

CASE STUDY

SALESmanago Marketing Automation Case Study: E-commerce

Firma Meble VOX dzięki Marketing Automation efektywnie łączy sprzedaż online z offline. Dzięki wysyłce dynamicznych wiadomości e-mail 1-to-1 zwiększają współczynnik konwersji o 100%, a dzięki automatycznej wiadomości ze stworzonym online projektem wnętrza ponad 22% użytkowników powraca na konsultacje do salonów stacjonarnych.



Meble VOX to producent mebli oraz artykułów dekoracyjnych, który zdobył uznanie dzięki oryginalnym rozwiązaniom do aranżacji wnętrz. Firma posiada ponad 100 salonów w Polsce oraz ponad 40 salonów poza granicami naszego kraju. Meble eksportowane są do wielu krajów Europy i Stanów Zjednoczonych. Zakupów można dokonać również w sklepie internetowym www.meble.vox.pl.

Wyzwania

Firma poszukiwała rozwiązania, które pozwoli efektywnie domykać proces sprzedaży przez zachęcenie do wizyt w salonach oraz wykorzystanie kanału online w podnoszeniu jakości konsultacji w sklepach stacjonarnych. Wyznaczono następujące cele:

- ▶ Zwiększenie retencji klientów salonów stacjonarnych i utrzymanie zainteresowania ofertą po wizycie
- ▶ Zachęcenie klientów sklepu online do uczestnictwa w osobistych konsultacjach w salonach stacjonarnych
- ▶ Dostarczenie konsultantom w salonach Meble VOX kluczowych informacji o zainteresowaniach klientów
- ▶ Zwiększenie skuteczności kampanii e-mail marketingowych

CASE STUDY

SALESmanago Marketing Automation Case Study: E-commerce

Wdrożone rozwiązania

Meble VOX wdrożyły SALESmanago w celu zintegrowania systemu z aplikacją VOXBOX, służącą do projektowania wnętrz. Połączenie obu systemów miało na celu zachęcenie użytkowników do wizyt w salonach stacjonarnych i dokonywania transakcji m. in. dzięki maksymalnej personalizacji treści wiadomości wysyłanych po wizycie w sklepie online i zachęcenie do wizyt w sklepach stacjonarnych. Wdrożono następujące rozwiązania:



Segmentacja bazy kontaktów

pozwoiliła na precyzyjne przyporządkowanie kontaktów do odpowiednich salonów stacjonarnych w miejscu zamieszkania.



Dynamiczne wiadomości one-to-one

użytkownicy odwiedzający sklep online, ale niedokonujący zakupów, otrzymują wiadomość z dynamicznie dopasowaną ofertą produktów dodanych do koszyka oraz propozycją produktów komplementarnych.



Budowa procesu sprzedażowego kierującego użytkowników strony WWW do zakupów offline

dzięki integracji aplikacji VOXBOX z systemem SALESmanago każdy użytkownik po zaprojektowaniu wnętrza w aplikacji dostaje drogą mailową wiadomość zawierającą stworzony projekt z możliwością wykonania zdjęcia projektu i zachętą do konsultacji w salonie stacjonarnym.



Wysyłka projektów stworzonych przez klientów do salonów stacjonarnych

salony otrzymują gotowe projekty stworzone przez użytkowników, aby podczas wizyty danej osoby w salonie konsultanci mogli wygodnie pracować z klientami na przygotowanej konfiguracji wnętrza.

CASE STUDY

SALESmanago Marketing Automation Case Study: E-commerce

Efekty

Meble VOX skutecznie zachęciły klientów do zakupów dzięki wysyłce spersonalizowanych wiadomości z aplikacji VOXBOX zarówno do klienta, jak i do salonu, oraz dzięki dynamicznym wiadomościom 1-to-1. Wyniki uzyskane przez sklep są dowodem na efektywne zarządzanie zarówno kanałem offline jak i online:



20% ogółu klientów wprowadzonych do bazy pozyskanych zostało dzięki integracji projektu VOXBOX z SALESmanago.



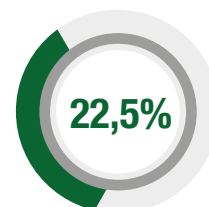
Dla dynamicznych wiadomości wysyłanych do klienta po wizycie w sklepie on-line OR wzrósł o 400%



CTR o 1200% w stosunku do standardowych kampanii e-mail.



100% wzrost współczynnika konwersji dla wiadomości dynamicznych wysyłanych po wizycie klienta na stronie.



Współczynnik konwersji dla osób objętych procesem sprzedażowym programem VOXBOX na poziomie 22,5 %.

Możliwości rozwoju

- ▶ Integracja z Facebookiem (Custom Audiences) – targetowanie reklam na Facebook z podziałem na segmentację behawioralną i dopasowanie reklam do grup zainteresowanych danym produktem lub segmentację transakcyjną, czyli kierowanie reklam do grup, które wykazują określone tendencje zakupowe.
- ▶ Personalizowane SMSy - przypominające o możliwości konsultacji w salonie lub zbliżającym się terminie umówionej wizyty.
- ▶ Banery dynamiczne - umieszczone na stronie i generowane w oparciu o konkretne zachowania kontaktów, bądź zachowania niepożądane jak np. porzucenie koszyka zakupowego lub porzucenie procesu tworzenia projektu.

„Współpraca Vox z SALESmanago polega na wdrażaniu projektów, których celem jest zarówno inicjowanie, jak i domykanie sprzedaży. Użycie dynamicznych wiadomości w salonach VOX ułatwia i standaryzuje kontakt z klientem. Pozwala też monitorować ruchy klienta na stronie www i przedstawiać twarde dane właścicielom salonów dotyczące efektu ROPO.”



Maciej Syroczyński
E-marketing & E-commerce Manager
Meble VOX

Kontakt

Siedziba Główna Spółki
Benhauer sp. z o.o.
ul. Krowoderska 52/2,
31-158 Kraków

European Headquarters
Benhauer LTD
Suite 635, Milton Keynes Business Centre
United Kingdom

American Headquarters
SALESmanago LLC
85 Broad St., New York 10004
United States of America