

Автоматизация и персонализация маркетинга: инструменты, сценарии и кейсы

Андрей Титенко,
зам. директора практики интегрированного маркетинга,
руководитель группы технологического маркетинга

Что понимают под автоматизацией

Автоматизация маркетинга — использование специализированных программ, сервисов и других технических решений для автоматизации процессов коммуникации, лидогенерации и стимулирования повторных продаж.



Преимущества:

- Персонализация коммуникаций.
- Привлечение клиентов на ранних этапах пользовательского пути (лидогенерация).
- Улучшение конверсии в продажи.
- Повышение доли повторных продаж.
- Увеличение производительности сотрудников.
- Оптимизация маркетингового бюджета.

Проблематика

- Пользователи уходят, ничего не сделав на сайте.
- Бросают процесс регистрации или заполнения форм.
- Не переходят на платные версии подписки в сервисах.
- Не оставляют заказов.
- Смотрят цены и уходят.
- Не оставляют контакты.



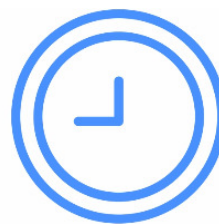
Правильное
сообщение

+



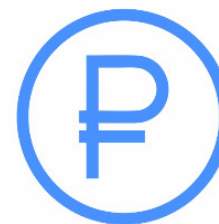
Правильный
человек

+



Правильное
время

=



Успех

Платформы автоматизации маркетинга

Возможности:

1. Управление клиентской базой: сбор, хранение, группировка по общему поведению, интересам и другим критериям.
2. Автоматизация коммуникаций через email, push, чаты, чат-боты.
3. Управление коммуникационными кампаниями в email, соц. сетях и на сайте.
4. Управление лидами: идентификация, квалификация, выращивание.
5. Персонализация сообщений: используется динамический контент, основанный на индивидуальных особенностях профиля покупателя.
6. A/B/n тестирования: тестирование различных версий веб-сайта, электронных писем или рекламных объявлений, чтобы определить, какие из них наиболее эффективны.
7. Аналитика и отчетность.



Мифы об автоматизации маркетинга

Миф №1. Автоматизация воронки — холодно и обезличено.

Миф №2. Маркетинговая автоматизация — это спам.

Миф №3. Для настройки нужны программисты, это дорого и долго.

Базовые принципы автоматизации

- Сайт
- Мобильное приложение
- CRM
- Соцсети
- Телефония/колтрекинг

The screenshot displays a user interface with three main panels. The top navigation bar includes a red 'M' logo, a pencil icon, and buttons for 'Написать в чат', 'Показать поп-ап', 'Отправить email', and a menu icon.

Left Panel: User Profile (RU)

- Просмотренные подразделы
- + Добавить свойство
- Системные свойства**
- Сессии: 1
- Баллы: 0
- Локация: Moskovskaya Oblast', Russia
- Последний источник: <https://ya.ru/>
- Первый источник: <https://ya.ru/>
- Первый источник (домен): ya.ru
- Последняя активность: 9 окт. 2023 г., 11:03:02
- User ID

Middle Panel: История диалогов

- Только с ответом пользователя
- 1 сообщение · 9 октября
- 9 октября: В этом сообщении находится письмо: Email - Заполнена форма, заявка в работе. Action: Открыть письмо.
- Перейти в диалог
- 10:47
- 9 октября: В этом сообщении находится поп-ап: Поп-up - Чек-лист по. Action: Открыть поп-ап.
- 10:39

Right Panel: События пользователя

- + Добавить
- Хронология | Группировка
- Клик Попробовать бесплатно (09.10.2023 10:38:36)
- Попытался уйти с сайта (09.10.2023 10:38:33)
- Прокрутил страницу до конца (09.10.2023 10:38:24)
- Версия сайта: RU
- Прокрутил страницу на 75% (09.10.2023 10:38:04)
- Версия сайта: RU
- Коммуникации: Отправлено сообщение - Диалоги обратный звонок (09.10.2023 10:35:37)
- ID A/B теста: 537236602871611454
- ID диалога: 1549618636090508005
- ID сообщения: 537236601974030386
- Вариант A/B теста: Вариант A
- Вид: rorup_chat
- Название: Диалоги обратный звонок
- Платформа: web

Базовые принципы автоматизации

События — действия пользователя.

| | | |
|---|--|-------------------------|
| ○ | Коммуникации: Отправлено сообщение - Диалоги обратный звонок | |
| | ID А/Б теста | 537236602871611454 |
| | ID диалога | 1537297055049843018 |
| | ID сообщения | 537236601974030386 |
| | Вариант А/Б теста | Вариант А |
| | Вид | popup_chat |
| | Название | Диалоги обратный звонок |
| | Платформа | web |
| | Тип сообщения | auto |
| ○ | Email – записан или изменен | |
| | new_value | |
| | old_value | None |
| ○ | Телефон – записан или изменен | |
| | new_value | |
| | old_value | None |
| ○ | Имя – записано или изменено | |

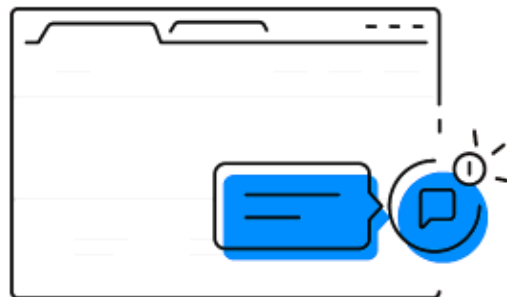
Свойства пользователя — данные, которые он оставил на сайте (ввёл в поля) или которые удалось собрать.

| | |
|----------------------------|---|
| Свойства пользователя ? | ^ |
| Ваши свойства пользователя | |
| ClientID | |
| Компания | |
| Версия сайта | |
| RU | |
| Должность (контакт) | |
| директор по | |
| + Добавить свойство | |
| Системные свойства | |
| Сессии | 1 |
| Баллы | 0 |
| Локация | — |
| Последний источник | — |

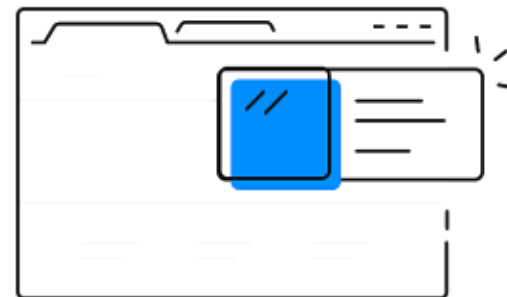
Каналы коммуникации



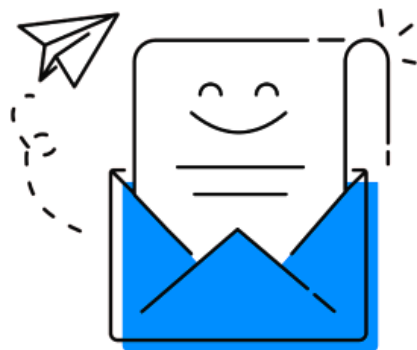
Поп-ап



Чат



Web-push



Письмо

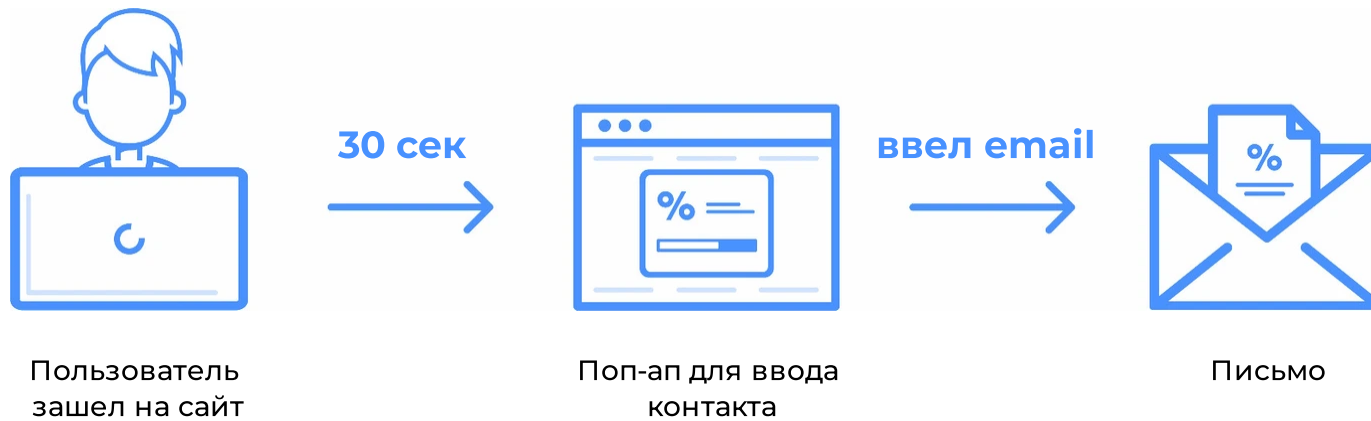


Sms/звонки

Сбор контактов

Pop-up (поп-ап, попап) — это всплывающее окно, которое показывается пользователю после выполнения определенных условий.

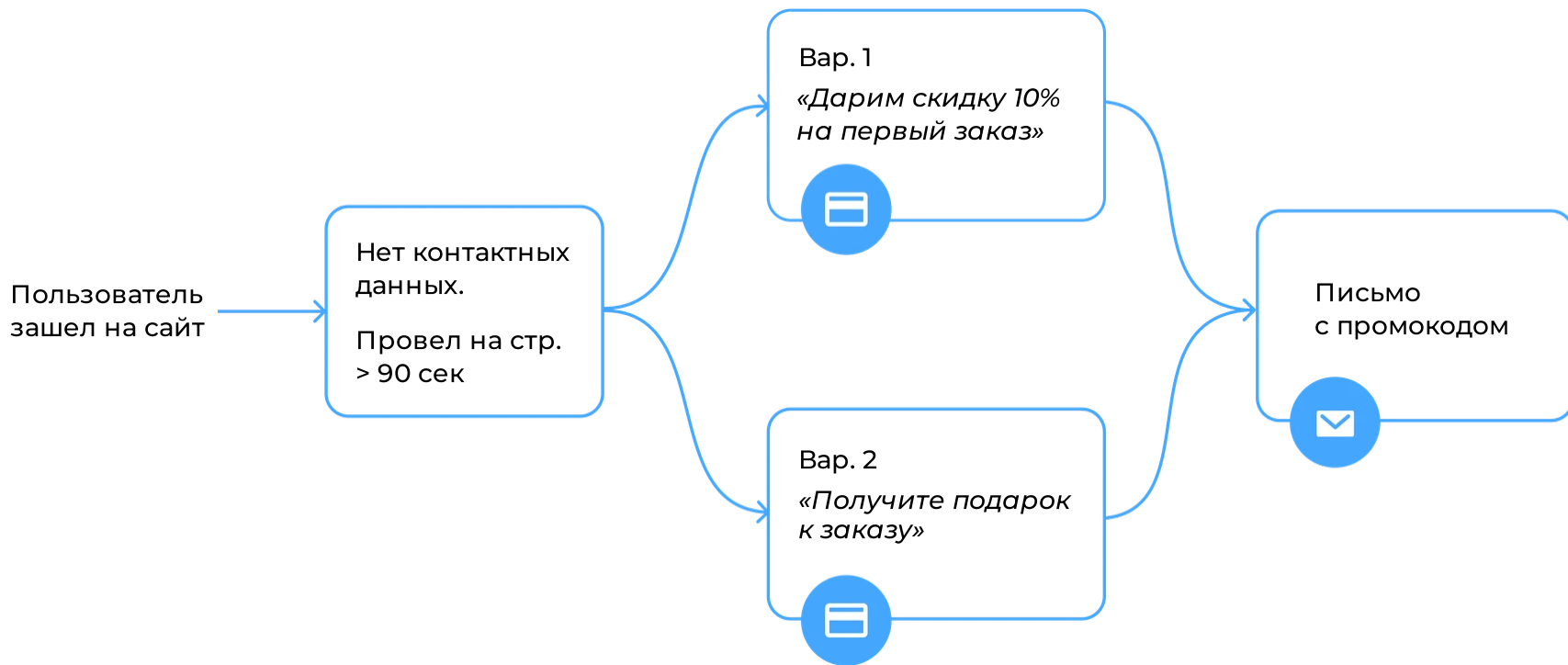
Назначение — получение контактных данных



Поп-апы с бонусом

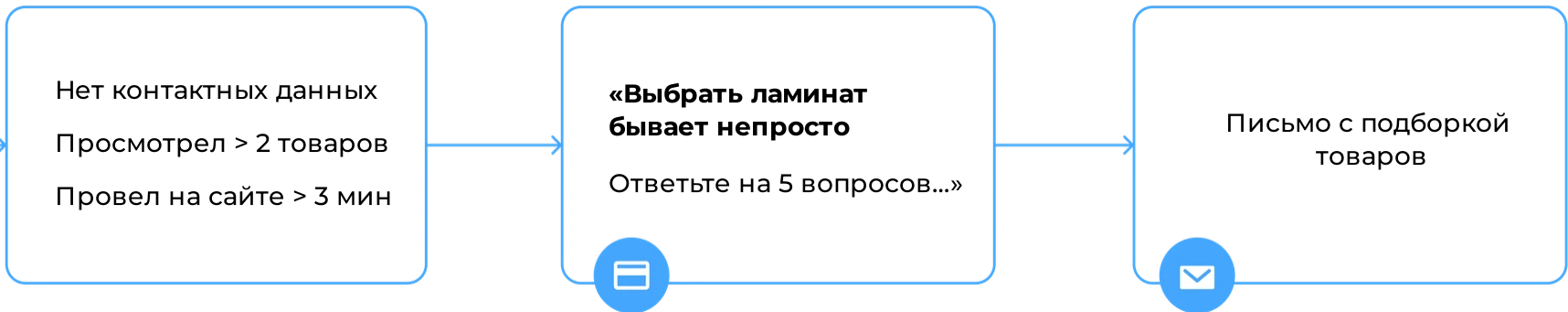
Pop-up (поп-ап, попап) — это всплывающее окно, которое показывается пользователю после выполнения определенных условий.

Назначение — получение контактных данных



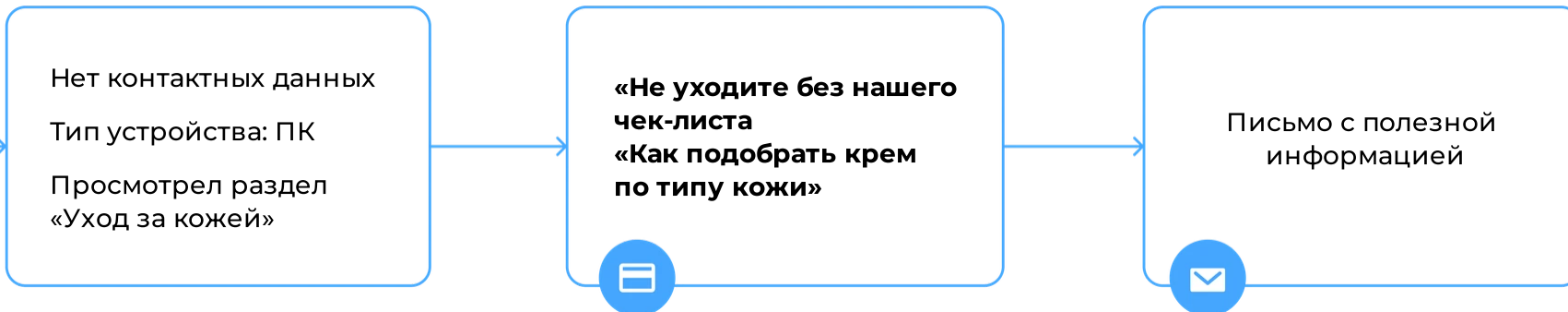
Квизы с подборкой товаров

Пользователь
зашел на сайт

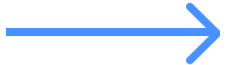
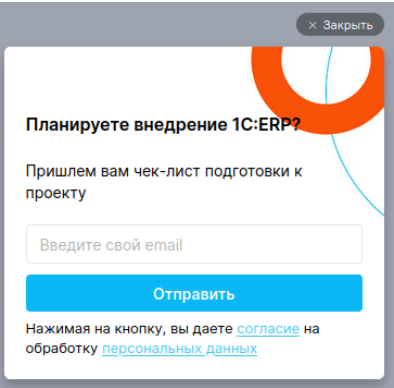


«Лид-магниты» для уходящих с сайта

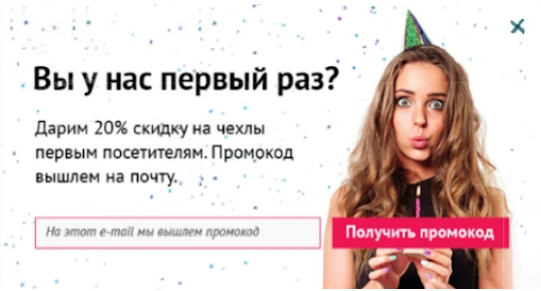
Пользователь
зашел на сайт



Поп-апы для сбора лидов

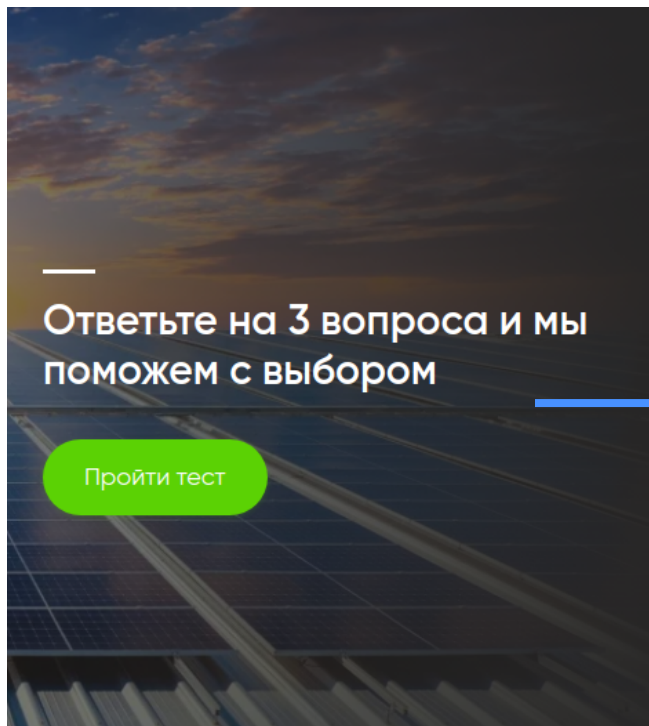


| Отправлено | Прочитали | Ответили | Перешли по ссылке | Отписались | Достигнуто целей |
|------------|-----------|----------|--------------------|------------|------------------|
| 363 | 85,12% | 13,1% | 0,83% [?] | 0,00% | 0,83% |



| Отправлено | Прочитали | Ответили | Перешли по ссылке | Отписались | Достигнуто целей |
|------------|-----------|----------|--------------------|------------|------------------|
| 5153 | 73,86% | 1,8% | 0,00% [?] | 0,00% | 0,00% |

Квизы для сбора лидов



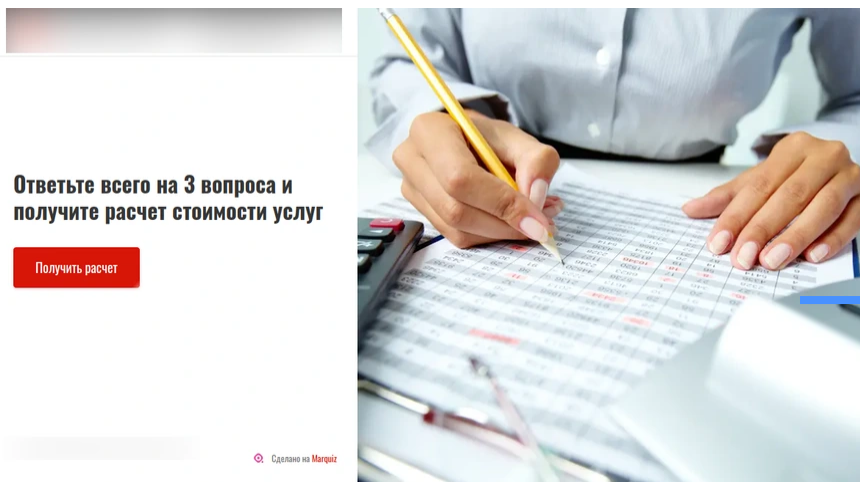
Хочу установить солнечные панели в...

можно пропустить

- Производственный объект
- Складская недвижимость
- Спортивный объект
- Объект розничной торговли
- Офисная недвижимость
- Муниципальный объект (школа, больница, другие)



Квизы для сбора лидов



Ответьте всего на 3 вопроса и получите расчет стоимости услуг

Получить расчет

Сделано на Marquiz

Выберите интересующую Вас услугу/и:

выберите один или несколько

Аутсорсинг расчета заработной платы

Аутсорсинг бухгалтерских услуг и налогового учета

Аутсорсинг кадрового делопроизводства

Бухгалтерский и налоговый консалтинг

SaaS — решения (собственная платформа для ведения учета)

Шаг 1 из 3

• ○ ○

Сделано на Marquiz



Далее →

или нажмите Enter

Срок: 20 дней.

Всего: 14 обращений.

Из них:

- 1 форма с сайта
- 4 уникальных целевых звонков
- 9 квизов.

Квизы для проведения опросов

Итоги:

- Стоимость 1 анкеты в Яндекс.Взгляд 70 руб.
- Стоимость прохождения 1 опроса из Вконтакте 100 руб.
- Конверсия среди обзвонив/смс — 10%.
- Из Email рассылки было заполнено 428 анкет, из которых 354 работали с продукцией бренда и 100 непосредственно профессионалы отрасли.

В результате по всем позициям продуктов удалось выявить лидирующие названия.

Был ли у вас опыт работы со [redacted] ?

Да

Нет

Вы работаете в строительной сфере?


это важно для учета результатов опроса

Да

Нет

← Далее →

или нажмите Enter

 Очнулся - Гипс!



Валентина Орлова

Главный редактор

Привет! Наши друзья, компания [redacted], обновляют ассортимент [redacted] и просят оценить новые названия. [Пройдите 3-х минутный опрос](#) - первые 100 ответивших получат 100 рублей на счет телефона. Творческий подход и нестандартное мышление приветствуются. 😊

← Далее →

или нажмите Enter

Побуждение к целевому действию



Посмотрел товар,
не положил в
корзину

1 час



Письмо
с просмотренными
товарами

1 день



Письмо
с товарами

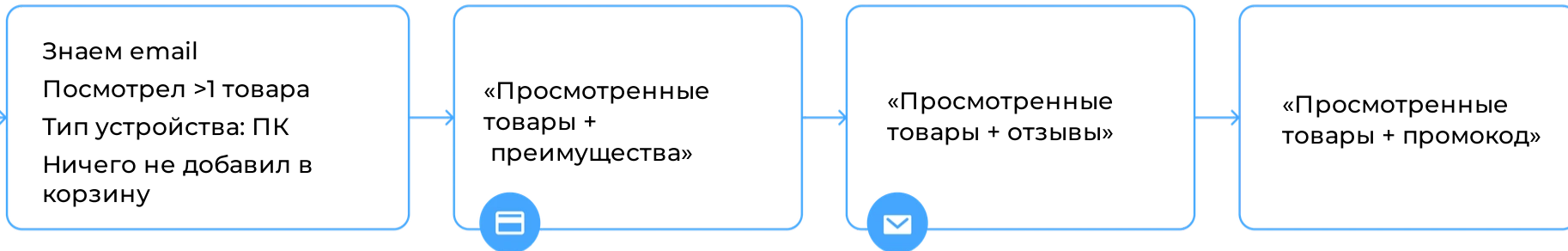
3 дня



Письмо
с товарами

Прогревающая цепочка

Пользователь покидает сайт



Письма с просмотренными товарами

Postel Deluxe

ДОСТАВКА ПО ВСЕЙ РОССИИ
Звоните в любое время! 8 (800) 700-23-99

Вам это понравится!
Товары, которые вы присмотрели, в одном письме!

Иван Берестов, совсем недавно вы просматривали эти замечательные товары.
Мы собрали их в это письмо, чтобы вы про них не забыли и могли вернуться к покупкам.

Скатерть Прованс [Заказать](#)

Постельное белье Domenica (1,5 спал.) [Заказать](#)



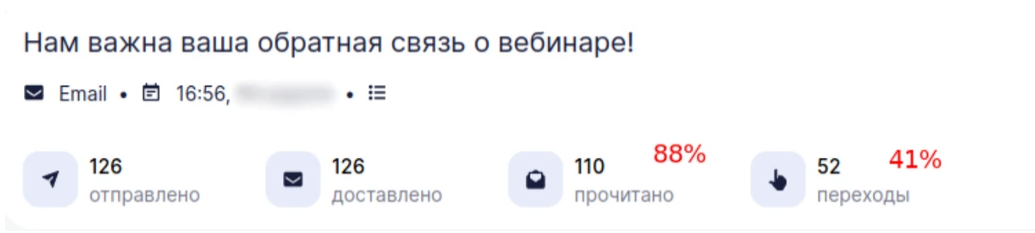
Email • [Redacted] • [Menu]

| | | | |
|-----------------|-----------------|--------------------------|-----------------------|
| 1687 отправлено | 1687 доставлено | 559 прочитано 33% | 16 переходы 1% |
|-----------------|-----------------|--------------------------|-----------------------|

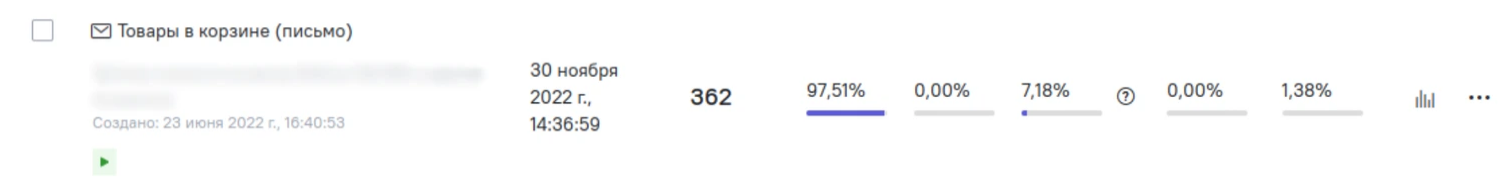
Триггерные рассылки

Эффективность в B2B:

Сбор обратной связи по вебинару

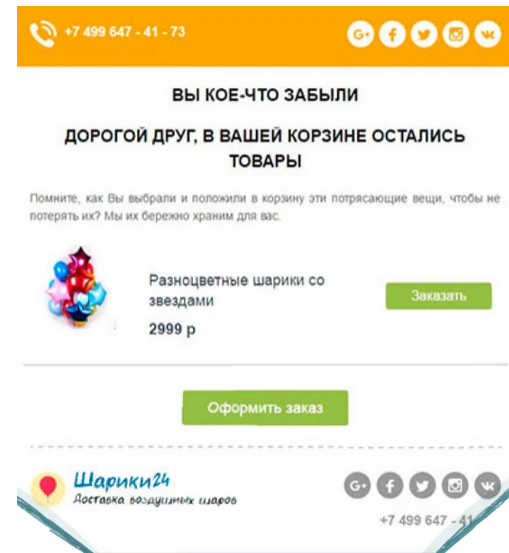
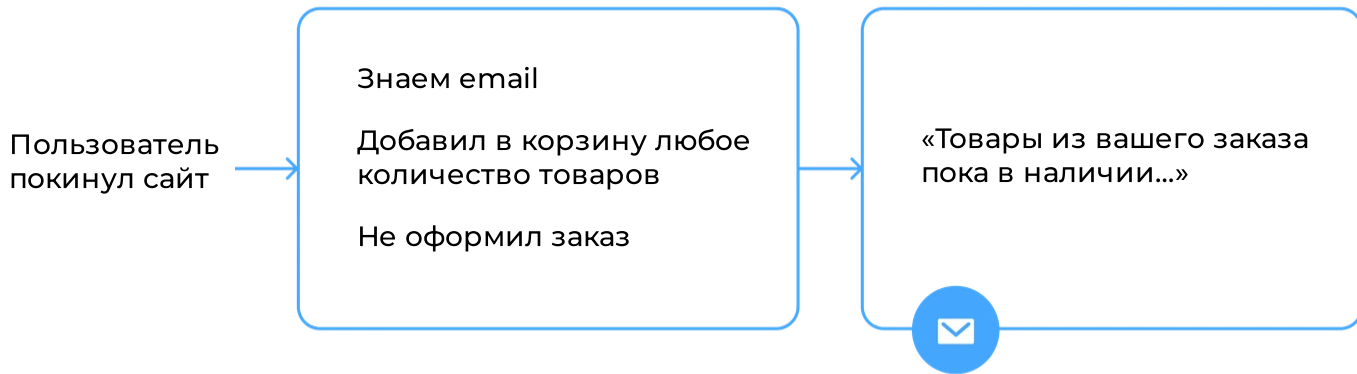


Брошенные заказы в кабинете дилера



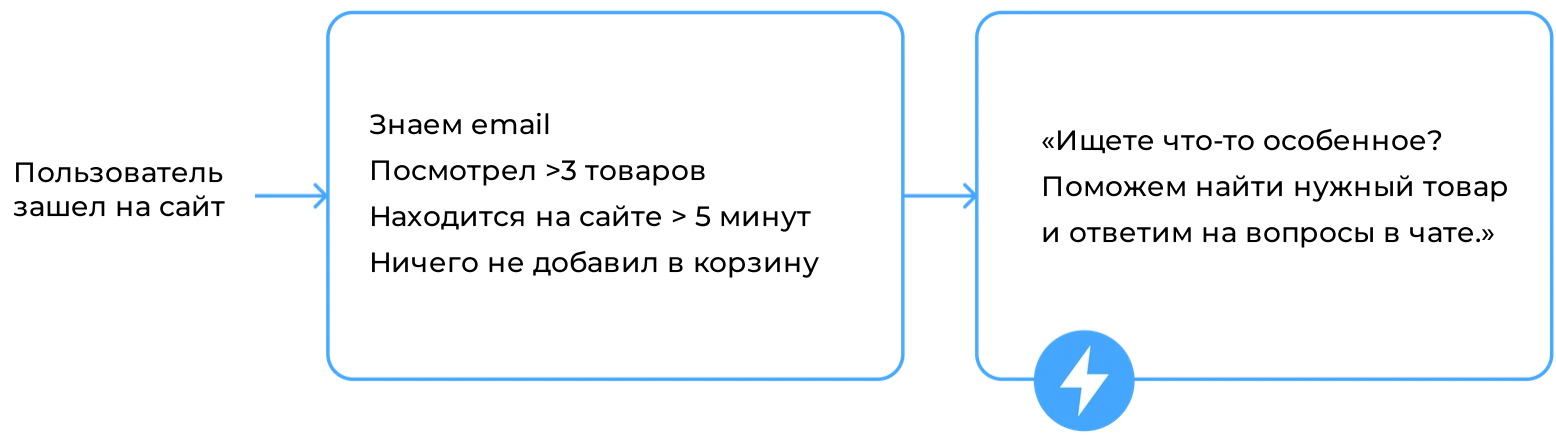
Письма с брошенными корзинами

Цель — увеличение конверсии в заказ.

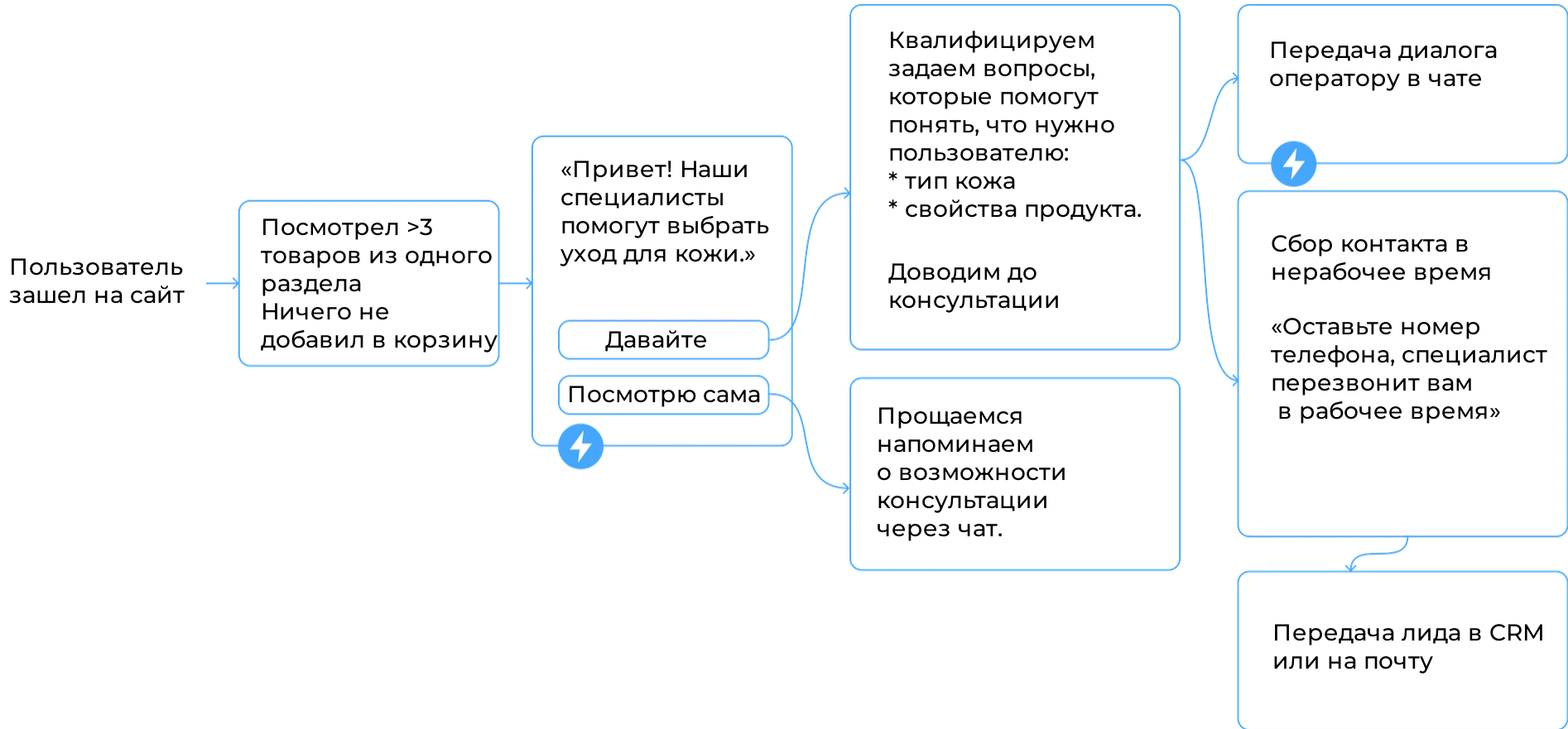


1. Информационные рассылки
2. Активационные (подогревающие) рассылки
3. Триггерные письма для удержания и возвращения
 - Просмотренные товары
 - Брошенная корзина
 - Оставленный заказ
 - Напоминание об очередной покупке
 - Возвращение неактивных пользователей
4. Триггерные письма для дополнительных продаж

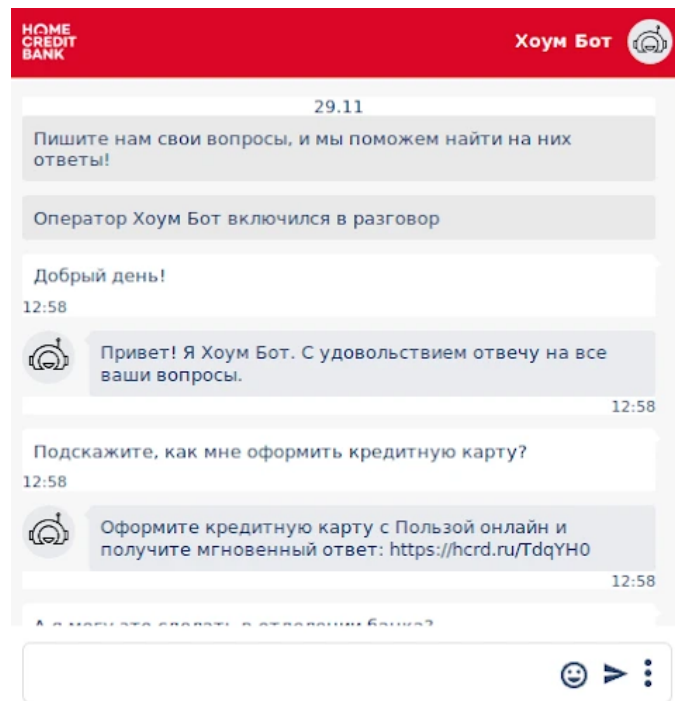
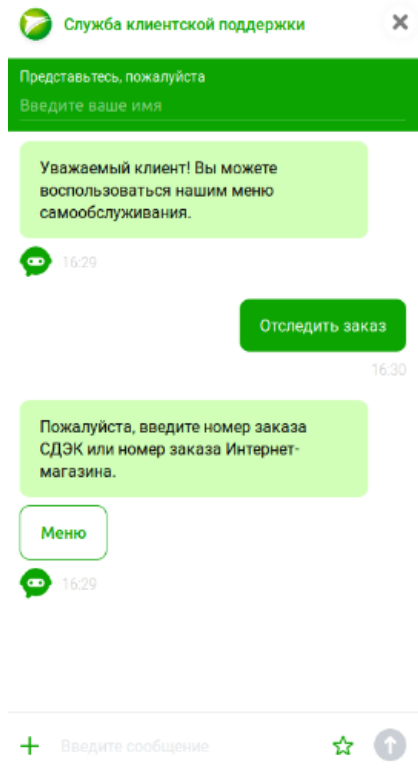
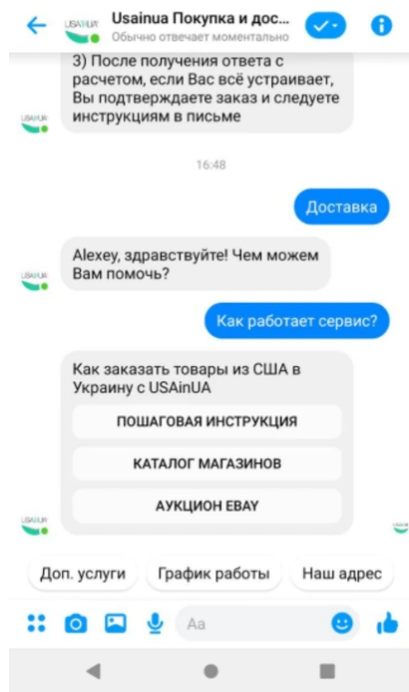
Консультации в чате



Квалификация, уточнение потребностей



Квалификация, уточнение потребностей



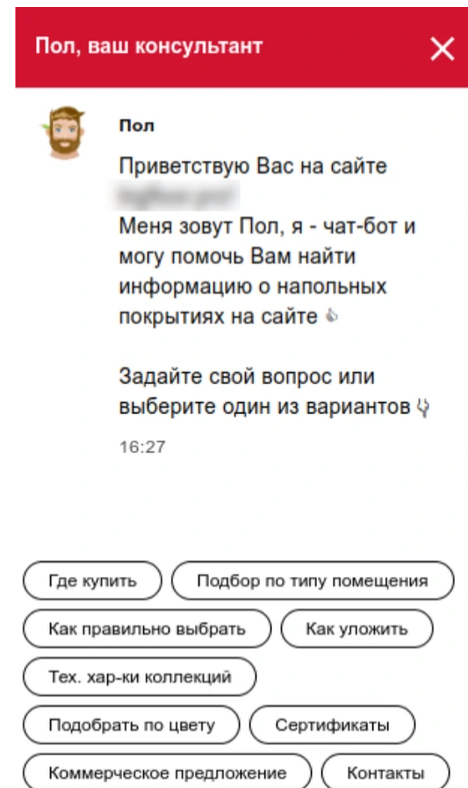
Задача

Для производителя напольных покрытий требовалась реализация бота ориентированного под разные ЦА.

Решение

Были созданы два бота через сервис Aimylogic, которые отличались визуально, репликами и общим поведением. Один стал специалистом по монтажу напольных покрытий, а второй дизайнером. Боты развернуты на корпоративном сайте, но имеют возможность подключения других каналов: соцсетей, мессенджеров (при необходимости).

В общей сложности развернуто порядка 180 веток и 500 вариаций ответов.



Чат-боты

Возможности ботов

- Общение по заданному алгоритму через кнопки.
- Свободное общение через заранее сформулированные вопросы.
- Подбор продукции по различным параметрам (цвет, цена, тип помещения и т. п.).
- Консультация по способам укладки и выбора.
- Определение региона пользователя, чтобы подобрать магазины в его городе.
- Отправка сформированных списков дилеров.
- Передача запросов на обратный звонок и КП в коллцентр.

Полина, ваш консультант ✕

Подобрать по цвету 16:36

Полина
Для какого покрытия нужно найти цвет?
16:36

Ковролин 16:36

Полина
В нашей цветовой палитре есть следующие цвета:
16:36

Черный Белый Серый
Бежевый Коричневый Зеленый
Синий Красный

Полина, ваш консультант ✕

Задайте, пожалуйста, Ваш вопрос или выберите один из вариантов ↗

16:34

Где купить 16:34

Полина
Супер! Мы будем очень рады сотрудничеству. Давайте уточним несколько моментов: какой тип продукции Вас интересует?
16:34

Линолеум Ковролин Ламинат
Паркетная доска Ковровая плитка
LVT (Виниловая плитка)
Искусственная трава

Топ 10 механик для внедрения

1. Поп-ап для сбора лидов
2. Серия писем с просмотренными товарами
3. Серия писем о брошенной корзине
4. Поп-ап с просмотренными товарами при уходе с сайта
5. Поп-ап при повторном посещении с просмотренными в прошлой сессии товарами
6. Поп-ап с товарами в корзине при попытке уйти с сайта
7. Поп-ап с просмотренными товарами из определённой категории
8. Помощь пользователю, находящемуся в корзине
9. Серия писем с дополнительными товарами после покупки
10. Серия писем с новинками, акциями и специальными предложениями после покупки



Андрей Титенко

Зам. директора по маркетингу,
руководитель практики
технологического маркетинга

titenko@techart.ru

Релевантные услуги «Текарт»:

- [Разработка маркетинговых стеков](#)
- [Управление мастер-данными](#)
- [Автоматизация маркетинга и продаж](#)
- [Внедрение BI-систем](#)
- [Интегрированный маркетинг](#)

+7 495 790 75 91

techart.ru

info@techart.ru

Интегрированный маркетинг и PR

promo.techart.ru

Аналитика и бизнес-планирование

research.techart.ru

Дизайн-бюро

design.techart.ru

IT-решения и веб-разработка

web.techart.ru

Фотоагентство

photo.techart.ru

Работа в «Текарт»

hr.techart.ru

