

Индивидуальные отношения - ключ к доверию клиента

Как завоевать доверие и увеличить прибыль бизнеса в условиях неопределенности

Kirill Kruity

OMNI Channel marketing specialist



Мир трансформируется: сегодня покупатели имеют много возможностей влиять на бренд

У меня 10,000 подписчиков и я могу убедить их что ваш продукт ужасный

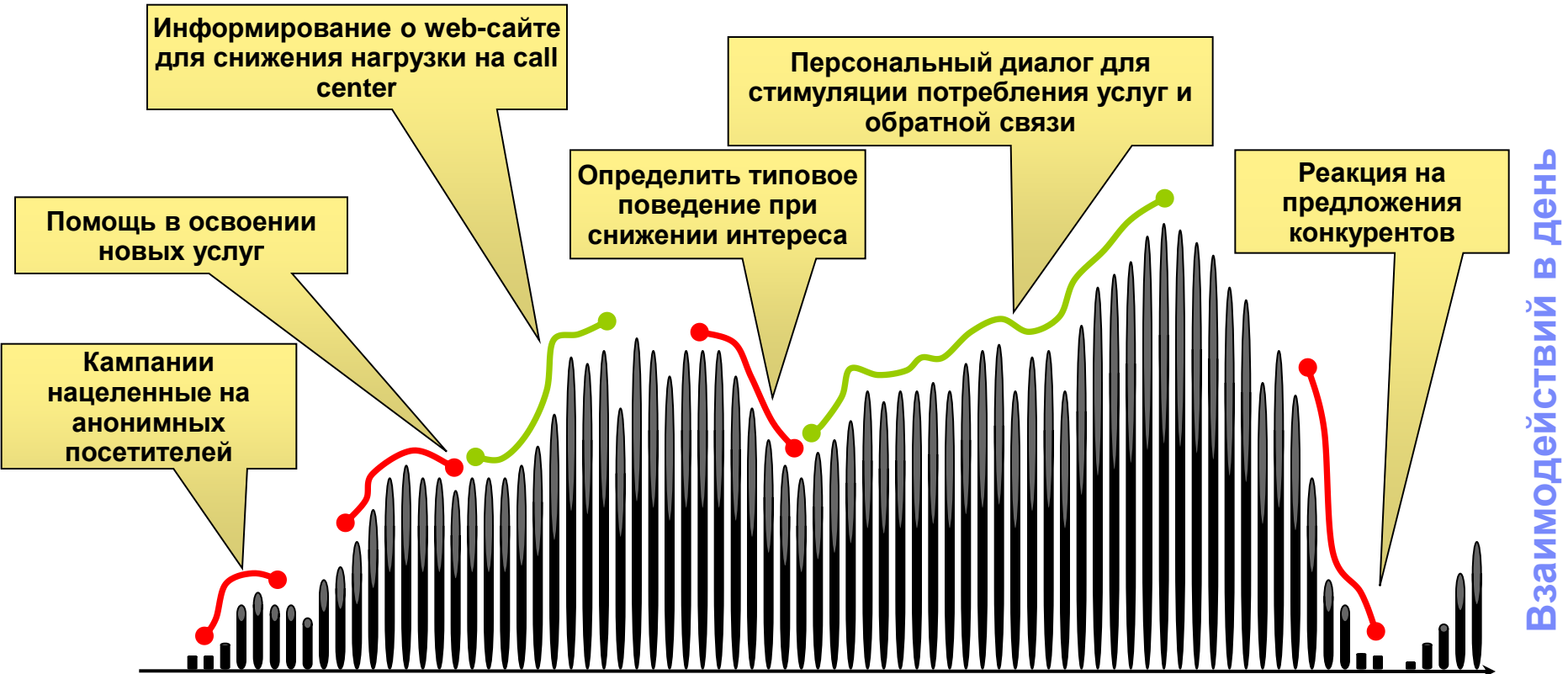
Я получил интересное предложение и собираюсь сменить поставщика

Я всегда размещаю положительные отзывы, если я удовлетворен услугой

Я бы хотел, чтобы ваши предложения учитывали мои интересы



Управление коммуникациями на протяжении всего жизненного цикла клиента



Жизненный цикл клиента во времени



Современные тренды развития практики маркетинга и управления лояльностью клиентов

Модель эволюции подхода к отношениям с клиентами

Подход к продажам
Что предлагать?

Цели



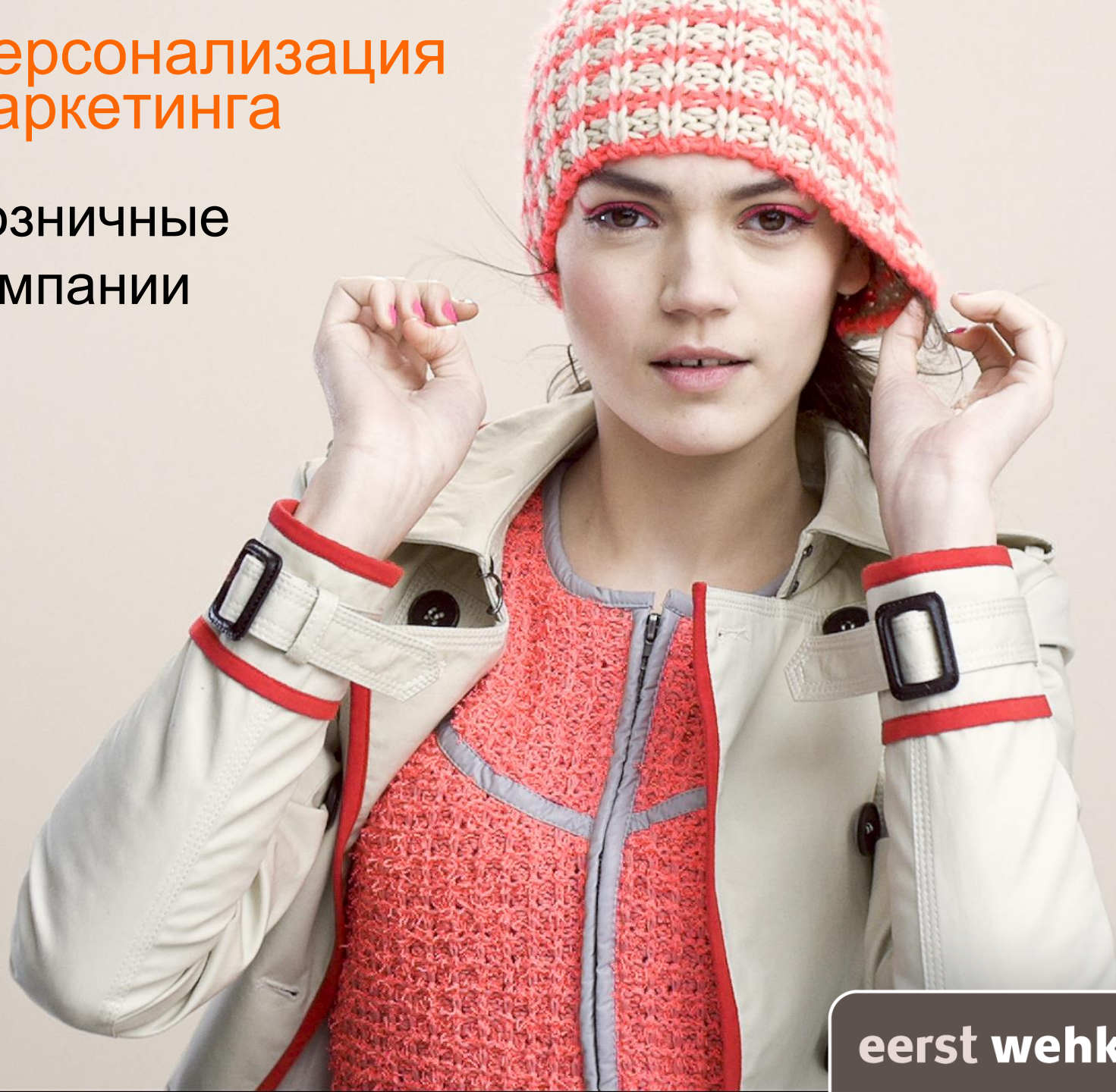
- ПЕРСОНАЛИЗИРОВАННЫЙ МАРКЕТИНГ В РЕАЛЬНОМ ВРЕМЕНИ
- МАРКЕТИНГ ПО ВХОДЯЩИМ КАНАЛАМ
- СОБЫТИЙНЫЙ МАРКЕТИНГ

Маркетинговый подход
Кому предлагать?

Примеры проектов

Персонализация маркетинга

Розничные
компании



[eerst wehkamp.nl](http://eerstwehkamp.nl)

Wehkamp

1957

Wehkamp
FABRIEKSANTOOR

Zie voor de beschrijving van deze rok en blouse pag. 6

ZOMERCATALOGUS 1956

WEHKAMPS FABRIEKSANTOOR - INDUSTRIETERREIN DEEMSVAAKT - TELEFOON 400 (2 lijnen) - GRD 142187 - POSTBOX 400

1990

trendlines

CASUAL CAT

A Meagren witte jasje met ritsvoering. Vrouwen die houden van 'n beetje rijkdom en smaak, zullen zich in dit leuke zeket op hun gemak voelen. Het is een recht model met schouder en veters vleermuis vrouwen, afgebrood aan de schouder. Van 100% katoen. Zonder ontsluiting.
Maten: 36/38, 40/42, 44/46
99,-
Bestelnr.: 425-40-50

B Zwart T-shirt met indrukwekkende print. Draag dit T-shirt en alle aandacht wordt getrokken door de prachtige afbeelding. Van 100% katoen en glanzende weefing. Zonder ontsluiting.
Maten: 36/38, 40/42, 44/46
Van: 490-13 90 59,95

C Bruin wald bootjes van gantspint.
Maten: 36,37,38, 39,40,41,42
Van: 440-71 42 64,-

D Jasje voor 99,-

W **W** **W**

wehkamp.nl

1995



wehkamp.nl (www)

2013

eerst wehkamp.nl
snel bezorgd, ook 's avonds en op zaterdag

ZOEK

Damesmode | Herenmode | Kinderen | Wonen & slapen | Tuin & klussen | Huishoud-apparatuur | Beeld & geluid | Computer & telecom | Games, films & muziek | Sport & vrije tijd | Mooi & gezond

PREMIUM SELECTION SALE

**JOUW
PERFECT
MATCH**

basic, trendy of gewaagd:
jouw lingerie **nu met 10% korting** ▶

nu 7.50 korting op je bestelling
klik hier ▶

KLEDING, BUFFET OF DRESSOIR:
PRECIES DE KAST DIE JE ZOEKT ▶

NATUREL, KLEUR OF PRINTS:
DE LENTEMODE DIE JOU PAST ▶

FOTO, AUDIO OF VIDEO:
DE ELEKTRONICA DIE JE WILT ▶

Apple Authorized Reseller

Okimono T-shirt € 44.99 [bestel nu](#)
Apple iMac 27 inch € 1899 [bestel nu](#)
Apple iMac 27 inch € 2079 [bestel nu](#)

NUzakelijk | NUsport | NUGeld | NUjij | Zie | NUpubliek | NUwerk | Meer
Dinsdag 15 januari 2013. Het laatste nieuws het eerst op NU.nl
Zoek nieuws

De Telegraaf BINNEN
Nieuws | Prive | Telesport | DFT | OverGeld | MijnBed
Binnenland | Buitenland | Weer | Verkeer | Horoscoop
Binnenland RSS
Drukste spits ooit
Vliegverkeer komt op gang
Hinder tramverkeer
Tientallen aanrijdingen
Sneeuw houdt nog uren aan
Treinuitval door winters weer
Honderden strooiwagens
ANWB: beter niet de weg op
Dit is nieuwe liefde van Bram
Problemen Schiphol vallen
Binnenland
Buitenland RSS
Chimpansee verslaafd aan
Hollande: week nodig in Mali
Belgie zet
'Armstrong bekend bij Oprah'
Traangas tegen betogers
Dodden bij treinongeluk
Steen voor interventie Mali
Meer Binnenlands nieuws
08:25 Drukste spits ooit
08:15 Vliegverkeer komt op gang
08:07 Hinder tramverkeer
08:02 Tientallen aanrijdingen
07:58 Sneeuw houdt nog uren aan
07:23 Treinuitval door winters weer
07:22 Honderden strooiwagens in
07:20 ANWB: beter niet de weg op
07:14 Dit is nieuwe liefde van Bram
06:28 Problemen Schiphol vallen
06:26 Files door windopwaer

Voorpagina
Algemeen
Economie
Beurs
Sport
Tech
Achterklap
Opmerkelijk
Cultuur en Media
Wetenschap
Gezondheid
Lifestyle
Auto
Weer
Verkeer
NUfoto
NUblog
NUdata
NU.nl-apps
Colofon

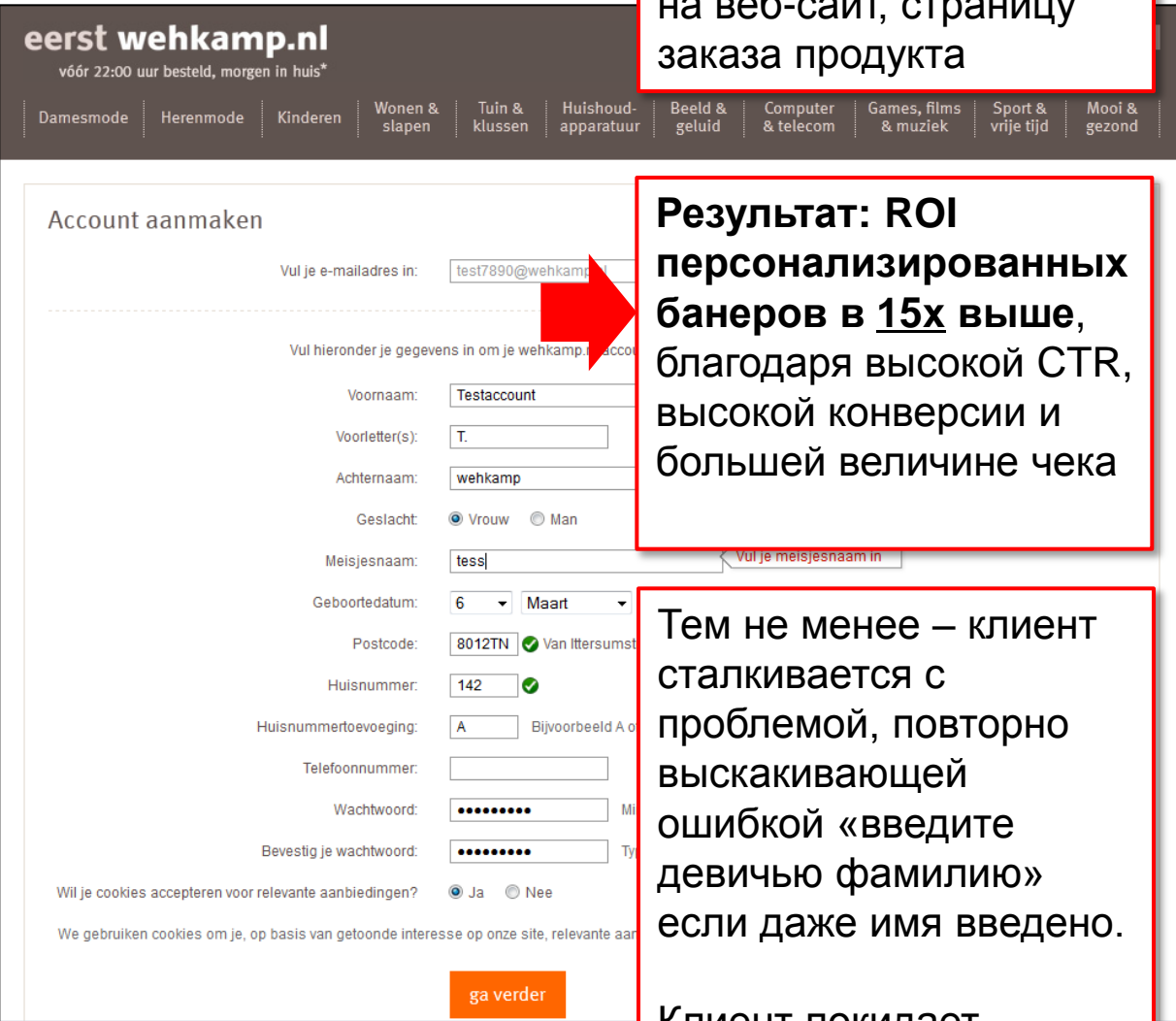
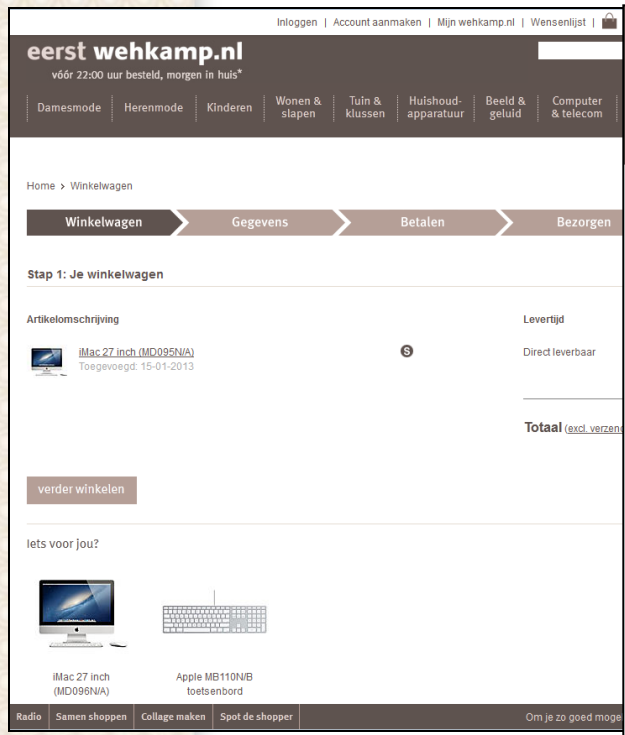
Recordspits van 1000 kilometer door sneeuwval
ANWB adviseert niet de weg op te gaan, filelengte loopt op
Openbaar vervoer ondervindt hinder van sneeuw
Zes maal zoveel kinderdagverblijven failliet in 2012
Negentien doden bij treinongeluk Egypte
Veiligheidsraad steunt interventie Mali
Monti vindt dat Berlusconi Italianen bedriegt
Vrouw bevalt langs provinciale weg en wordt aangeregen
George Bush senior uit ziekenhuis ontslagen
Hoogtemeter Turkish Airlines-toestel was 16 keer stuk

Economie
Veel meer crèches failliet
Bezuinigingen en minder vraag zetten kinderopvang onder druk
'RBS krijgt Libor-boete tot 500 miljoen pond'
'Schuldenplafond VS half februari bereikt'
'Bezuinigingen VS kunnen herstel schaden'
AFM waarschuwt voor service-abonnementen
S&P bevestigt Nederlandse AAA-status
'Kamp legt rekening neer bij ondernemers'
Asscher pakt schijnconstructies met Polen aan

Volg NU.nl
facebook | twitter
-3°C 119 files
Sneeuw 972 km
€ 1,809 347,34
Euro 95 -0,80%
Upload een nieuwsfoto
Weer
Bekijk de buienradar
München heen en terug vanaf 99€
Nonstop you
*Reisbureau dient vanaf 14 dagen in vooraf te betalen en te betalen.
NU in beeld

Клиент покидает сайт и переходит на сайты сторонних организаций, где он видит персонализированные банер

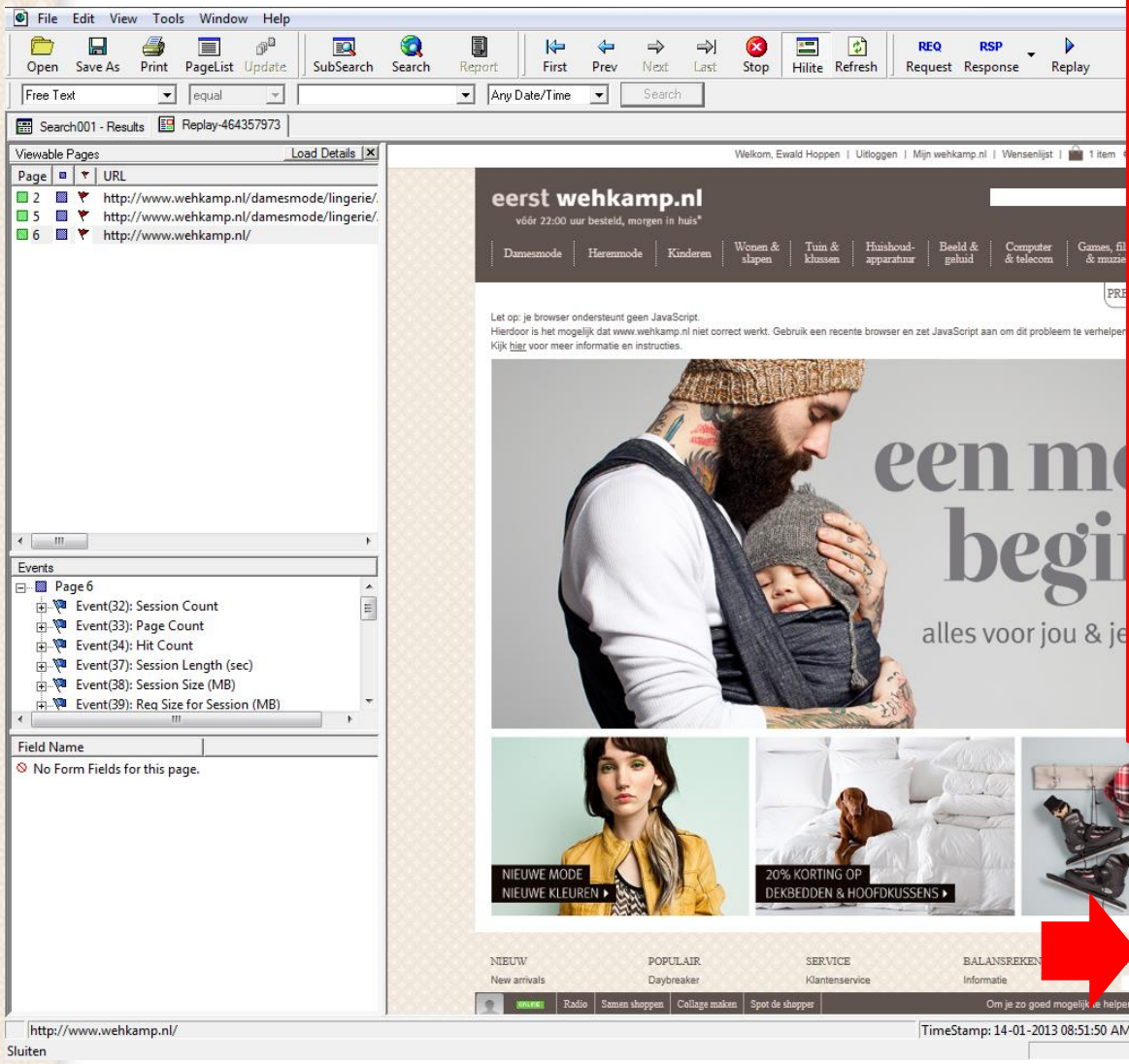
Результат: персонализированные банеры имеют 500%+ более высокую CTR



Клиент кликает на банер и возвращается на веб-сайт, страницу заказа продукта

Результат: ROI персонализированных банеров в 15x выше, благодаря высокой CTR, высокой конверсии и большей величине чека

Тем не менее – клиент сталкивается с проблемой, повторно выскакивающей ошибкой «введите девичью фамилию» если даже имя введено.
Клиент покидает процесс



Клиент оставляет **tweet** о данном сообщении.

Wehkamp.nl команда веб-сайта проигрывает сессию для поиска проблемы. Проблема связана с старой версией браузера. Представитель компании связывается с клиентом, но клиент не отвечает.

Результат: Существенно сокращено время на поиск и решение проблем.

Mevrouw Scholten, graag geven we je een aantal suggesties op basis v

eerst wehkamp.nl

- Dames mode
- Heren mode
- Kinder-en
- Wonen & slapen
- Tuin & klussen
- Huishoud-apparatuur
- Beeld & geluid
- Computer & telecom
- Games films

LAAT JE OVERTUIGEN

Graag houden wij je op de hoogte van de veelzijdigheid, waarbij we aansluiten op je interesses.

De suggesties die we geven zijn gebaseerd op artikelen die je bekeken hebt.



iMac 27 inch (MD095N/A)

Dit is de nieuwe Apple iMac 27 inch....

1899.-

KLIK HIER EN BESTEL



HP Pavilion g7-2054sd laptop

Een aantrekkelijke, eenvoudige notebook van HP de Pavilion g7....

569.- 529.-

BEKIJK NU ▶

Neskoljkimi dnjami pozje klient poluchet email, v kotorom perechisleny predlozheniya, kotorimi on interesovalsya.

Klient priminaet resheni o tom, cho on pokupuet, vozvraschetsya na sait i sovershuet pokupku.

De functionaliteit die je thuis nodig hebt. Kies voor een laptop me...

549.- 489.-

**Результат: CTR на персональные email в 3x выше
Объем продаж в 4x выше**

- Dames mode
- Heren mode
- Kinder-en
- Wonen & slapen
- Tuin & klussen
- Huishoud-apparatuur
- Beeld & geluid
- Computer & telecom
- Games films

Tuiswinkel waarborg | Klantenservice | Algemene voorwaarden | Privacy policy | Wijzig

Персонализация маркетинга Банки ING Domestic Banking NL

ING банк: персонализация рассылок

Ежемесячные рассылки с новостями и индивидуальными Hints&Tricks

Клиент получает ежемесячные новости от ING

Новости персонализированы и начинаются с темы про релевантные финансовые продукты...

... а также содержат призыв к действию – пополнение счета на выгодных условиях

Mijn ING Nieuws
april 2011

ING

Geachte mevrouw Middel,

Lees deze maand

- Een eigen vakantiehuisje
- Onterechte Automatische Incasso terugboeken
- Uw overboekingen: aarzelen of overtuigen?
- Help uw kind bij het kopen van een huis
- Nederland Voetballand
- IBAN: wat is het en waar vindt u uw IBAN?
- Rentepuntenwinkel

Een eigen vakantiehuisje
Vier veelgestelde vragen

Als eigenaar van een vakantiehuisje wilt u graag dat de financiën goed op orde zijn. Het is goed om alles rond de financiering, de maandelijkse kosten en de verhuurbaarheid op een rij te zetten. Met de antwoorden op vier veelgestelde vragen weet u al snel meer.

Onterechte Automatische Incasso terugboeken

Het kan wel eens voorkomen dat een Automatische Incasso ten onrechte van uw betaalkrekening wordt afgeschreven. We helpen om het overgemaakte bedrag terug te krijgen. Vaak kunt u de Automatische Incasso zelf eenvoudig terugboeken in Mijn ING.

Heeft u al uw zomervakantie geboekt?

Ja, naar het buitenland
 Ja, in Nederland

Onderzoek ING Economisch Bureau Arbeidsmarkt geeft hoop

Het sentiment op de arbeidsmarkt lijkt zich te verbeteren, zo blijkt uit een onderzoek van het ING Economisch Bureau. In tegenstelling tot de afgelopen jaren zijn de optimisten weer in de meerderheid. Toch wordt het maken van carrièresprongen nog even uitgesteld.

Maak ka...

Mijn Geld

Uw kind wil een huis kopen
Hoe kunt u als ouder helpen?

Het afsluiten van een hypotheek is vaak een grote stap. Het is belangrijk dat u als ouder weet hoe u uw kind hierin kunt helpen.

Nederland Voetballand
ING hoofdsponsor van KNVB

Kunstschenking ING aan ziekenhuizen

Afgelopen maand startte de ING met de levering van een klein deel van haar kunstcollectie aan Nederlandse zorginstellingen. Het gaat om zestig klanten van de ING, die elk twintig tot zestig kunstwerken krijgen van bekende Nederlandse grafici.

Sparen voor de toekomst

Wilt u eerder stoppen met ouderschap behouden. Sinds 2006 kunnen werknemers met de levensloopregeling aantrekkelijk sparen om onbetaald verlof te financieren.

Rentepuntenwinkel

► **Olympische Federcarensa**
Aankoopprijs € 180,-
Bij aankoop € 96,-
► 3000 Rentepunten
► Nu bestellen

► **Officieel WK-Shirt**
Aankoopprijs € 70,-
Bij aankoop € 35,-
► 3500 Rentepunten
► Nu bestellen

► **Geen Rentepunten?**
Open dan een spaarrekening. U ontvangt dan iedere maand gratis Rentepunten, waarmee u de leukste producten kunt kopen in de Rentepuntenwinkel.
► Open een spaarrekening
► Meer producten met Rentepuntenvoordeel

Direct doen

- Lees meer over snelheid betalingsverkeer
- Lees meer over IBAN
- Bekijk alle acties van de ING
- Meld je aan voor ING acties via e-mail

Service

- Veilig bankieren
- Heeft u een vraag of klacht?
- Wijziggen e-mailadres
- Inlogcodes Mijn ING kwijt?

Пара дней позже ...

... клиент заходит в интернет-банк

ING

Goedemorgen mevrouw R. Putten, uw laatste bezoek was op 30 september 2010 om 15:32 [Uitloggen](#)

Mijn ING overzicht

Betaalrekeningen

			Datum	Af / bij Betaalrekening 1234567	Type	Bedrag (€)	Direct doen
1234567 P. Putten	€ 349,-		12-09-2010	IN: 500000595107 Watermet Drinkwater Amsterdam	GA	- 20,00	Betalen
			08-09-2010	NUON CCC	IC	- 55,00	<ul style="list-style-type: none"> Overschrijven Betaalrekening raadplegen Totaaloverzicht rekeningen Verzendlijst (2)
9966778 P. Putten / H. Derksen	€ 985,-		02-09-2010	WE Overloom Amsterdam	IB	- 260,55	Mijn favorieten
			28-09-2010	Naar Toprekening	OV	- 150,00	<ul style="list-style-type: none"> Wijzigen Tim - huishoudboekje Spaaropdracht Rentpunten
7854321 P. Putten	€ 500,-		28-09-2010	Gemeente ADAM - Dienst Belasting	IC	- 15,00	<ul style="list-style-type: none"> Voeg favorieten toe
			25-09-2010	ING Amsterdam 1054	OA	- 67,25	
			24-09-2010	1315841 Albert Heijn 1328 » Amsterdam Overloom	BA	- 30,10	
			21-09-2010	KPN Telefoon	OV	- 20,00	
			16-09-2010	48454566 Albert Heijn 1654 » Amsterdam Muntplein	BA	- 12,10	
			12-09-2010	FA Van den Broek - Dijkmans	OV	+ 83,50	
Totaalsaldo	€ 1.834,-		Toon alle af- en bijschrijvingen van 1234567			Mijn gegevens en instellingen	

Mijn berichten (1)

- Let op: U heeft een gewijzigde opdracht** 20 september • Nieuw
- Op 02-10-2010 vindt een incasso plaats t.b.v de NUON 25 september
- Mijn ING onbereikbaar. Onderhoud 09-10-2010 24.00 tot 5.00 22 september
- Al mijn berichten inzien

Spaar nu en kies uw cadeau!

- Meer informatie
- Ontwerp zelf uw Betaalpas
- Groen sparen met voordeel
- Kanmen wij u helpen?

Alles in Mijn ING

- Overzichten**
 - Mijn ING overzicht
 - Totaaloverzicht Rekeningen
 - Verzendlijst
 - Ingeplande overschrijvingen
 - Geweigende overschrijvingen
 - Zoeken in rekeningoverzicht
 - Exporteren rekeningoverzicht
- Betalen**
 - Af- en bijschrijvingen
 - Overschrijven
 - Overschrijven buitenland
 - Ingeplande overschrijvingen
 - Geweigende overschrijvingen
 - Incasso's
 - Credietcard
- Sparen**
 - Saldo bekijken
 - Af- en bijschrijvingen
 - Inleggen of opnemen
 - Automatisch sparen
 - Rentepuntenoverzicht
 - Rentepuntenwinkel
 - Spaarrekening openen
- Beleggen**
 - Startpagina Beleggen
- Digitale Nota**
 - Openstaande nota's
 - Afgehandelde nota's
 - Mijn bedrijven
 - Alle bedrijven
- Mijn gegevens en instellingen**
 - Inloggegevens wijzigen
 - Rekening toevoegen
 - Rekening verwijderen
 - Beheer inrekkers
 - Stoppen afschrijven
 - Rekeningvoergave
 - Mijn favorieten

Персональное сообщение показывается в специализированном окне, побуждающее клиента перевести средства.

Клиент решает перевести деньги и делает это несколькими кликами.

Месяц спустя клиент совершает еще один перевод. При этом использует мобильное приложение «Мобильный банк»



Персональные предложения «появляются» - специальные бонусные балы при пополнении счета на определенную сумму





Клиент отметил “like” страницу ING на facebook

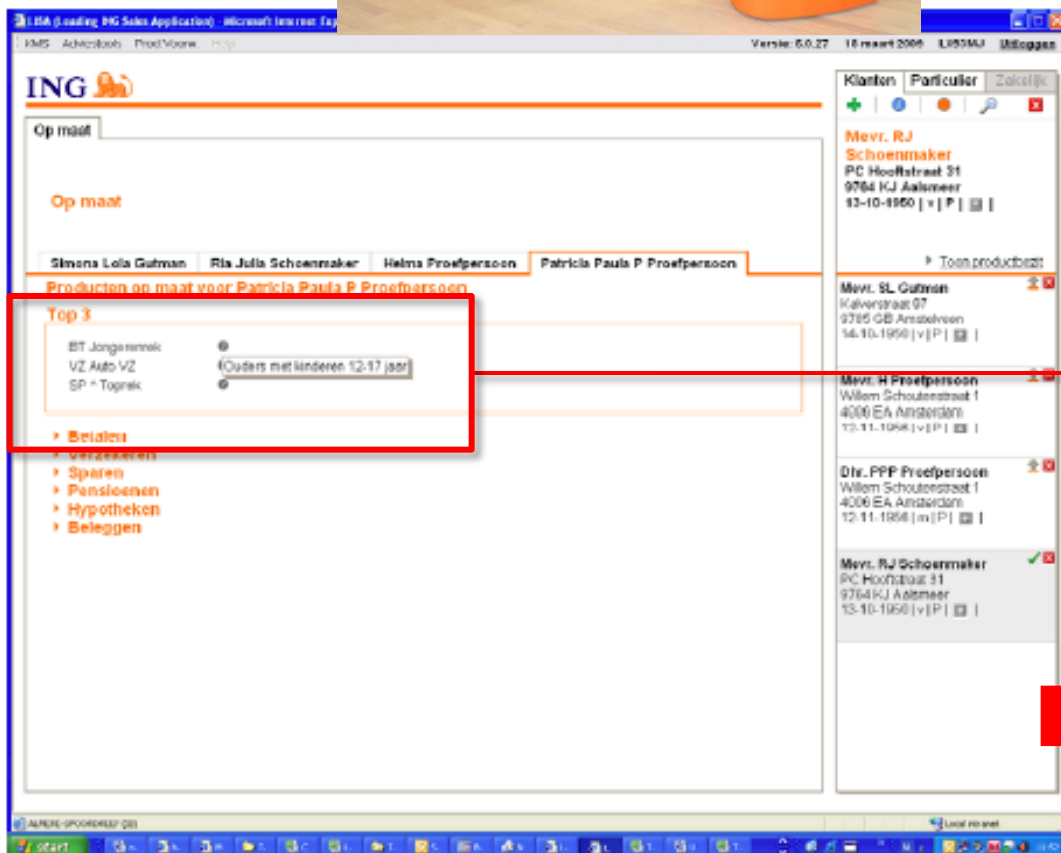
ING публикует *персональное* предложение для этого клиента: «дополнительные бонусные балы»

ING банк: оперативная реакция на действия клиентов



Если клиент изучает на веб-сайте информацию о % ставке по сберегательным счетам ING

А потом, клиент начал снимать средства со сберегательного счета.



На следующий день клиент посещает отделение банка. **Предупреждение** показывается на экране сотрудника банка – сотрудник предлагает увеличение ставки по накопительному счету.

Результат: «баннеры» привязанные к поведению клиента имеют до **10x более высокий CTR**



Персонали**z**ация маркетинга Телекоммуникационные компании

Пример: Verizon



- ### Ключевые события на Web
- Свяжитесь с нами
 - Поиск магазина
 - Отклик на акцию
 - Искал модели телефона
 - Просматривал тарифы
 - Читал FAQ о бесплатных внутри-сетевых звонках
 - Просматривал международные тарифы
 - Изучал возможность смены оператора

Обнаружение событий

- Competitor Terminated Call
 - Customer has called competitor
- Competitor Originated Call
 - Customer has received telesales call from competitor
- Calls to Customer Service
 - Increase in the number of calls to customer service
- Unusual Usage
 - Tracks minutes used by unlimited minutes
- Prepaid Inactivity
 - Detects recharge inactivity
- Unusual Customer Behavior
 - Detects sudden drops in call behavior
- IMEI Change
 - Detects new IMEI events
- Increase in Roaming behavior

- Trend in minutes used
- Indication of need for SMS Plan Upgrade
- Land line plan with no land line usage
- Account with pattern of repurchase in jeopardy
- Repeated call volume beyond plan limit
- Drop in SMS Call Volume
- No calls to My Favorite numbers
- Unusually high international call volume
- Increasing SMS On-net/Off-net usage
- SMS usage reduction while using call center
- Spike in SMS Usage while attempting new plan
- Shift in Value of minutes
- Decrease in call volume for long time customer

увеличение Cross-продаж

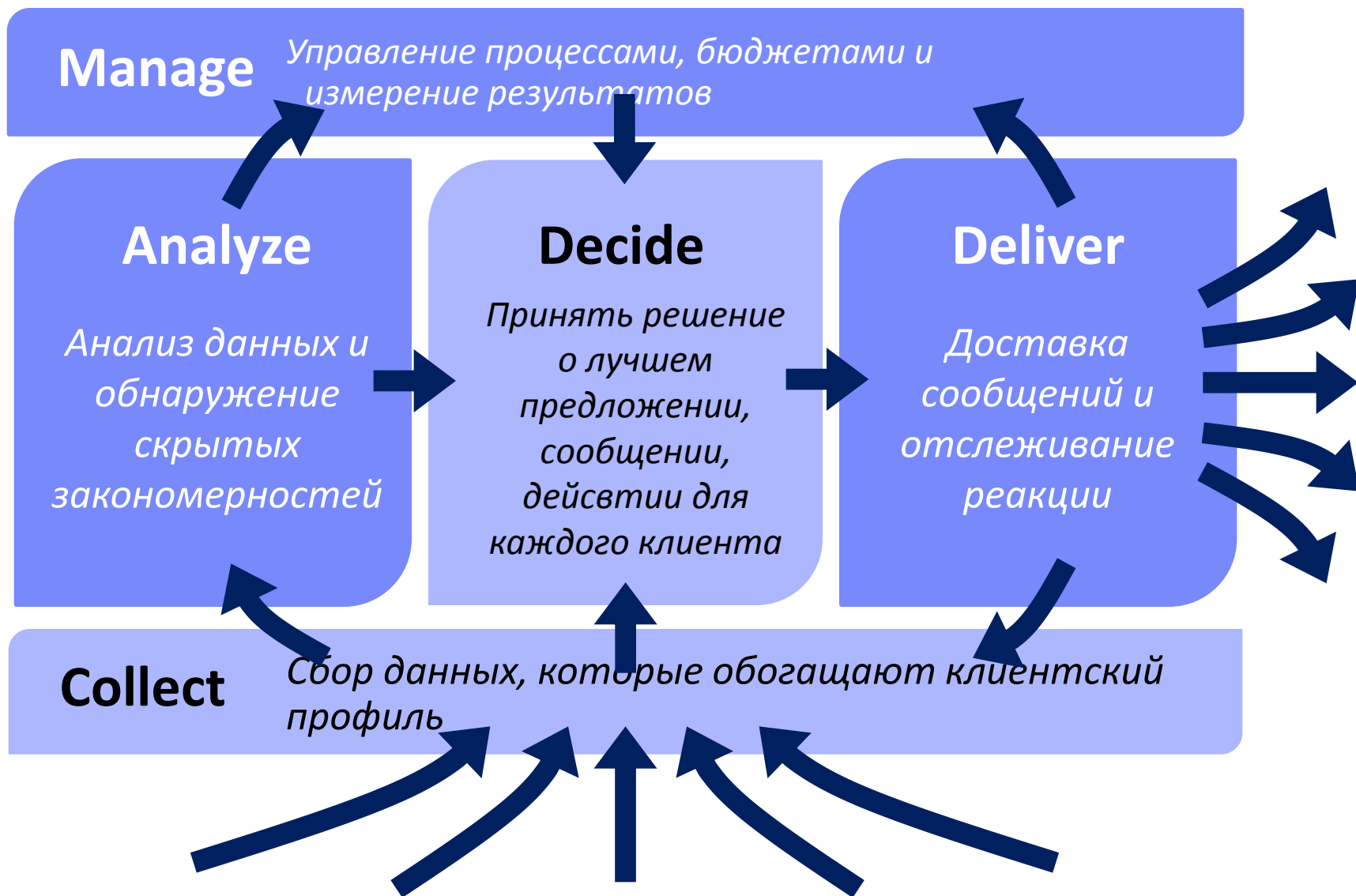
уменьшение оттока/склонность к уходу

Адаптация абонентов

Воспитание «правильного» поведения

Что стоит за такими
сценариями работы с
клиентами?

Как реализовать кросс-канальный персонализированный диалог



Как реализовать кросс-канальный персонализированный диалог

Manage • Планы & бюджеты • Отчетность • Управ-е Workflow & проектами • Маркетинговые материалы

Analyze

- Предказательная аналитика
- Визуальное исследование
- Обнаружение событий
- Атрибуция откликов

Decide

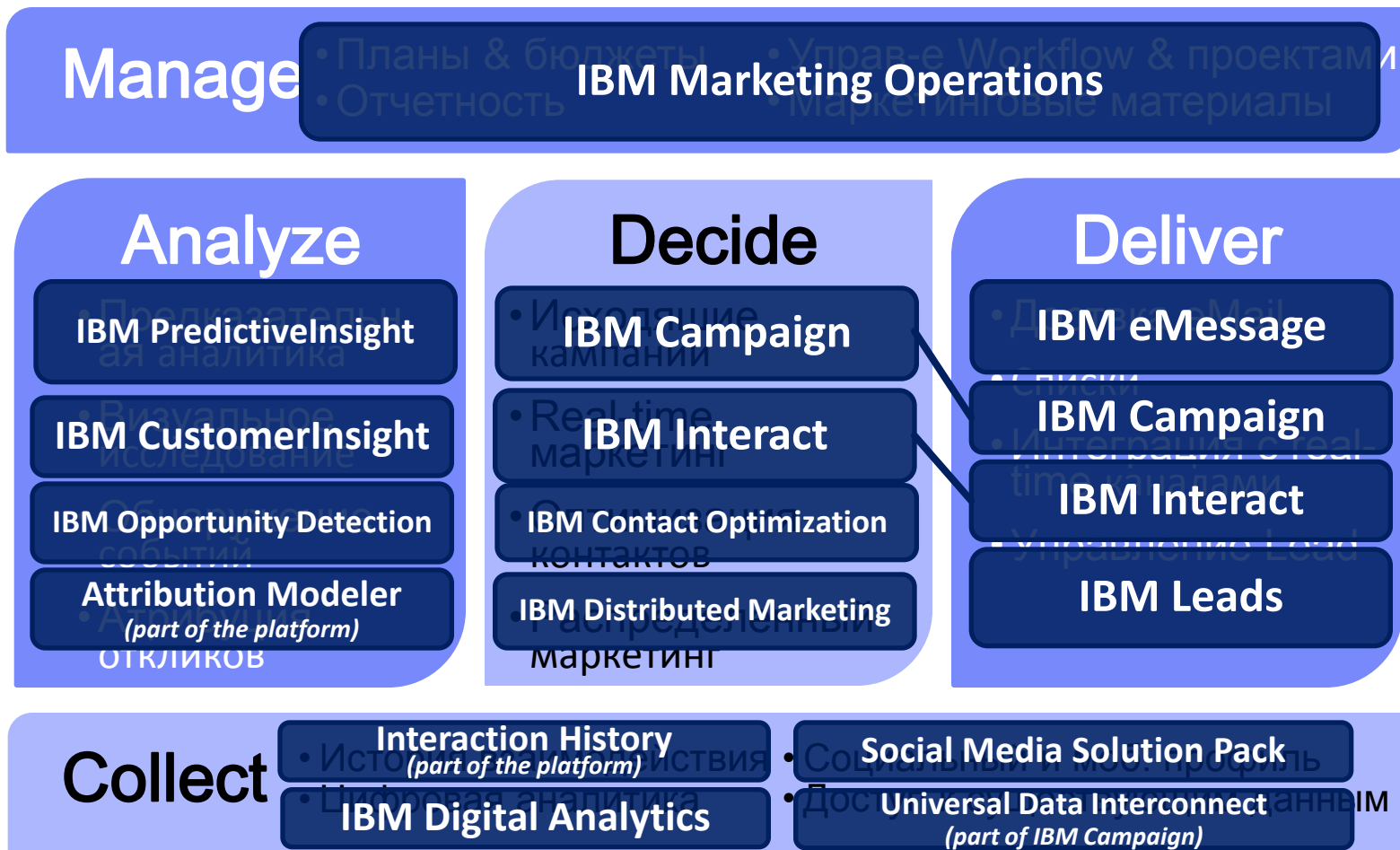
- Исходящие кампании
- Real-time маркетинг
- Оптимизация контактов
- Распределенный маркетинг

Deliver

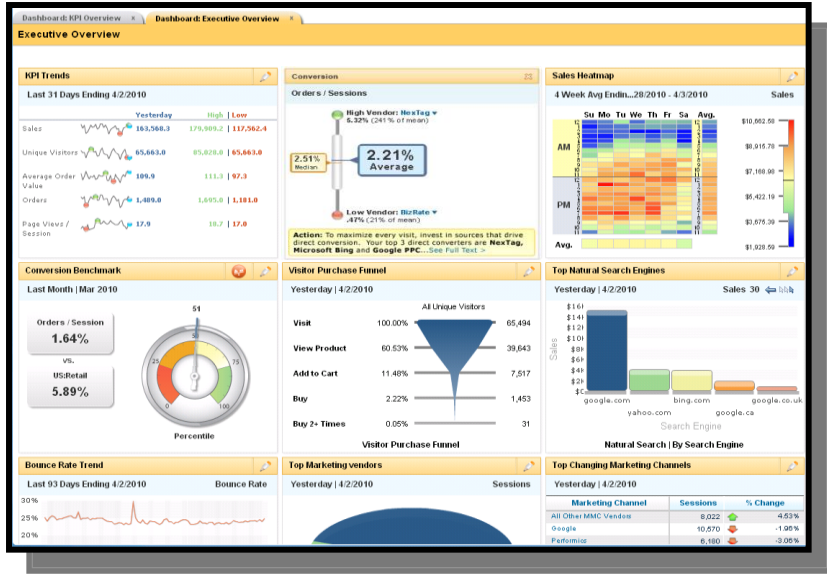
- Доставка eMail
- Списки
- Интеграция с real-time каналами
- Управление Lead

Collect • История взаимодействия • Социальный и моб. профиль • Цифровая аналитика • Доступ к существующим данным

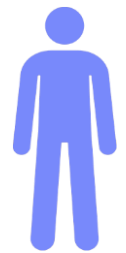
Как реализовать кросс-канальный персонализированный диалог



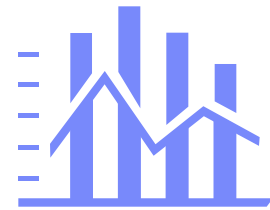
Веб-аналитика – IBM Digital Marketing Optimization



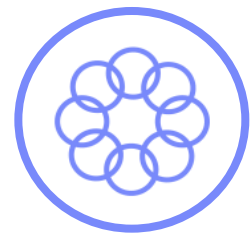
- Web-аналитика и on-line маркетинг:**
- ROI и аналитика по эффективности on-line программ
 - Анализ данных on-line покупателей и посетителей
 - Инструмент маркетолога для настройки коммуникации



Профиль клиента

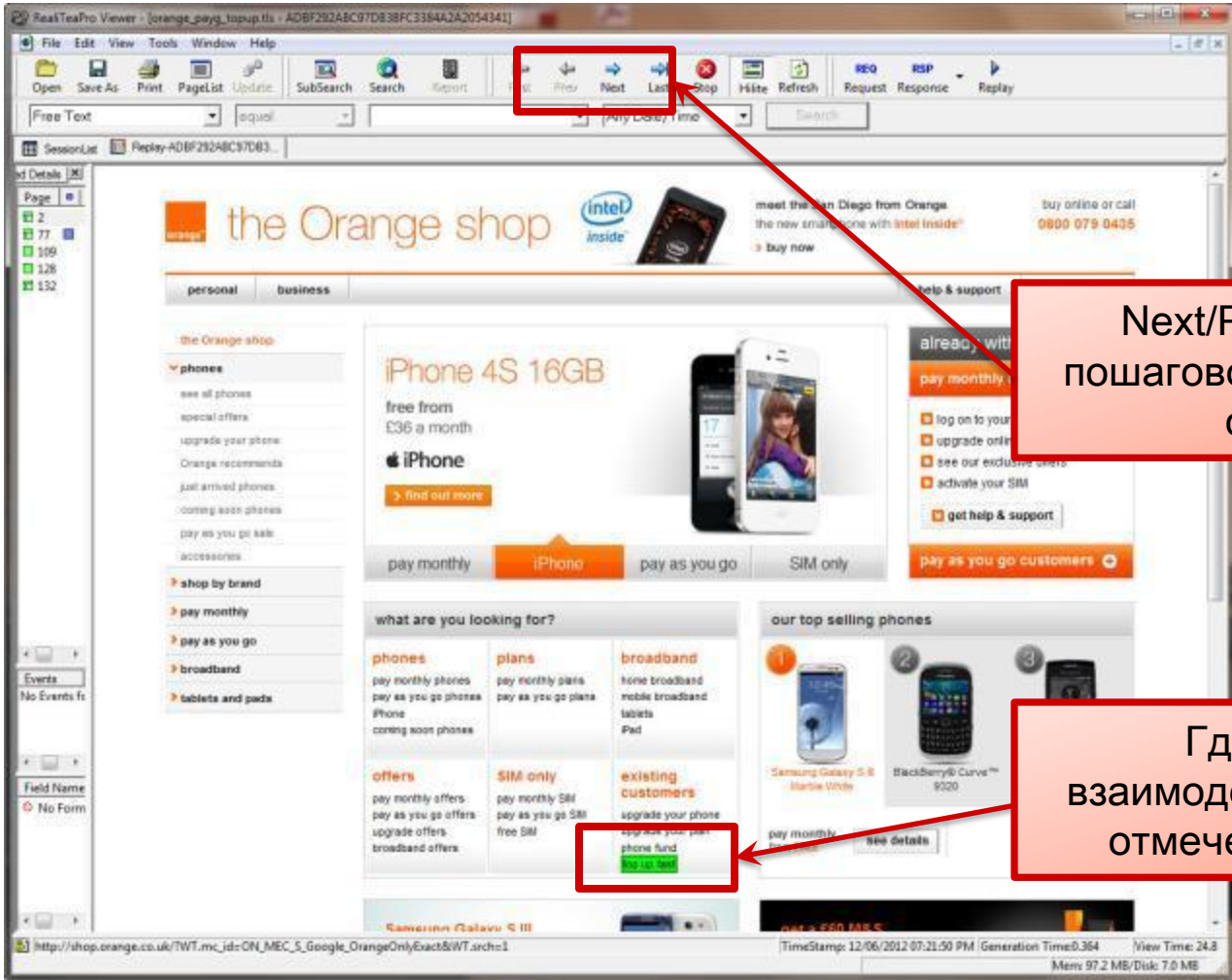


Веб аналитика



Исполнение веб инициатив

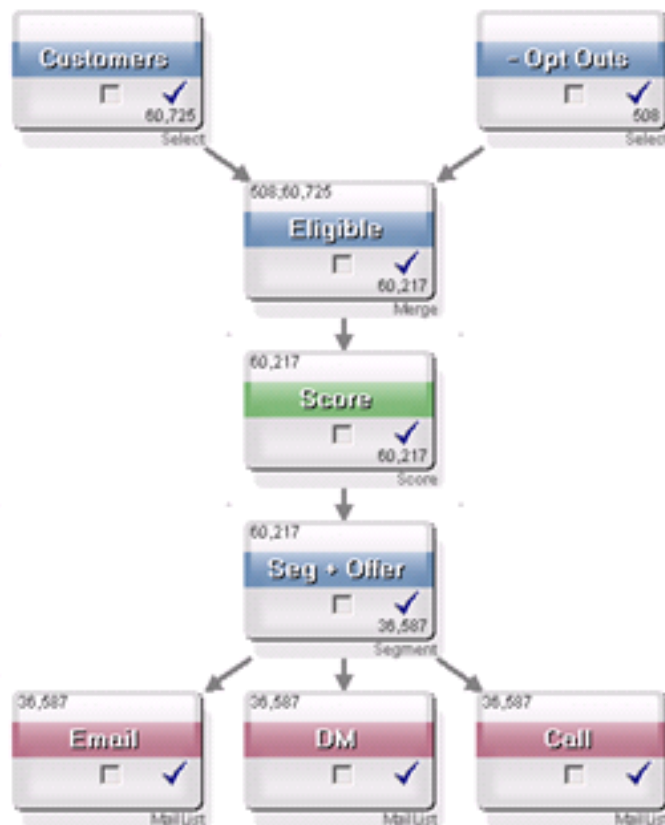
Управление клиентским опытом – Customer Experience Management



Next/Previous для пошаговой навигации в сессии

Где клиент взаимодействовал с UI отмечены цветом

Управление и координация целевых маркетинговых коммуникаций



Выборки & Сегментация:

- Целевые группы
- Усечение групп
- Назначение предложений
- Тестирование

Исполнение:

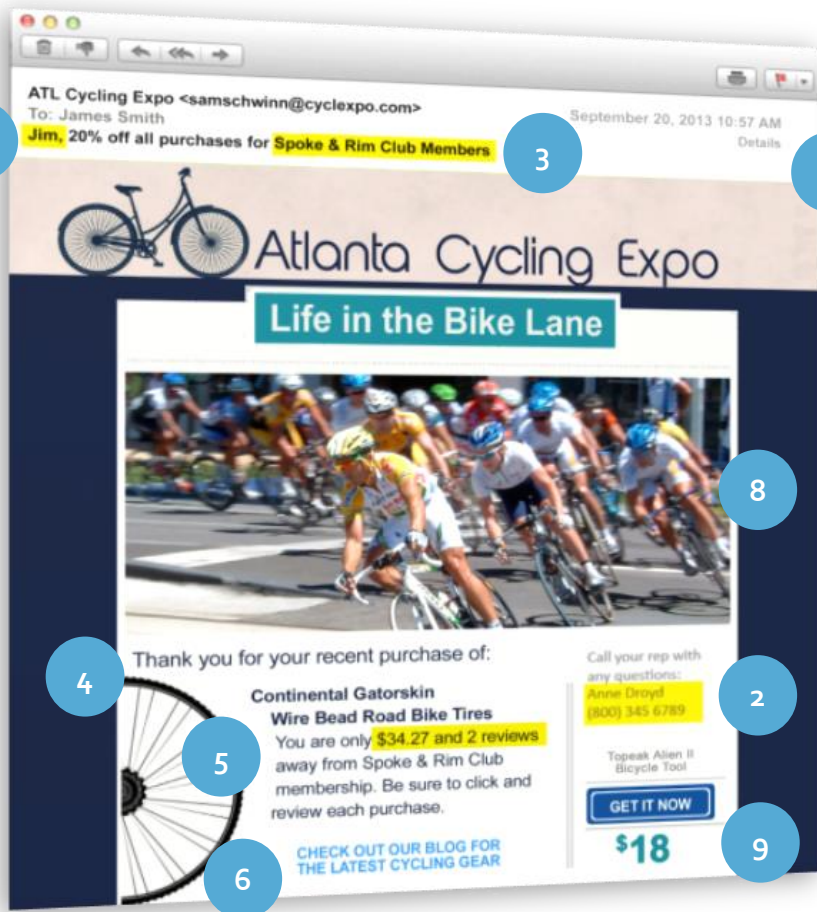
- Планировщик кампаний
- Взаимодействие с email маркетингом
- Исходящие списки
- История контактов

Отслеживание & Оптимизация:

- Вызов предсказательных моделей
- Контактная политика
- Отслеживание откликов и атрибуция

IBM Silverpop

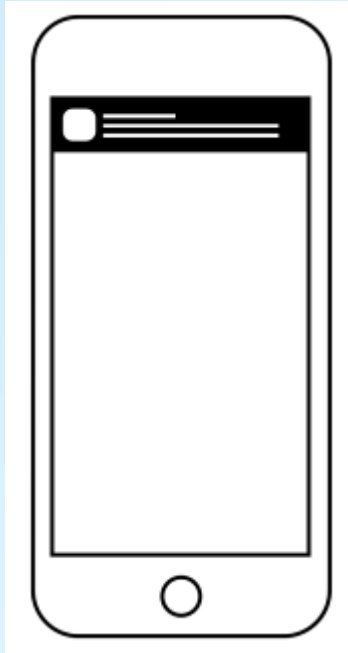
Автоматизация e-mail кампаний



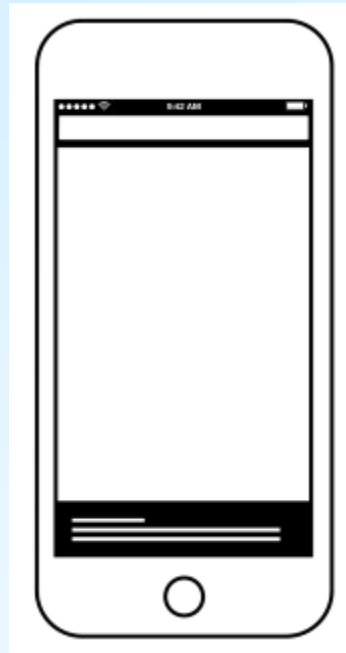
- 1 **Персонализация темы письма**
Имя клиента
- 2 **Персонализация контента**
Имя и контактная информация
- 3 **Динамическая тема письма**
Тема изменяется в зависимости от типа и продолжительности участия в программе
- 4 **Индивидуальные списки**
Для каждого клиента, совершившего 2 и более покупок – список приобретений со ссылками
- 5 **Персонализация на основе онлайн-покупок**
Показ итогов и другого вовлекающего контента для ускорения дополнительных покупок
- 6 **Website-driven Content**
Прямое отслеживание web-активностей каждого клиента и приглашения посетить новые разделы сайта
- 7 **Оптимизация времени отправки**
Сообщение поступает точно в то время, когда каждый из клиентов обычно проверяет почту
- 8 **Динамические изображения**
Картинки выбираются на основе демографических и других данных профиля клиента
- 9 **Динамические предложение на основе скоринга**
Скидки/цены различаются в зависимости от социального влияния и времени с последней покупки

IBM Xtify – кросс-канальные мобильные коммуникации

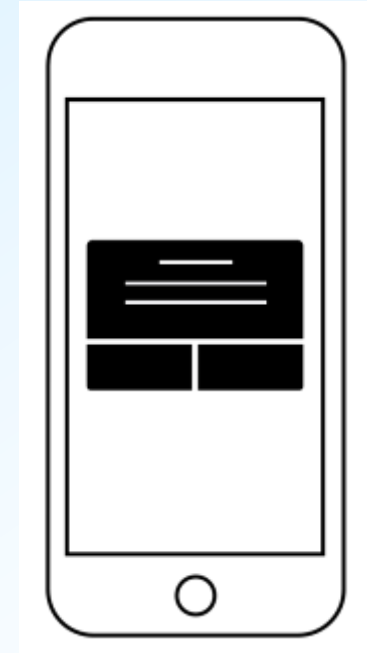
Native и веб-Push-уведомления, SMS



*Native
простые и
комплексн
ые Push
сообщени
я*



*Мобильны
е веб
сообщени
я*



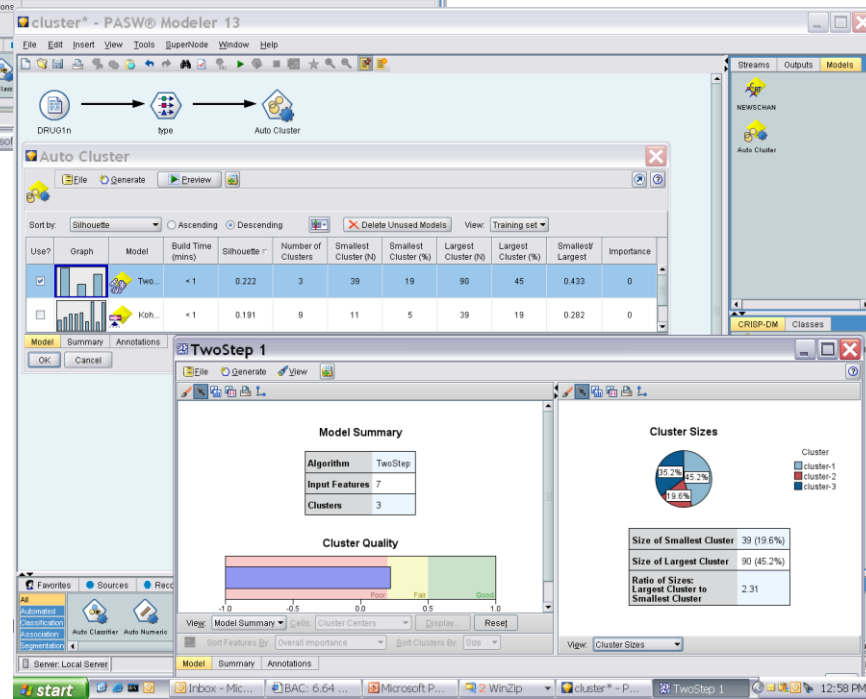
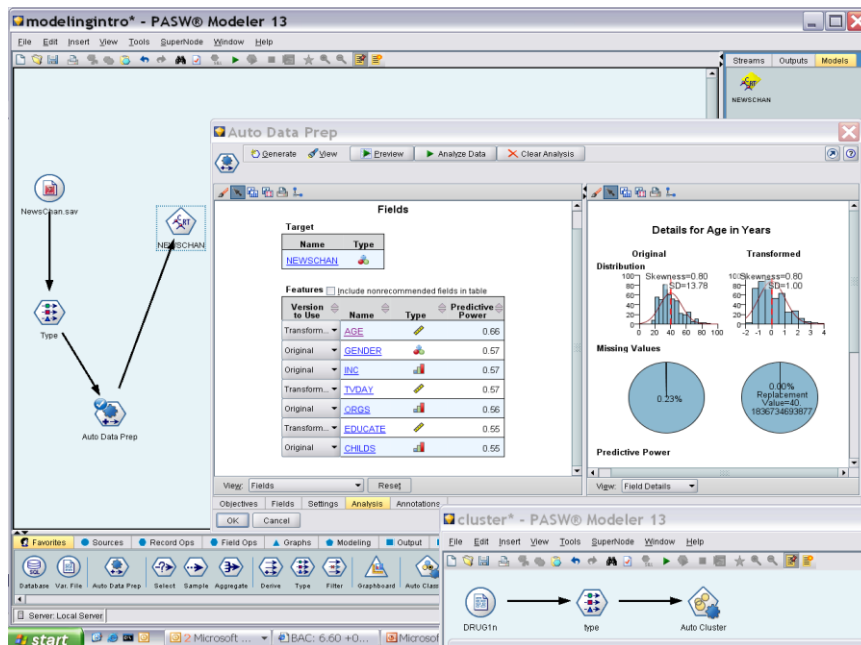
*SMS
сообщения*

Предсказательная аналитика и Data Mining

Автоматическая подготовка данных

Автоматическое построение модели

Автоматическая сегментация



СПАСИБО!

Kirill Krutiy
OMNI Channel marketing specialist
IBM Russia/CIS

Phone: +7 495 775-8800 #2548

Mobile: +7 985 233-1854

E-mail: Kirill.Krutiy@ru.ibm.com