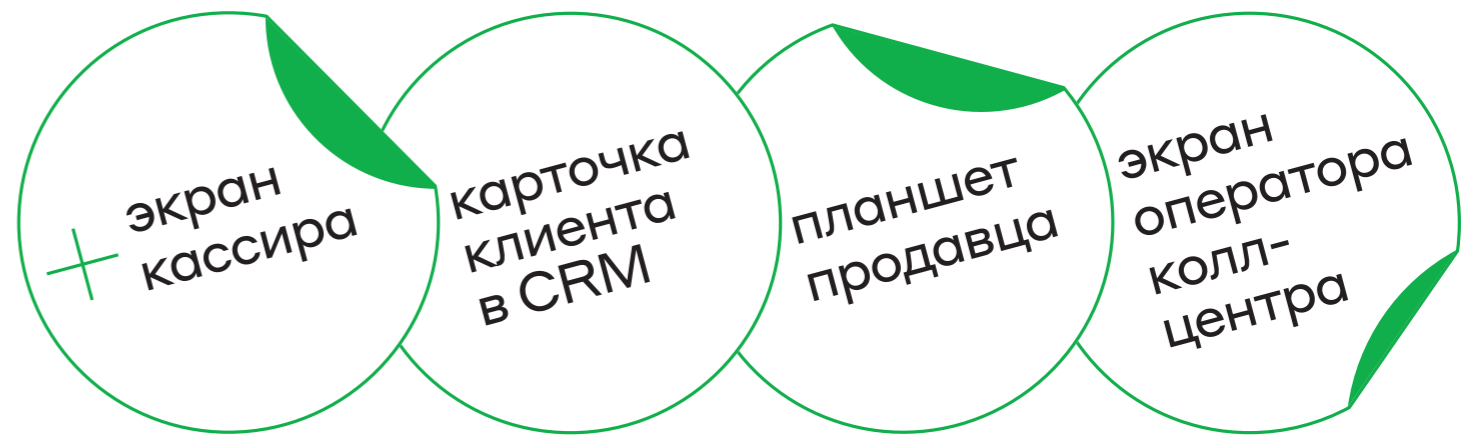
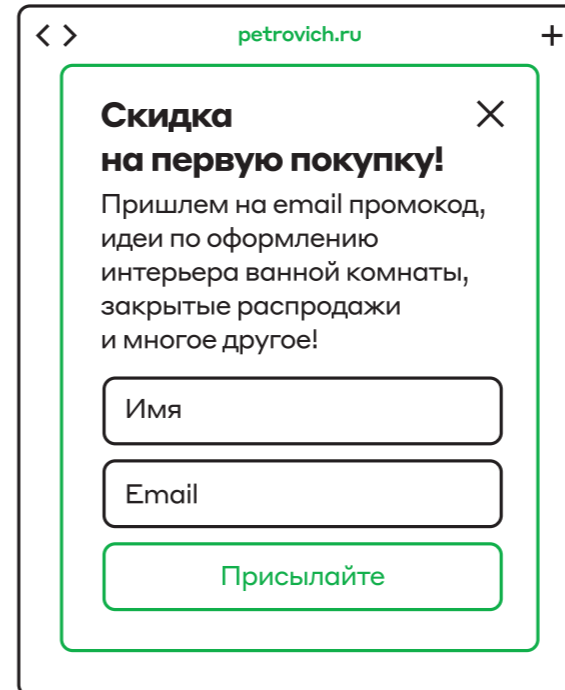


Персонализация рассылок и сайта

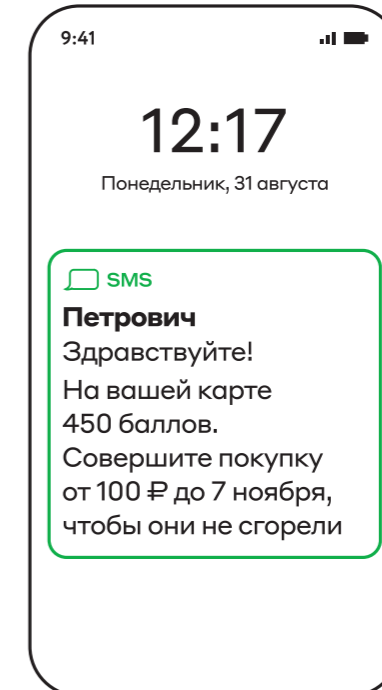


Сегментировать клиентов по жизненному циклу и общаться с каждым сегментом индивидуально

Сегмент (примеры)	Новички	Лояльные	Отток
	Первый раз зашел на сайт Заполнил анкету в офлайне	Потратил в магазине больше 300 тыс. руб. За месяц покупал 3 раза	Не заходил на сайт 3 месяца Не реагирует на рассылки полгода
Задача	Собрать данные о клиенте Познакомить с брендом Мотивировать на покупки	Поддерживать лояльность Повысить частоту покупок и средний чек Сделать «адвокатом бренда»	Сделать лояльным или удалить из базы Выбрать удобный клиенту канал коммуникации Собрать обратную связь



Попап для новичков



SMS для лояльных



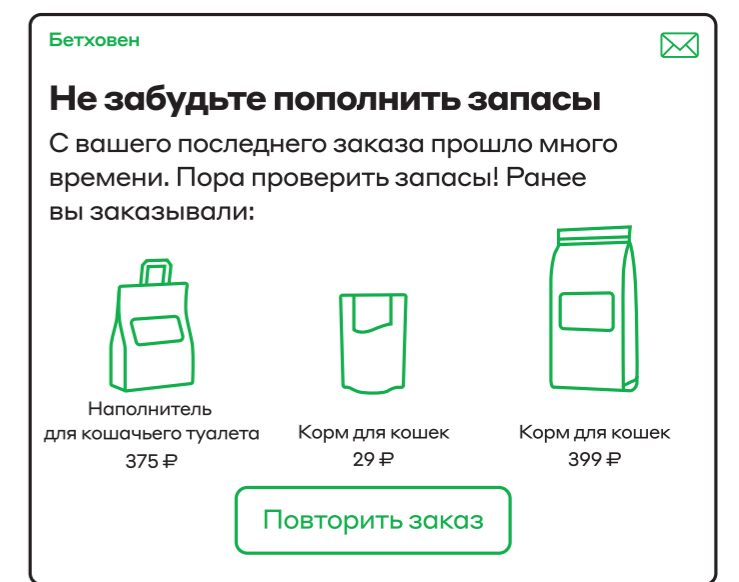
Email-рассылка для клиентов в оттоке

Рекомендовать товары в рассылках на основе сегмента, интересов, истории покупок

Задача	Рассылка	Рекомендации
Быстро показать новому клиенту лучшее	Welcome	Популярные
Увеличить средний чек	Брошенная корзина	Сопутствующие к корзине
Вернуть клиента из сегмента оттока	Реактивационная	Персональные (на основе машинного обучения)
Персонализировать даже массовые коммуникации	Массовая	Персональные
Повысить вероятность покупки	Лучшее следующее предложение (NBA)	Персональные



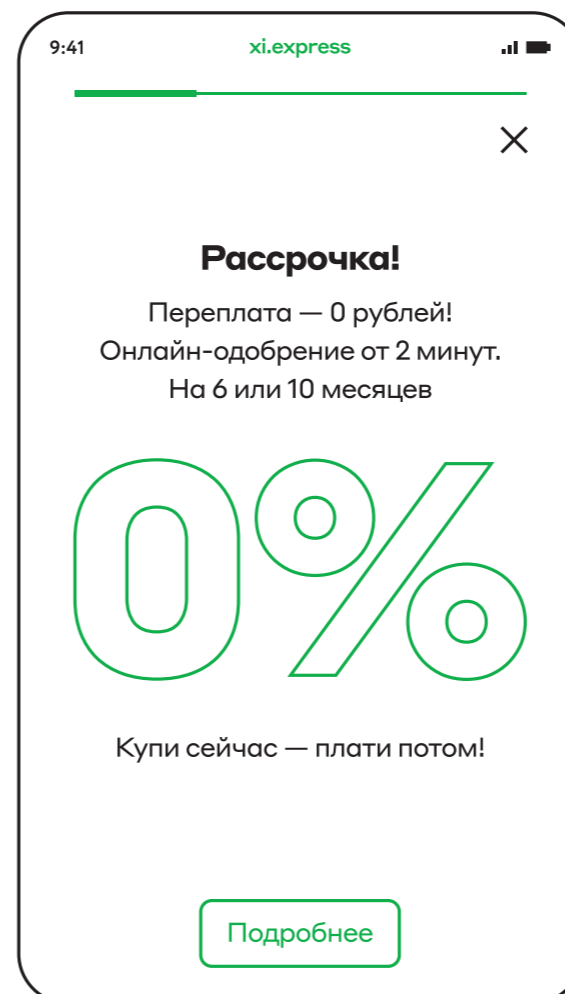
Популярные товары в welcome-рассылке



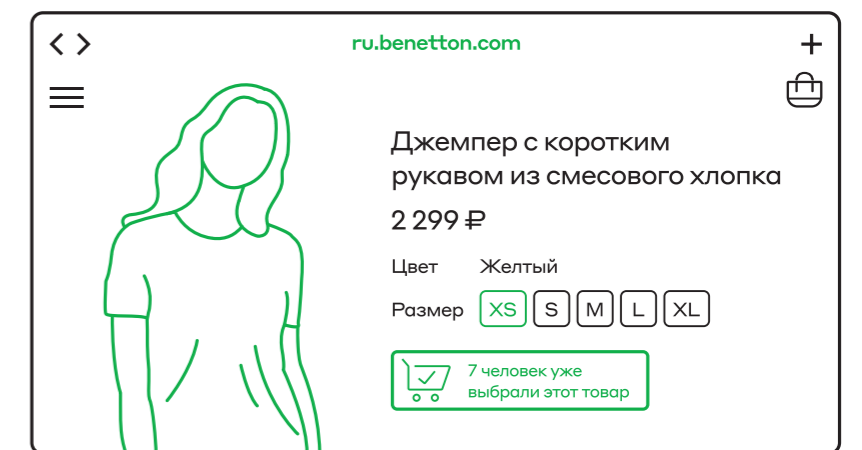
Лучшее следующее предложение

Персонализировать сайт: рекомендации, попапы

Задача	Место на сайте	Механика
Увеличить конверсию в заказ	Главная Главная, страницы 404 и поиска без результатов Карточка товара	Сторис: новинки, акции, гайды, подборки, спецпредложения Персональные рекомендации Социальное доказательство: «N человек купили этот товар» или «Сейчас товар просматривают N человек»
Увеличить средний чек	При добавлении товара в корзину, когда для скидки или бесплатной доставки чуть-чуть не хватает Карточка товара или попап при добавлении товара в корзину	Попап «Добавьте товаров на N рублей и получите скидку или бесплатную доставку» Рекомендации сопутствующих товаров
Собрать базу email-адресов	При уходе с сайта для пользователей с товарами в корзине	Попап «Пришлем на почту товары из корзины, чтобы вы не потеряли»
Собрать отзывы о товарах и обслуживании	При заходе на сайт после доставки заказа или покупки в офлайне	NPS-опрос с предложением оценить качество работы



Сторис в мобильной версии сайта



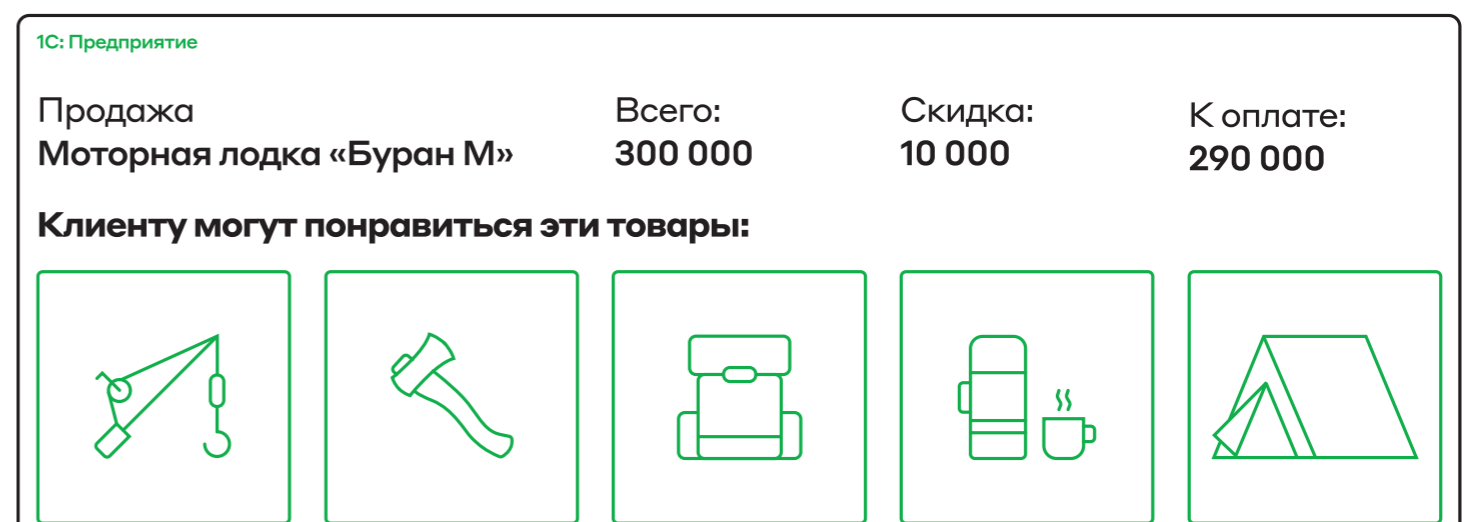
Социальное доказательство в карточке товара



Попап с NPS-опросом о качестве работы

Персонализировать неочевидное: экран кассира, карточку клиента в CRM

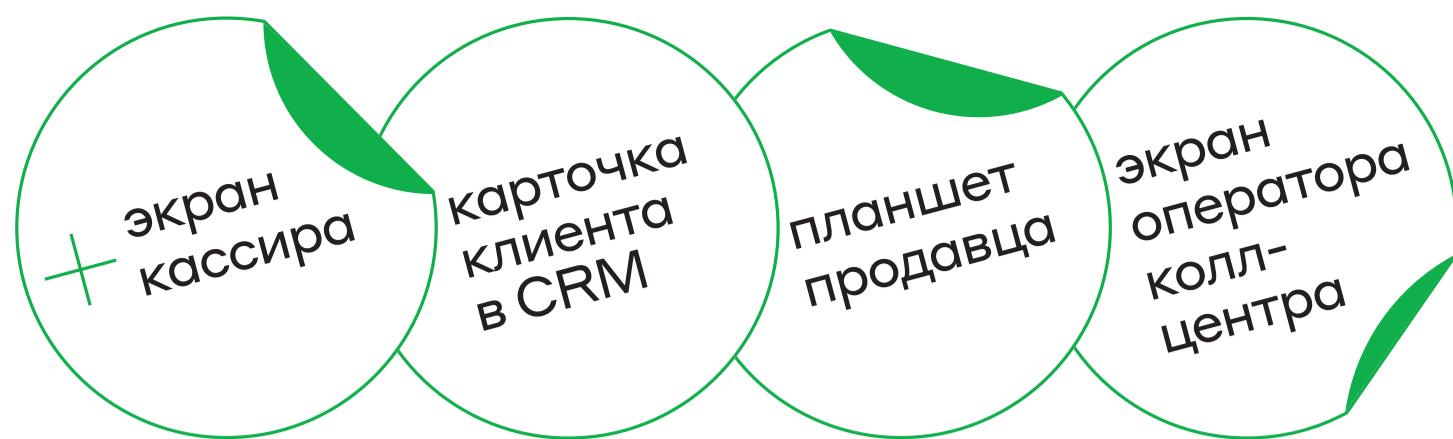
Задача	Место	Механика
Увеличить средний чек	Экран кассира Планшет продавца-консультанта Карточка клиента в CRM для менеджера Экран оператора колл-центра	Рекомендации сопутствующих товаров Рекомендации сопутствующих и похожих товаров Персональные рекомендации Рекомендации сопутствующих и похожих товаров



Персональные рекомендации на экране кассира при оформлении продажи

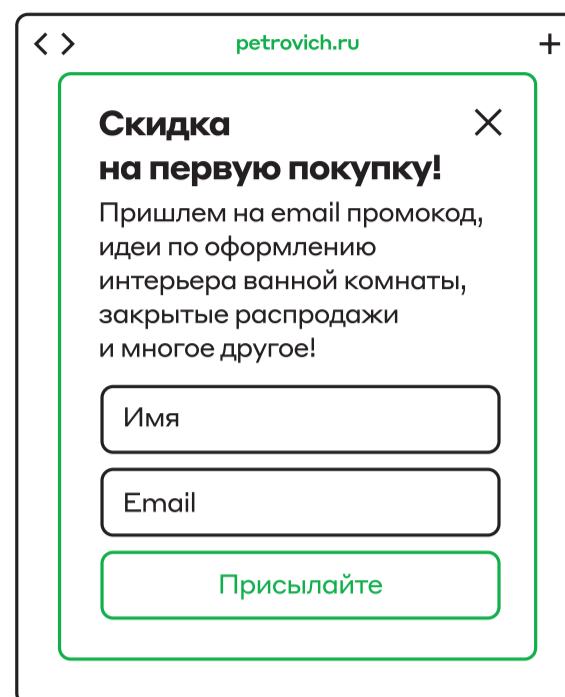


Персонализация рассылок и сайта

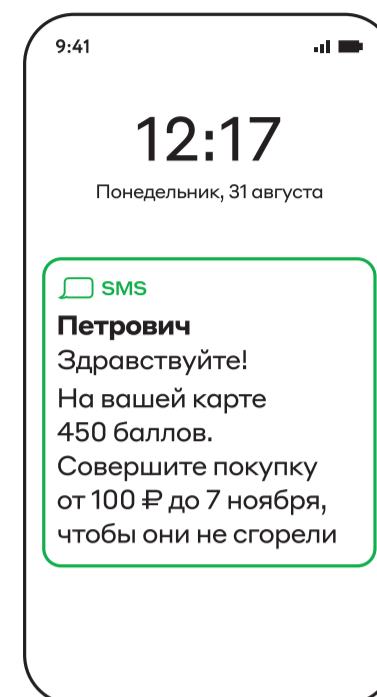


Сегментировать клиентов по жизненному циклу и общаться с каждым сегментом индивидуально

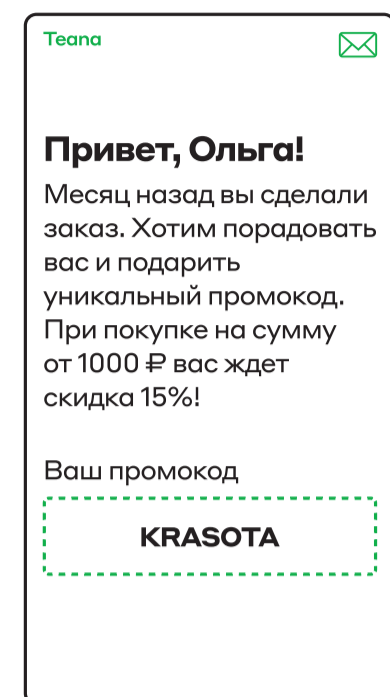
Сегмент (примеры)	Новички	Лояльные	Отток
	Первый раз зашел на сайт Заполнил анкету в офлайне	Потратил в магазине больше 300 тыс. руб. За месяц покупал 3 раза	Не заходил на сайт 3 месяца Не реагирует на рассылки полгода
	↓	↓	↓
Задача	Собрать данные о клиенте Познакомить с брендом Мотивировать на покупки	Поддерживать лояльность Повысить частоту покупок и средний чек Сделать «адвокатом бренда»	Сделать лояльным или удалить из базы Выбрать удобный клиенту канал коммуникации Собрать обратную связь



Попап для новичков



SMS для лояльных



Email-рассылка для клиентов в оттоке

Рекомендовать товары в рассылках на основе сегмента, интересов, истории покупок

Задача	Рассылка	Рекомендации
Быстро показать новому клиенту лучшее	Welcome	Популярные
Увеличить средний чек	Брошенная корзина	Сопутствующие к корзине
Вернуть клиента из сегмента оттока	Реактивационная	Персональные (на основе машинного обучения)
Персонализировать даже массовые коммуникации	Массовая	Персональные
Повысить вероятность покупки	Лучшее следующее предложение (NBA)	Персональные



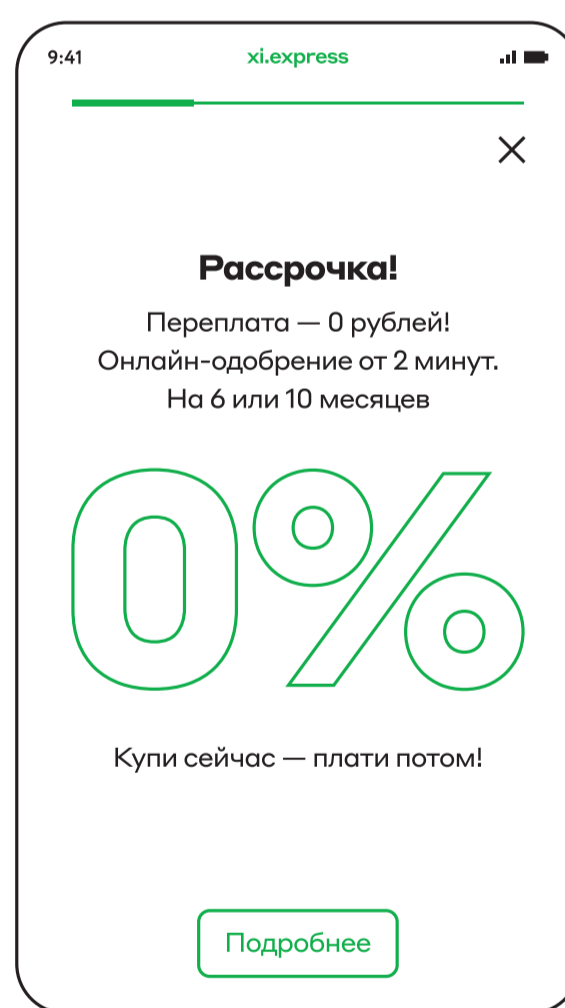
Популярные товары в welcome-рассылке



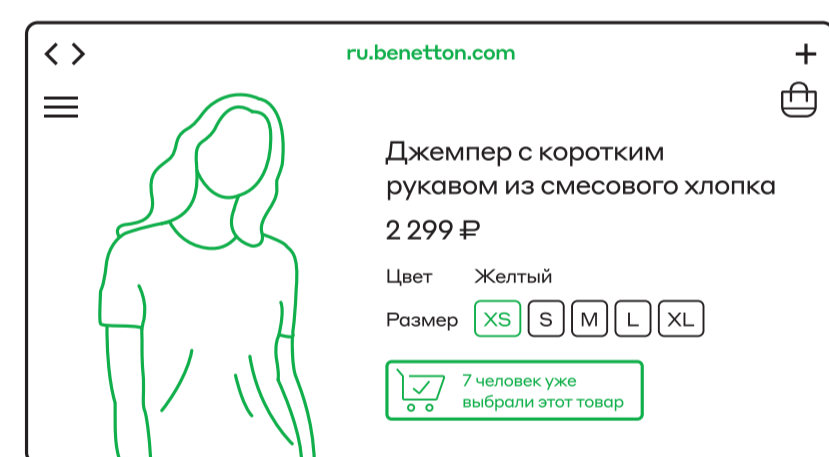
Лучшее следующее предложение

Персонализировать сайт: рекомендации, попапы

Задача	Место на сайте	Механика
Увеличить конверсию в заказ	Главная Главная, страницы 404 и поиска без результатов Карточка товара	Сторис: новинки, акции, гайды, подборки, спецпредложения Персональные рекомендации Социальное доказательство: «N человек купили этот товар» или «Сейчас товар просматривают N человек»
Увеличить средний чек	При добавлении товара в корзину, когда для скидки или бесплатной доставки чуть-чуть не хватает Карточка товара или попап при добавлении товара в корзину	Попап «Добавьте товаров на N рублей и получите скидку или бесплатную доставку» Рекомендации сопутствующих товаров
Собрать базу email-адресов	При уходе с сайта для пользователей с товарами в корзине	Попап «Пришлем на почту товары из корзины, чтобы вы не потеряли»
Собрать отзывы о товарах и обслуживании	При заходе на сайт после доставки заказа или покупки в офлайне	NPS-опрос с предложением оценить качество работы



Сторис в мобильной версии сайта



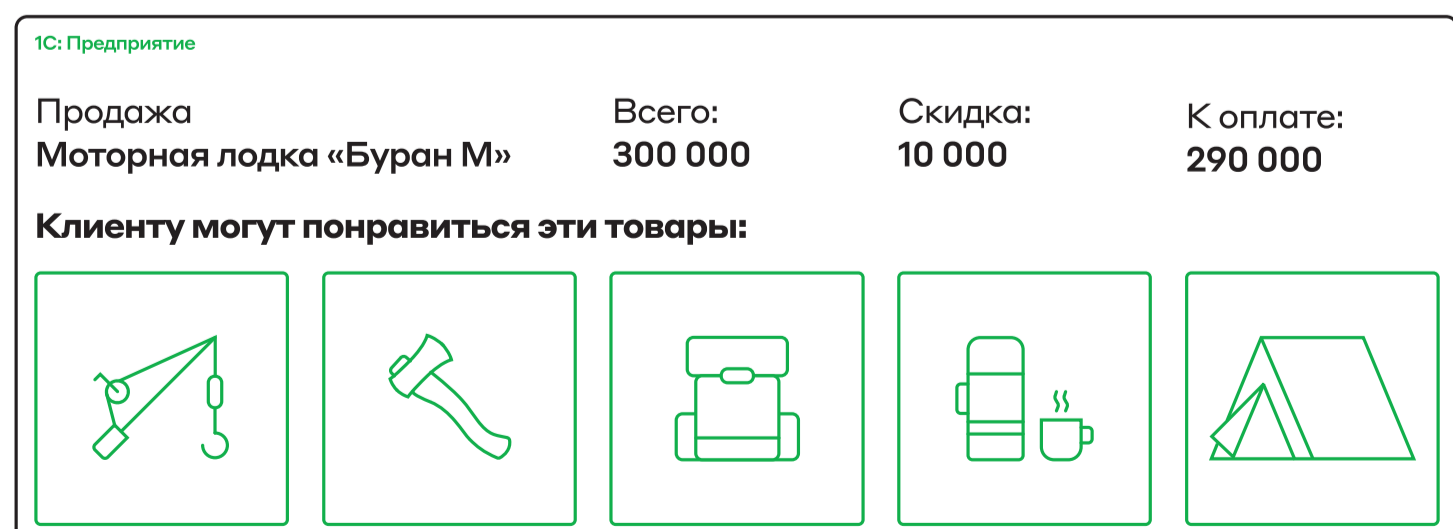
Социальное доказательство в карточке товара



Попап с NPS-опросом о качестве работы

Персонализировать неочевидное: экран кассира, карточку клиента в CRM

Задача	Место	Механика
Увеличить средний чек	Экран кассира Планшет продавца-консультанта Карточка клиента в CRM для менеджера Экран оператора колл-центра	Рекомендации сопутствующих товаров Рекомендации сопутствующих и похожих товаров Персональные рекомендации Рекомендации сопутствующих и похожих товаров



Персональные рекомендации на экране кассира при оформлении продажи