

CUSTOMER ENGAGEMENT AND COMMERCE

ДЛЯ МЕДИА ИНДУСТРИИ

Владимир Галь

Директор по развитию бизнеса
SAP Customer Engagement & Commerce



Зачем?

Клиент решает все
Правила игры меняются
Многообразиие клиентского опыта



Информированные клиенты



79%

Клиентов проводят 50% времени выбирая продукт онлайн.

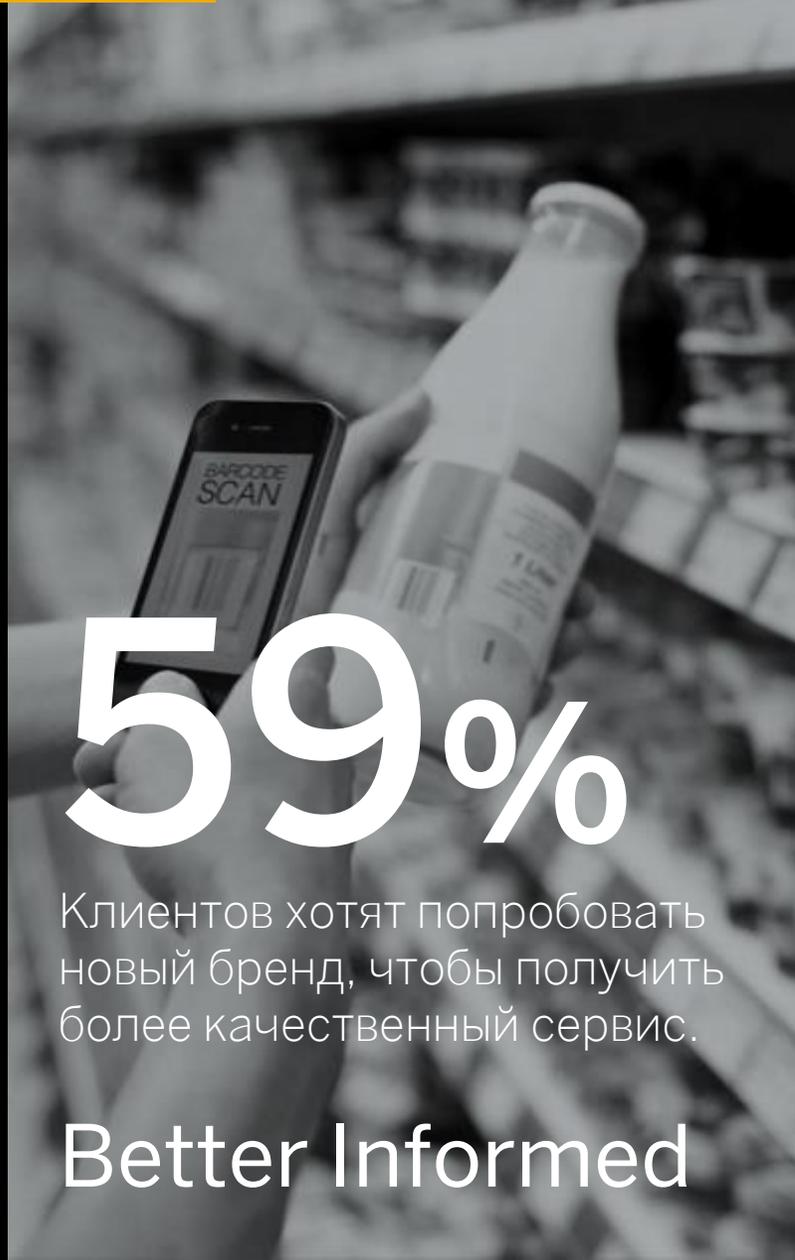
Digitally Connected



53%

Отказываются от покупок в магазинах из-за негативных отзывов в Интернет.

Socially Networked



59%

Клиентов хотят попробовать новый бренд, чтобы получить более качественный сервис.

Better Informed

Правила изменились

2.4 миллиардов обсуждений брендов онлайн ежедневно.

SOURCE – KELLER FAY GROUP

57% процессов покупки завершается до первого контакта с продавцом.

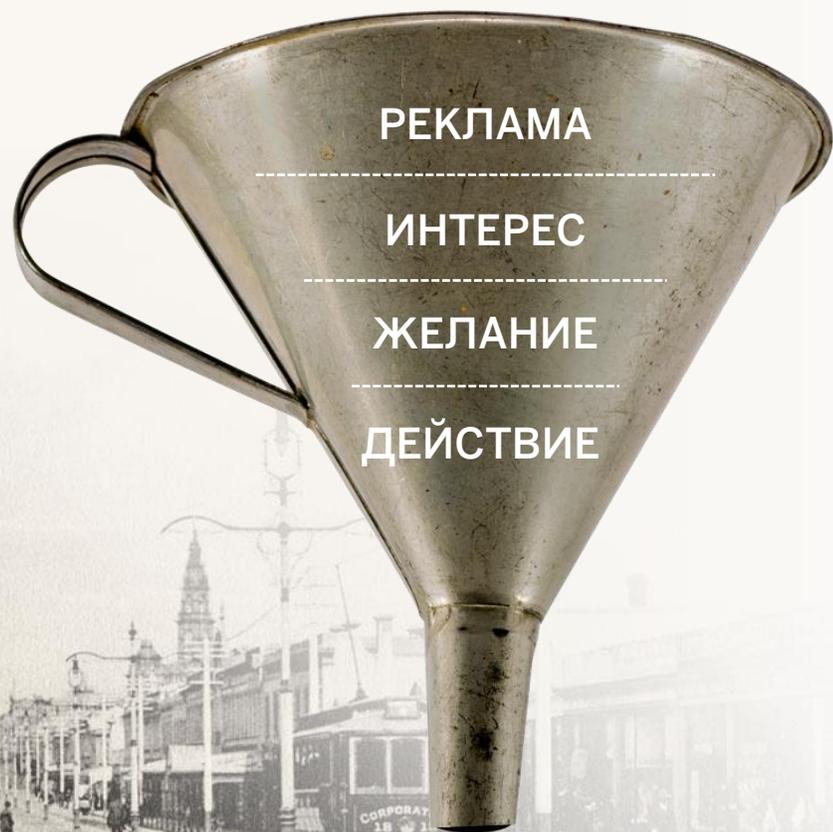
SOURCE – CUSTOMER EXECUTIVE BOARD

86% клиентов предпочитают за более качественный клиентский опыт

SOURCE – AMERICAN EXPRESS GLOBAL CUSTOMER BAROMETER

ПРОБЛЕМА

МАРКЕТИНГОВАЯ ВОРОНКА 19^{го} ВЕКА СЛОМАЛАСЬ



ТРАДИЦИОННЫЙ ПОДХОД К
ВОВЛЕЧЕНИЮ КЛИЕНТОВ
БОЛЬШЕ НЕ ПОДХОДИТ



ИНТЕРНЕТ



ПЕЧАТЬ



ЦИФР.
РЕКЛАМА



EMAIL



ИНТЕРНЕТ-
МАГАЗИН



СОЦСЕТИ



КОНТАКТ-
ЦЕНТР



ПОРТАЛ
ПОДДЕРЖКИ



ТВ



СОЦСЕТИ



САРАФАННОЕ
РАДИО



РОЗНИЧНЫЙ
МАГАЗИН



КОНТАКТ-
ЦЕНТР



СООБЩЕСТВО
БРЕНДА



ИЩЕТ В
ИНТЕРНЕТ



ПРОСМОТРЫ



ИНТЕРНЕТ-
МАГАЗИН



ПОРТАЛ
ПОДДЕРЖКИ



КОНТАКТ-
ЦЕНТР



РОЗНИЧНЫЙ
МАГАЗИН



КОНТАКТ-
ЦЕНТР



ИНТЕРНЕТ-
МАГАЗИН



РОЗНИЧНЫЙ
МАГАЗИН



СОЦСЕТИ



КОНТАКТ-
ЦЕНТР



EMAIL

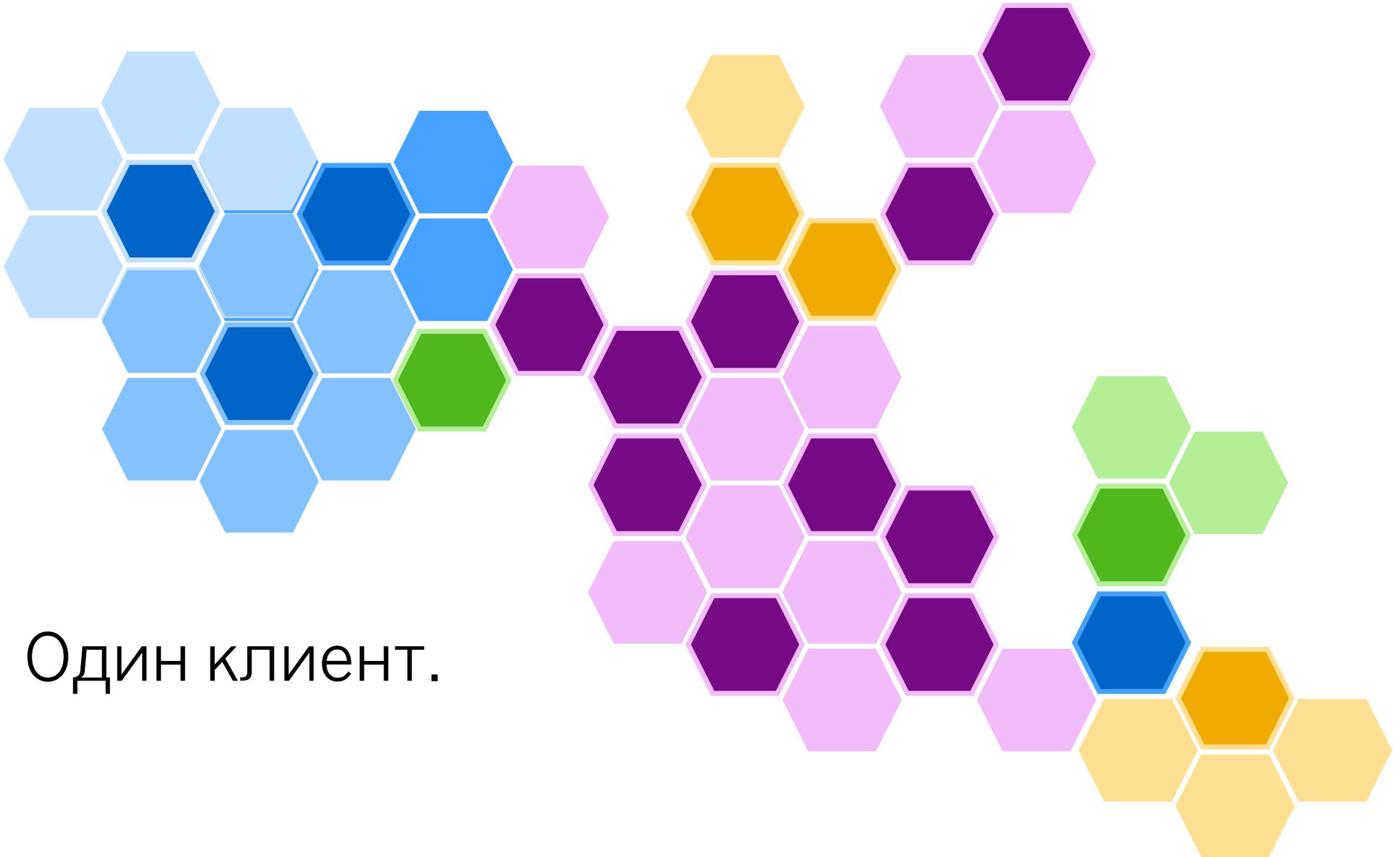


САРАФАННОЕ
РАДИО

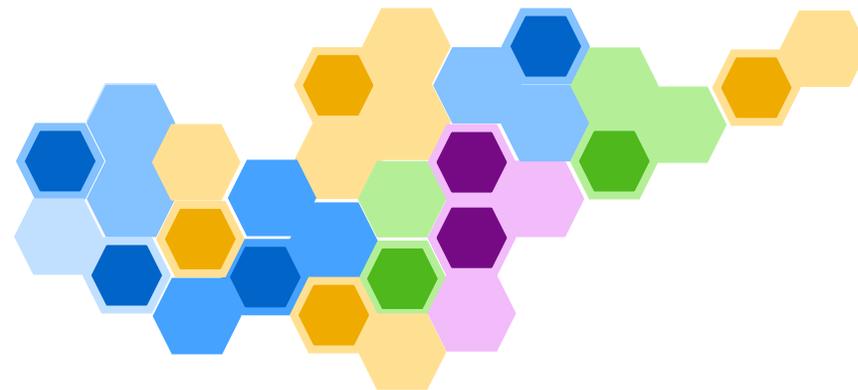
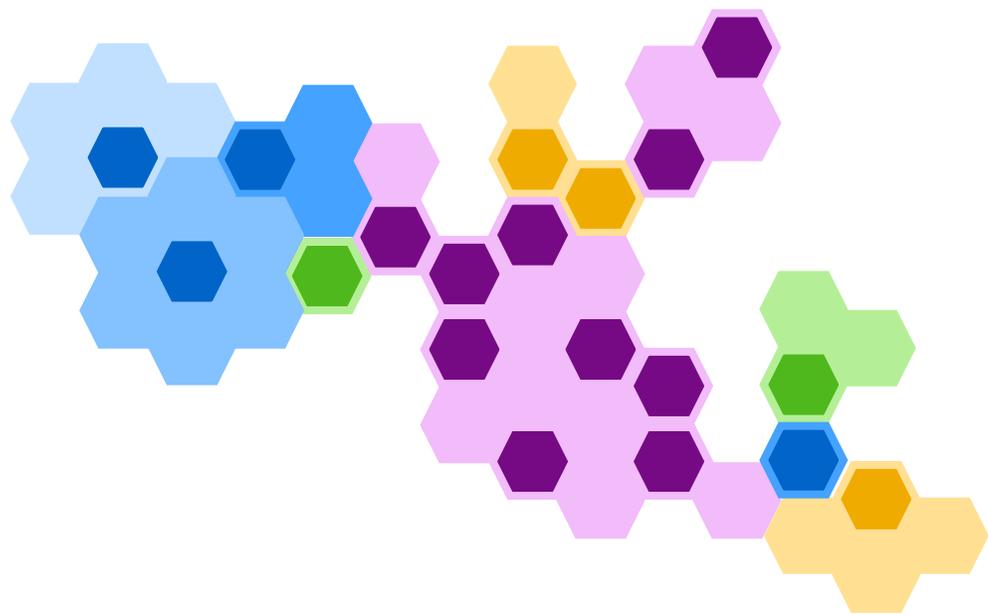


СОЦСЕТИ

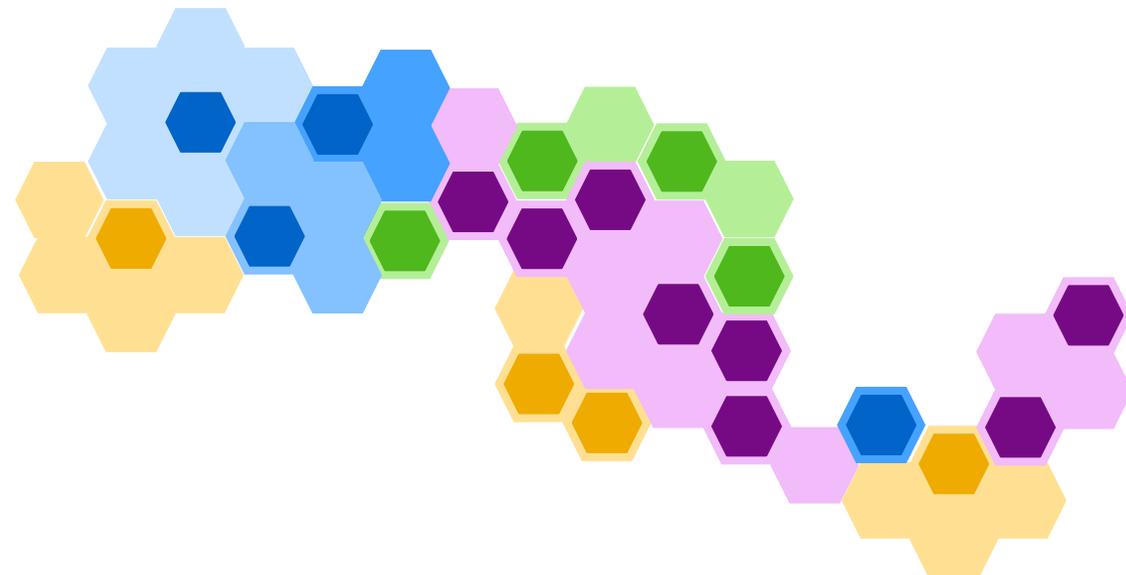
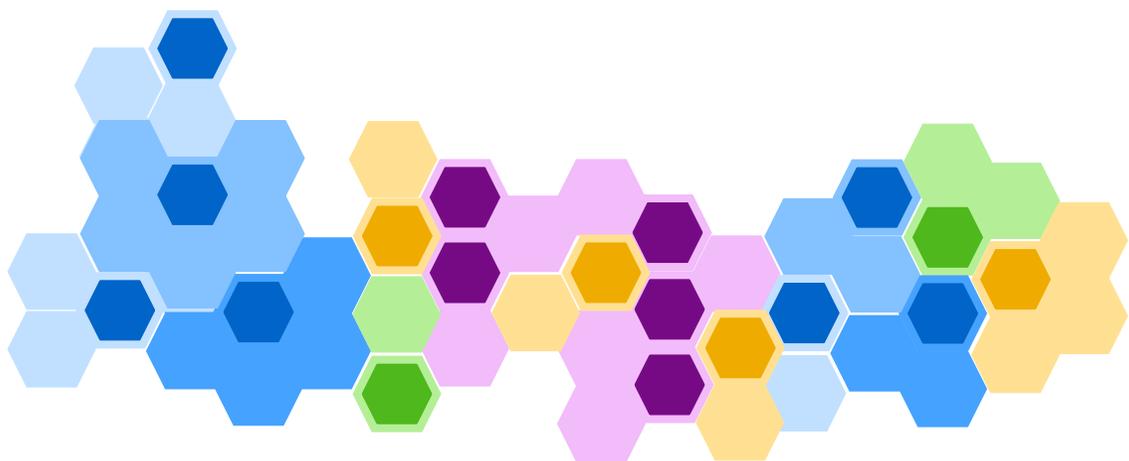
Каждый клиент
Выбирает свой путь.

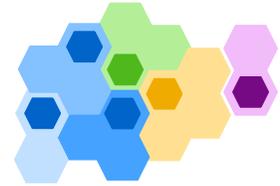
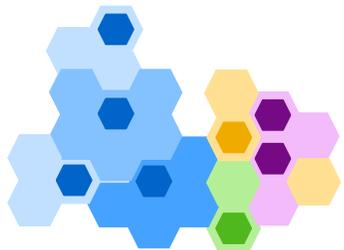
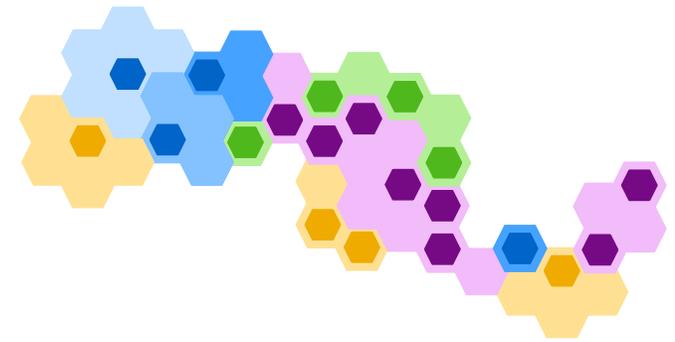
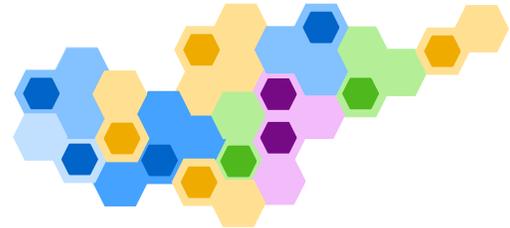
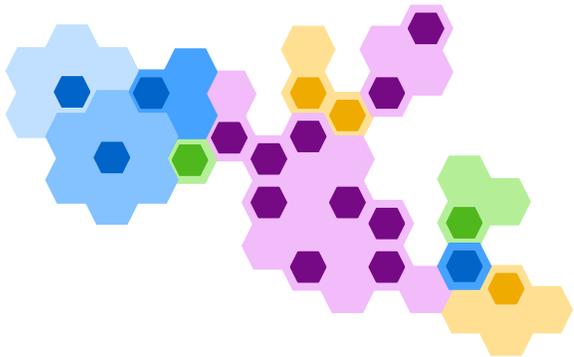


Один клиент.

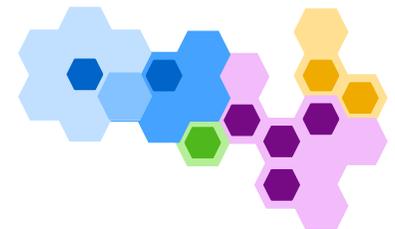
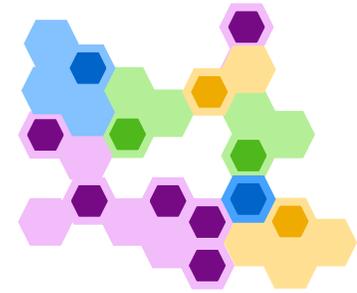
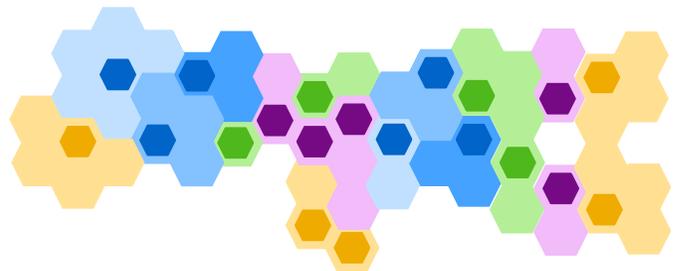
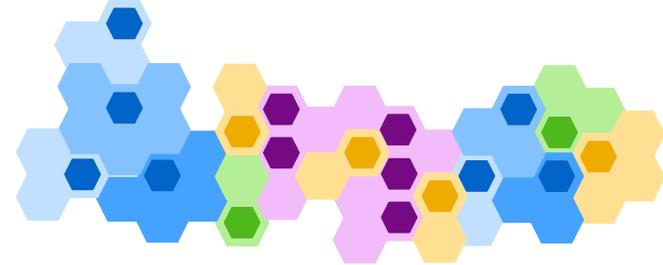
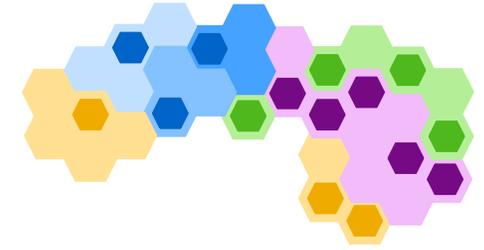
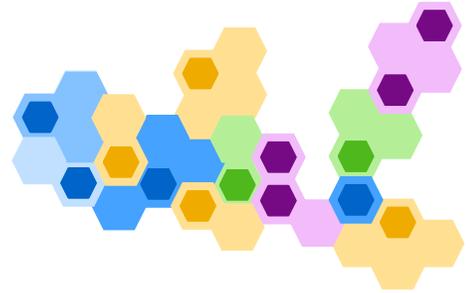


Много путей.





Безграничные
ВОЗМОЖНОСТИ



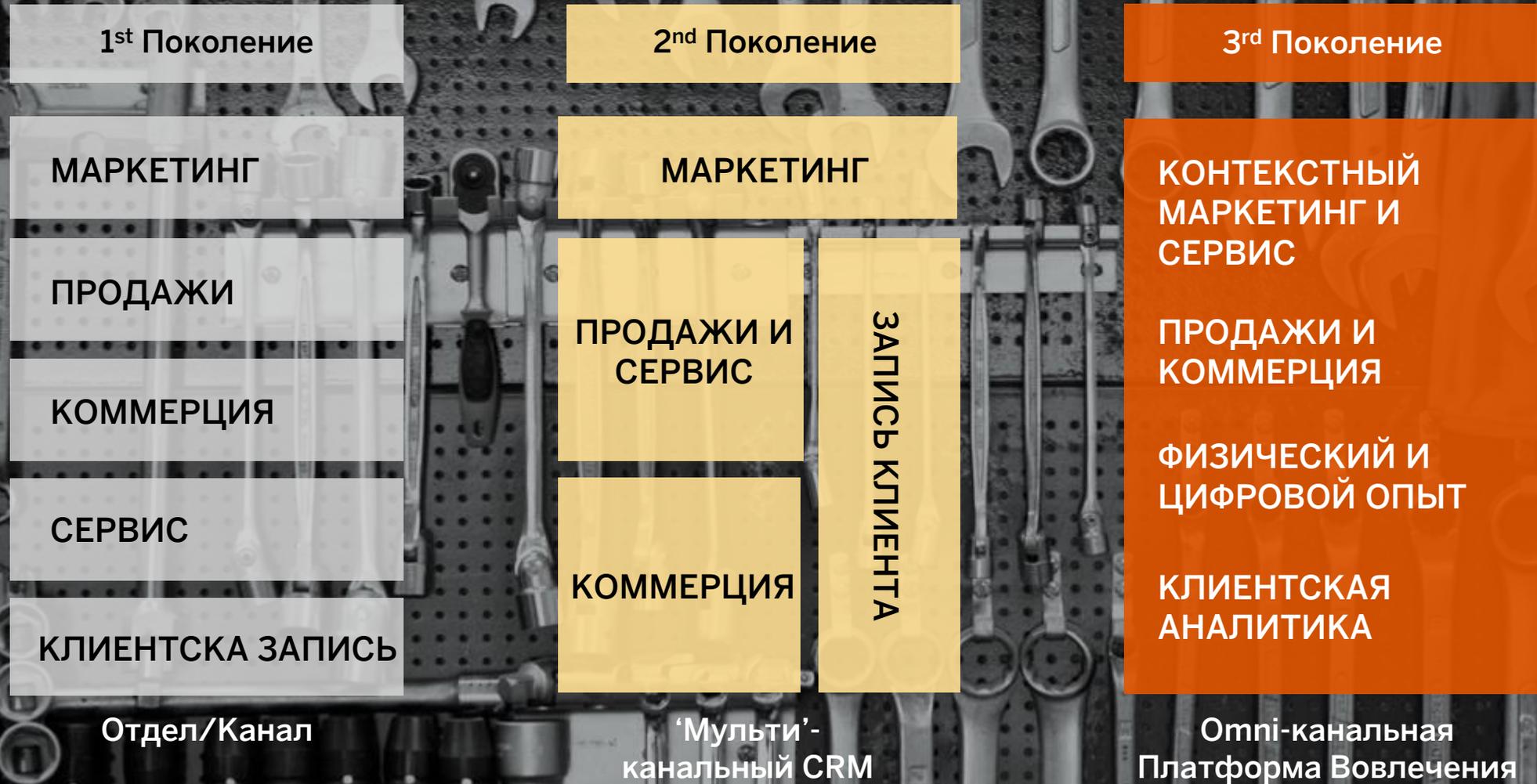
ПРИМЕР

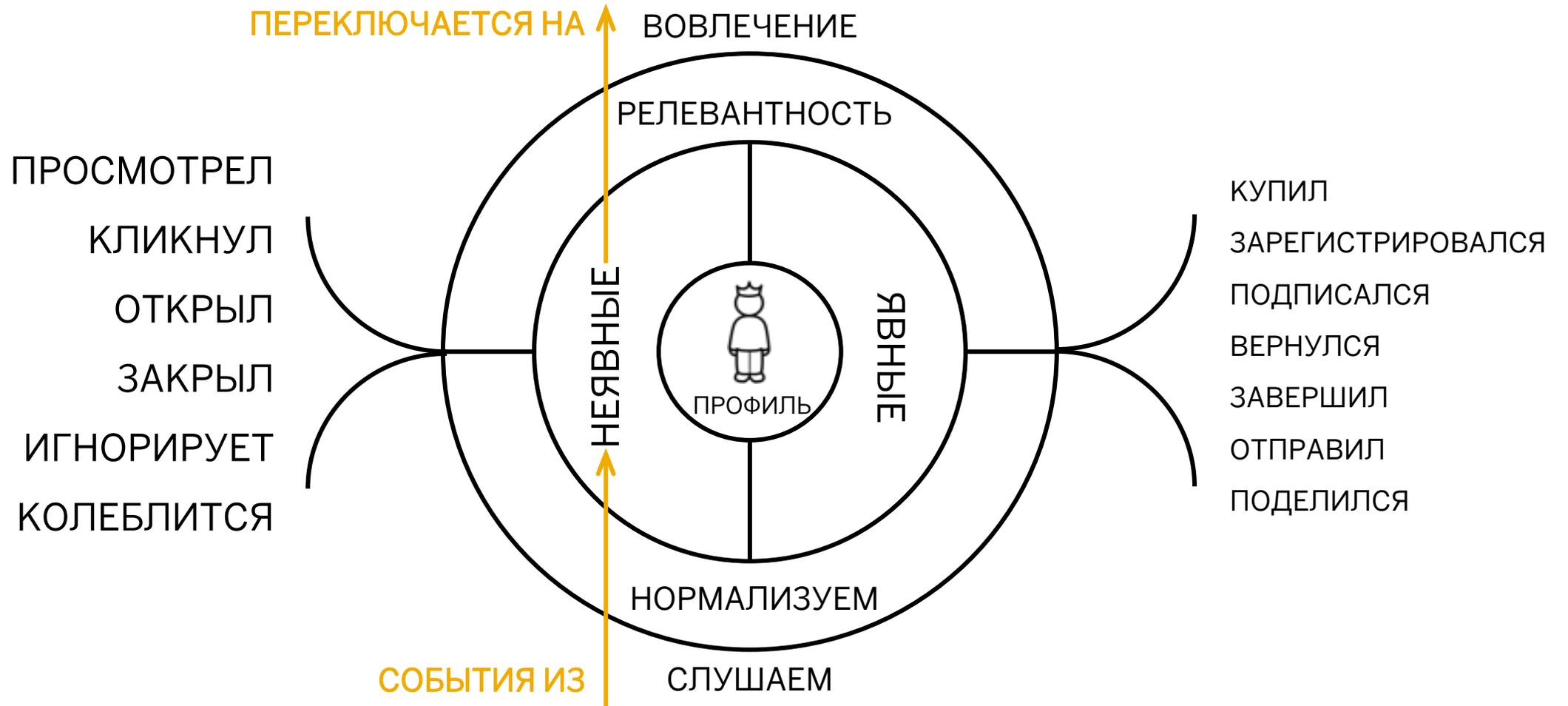




КАК ВЫ ВОВЛЕКАЕТЕ ВАШУ АУДИТОРИЮ?

Эволюция от CRM к Вовлечению клиентов





Привет, Иван

Месяц бесплатной
подписки на пакет **СПОРТ**

Скидка на пакет **ЗАРУБЕЖНОЕ КИНО** при
подписке на 6 месяцев

НОВЫЕ МОДЕЛИ ДОХОДА

ПРОБНЫЙ ПЕРИОД
ГИБКИЕ ПОДПИСКИ
SELF SERVICE

НЕ УПУСТИ ЖЕЛАНИЕ ПОКУПКИ

ПОКУПКА В ОДИН КЛИК

ВСЕ КАНАЛЫ

Один клик до вашей
любимой музыки

ПОЛЬЗОВАТЕЛИ
ПОЛУЧАЮТ ЕДИНЫЙ
СЕРВИС ВНЕ
ЗАВИСИМОСТИ ОТ
КАНАЛОВ





Управляемый процесс покупки

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ДАННЫХ ПРОБНОГО ПЕРИОДА
РЕЛЕВАНТНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ ДЛЯ ПОКУПАТЕЛЯ

CROSS-SELLS

ДИНАМИЧЕСКИЕ ПАКЕТНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ



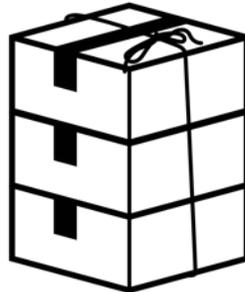
SOFTWARE



TV



GAMES



ПОКУПАТЕЛЬ
ФОРМИРУЕТ
НЕОБХОДИМОЕ ЕМУ
ПАКЕТНОЕ
ПРЕДЛОЖЕНИЕ

ПО, ТВ, Видеоигры.

МОНЕТИЗИРУЙ ЭТО

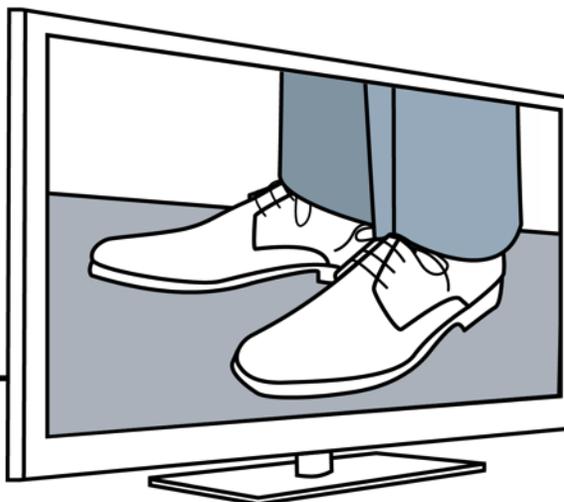
МОНЕТИЗИРУЙТЕ ТОВАРЫ

МОДЕЛИ B2B & B2B2C

Получи ботинки из
сериала “Сопрано”

Купи такие же ботинки как у Тони
Сопрано.

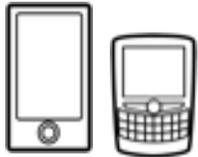
Релевантные
предложения на
вашем iPad



SAP CUSTOMER ENGAGEMENT & COMMERCE PLATFORM ДЛЯ МЕДИА-ПРОВАЙДЕРОВ



Интернет



Мобильность



Розничные
отделения



Контакт-
центр



Цифровые
товары



Электронный
супермаркет



Печать



Соц. сети



Поиск



Цифровой
маркетинг



email

УПРАВЛЕНИЕ ПРАВАМИ
& ИЗМЕРЕНИЕ

OMNI КОММЕРЦИЯ (И API ИНТЕГРАЦИЯ)

ИНТЕГРАЦИЯ С
БИЛЛИНГОМ

BRIM | Vindicia | Monexa

Подписки | Возобновления | Обновления | Пакетирование | B2B2C B2B |
Продвижение | Самообслуживание | Поиск | Продажи в Social | Электронная
витрина | Персонализация | Тарифные планы

ЦИФРОВОЕ & ФИЗИЧЕСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ
ЗАКАЗАМИ

ПРОДУКТОВЫЙ КОНТЕНТ & УПРАВЛЕНИЕ
ЦИФРОВЫМ КОНТЕНТОМ

BIG DATA & АВТОМАТИЗАЦИЯ МАРКЕТИНГА

ERP

IS-MEDIA

CRM

Единая запись
клиента

ТОЛЬКО **СЕС** МОЖЕТ
ПРЕДЛОЖИТЬ ЭТО
РЫНКУ СЕГОДНЯ.

Что это значит для маркетолога.....

КОНТЕКСТ ОПРЕДЕЛЯЕТ
УСПЕХ.

Что сейчас делают маркетологги

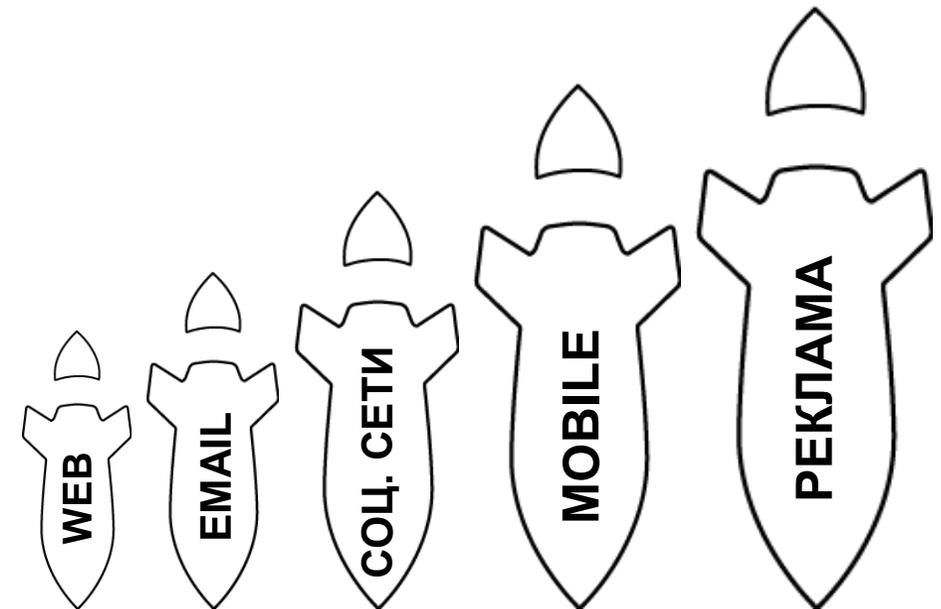
ЧТО ДЕЛАЮТ МАРКЕТОЛОГИ СЕЙЧАС!

Маркетологи забрасывают бесполезной коммуникацией

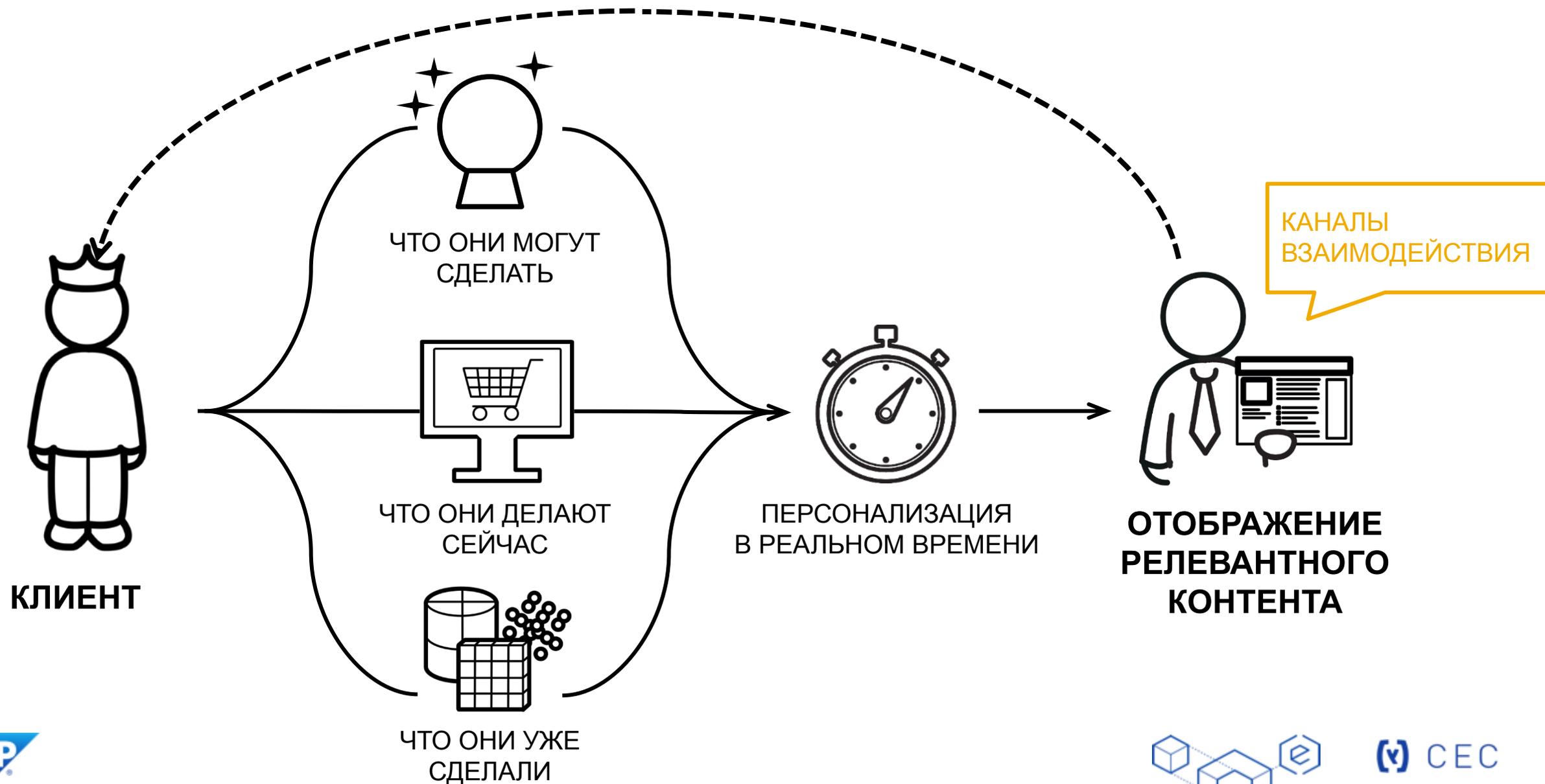
НЕ таргетированные
НЕ релевантные.

ОРУЖИЕ МАССОВОГО РАЗДРАЖЕНИЯ.

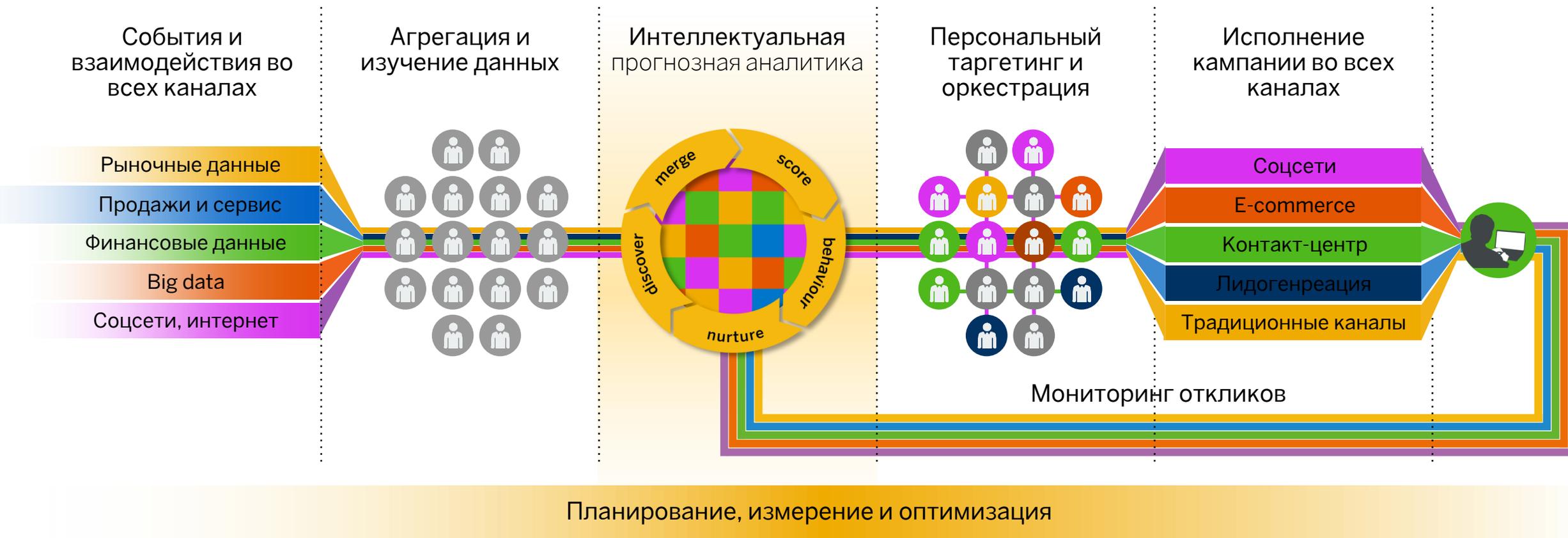
Может быть хватит?



Принцип работы вовлечения клиента



Полный цикл цифрового маркетинга

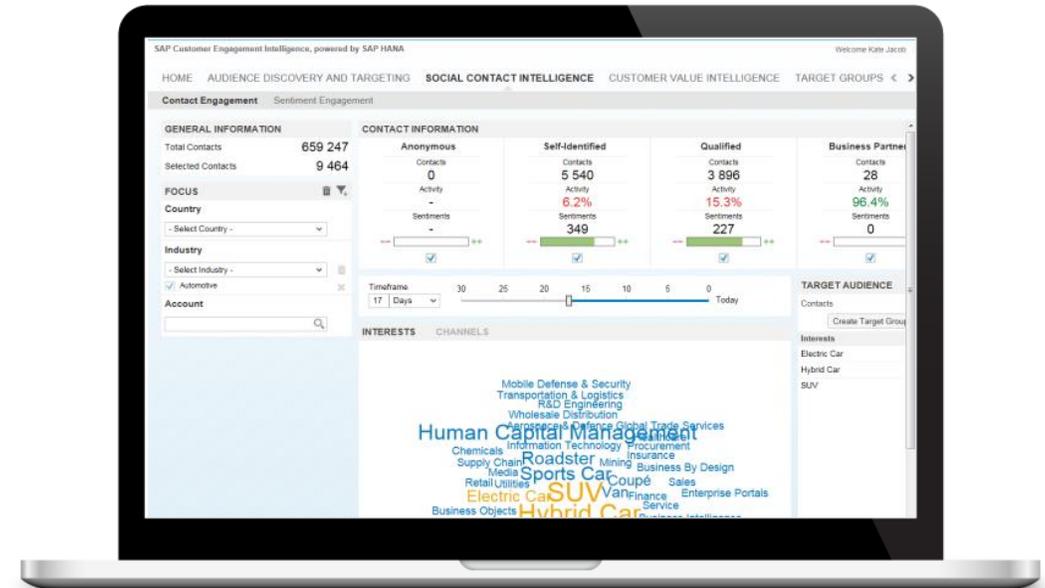


Комплексное управление маркетингом



УПРАВЛЕНИЕ МАРКЕТИНГОВЫМИ ДАННЫМИ

- Информация о существующих клиентах и неавторизованных посетителях в реальном времени
- Определение интересов и создание 360° представления о клиентах в экосистеме компании во всех каналах
- Обогащение существующих профилей из внешних и внутренних источников данных и оценка качества взаимодействий
- Преобразование анонимных контактов в покупателей с высокой ценностью и адвокатов бренда
- Визуальный анализ паттернов поведения покупателей (в том числе на временной шкале)
- Отображение данных покупательского взаимодействия в разных каналах на временной шкале

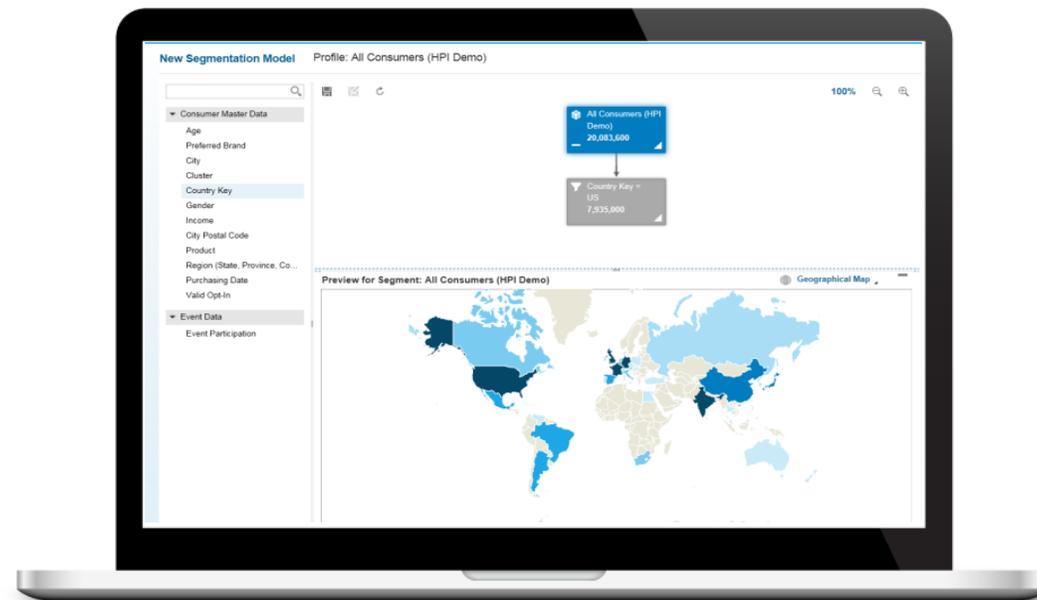


29-50% - рост числа заказов на услуги

Meredith, USA

СЕГМЕНТАЦИЯ

- Высокопроизводительная сегментация клиентов в реальном времени с использованием Big Data
- Качественные инструменты мгновенной визуализации и анализа срезов данных для построения сложных сегментов в реальном времени
- Мгновенная агрегация данных скоринга, KPI, сводок
- Оптимизация целевых групп с использованием прогнозной аналитики
- Гибкость в отношении источников данных, включая неструктурированные данные из соцсетей, геолокационные данные, данные из SAP и сторонних систем
- Множество способов персонализации коммуникации для целевой группы в любом канале



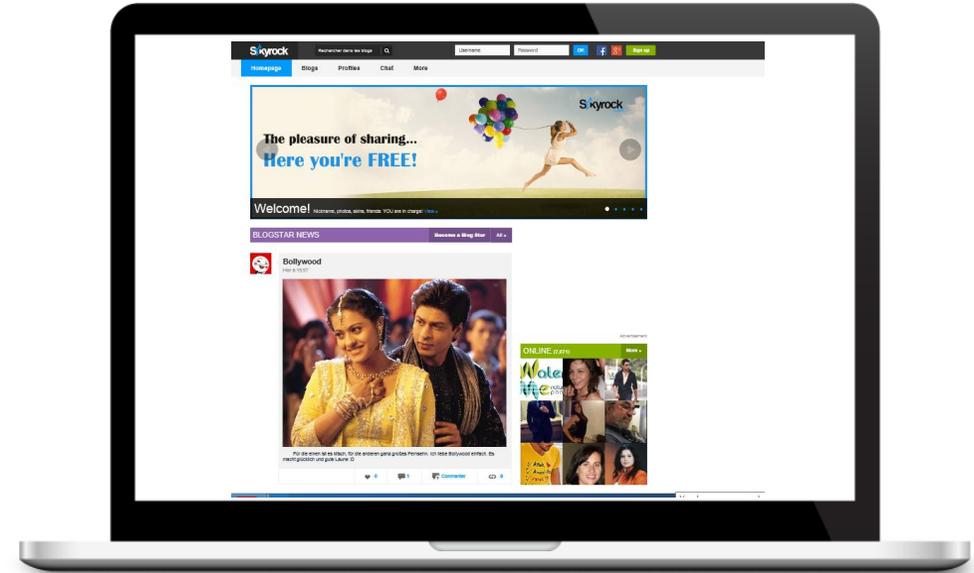
14% - увеличение количества продуктов на домовладение

28% - сокращение оттока клиентов

Cox Communications, Atlanta, Georgia, USA

РЕКОМЕНДАЦИИ

- Предоставление контекстных интеллектуальных рекомендаций в реальном времени на основе предыдущих клиента с использованием прогнозной аналитики
- Увеличение коэффициента конверсий и средней суммы заказа за счет кросс-селла (предложения более маржинальных товаров) и апселла (предложения дополнительных товаров).
- Самообучающиеся модели
- Пошаговый интерфейс для бизнес-аналитика
- Развертывание в любом канале
- Готовая интеграция с hybris commerce



20 релевантных рекомендаций «от друзей» для посетителей сайта каждое утро

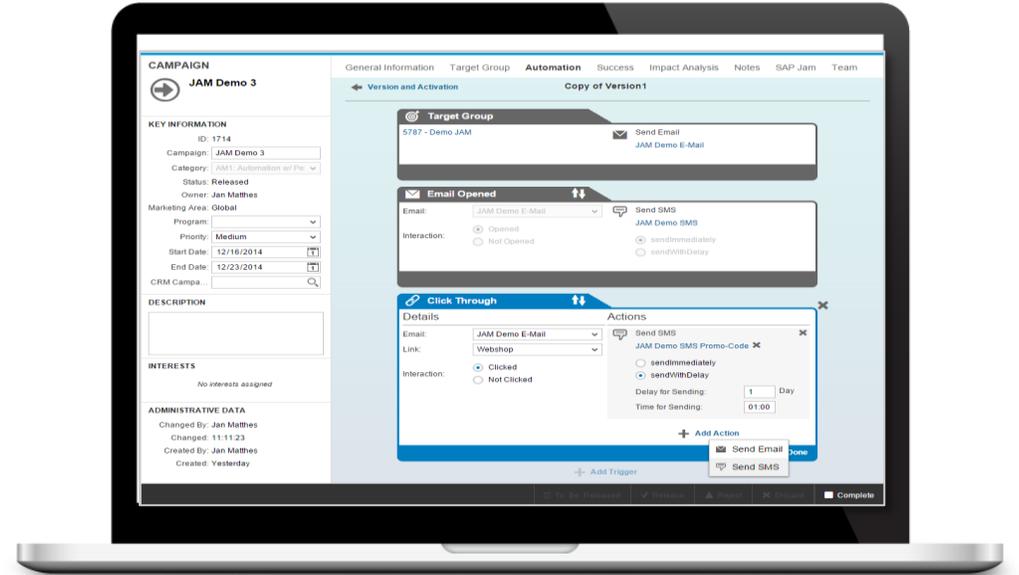
20 000 тематических сообществ идентифицировано

600 000 ссылок на контент отправляется от друзей каждый день

Skyrock.com, France

ПРИВЛЕЧЕНИЕ

- Планирование и настройка мультиканальных, многоэтапных кампаний
- Управление шаблонами коммуникации
- Создание персонализированного, таргетированного контента
- Исполнение мультиканальных, многоэтапных кампаний (e-mail, SMS, и т.д.)
- Автоматизация массовых кампаний с помощью триггеров и действий (например, клик в e-mail приводит к отправке SMS)
- Детальная аналитика на уровне индивидуальных взаимодействий – контакты и коммуникация
- Агрегация данных по всем кампаниям для замера KPI



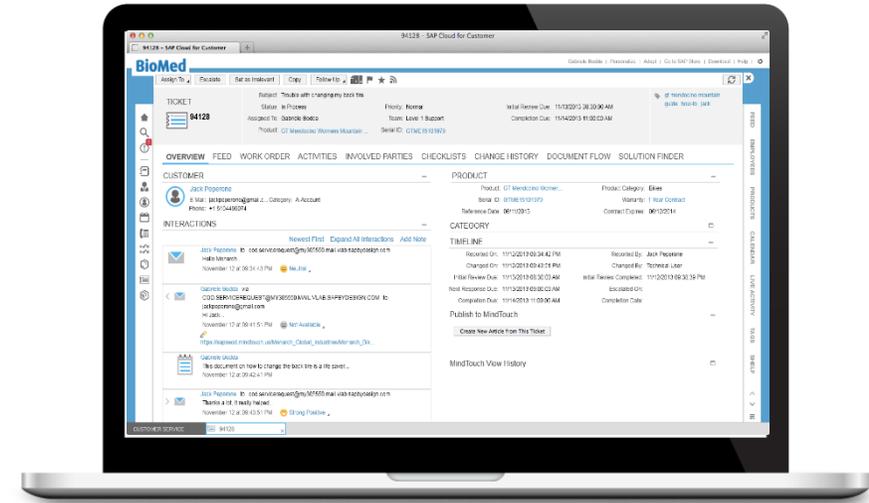
КОНВЕРСИЯ

- Оценка просмотра страниц клиентом в реальном времени для персонального контекстного маркетинга
- Ремаркетинг e-mail в реальном времени для возвращения потенциальных покупателей
- Ремаркетинг e-mail в реальном времени для восстановления «брошенных корзин»
- Таргетированная реклама в реальном времени для возвращения клиентов на сайт
- Существенное увеличение коэффициента конверсий



УДЕРЖАНИЕ

- Увеличение коэффициента возвратов и ценности жизненного цикла клиентов
- Создание мотивации для адвокатов бренда и реферралов
- Запускайте таргетированные программы лояльности с релевантными и персонализированными вознаграждениями
- Удерживайте клиентов и повышайте уровень их удовлетворенности с мультиканальными программами лояльности



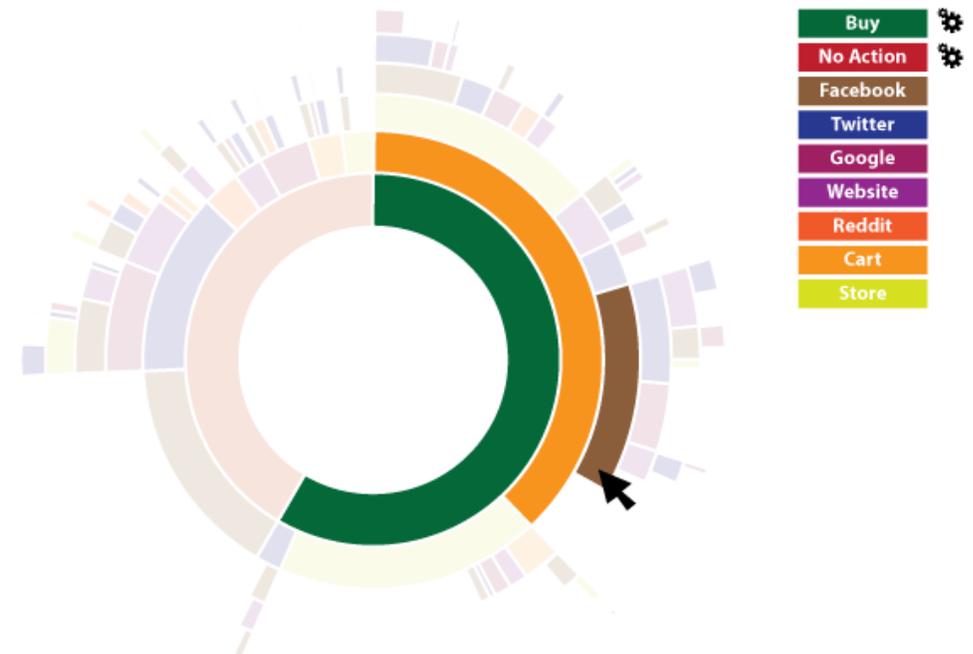
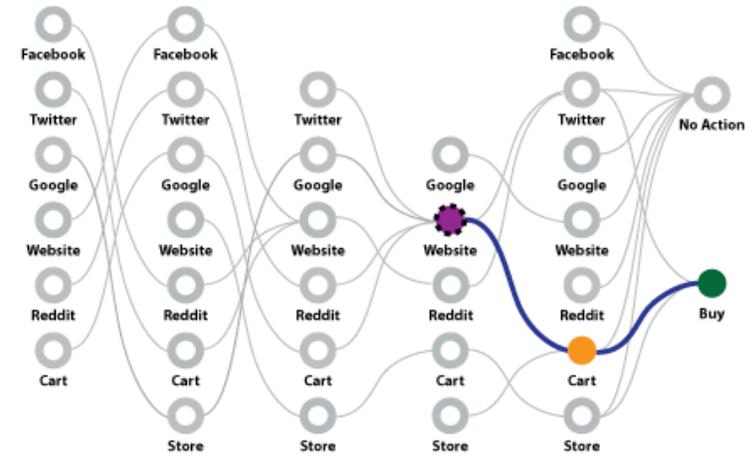
«С решениями SAP решения на платформе SAP HANA, Эльдorado может отвечать на запросы клиентов, доставлять товары быстрее и предлагать лучшие цены. Мы становимся ближе к нашим клиентам, так что они могут быть уверены, что мы понимаем их потребности.»

Fabricio Granja

Deputy Vice President of Business Operations Support
Eldorado LLC Russia

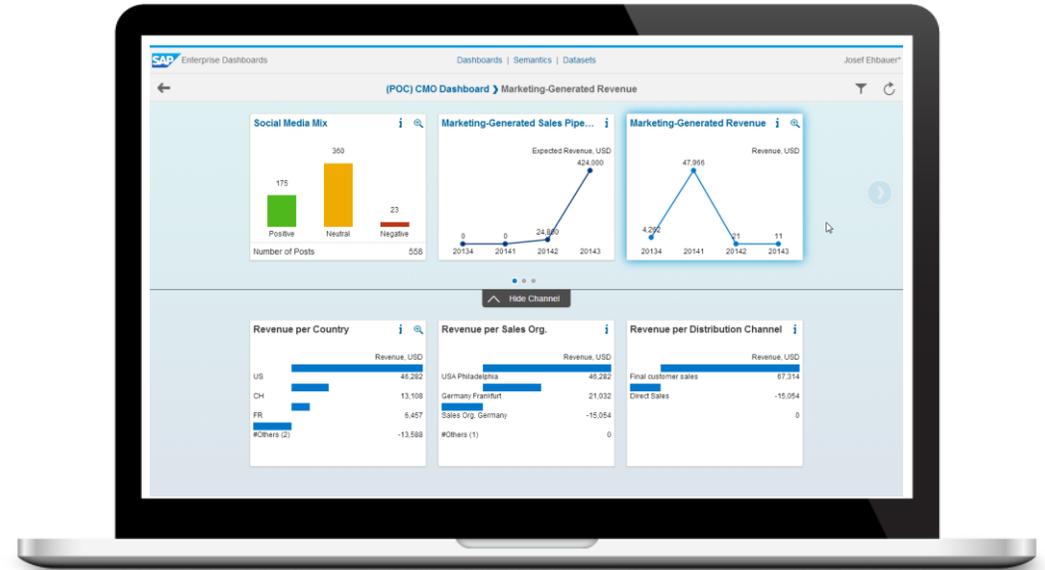
ОРКЕСТРАЦИЯ

- Интеллектуальная оркестрация маркетинговых кампаний с учетом канала, контактно базы и контента для обеспечения релевантных входящих и исходящих взаимодействий
- Оптимизация контактной базы, каналов и контента для сокращения «усталости клиентов» и оптимизации бюджетов
- Модерирование покупательского пути с учетом полученных данных



УПРАВЛЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ МАРКЕТИНГА

- Определение KPI на основе разных (внутренних и внешних) источников данных
- Нет зависимости от традиционных инструментов IT отчетности
- Ролевая парадигма моделирования (срез данных на основе ролей)
- Поддержка ПК, планшетов и смартфонов
- Набор стандартных визуализаций для привлекательного информационного дизайна
- Многочисленные срезы данных могут просматриваться в параллели с корневыми показателями
- Общая фильтрация на основе выбранных измерений
- Детальный просмотр для визуализации общих результатов отчета

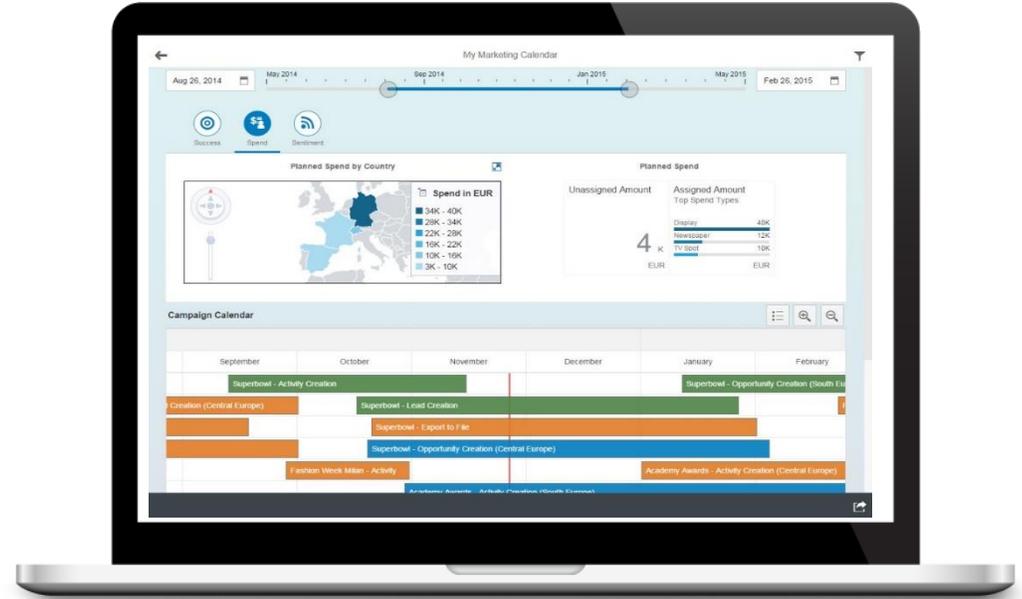


Более **20,000** покупок отправляется ежедневно
До **60,000** звонков клиентов в день.

HSE24, Германия.

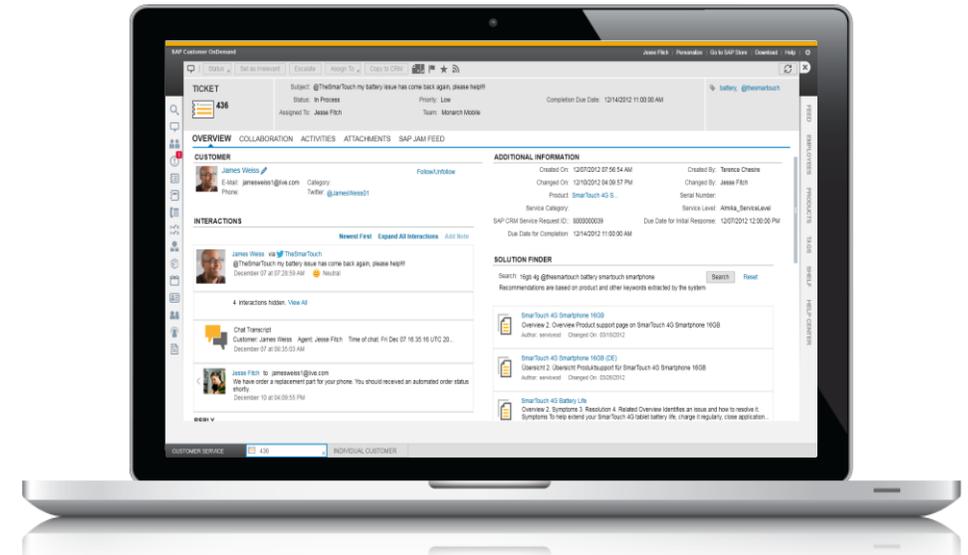
МАРКЕТИНГОВОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ

- Планирование и распределение бюджетов «сверху вниз»
- Установка бюджетов «снизу вверх»
- Планирование на всех уровнях маркетинговой организации
- Объединенная аналитика для менеджеров и сотрудников во всех измерениях без необходимости поддержки BI
- Интегрированный календарь маркетинговых кампаний
- Ключевые данные кампаний, включая категории, приоритет, программу действий, ответственных, состояние и регион
- Оптимизировано для ПК и планшетов



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТАМИ В СОЦИАЛЬНЫХ МЕДИА

- Управление репутацией компании в социальных сетях и Интернет
- Взаимодействие с клиентами и лидерами мнений в сети
- Выявление ключевых тем
- Создание целевых групп на основании предпочтений
- Привлечение клиентов посредством Social-канала



Анализируя результаты вовлечения клиентов через Social, ROI огромно. Мы получаем 94% Resolution Rate по сравнению с обыкновенными 11-12%. Мы видим огромный потенциал возврата инвестиций обслуживания наших клиентов через социальные сети используя решения SAP.

Krissy Espindola

T-Mobile, Director, Knowledge Management
& Social Customer Support

УПРАВЛЕНИЕ БИЛЛИНГОМ

- Пакеты: формирование пакетов услуг из любых сервисов и продуктов
- Гибкое управление тарифами: (контент, wired line, ТВ и пр.) комбинированные тарифы
- Кросс- и до-продажи продуктов и опций
- Динамическое ценообразование
- Управлением кредитными рисками и просроченной задолженностью
- Финансовая поддержка клиентов
- Распределение доходов с правообладателями, партнерами и пр.в реальном времени



ДЕМОНСТРАЦИЯ

