Hogyan illeszkedik a performance marketing a kontextusba?

Arany János
SAP Customer Experience

24 Hour Shop
24
Convenience Store
Newspapers & Magazines
Off Sales • Pay Point
Hot Food & Drink
Sandwiches
Amusement Arcade
24

OPEN 25 HOURS
• News &
• Off Licence
• Pay Point
• oyster Top-Up

QUALTRICS
Offers software for analyzing data
Generates most of sales from subscriptions
Revenue growth of 42% in H1 2018
SQUAWK BOX
SAP TO BUY STARTUP QUALTRICS FOR $8 BILLION
CNBC

Új **CX** fókuszú üzleti modellek

Média

Hagyományos média helyett **Netflix, Amazon, AppleTV**.

Pénzügyi szolgáltatások

Mobil fizetés: a kínaiak 2/3-a Wechat és Alipay-t használ.

Oktatás

Egyetemek

- **Magas lemorzsólódás**
- **Online kurzusok**

© 2018 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. I INTERNAL

Mi az **Experience Management?**

WHAT
is Happening?

Operational data

WHY
is it Happening?

Experience data

© 2018 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. I INTERNAL

Experience Management területek

customer
EXPERIENCE

Build greater loyalty by asking about your customer's experiences, preferences, and expectations, and acting on their feedback.

employee
EXPERIENCE

Measure sentiment across the entire employee lifecycle, prioritize key employee experience drivers, increase productivity through employee engagement, and build stronger teams.

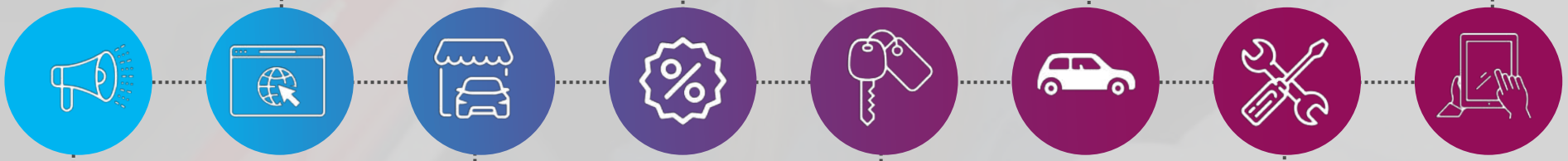
brand
EXPERIENCE

Benchmark and track brand awareness, equity and perceptions; improve brand advertising; and optimize brand strategy.

product
EXPERIENCE

Uncover unmet product needs, prioritize product features, measure user experience, and predict market adoption and usage.

Élmény menedzsment a vásárlói úton



1. Marketing

Ajánlások

Történet és profil alapján

2. Web élmény

Kontextuálisan

Csatornákon át

3. Kereskedői élmény

360 fokos ügyfél kép

Ajánlások

Konzisztens élmény

4. Promóciók / kedvezmények

Személlyre szabott

Optimalizált

5. Szállítási élmény

Proaktív kommunikáció

Időben szállítás

Ügyfél folyamatosan ”vezető ülésben”

6. Post purchase élmény

Zökkenőmentes **átadás** kereskedőtől ügyfélszolgálatnak

7. Ügyfélszolgálati élmény

Brand ígéretek megfelelés

Munkatárs munka-élmény javítás

8. Digital Services

Szemlélyre szabott hozzáadott értékek

Transzparens adatkezelés – vásárlói bizalom

© 2018 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. I INTERNAL

A MI és a MIÉRT együtt

Industry: Retail
Persona: Head of Digital Commerce
Business Outcome: Sales and Margin Growth, Improved Conversion Rate and Shortened Shipment Lead Time

O + X = XM

Operations Data, “What?”

- Kosárelhagyás **MAGAS**
- Átlagos kosárérték **ÁTLAGOS**
- Bounce Rate **MAGAS**
- Konverziós ráta **ALACSONY**

Experience Data, ”Why?”

“A kupon nem működött és a kívánt termékek nem voltak elérhetőek””

“A kiszállítási idő túl hosszú és az ára túl magas”

“Az oldal jól működött, de a boltban vettek meg a terméket”

“A legtöbb terméket olcsóbban is megtalálom más oldalakon”

Faster Insight to Action

- Igény alapú készlet tervezés
- Optimalizált vásárlási és fizetési folyamat
- Omnichannel árazási és promóciós stratégiák

© 2018 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. I INTERNAL

Customer Experience menedzsment - számokban

Több újra vásárlás
3,5x nagyobb valószínüséggel[1]

Csökkenő ügyfélszerzési költségek 66%-a a fogyasztóknak megosztja az élményét egy pozitív élmény után[2]

Magasabb profit
81%-a a vásárlóknak hajlandó fizetni a jobb élményért[3]

Kissebb ügyfél elvándorlás
92% szolgáltatót váltana egy negatív ügyfélszolgálati élmény után[4]

5-10%
Bevétel növekedés[5]

15-25%
Költség csökkentés[5]

Source:
[1]Temkin - The ROI of Customer Experience (2018)
[2]Temkin - What happens After a Good or Bad Experience (2018)
[3]Capgemini - The Disconnected Customer (2017)
[4]Gladly - Customer Service Expectations Survey (2018)
[5]Mckinsey

© 2018 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. I INTERNAL

Új dolgozóból márka nagykövet

Industry: All
Persona: Talent Management Head, CHRO
Business Outcome: Lower Employee Turnover, Reduce Recruitment Costs and People Risks

O + X = XM

Operations Data, “What?”

- Felvételi arány: **IPARÁGI ÁTLAG**
- Új dolgozók képzés befejezési aránya: **ALACSONY**
- Az új dolgozók IT ticket aránya az átlaghoz képest: **MAGAS**
- **KEVESEBB** mint 10% lett előléptetve tavaly a Sales csapaton belül

Experience Data, ”Why?”

“El vagyok veszve a szervezetben”

“Nincs mentorom”

“Nem érem el a képzéseket amikor úton vagyok”

“Túl sok linkem és jelszavam van”

Faster Insight to Action

- Rendszeres osztályok közötti egyeztetés
- Új termék tréningek
- Plusz egy nap technikai nap belépőknek
- Formális mentor program új dolgozóknak
- Oktatás a belsős kollaborációs eszközökről

© 2018 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. I INTERNAL

A **dolgozói élmény** üzleti eredménzt hoz

Alacsonyabb dolgozói elvándorlás
40%-kal alacsonyabb elvándorlás a jobb dolgozói élményt nyujtó cégeknél[1]

Magasabb dolgozói termelékenység
41%-kal alacsonyabb hiányzási & **17%** emelkedés a termelékenységben magasabb bevonódás esetén

Magasabb ügyfél élmény
10% növekedés az ügyfél értékelésekben és **20%** magasabb értékesítés a jobb munkahelyeken[1]

2.7x
Magasabb operatív margin [2]

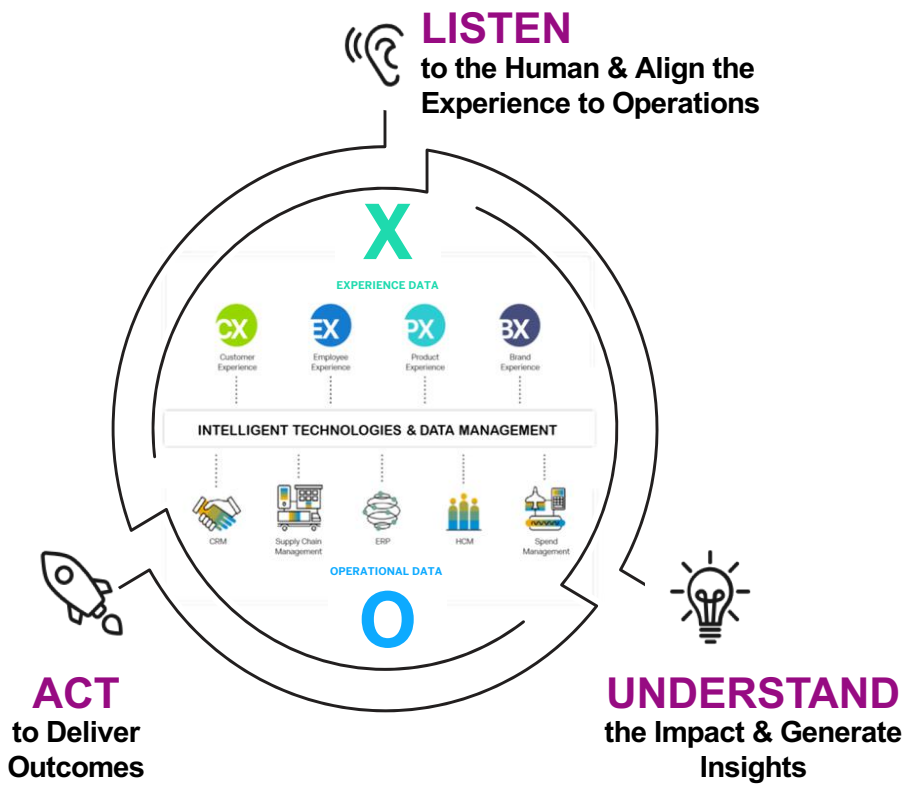
147%
Magasabb Earning per Share[3]

Source:
[1]Gallup
[2]Forrester – ROI of CX Transformation(2018)
[3]Gallup – The Engaged Workplace (2018)

© 2018 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. I INTERNAL

A megkülönböztető előny

emberi **experience adatok** + **operatív adatok**
= **új élmények** azonosítása és létrehozása



Azonosítás -
Megértés -
Változtatás

© 2018 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. I INTERNAL

És most már a MIÉRT is adat lesz!

Ha kérdésed lenne:

www.linkedin.com/in/janosarany

© 2018 SAP SE or an SAP affilia