

SAP NOW БИЗНЕС РАЗУМНЫЙ



Цифровой маркетинг в реальном времени **Знать всё и быть тактичным**

Леденёв Алексей Петрович,
Эксперт по решениям Customer Experience, SAP CIS

PUBLIC

Множество отдельных каналов и систем

11+ разрозненных каналов коммуникации
15+ отдельных систем с клиентскими данными



Нет единого
клиентского
профиля



Изолированные
каналы
коммуникаций



Нет инструментов
автоматизации

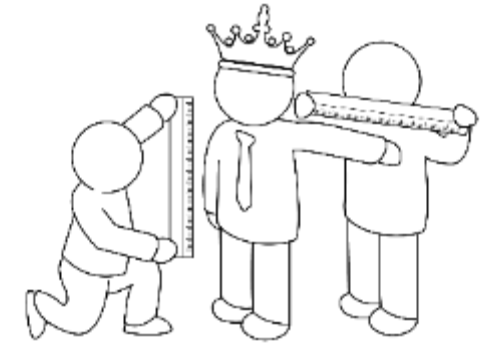
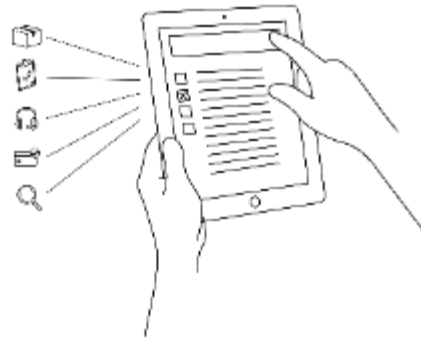
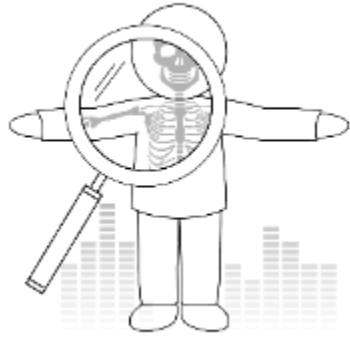


Заданный график
и календарь
коммуникаций



Нет отклика

Что нужно, чтобы выстроить эффективное взаимодействие с клиентом



Сбор и агрегация

Анализ и подготовка

Исполнение и оптимизация

Сервис и допродажа

Идентифицировать клиента и сформировать **единый профиль** с данными о всех его активностях и **опыте**

Правильно сегментировать клиентскую базу и **определить стратегию** работы с микросегментами и их **опытом**

Выстроить **1-1 персональные коммуникации** с каждым сегментом в релевантное время в релевантном канале и **собрать опыт**

Предоставлять **персонализированный сервис** в удобном для клиента канале с учетом его предпочтений для улучшения его **опыта**

X
DATA + **0**
DATA

Слышать, Понимать, Предоставлять



Управление опытом в маркетинге

Напрямую слышать клиента в различных каналах



Пересматривать операционные показатели на основе инсайтов

Определение Experience GAP



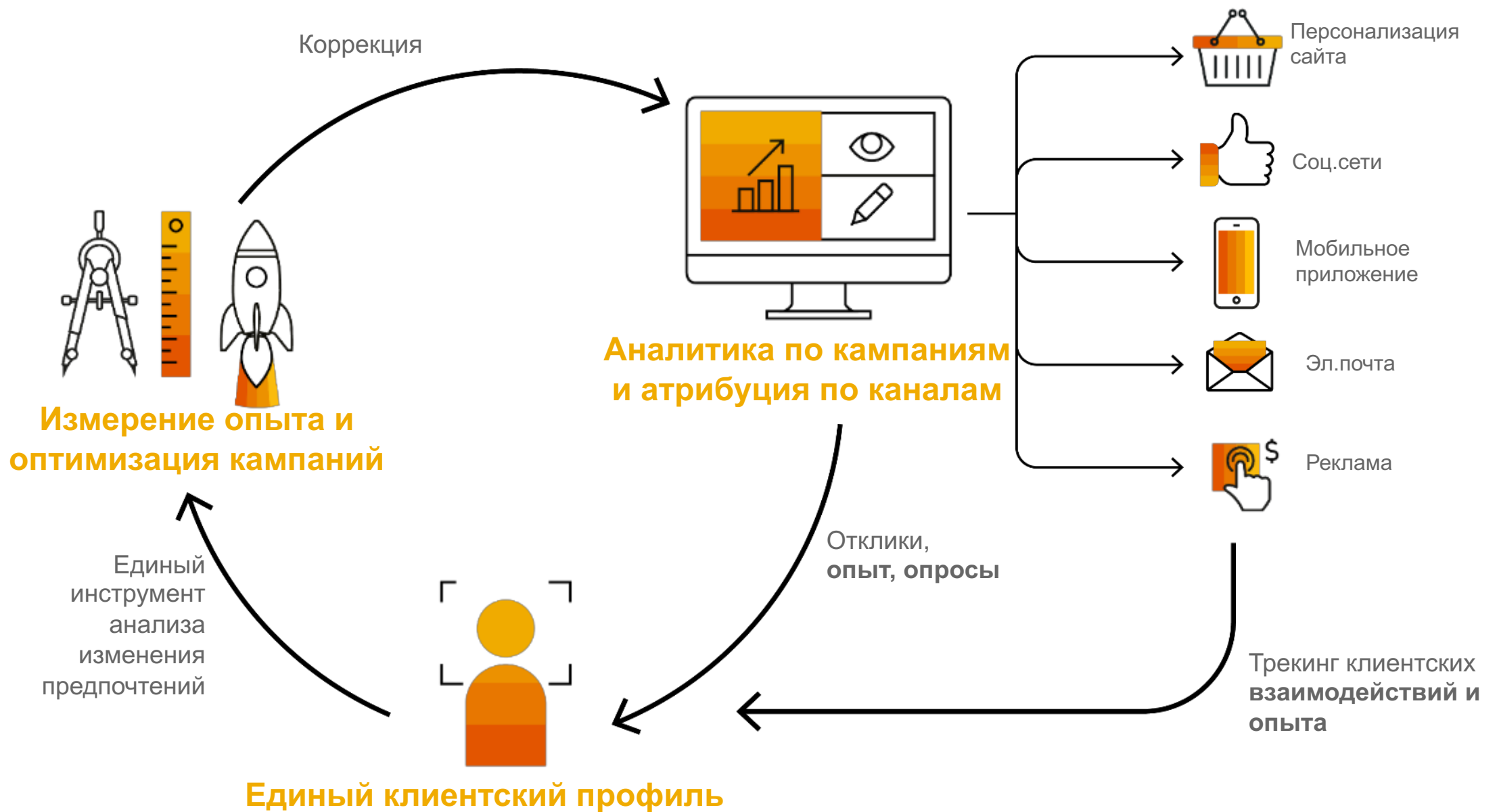
Находить причины происходящего

Удивлять клиентов превосходя их ожидания



Трансформировать коммуникации из реактивных в проактивные

ЗАМКНУТЫЙ ЦИКЛ МАРКЕТИНГА



Портфолио SAP Customer Experience

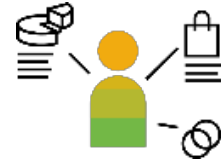


Каналы продаж и коммуникации

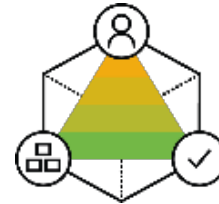


SAP
Marketing

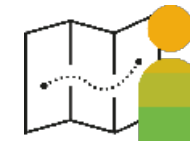
SAP Marketing – поддерживает out-of-the-box маркетинговые сценарии



Единый профиль
клиента



Маркетинговые
кампании



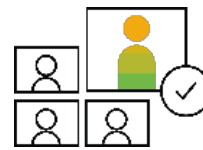
Ремаркетинг



Маркетинг в
электронной коммерции



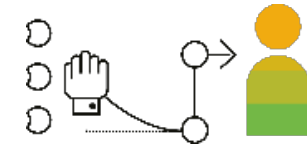
Сегментация



Рекомендации



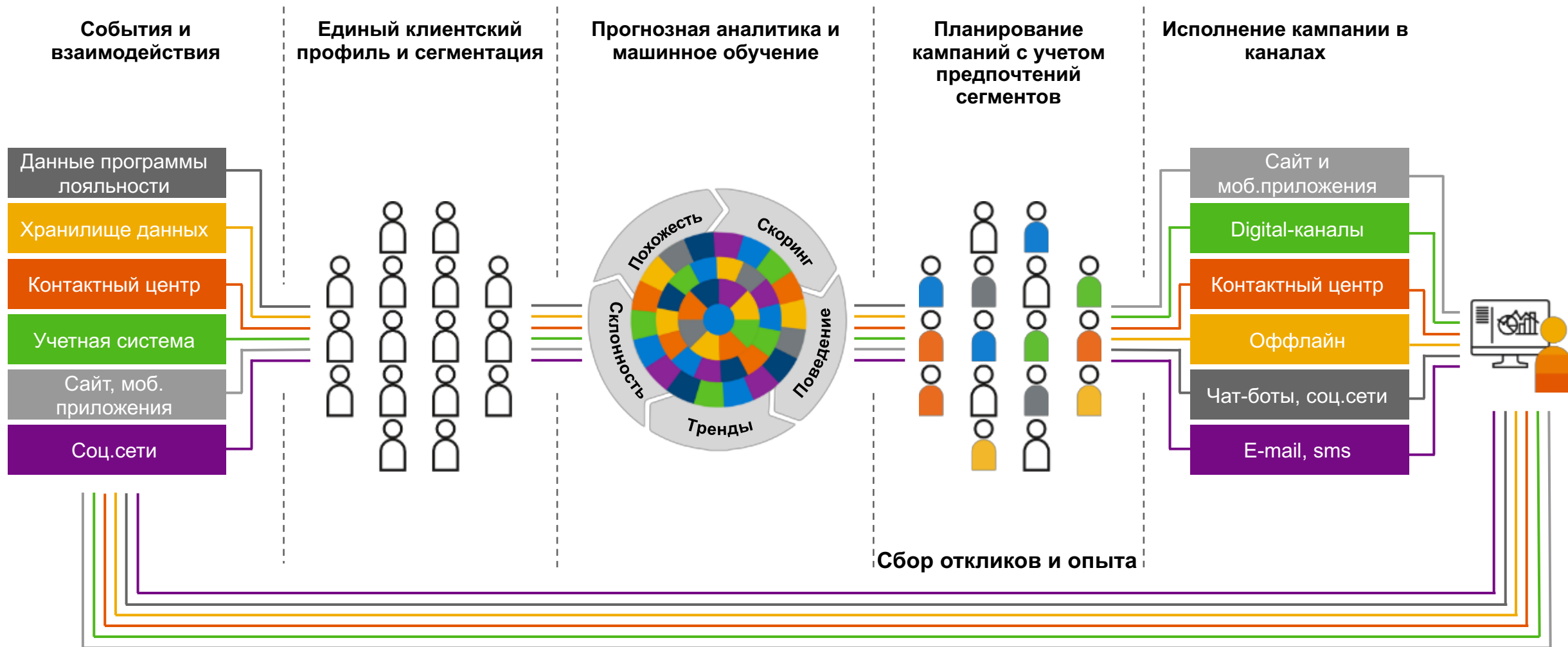
Оптимизация кампаний



Атрибуция клиентов

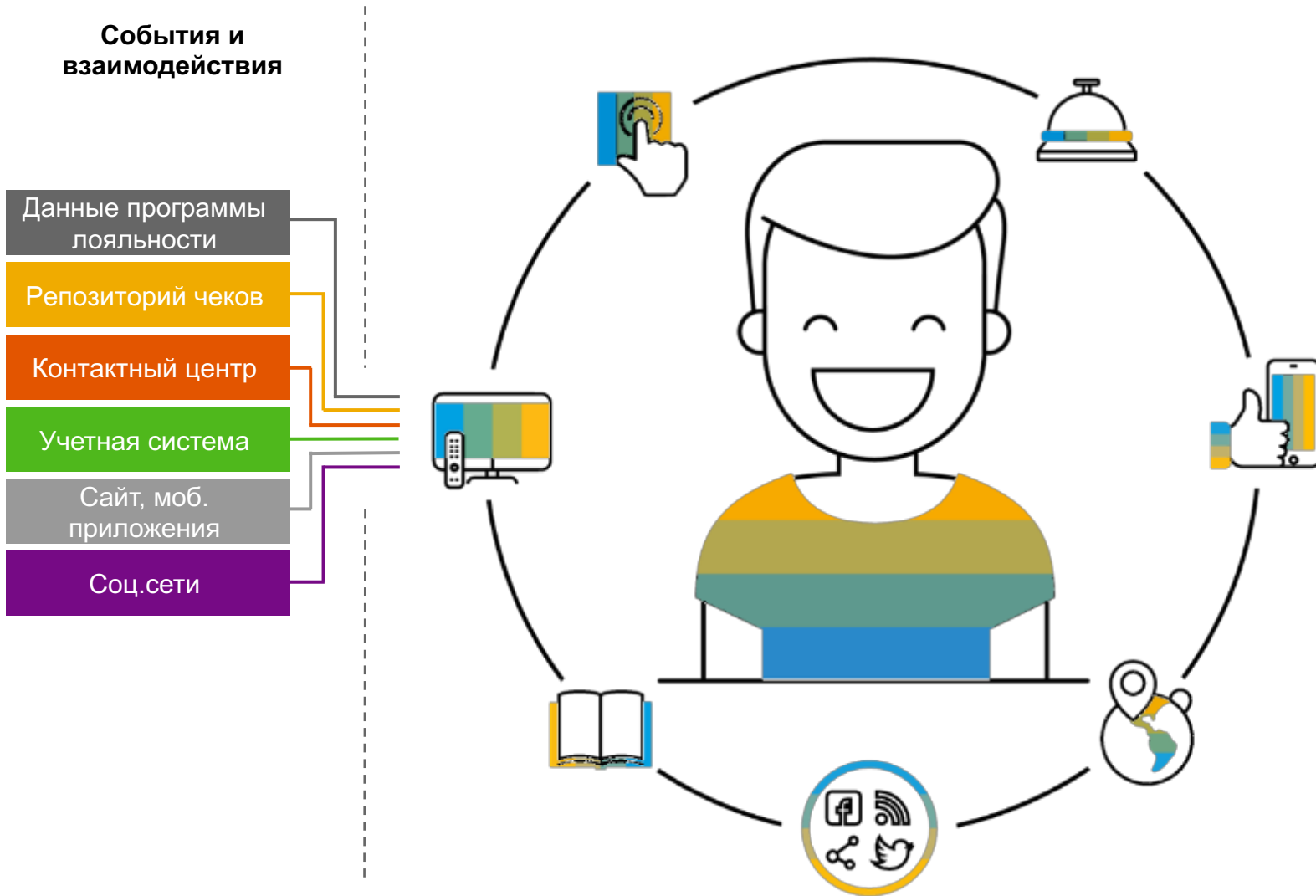
ХРАНИЛИЩЕ КЛИЕНТСКИХ ДАННЫХ

Полный цикл цифрового взаимодействия



Планирование, измерение и оптимизация

Шаг 1. Клиентский профиль

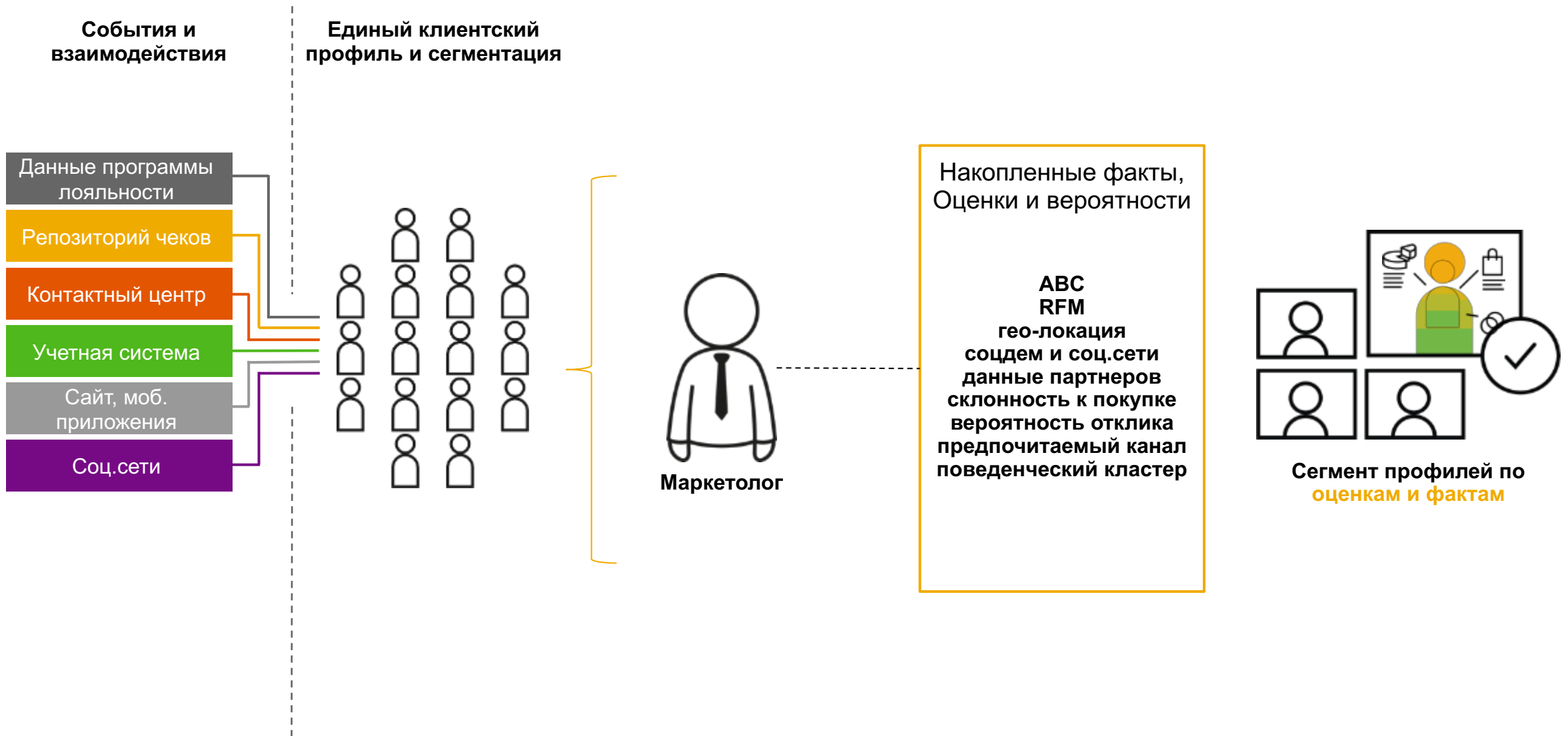


- Единый профиль клиента
- История всех взаимодействий (онлайн, оффлайн, соц.сети)
- Метрики (scores)

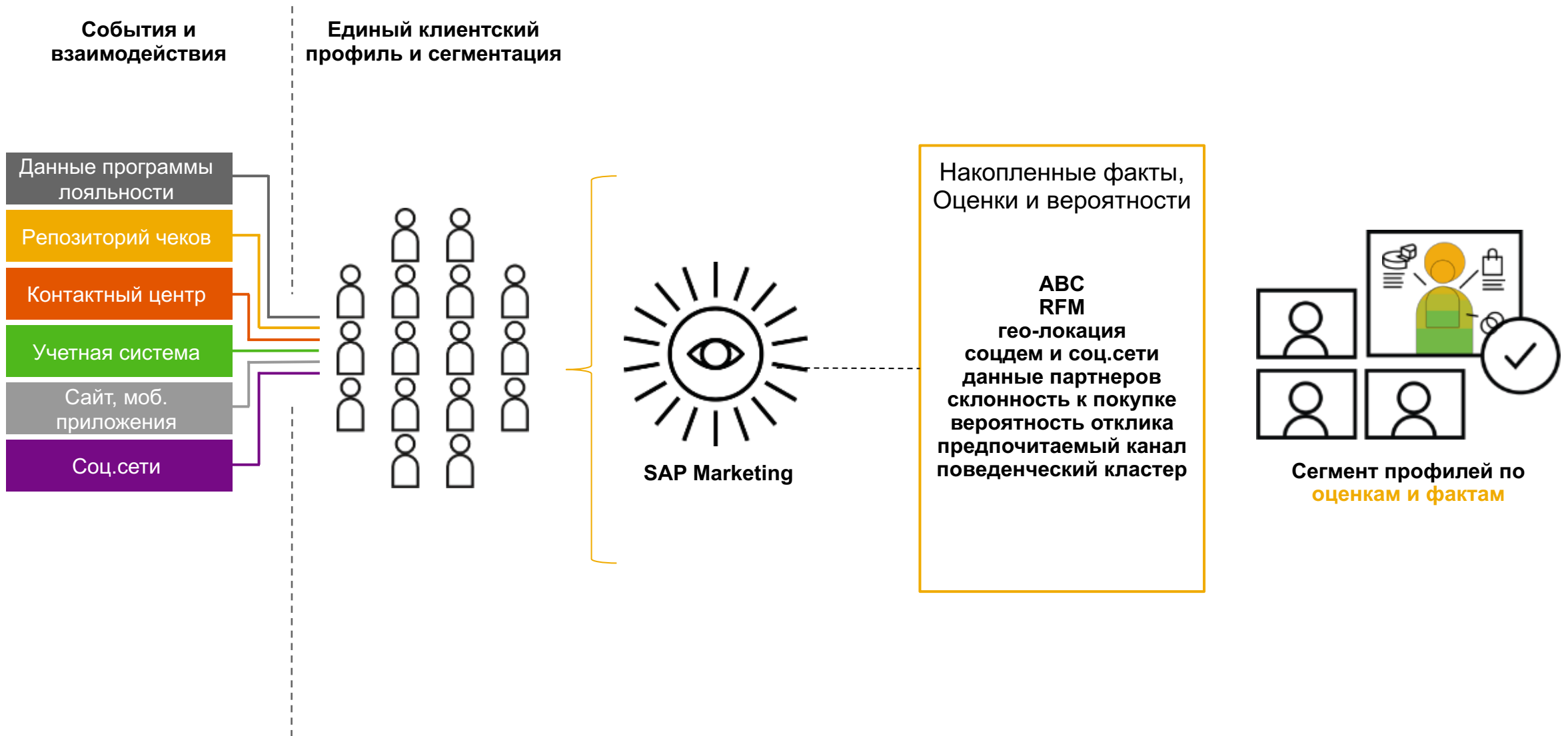
Шаг 2. Анализ клиентской базы



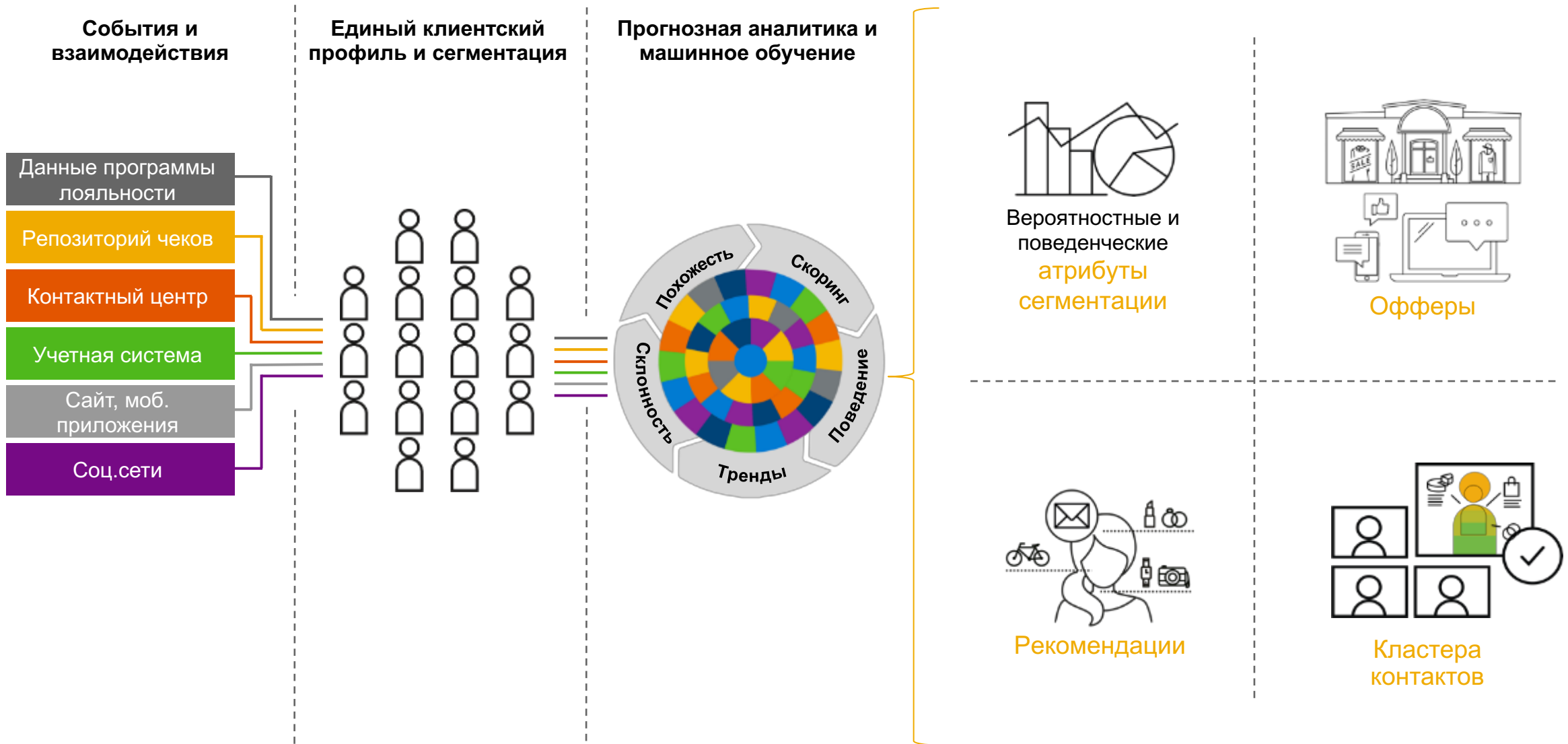
Шаг 2. Анализ клиентской базы



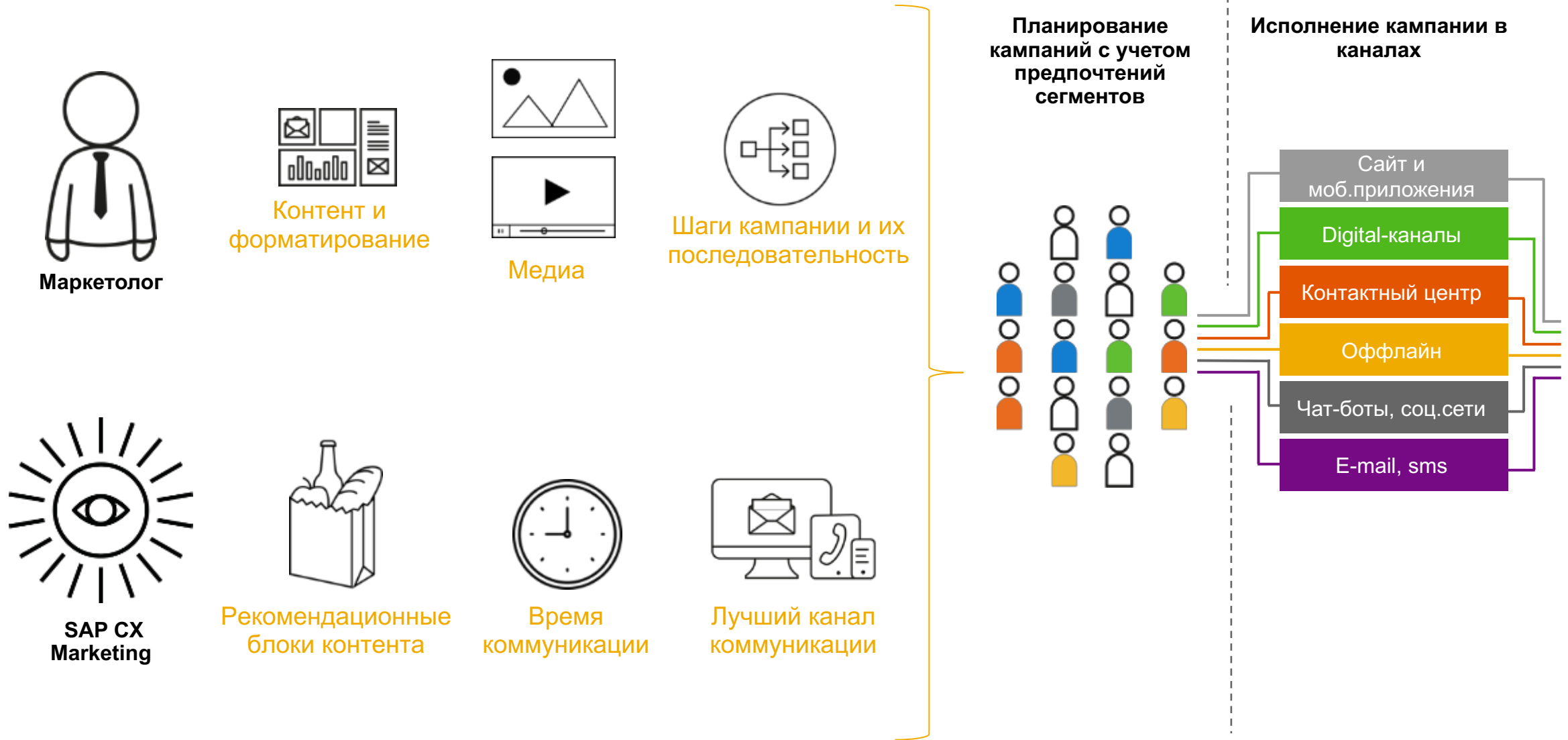
Шаг 2. Анализ клиентской базы



Шаг 3. Прогнозная аналитика



Шаг 4. Управление кампанией (кампаниями)



Аналитика и обратная связь – реагирование на полученный клиентский опыт

Indicator

Charts in the indicator category are a quick way to show current values

Bullet

A bullet chart type can be used to indicate progress towards a goal. To use you must first establish thresholds for the measure you are working with



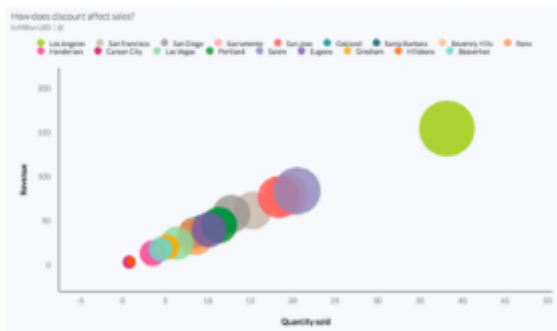
Numeric Point

Use a numeric point chart type to show totals at a glance. Numeric point When thresholds are enabled the color of the number changes to show



Bubble Chart

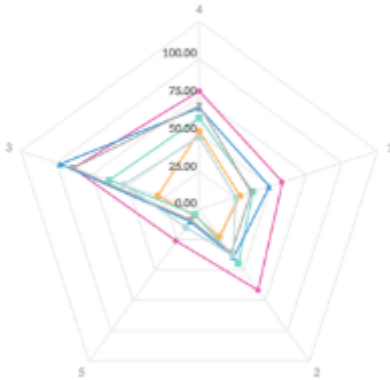
To see the correlation between three measures use a bubble chart. They display third measure is reflected in the size of the bubble.



Passenger satisfaction rating by age group

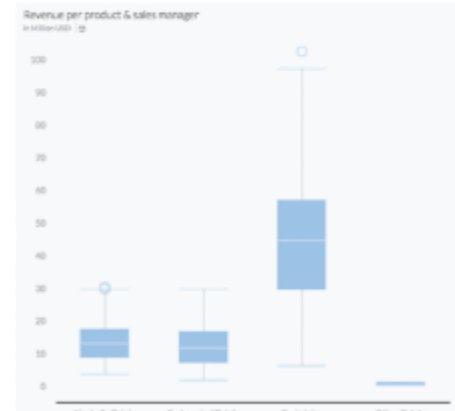
In USD | 3 Filters applied

10-24 25-34 35-44 45-54 55-64 65-Over



Box plot

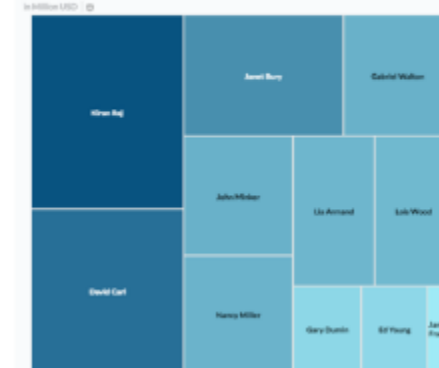
Box plots show the distribution of data based on a five number summary: minimum, quartile, and maximum. When datasets have single points with extremely high or low minimums they're displayed as outliers.



Tree Map

The tree map chart type functions similarly to heat maps. The difference depending on the value of the measure. Tree maps are limited to a single

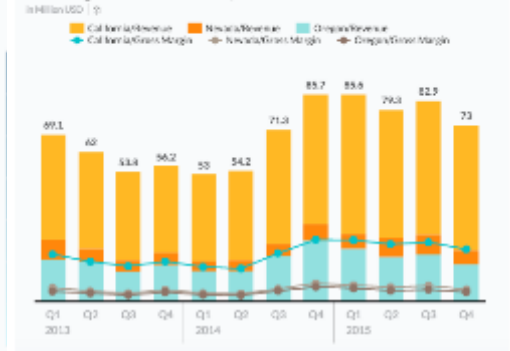
What salesperson has generated the most revenue?



Combination Stacked Column and Line

A combination stacked column and line chart should be used in a scenario as a breakdown of a particular measure in relation to a dimension.

Gross margin and revenue over time per location



Cluster Bubble

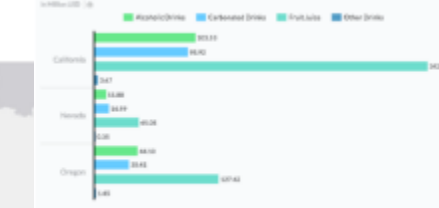
This style of bubble chart is another way to explore a cluster bubble chart in SAP Analytics Cloud that contain more detailed information.



Обзор бизнес-ассортимента



Revenue per location and product



Stacked Bar/Column

An alternative to a clustered bar/column chart is to use a stacked bar/column chart. Waterfall to find out whether or not there is a correlation between two



Waterfall

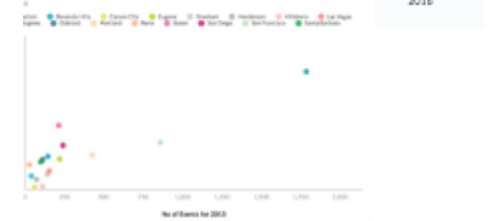
A waterfall chart when you want to show the positive and negative of a dimension (usually Time).

Flow from Operational Activities



Scatter Plot

Waterfall to find out whether or not there is a correlation between two



Факторы получения выгод



Рост NPS



Рост активности аудитории



Централизация цифрового маркетинга

Отклик на кампании

+
25%

Объем кросс-продаж

+
60%

Частота покупок

+
15%

Средний чек

+ **18%**

Отток клиентов

-
57%

Портфолио SAP Customer Experience C/4HANA для реализации омниканального взаимодействия с клиентами



Каналы продаж и коммуникации



**SAP
Marketing**

- Единый профиль
- Сегментация
- Кампании
- Персональные рекомендации
- Оптимизация маркетинга



**SAP
Commerce**

- Интернет-продажи
- Продуктовый каталог
- Персонализация
- Партнерская экосистема/
• маркетплейс



**SAP
Loyalty**

- Кроссканальная программа лояльности
- Сложная логика начислений, списаний, промо-акций



**SAP
Service**

- Работа с сервисными запросами и
- Управление KPI сервисных сотрудников



**SAP
Sales**

- Управление B2B продажами
- Управление взаимодействием с агентами / торговыми представителями



МАШИННОЕ ОБУЧЕНИЕ – SAP Leonardo



ХРАНИЛИЩЕ КЛИЕНТСКИХ ДАННЫХ – SAP Customer Data Cloud (ранее: Gigya)

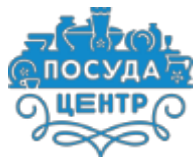


ИНТЕГРАЦИОННАЯ ПЛАТФОРМА – SAP Cloud Platform

Опыт SAP CX в финансовом секторе



Некоторые клиенты SAP CX в CIS





Цель проекта

Счастливые болельщики за счет релевантных персональных предложений каждому сегменту
Изучить портрет болельщиков и историю взаимодействий для эффективного интерактивного диалога
Личное предложение через лучший канал с учетом принципа омниканальности



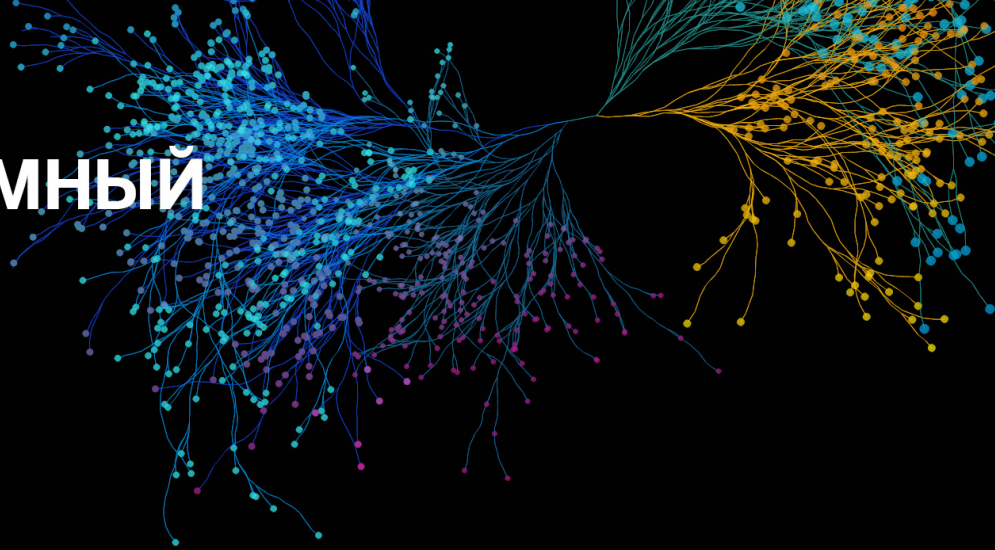
Результаты проекта

- Лучшее понимание клиентов за счет обогащения профилей данными по взаимодействиям в разных каналах, транзакциям, информации из социальных сетей, анализу поведения и скорингу
- Рост аудитории – число контактов, доступных для сегментации, значительно возросло. Появилась возможность взаимодействия с фанатами, которые ранее не были в фокусе
- Анализ эффективности маркетинговых кампаний и анализ реакции клиентов на коммуникации
- ИТ больше не участвует в процессе управления маркетингом, они подключались только на этапе внедрения
- Единая маркетинговая платформа, теперь весь процесс осуществляется в рамках единого решения



Запуск за 8 месяцев

SAP NOW
БИЗНЕС РАЗУМНЫЙ



БОЛЬШОЕ СПАСИБО
и прекрасного дня!

Леденёв Алексей Петрович,
Эксперт по решениям Customer Experience, SAP CIS
Alexey.Ledenev@sap.com



PUBLIC