

Godmorgen og velkommen
Online eventet starter kl. 09.00

Snup endelig en ☕ eller en 🥐
og så ses vi snart!

ONLINE EVENT

Sådan arbejder du med omnichannel personalisering



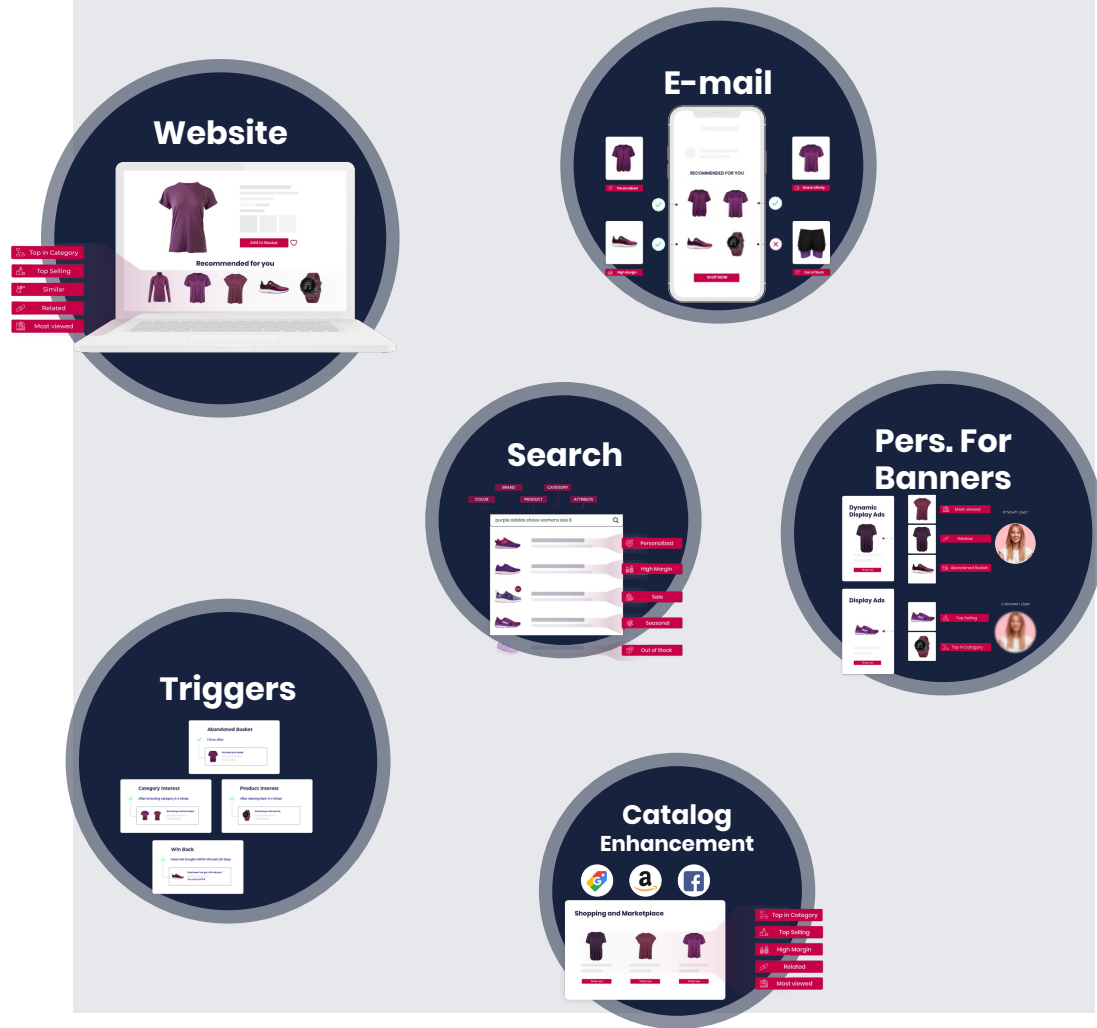
Anders Spicker

Director, Customer Success

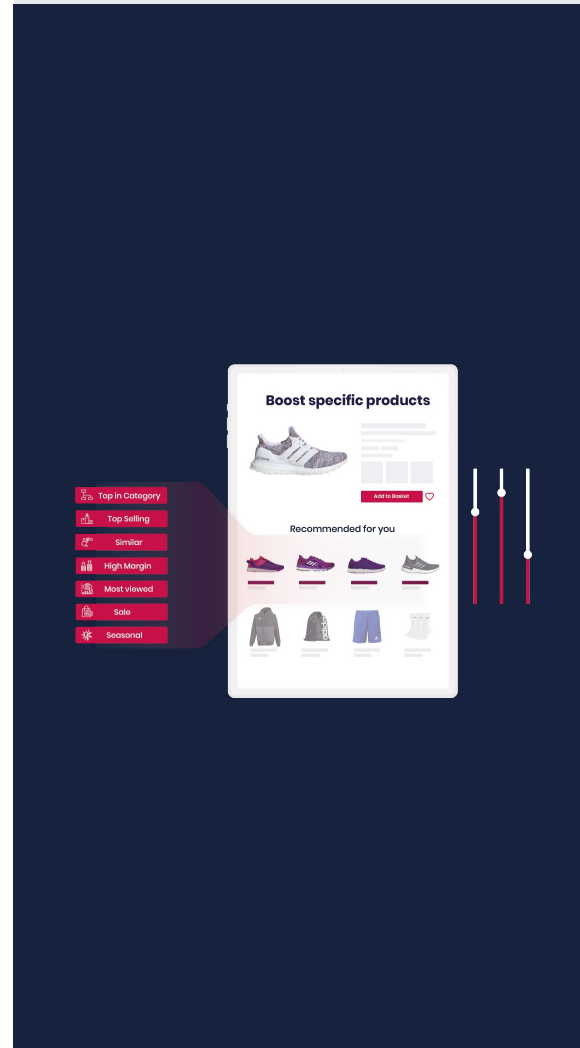
+45 53 67 57 55

asr@raptor.dk

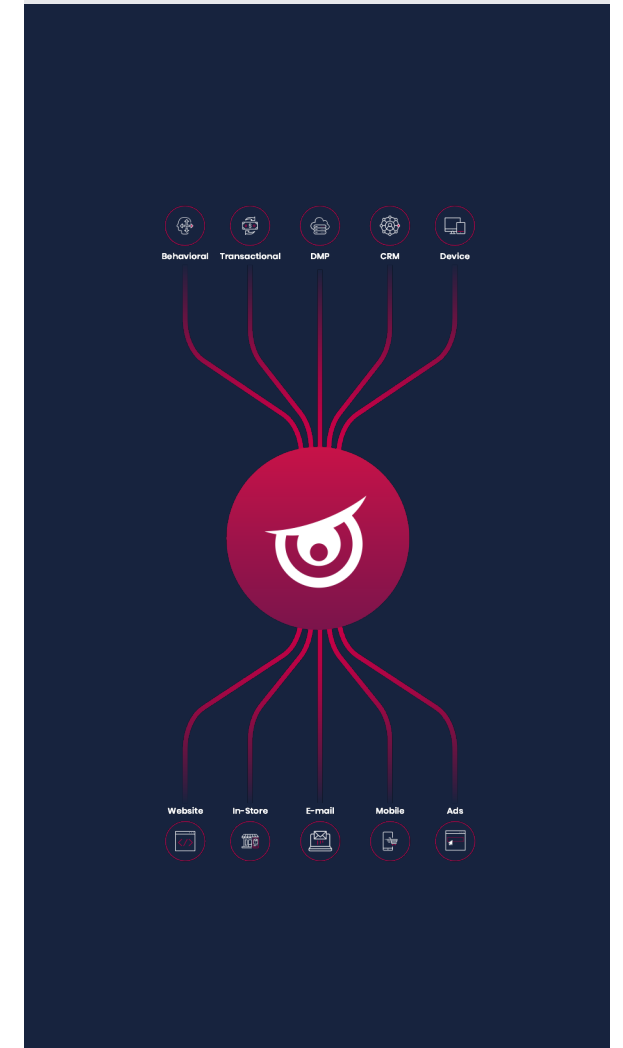
Personalising



Merchandising



Customer Data Platform

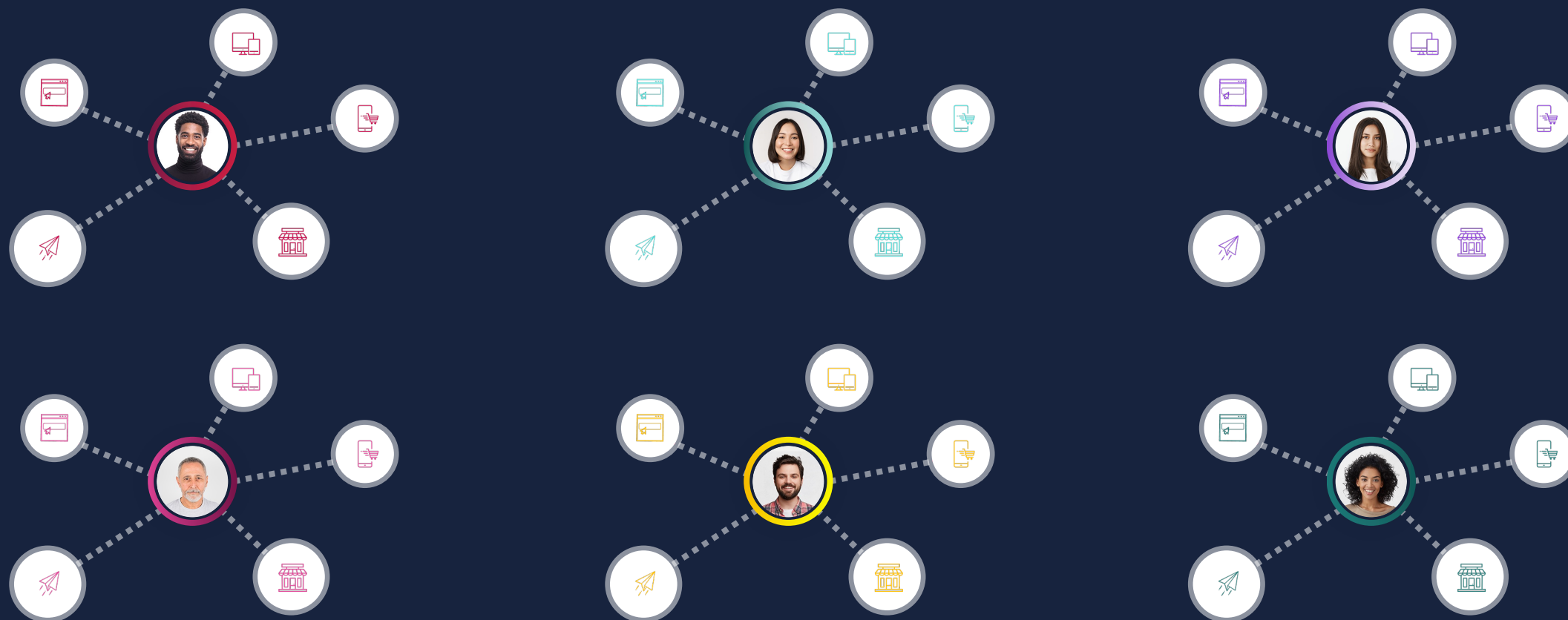


Hvad er omnichannel?



Skræddersyer automatisk oplevelsen til hver individuel kunde

Baseret på browserhistorik, købshistorik, præferencer, opsamlet kundedata, osv.



Gå ikke glip af det unikke potentiale

Nr. 1

e-commerce trend i 2023:
Omnichannel

75%

af ecommerce forbrugere siger, at
de bruger flere forskellige kanaler
i deres kunderejse

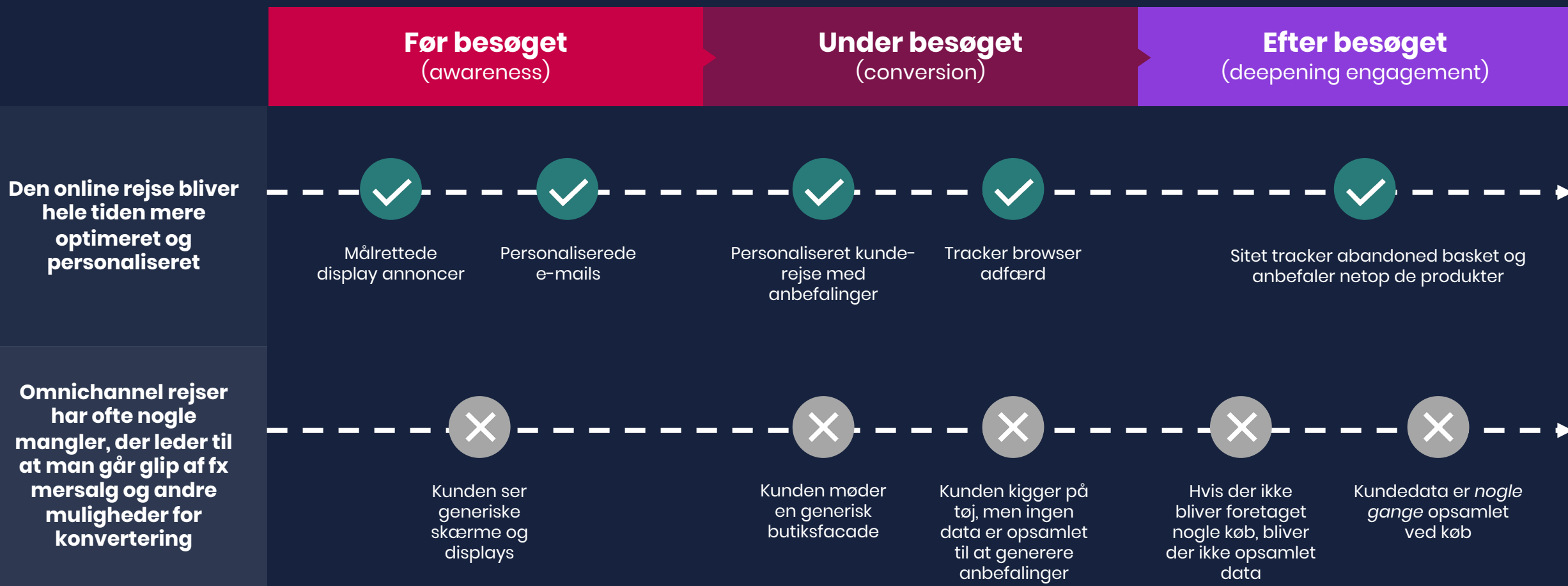
71%

af e-commerce forbrugere siger, at
de direkte forventer en personaliseret kunderejse

30%

højere omsætning på kampagner
med personlige budskaber

De fysiske touchpoints halter efter ift. personalisering



Dybdegående kendskab til dine kunder er nøglen

Personalisering bliver en afgørende faktor, når det kommer til brand loyalitet

Har du styr på din datastrategi til at kunne personalisere din kunderejse?



**Men hvordan binder du så dine kanaler
sammen og laver den personlige
kunderejse?...**

... på tværs af alle dine kanaler?

Tænkt eksempel: Du køber fodboldstøvler...

1

Du køber fodboldstøvler i en fysisk butik (for 3. år i streg i februar)



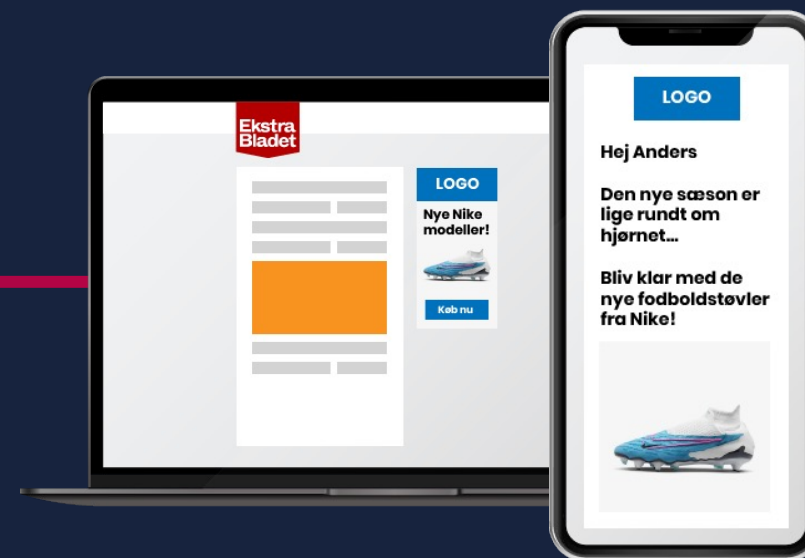
2

Straks efter får du vist tilbehør til dine nye støvler



3

Næste år i januar måned modtager får du besked om nye Nike modeller på tværs af alle kanaler



De første skridt på rejsen mod omnichannel personalisering

Plantorama: De første skridt



“Hvordan viser vi vores kunder de planter, som de rent faktisk kan købe? Dem der er på lager i vores havecentre? Der var ingen tvivl om, at personalisering var en del af løsningen, men den skulle skræddersyes til Plantorama.”

Aske Nielsen
E-commerce Manager, Plantorama



Skoringen: Fjern forstyrrelser

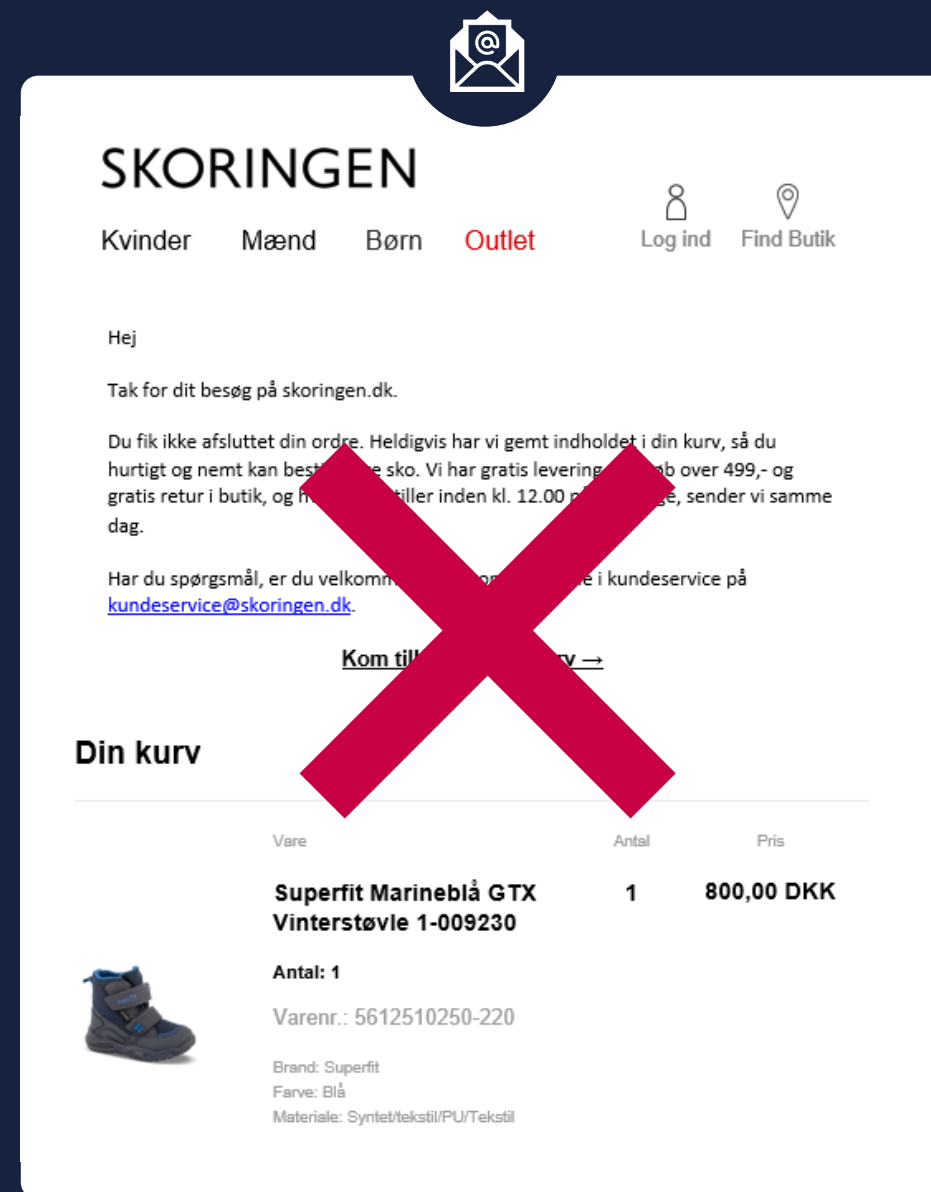
- ✓ Højere engagement på dine e-mails
- ✓ En lavere unsubscribe-rate

Kunde forlader webshop med varer i kurven

Kunden køber varen i en fysisk butik

Abandoned basket mail annulleres

Mail med tilbehør til varen sendes i stedet



SKORINGEN

Kvinder Mænd Børn **Outlet** Log ind Find Butik

Hej


Tak for dit besøg på skoringen.dk.

Du fik ikke afsluttet din ordre. Heldigvis har vi gemt indholdet i din kurv, så du hurtigt og nemt kan bestille de sko. Vi har gratis levering i Danmark over 499,- og gratis retur i butik, og hvis du bestiller inden kl. 12.00 mandag aften, sender vi samme dag.

Har du spørgsmål, er du velkommen til at kontakte os i kundeservice på kundeservice@skoringen.dk.

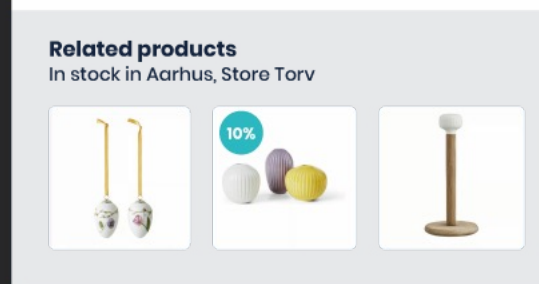
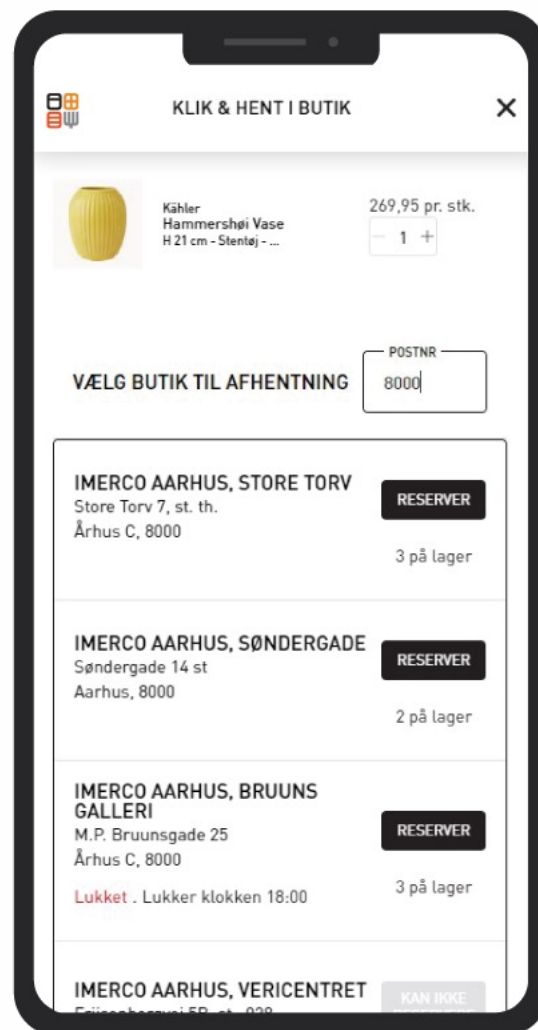
[Kom tilbage til din kurv →](#)

Din kurv

Vare	Antal	Pris
 Superfit Marineblå GTX Vinterstøvle 1-009230	1	800,00 DKK
Antal: 1		
Varenr.: 5612510250-220		
Brand: Superfit		
Farve: Blå		
Materiale: Syntet/tekstil/PU/Tekstil		

SKORINGEN

Imerco: Live sync mellem kanaler



Golfeksperten: Personlige tilvalg

- ✓ Højere konverteringsrater
- ✓ Bedre kundeoplevelser
- ✓ Stigende salg
- ✓ Øget loyalitet

Kunde køber en MotoCaddy el-vogn

14 dage senere

Mail sendes med tilbehør til MotoCaddy



The screenshot shows an email header with the 'GOLF ekspert' logo and navigation links: WEBSHOP, TILBUD, KATALOG, MÆRKER, and BUTIKKER. The main content features a MotoCaddy logo and a headline: 'Er du og din MotoCaddy el-vogn klar til flere golfrunder?'. Below this, it says: 'Vi har samlet lidt info om MotoCaddy til dig og fundet lidt tilbehør til yderligere inspiration.' There are three line-art illustrations of a golfer in different stages of a swing. The text continues: 'MotoCaddy er et engelsk firma, som blev startet tilbage i 2004 og har siden hen vokset til verdens førende indenfor el-vogne.' and 'Driftsikkerhed kombineret med moderne design er kendetegnende for MotoCaddy-vognene.' The final paragraph states: 'I Danmark er el-vogne for alvor ved at blive populært, og benyttes i dag af golfspillere i alle aldre. Golfspillere som bare gerne vil fokusere på spillet og spare energi imellem slagene. MotoCaddy er den foretrukne el-vogn hos mange, og derfor har de også udviklet et godt tilbehørsprogram.'


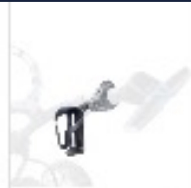


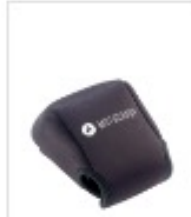



Golfeksperten: Personlige tilvalg

- ✓ Højere konverteringsrater
- ✓ Bedre kundeoplevelser
- ✓ Stigende salg
- ✓ Øget loyalitet

Kunde køber en MotoCaddy el-vogn

14 dage senere

Mail sendes med tilbehør til MotoCaddy

 <p>MotoCaddy scorekortholder</p> <p>199,00 kr.</p> <p>Se produkt</p>	 <p>MotoCaddy Universal flaskeholder</p> <p>169,00 kr.</p> <p>Se produkt</p>	 <p>MotoCaddy Mobil- og GPS-holder</p> <p>199,00 kr.</p> <p>Se produkt</p>	 <p>MotoCaddy paraplyholder - M- Series</p> <p>249,00 kr.</p> <p>Se produkt</p>
 <p>MotoCaddy Handle Cover M5 GPS</p> <p>149,00 kr.</p> <p>Se produkt</p>	 <p>MotoCaddy Røjsecover M-serie</p> <p>499,00 kr.</p> <p>Se produkt</p>	 <p>MotoCaddy Hjulcover par</p> <p>99,00 kr.</p> <p>Se produkt</p>	 <p>MotoCaddy M-Series sæde</p> <p>799,00 kr.</p> <p>Se produkt</p>

Bygger hele tiden på den personlige oplevelse

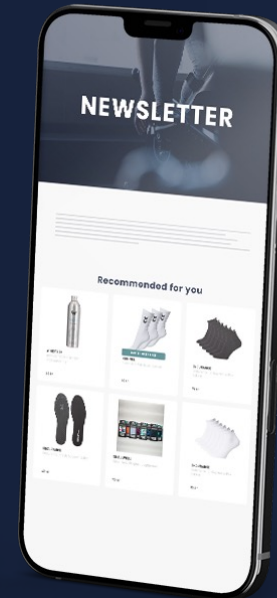
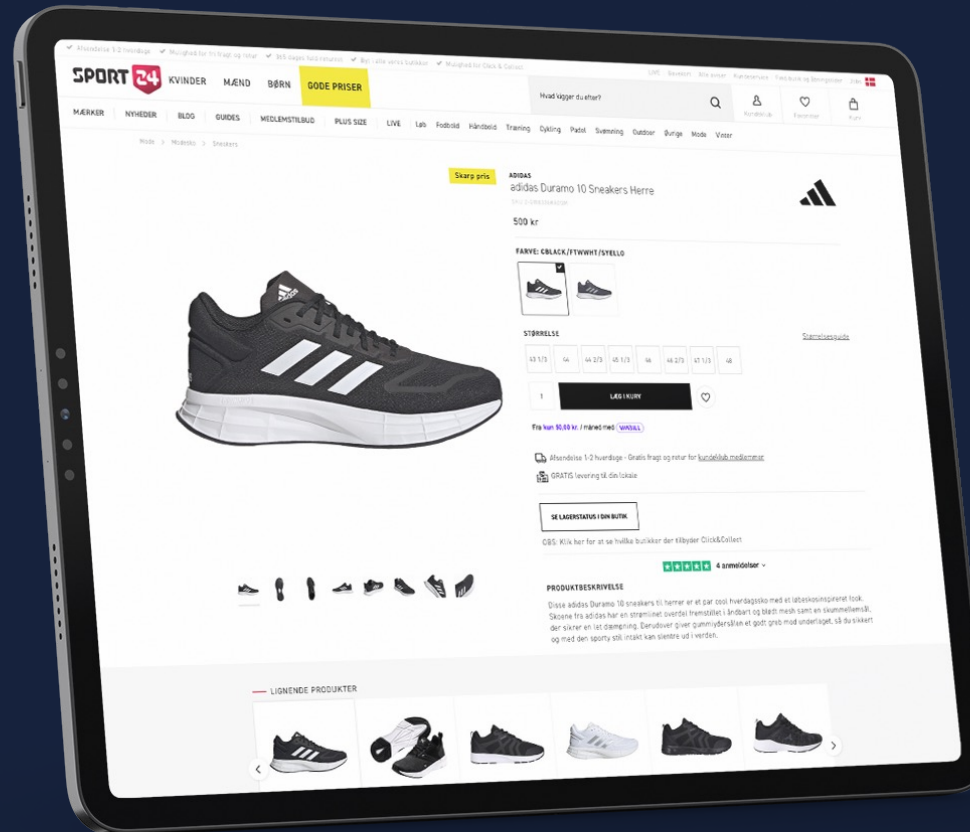
Omnichannel køb



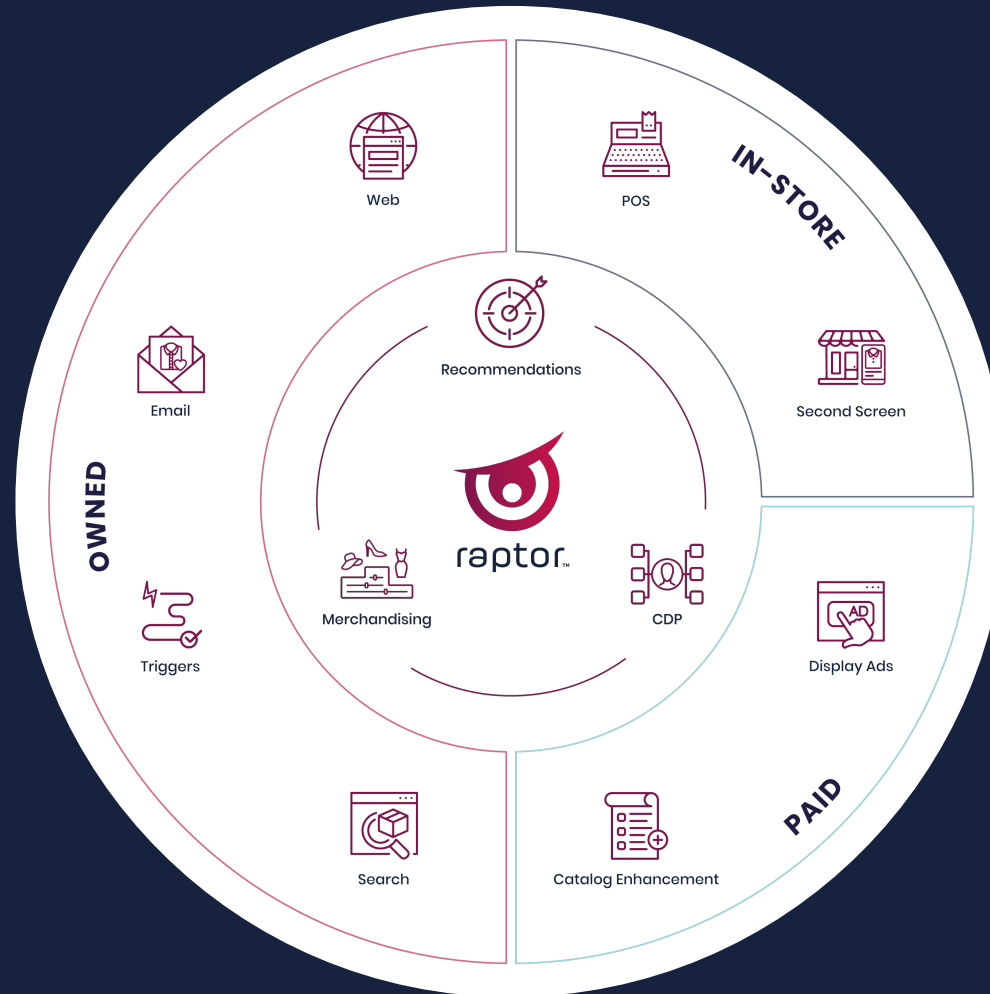
Kunder der køber begge steder er mere loyale

Bygger hele tiden på den personlige oplevelse

Omnichannel køb



Flet alle dine kanaler sammen



**Er lykken så gjort ved at købe
nyt marketing software?...**

Byg det rigtige fundament for omnichannel succes

- 01** Mandat oppe fra – generelt commitment
- 02** Ambitiøs og hård projektstyring
- 03** Rigtige profiler og partnere både internt og eksternt
- 04** Opbakning og forståelse på tværs af organisationen
- 05** De rigtige teknologier (Martech)

Tak for i dag

Hvis du har spørgsmål, så ring eller skriv endelig til mig



Anders Spicker

Director, Customer Success

+45 53 67 57 55

asr@raptor.dk