

BIG DATA ÉS A KONVERZÓ NÖVEDELÉSE

avagy hogy csinálják mások?



GLOBALISAN AZ E-KERESKEDELEM NÖVEKEDÉSE

Region	2013	2014	Growth*
World	\$1,563.8bn	\$1,943.1bn	24.0%
Asia-Pacific	\$533.8bn	\$770.0bn	44.3%
Europe	\$497.9bn	\$567.0bn	13.9%
North America	\$466.0bn	\$522.9bn	12.2%
Latin America	\$31.6bn	\$37.4bn	18.2%
MENA	\$17.3bn	\$21.0bn	21.5%

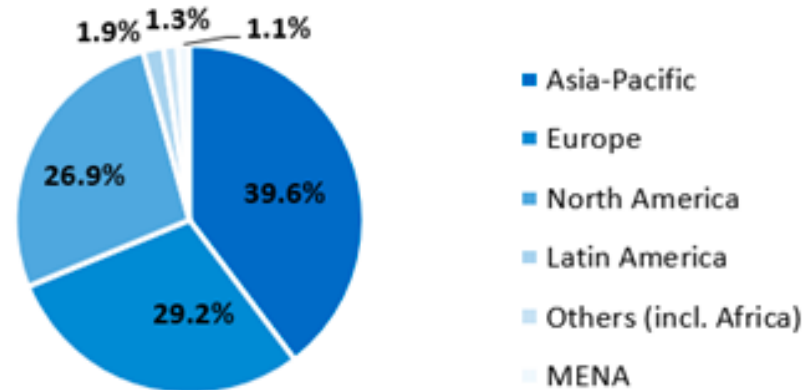


Figure1: B2C e-commerce turnover, growth and market share per region

Source: Ecommerce-Europe.eu, September 17, 2015

KKV-k az online kereskedelmben

CZ Digital Single Market - country sheet



BUSINESSES

CZ EU

SMEs selling online 15% / 26%

SK Digital Single Market - country sheet



BUSINESSES

SK EU

SMEs selling online 15% / 11%

HU Digital Single Market - country sheet



BUSINESSES

HU EU

SMEs selling online 15% / 9.8%

PL Digital Single Market - country sheet



BUSINESSES

PL EU

SMEs selling online 15% / 9.3%

ÁLTALÁNOS PROBLÉMA A BIG DATA...DE MI IS EZ?

Marketingesek
mondták:

Arcok helyett
számok



„Mindenféle infót gyűjtünk de nem használjuk”

„Túl sokmindent kell csinálni túl rövid idő alatt és nem tudjuk az adatokat feldolgozni – megérzésre döntünk”

„Van mindenféle adatunk elszórtan a rendszerekben és azon gondolkozunk hogyan lehetne használni”

„Ma már egy marketinges IT-s nélkül nem boldogul”

BIG DATA JELENTÉSE

Olyan összetett vagy nagy adathalmazok, melyek feldolgozására a hagyományos módszerek nem elegendők.

Kihívást jelent:

- mennyiség pl. Walmart 1 millió vásárló óránként
- keletkezési sebesség
- széles skála (képek, adatok, magatartás stb)
- változékonyság

A MCKINSEY KUTATÁSA SZERINT

„Azok a kereskedők akik teljes egészében
kihasználják a BigData-ban rejlő
lehetőségeket akár
**60%-al is növelhetik árbevétel arányos
nyereségüket**”¹

¹ Forrás: http://www.mckinsey.com/insights/business_technology/big_data_the_next_frontier_for_innovation, Január 2016

További info : <http://www.mckinsey.com/search?q=big%20data%20research>

DE HOGYAN LEHET
KIHASZNÁLNI?

VANNAK"OKOS" RENDSZEREK AMELYEK A
SZÁMOKAT BESZÉDES JAVASLATOKKÁ
ALAKÍTJÁK.

ANÉLKÜL, HOGY NEKÜNK
GONDOLKOZNUNK, VAGY ELEMENZNÜNK
KELLENE

A HELYES MEGKÖZELÍTÉS

MIT SZERETNÉK ELÉRNI?

PÉLDÁUL :

- KONVERZIÓ (VÁSÁRLÁS) NÖVELES
- KONVERZIÓ (KATTINTÁS) NÖVELES
- VÁSÁRLÓK VISSZATÉRÉSI GYAKORISÁGÁNAK NÖVELESE
- ÚJ LÁTOGATÓK KONVERTÁLÁSA
- TÖBB IDŐT TÖLTSENEK AZ OLDALON
- JOBB E-MAIL MEGNYITÁSI ARÁNY STB.



Milyen adataim vannak és mi lehet ebből hasznos a fentiek elérésére?
Mi hiányzik és azt hogy tudom a meglévőből előállítani vagy mit gyűjtsek még?



Saját fejlesztés vagy vásárolt rendszer? Melyik szolgáltató?
Mire nem is gondoltam?

MIT TUD EGY KOMPLEX RENDSZER ?

- Szegmentálás
 - Minden VIP vásárlóm aki tegnap 30mp-ig nézegette a húsvéti kategóriát de nem vett semmit vagy kosárelhagyása volt.
- Automatizálás
 - Kapjanak e-mailt benne személyre szabott ajánlással pl tojás, bárány.
- Több csatornán
 - Ha nem nyitja meg a levelet 6 órán belül akkor sms vagy facebook reklamot neki 😊
- Oldal személyre szabás
 - Mindenkinek legyen szívhez szóló a nyitó oldal
- Ne kelljen HTML-ben programozni a hírlevelet



És még sokminden mást.

MILYEN BIG DATA PROBLÉMÁKAT HOGY OLDOTTAK MEG MÁS WEBSHOPOK



*Persze az Emarsys publikus esettanulmányai alapján

Cél:

- Egyéni vásárlók jobb megértése
- Célzottabb kampányok
- Akcióra hívás
- Technikai ismeretek nélkül is használható eszköz

Eredmény:

- Kampány megnyitási arány **50%** fölött
- Kattintási arány **20%**.
- Postaládába érkezés **99%**.
- Konverzió megduplázódott : **6%**

Eszköz: Smart Insight , vásárlói intelligencia modul

The screenshot displays the Ereyon.com.tr website interface. At the top, there's a navigation bar with links for 'Anasayfa', 'Üye Ol', and 'Üye Giriş'. Below this, a search bar is present with the text 'Alışverişe buradan başlayın...'. A 'Sepetim (0)' icon is also visible. The main content area is divided into several sections. On the left, there's a 'Kategoriler' dropdown menu listing various product categories like Telefonlar, Bilgisayar, Ev Elektronik, etc. The central part of the page features a large promotional banner for a laptop, highlighting a 'Kargo Bedava' offer and a price reduction from 3.192.000 TL to 2.062.000 TL. Below this, there's a section for 'World'e özel 100 TL'ye varan Worldpuan! Üstelik poşin fiyatına 9 taksit!'. The bottom section, titled 'Sizin İçin Seçtiklerimiz', showcases several products including a soundbar, a Samsung Galaxy S4 Mini, a washing machine, and a digital camera, each with its price and a 'Kargo Bedava' label.

EVOLUTION SLIMMING

Probléma:

- gyorsan növekvő adatbázis 250.000 fő
- bevétel növelése a cél

Elemzés:

- Nem az első vásárló megszerzése a probléma, hanem a megtartásuk
- Mindenki ugyanazt a hírlevelet kapta, nem volt személyre szabás

Teszt:

- Egy kisebb csoporton tesztelték hogy ha weboldali magatartás alapján automatikusan személyre szabott ajánlásokat kapnak mi történik. Majd bevezették.

Eszköz: Smart Insight, Automatizálás



ROI	270% - 8 hét alatt
Ismételt rendelés	38%
Konverzió	4%-ról 7% ra nőtt

Hogy csinálták?

CHALLENGE	PROGRAM	SEGMENT	AIM
Engaging with a contact from the beginning of interaction	Welcome	Shoppers who registered for the Evolution Slimming email and haven't bought anything yet.	To motivate new browsers to buy
Encouraging clients to repeat their purchases in the future	Replenishment	Customers who haven't purchased a regularly-bought product recently. Smart Insight calculates how often a shopper buys the same or similar items and reminds them to purchase them again at the right time.	To encourage existing customers to continue purchasing from Evolution Slimming
Winning back defecting clients	Winback	Disengaged customers who haven't bought, opened or clicked in a long time.	To regain the interest of, and recover revenue from, disengaged clients

Toys “R” Us kihívásai



Vásárlói intelligencia modul korlátozott volt, csak kattintást és megnyitási arányt néztek, és az egyetlen automatikus kampány a születésnap volt.

Rengeteg manuális munka.

Nem volt responsive design

Egységes e-mail ment mindenkinek.

Cél



Több online vásárlás
(konverzió)



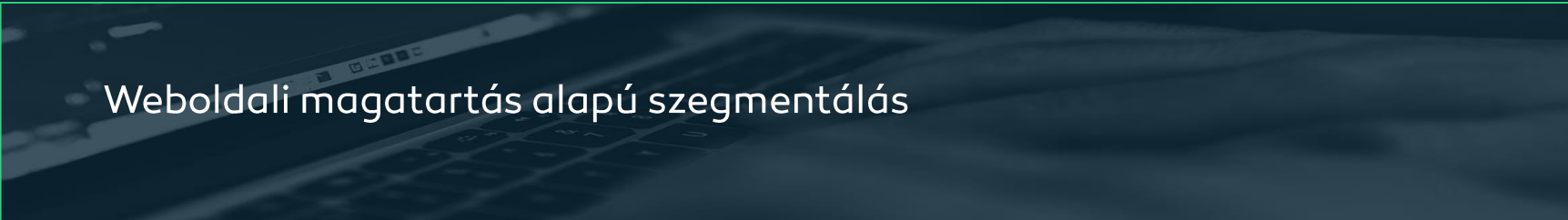
Visszatérő vásárlók
generálása



Fejlett szegmentálás



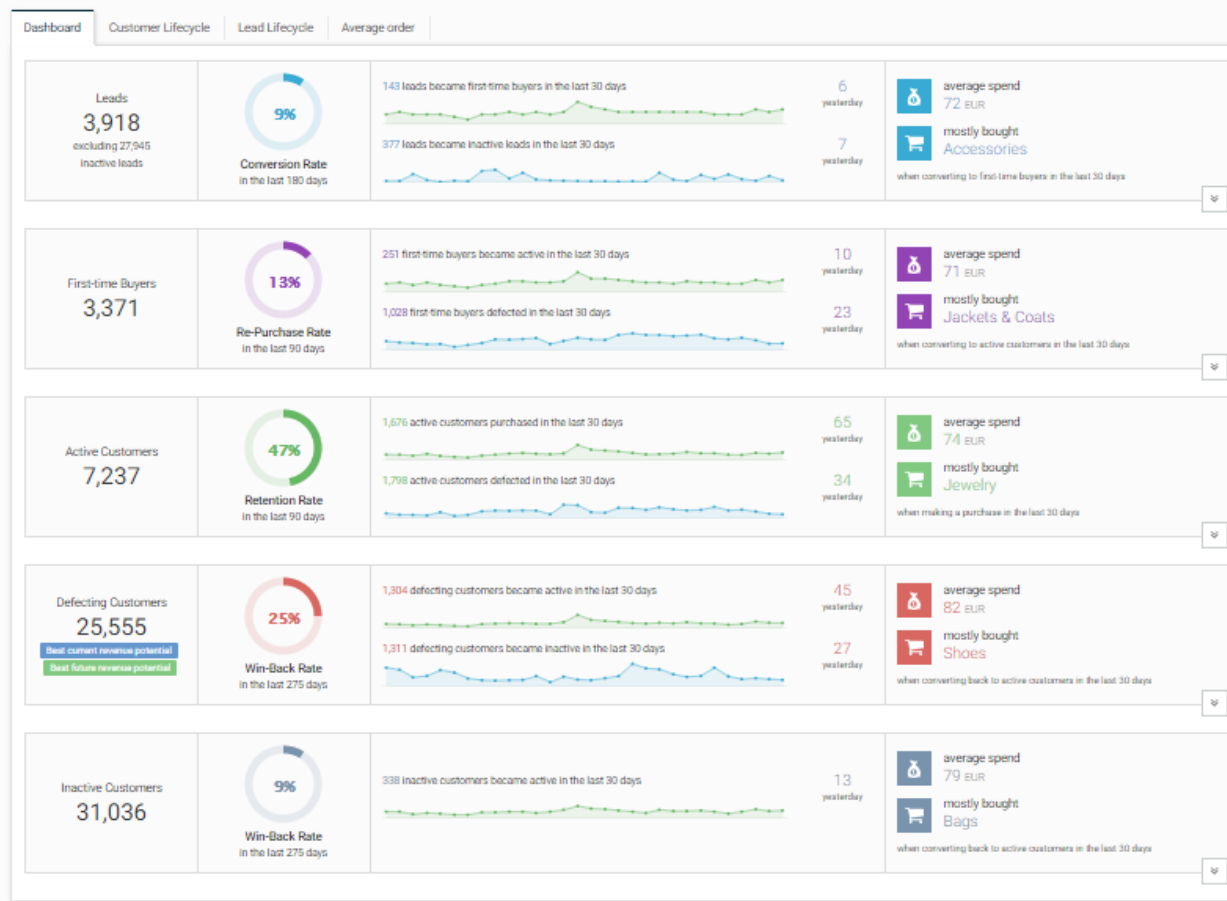
Szép e-mail design és
automatikus levelek



Weboldali magatartás alapú szegmentálás

Megoldás – életciklus alapú szegmentálás

Customer lifecycle



Megoldás: Személyre szabott weboldal



Livraison OFFERTE*
sur une sélection de produits Halloween
Dès 15€ d'achat seulement !

* Offre limitée à 300 commandes, hors Chronopost.



le 2^e à -50%

24,99€

Pie Face



le 2^e à -50%

29,99€

Shopkins supermarché



-50%

39,99€ - 19,99€

Ma Première cuisine Minnie



le 2^e à -50%

24,99€

Barbie Rock et Royales

A chaque ÂGE ses jouets

 0/12 mois	 12/24 mois	 2 ans	 3/4 ans
 5/7 ans	 8/11 ans	 12/14 ans	 Les grands

Le top des HÉROS

Tous les HÉROS >

 Avengers	 Spider-Man	 Cars	 Star Wars
 Monster High	 La Reine des Neiges	 Violetta	 Barbie

A ne pas manquer !



BABIES'R'US
L'espace 100% puériculture de Toys'R'Us



Corolle



LEGO



Fisher-Price

Les Boutiques

Produits recommandés pour vous !



42.99 €
Lego Star Wars - Nouveautés 2015 - Flash Speeder - 75091



56.99 €
Lego Star Wars - Droid Gunship - 75042



99.99 €
Lego Star Wars - MTT - 75058
- Seulement chez Toysrus !



56.99 €
Lego Star Wars - Nouveautés 2015 - TIE Advanced Prototype - 75082



42.99 €
Lego Star Wars - Snowspeeder - 75049

Egyedi vásárló azonosítás

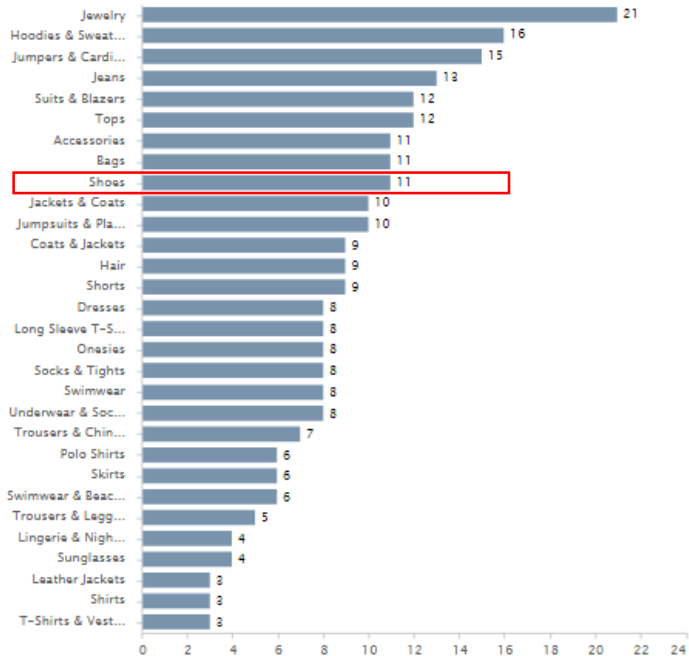
Product affinity

Predictive Affinity

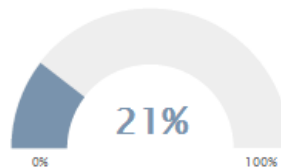
Past Purchases

Top Products

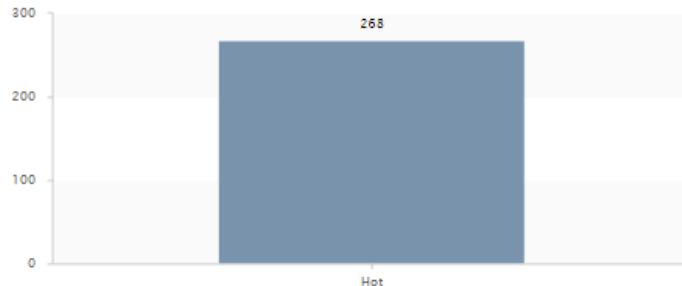
Affinity to top 30 product categories



Proportion of affinity coverage



Recency of affinity coverage



268 contacts

Save segment

Contact attributes

Buyer status



Customer lifecycle stage



Lead lifecycle stage



Website behavior

Affinity to product categories

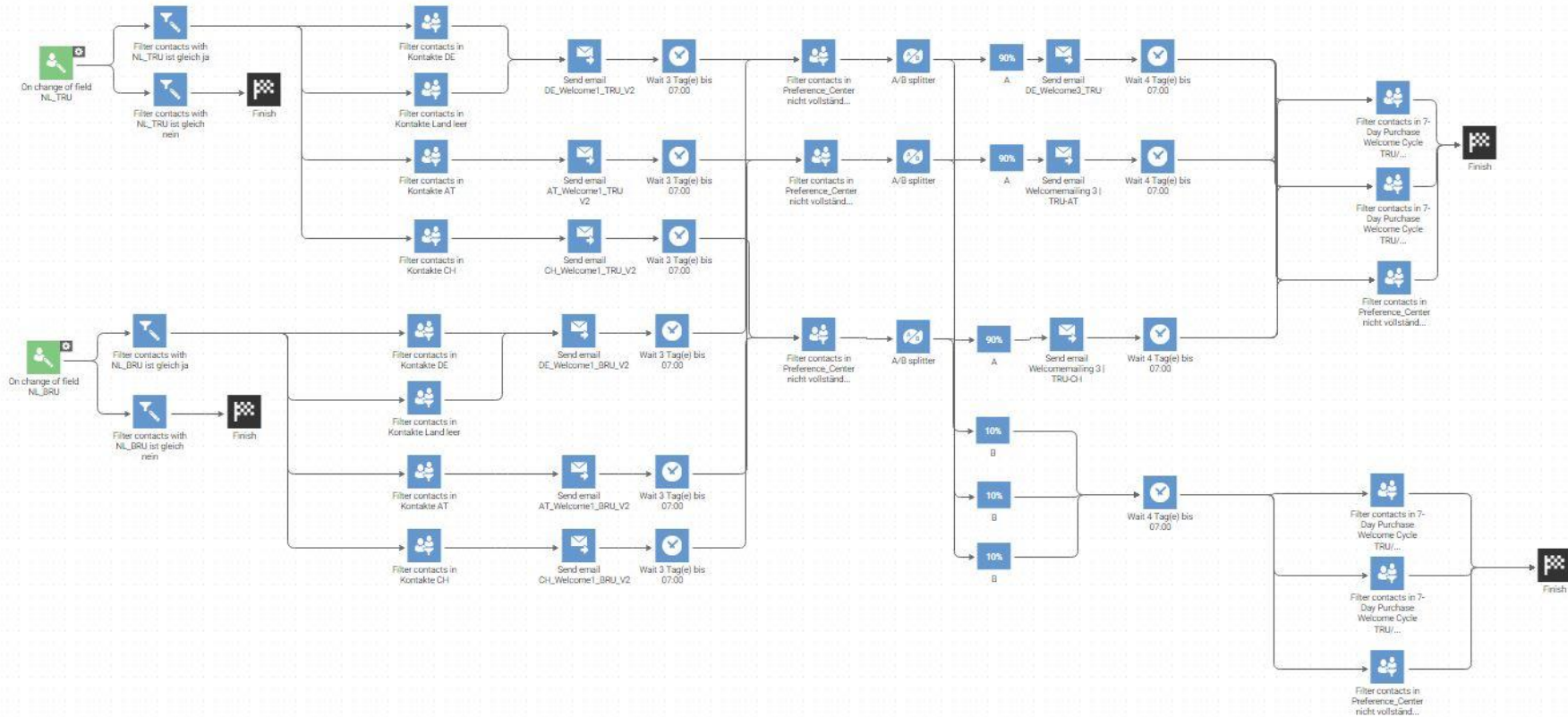


Days since last website visit

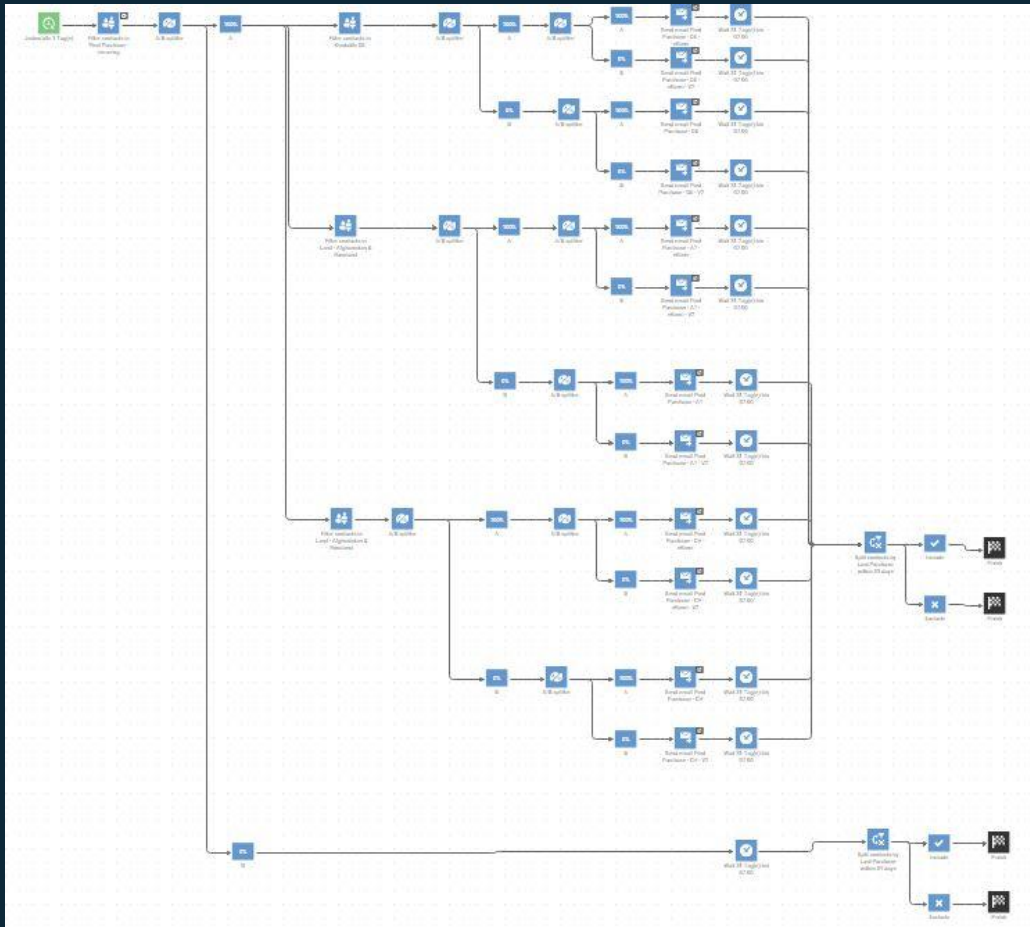


Update charts

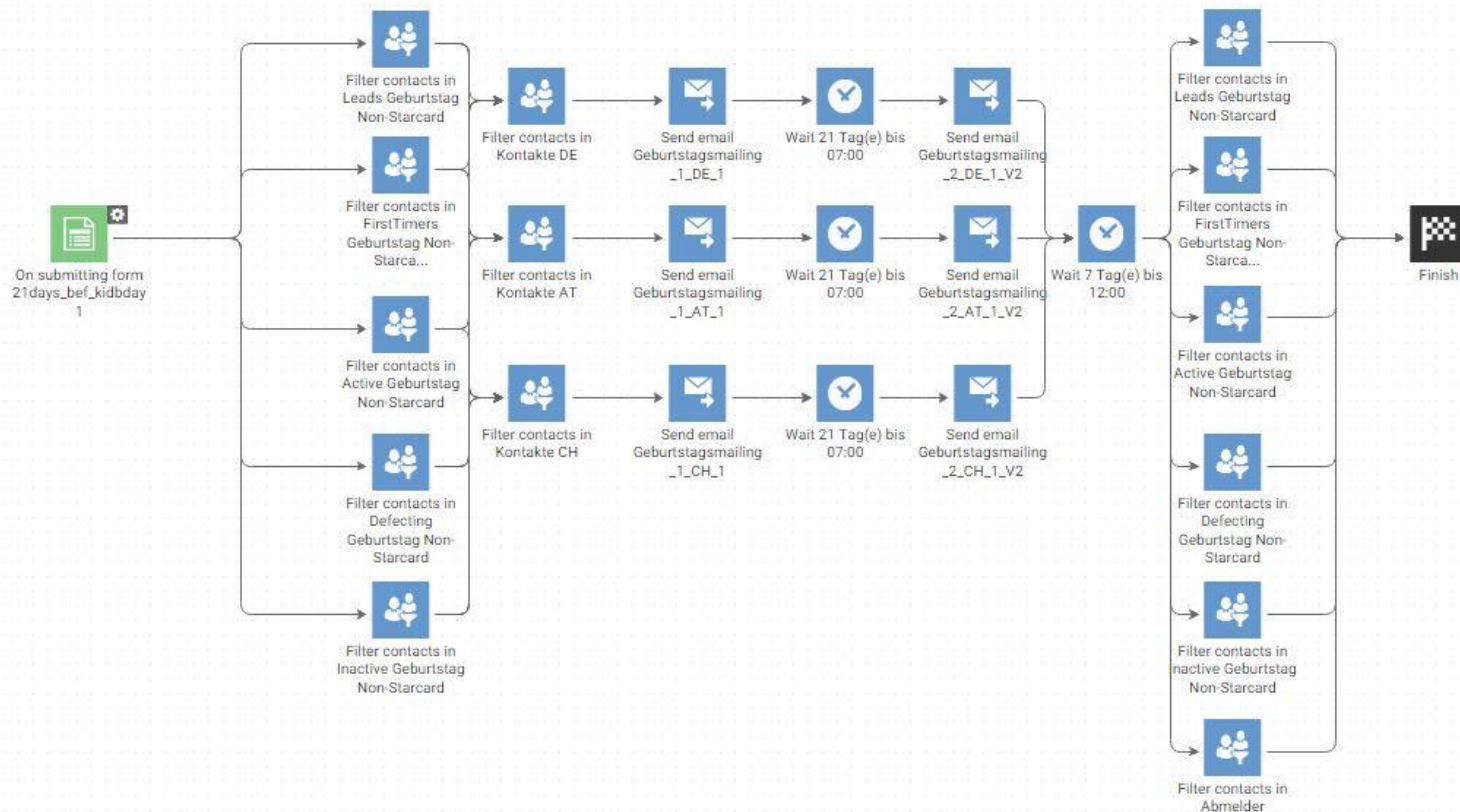
Üdvözlő levelek automatizálása



Megoldás – Vásárlás utáni aktiválás



Megoldás – Gyerekek szülinapja előtt automatikus levlek



Eredmények

45% konverzió
növekedés

4x hatékonyabb
csapatmunka

40% növekedés az
ismételt vásárlások
átlagértékében

3X nagyobb
megnyitási és **5.5X**
kattintási arány.

Köszönöm



Dora Berend, sales consultant
dora.berend@emarsys.com
+43 (0) 664 – 8839-5713

Web: www.emarsys.com