

Retenční strategie

Jaroslav Kaucký CMO, Digital People a.s.

ZOOT.

BIBLOO

Agenda

- ZOOT, Bibloo a další
- Retenční marketing dnes
- Segmentace a automaty
- Kobercová rozesílka a čím jí nahradit

Když 2 dělají totéž, není to totéž

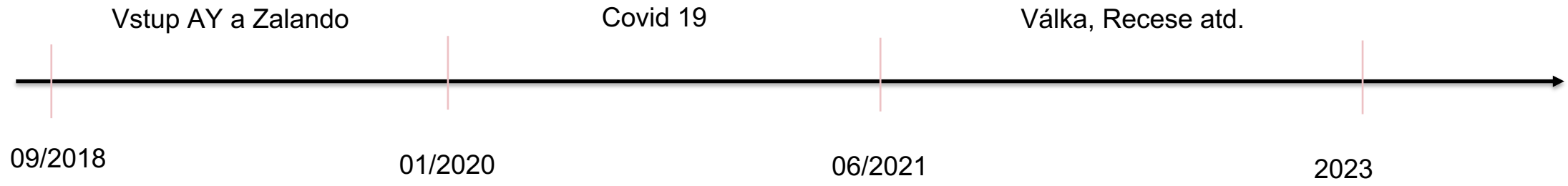
ZOOT.

1,8 mio. uživatelů

1,1 mio. aktivních uživatelů

BIBLOO

25 mio. rozeslaných e-mailů každý měsíc



UrbanStore.cz

UrbanStore.cz

UrbanStore.cz

ZOOT.

BIBLOO

BIBLOO

BIBLOO

Different.cz

ZOOT.

2018 – 22,38 %

2019 – 23,42 %

2020 – 18,82 %

2021 – 16,31 %

2022 – 12,08 %

2023 – 15,00 %

Klíčové KPI's pro retenční marketing aneb RFM je základ

CLV

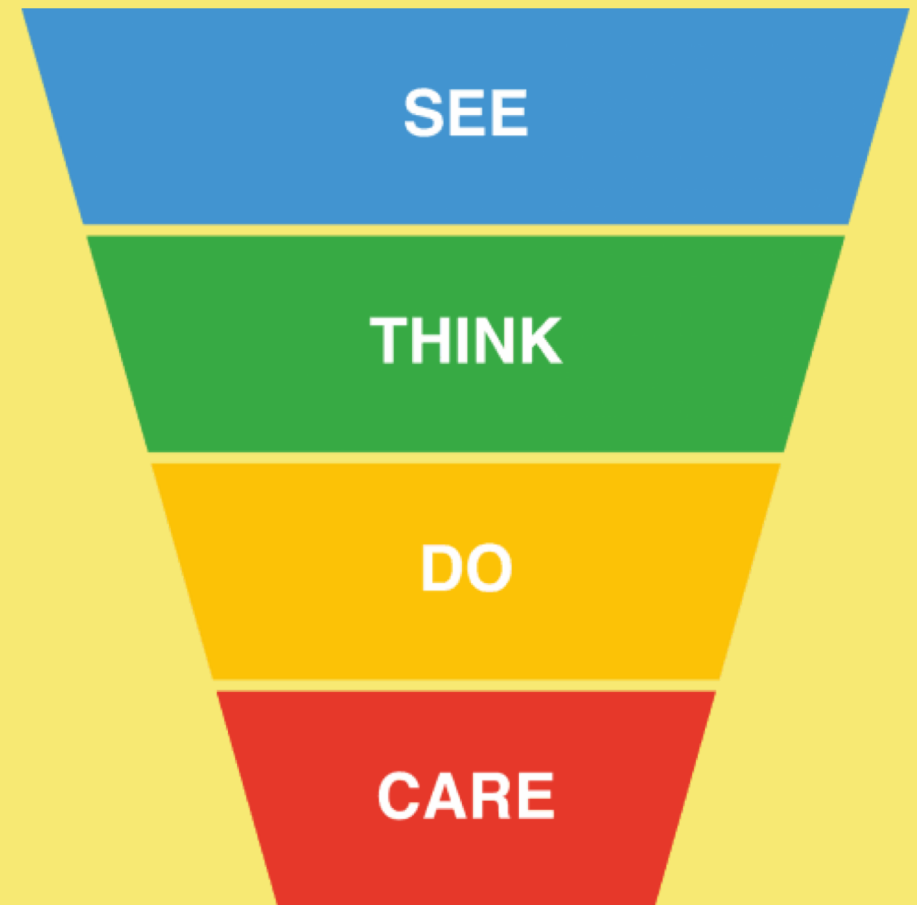
SEGMENTACE

MARŽE

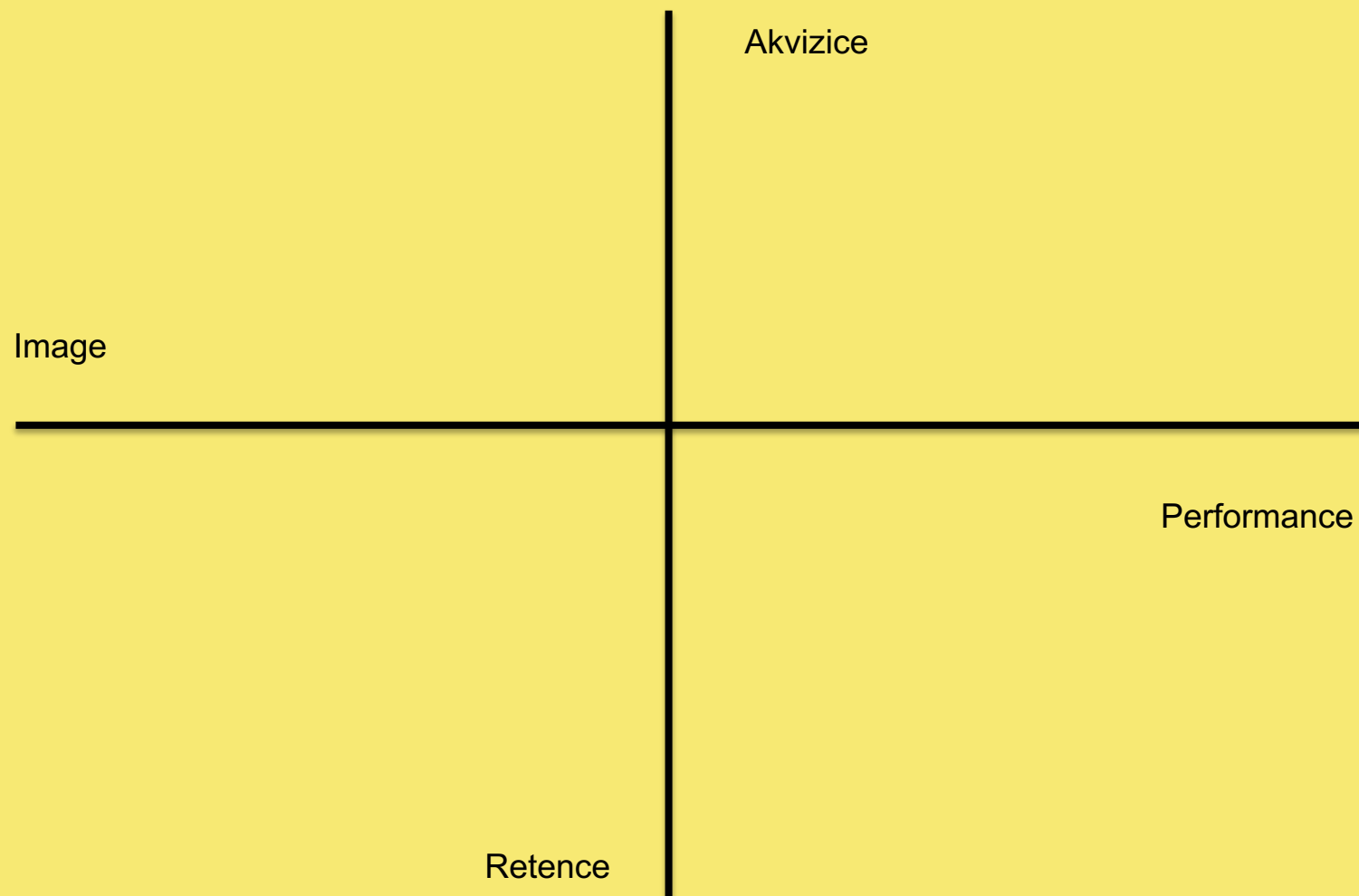
AKVIZICE

Jak vidíme retenční marketing dnes

- Bez relevantní akvizice se neobejdeme
- Propad zákazníků do předem definovaných segmentů pomůže naplnit obchodní strategii
- Retence není jen e-mailing, díky CDP a práci s databází mohou najít synergie napříč celým marketingovým mixem
- Vývoj mých klíčových segmentů v čase je gamechanger pro výpočet efektivity
- SMS/Viber/ Messenger/push notifikace jako sprej i pevná součást automatizací

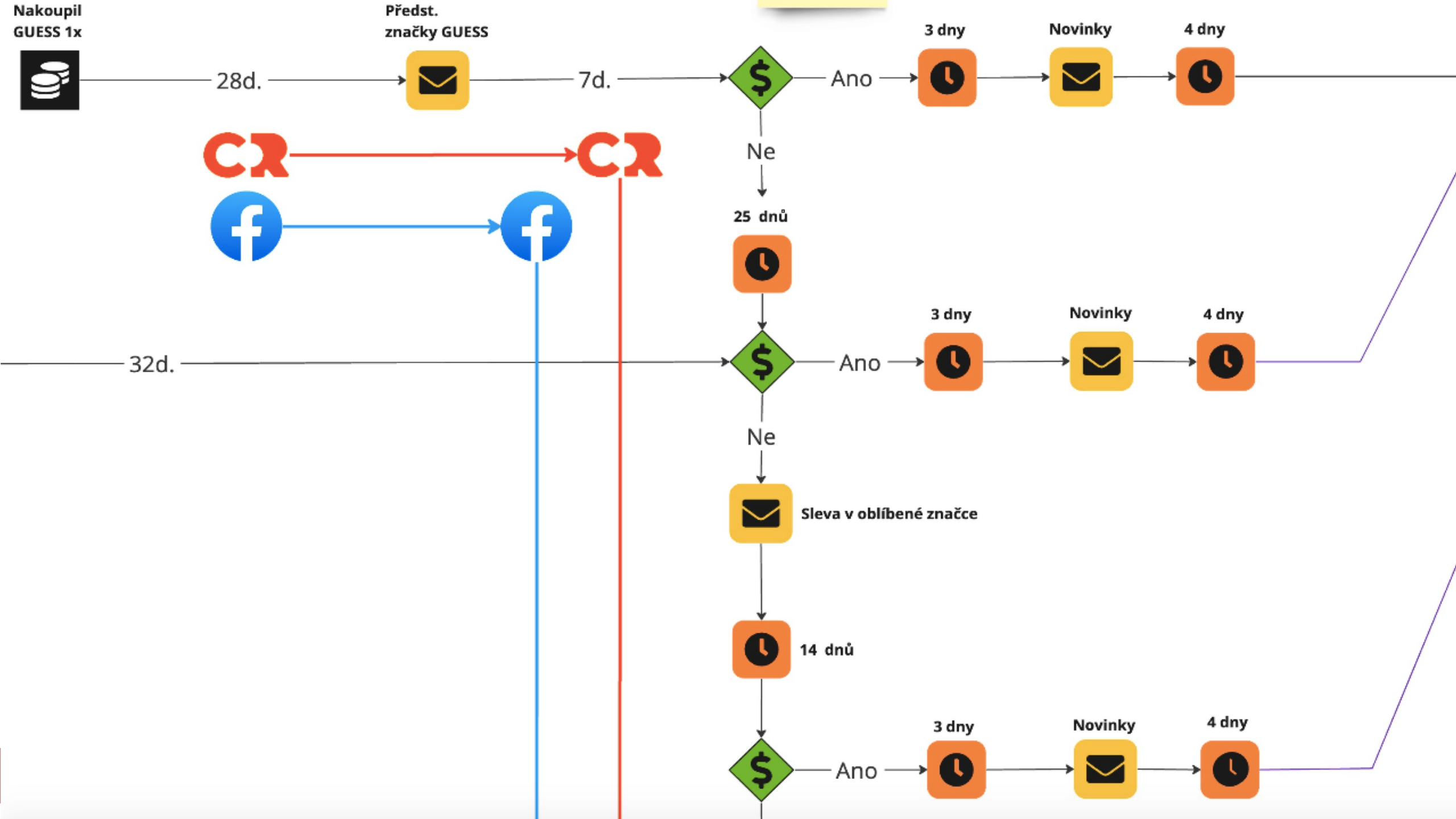


Co je součástí retenční strategie



Co je součástí retenční strategie

- Nejde tolik o marketingový kanál jako o obsah sdělení
 - Dílčí kanály mají jiný úspěch v jiné fázi STDC, mnohdy je to velmi překvapivé
-
- Představení nové značky se slevovou pobídkou
 - Slevová akce na konkurenční značku
 - Penetrační OOH kampaň na cílovku s potenciálem
 - Social / Programmatic cílení
 - ATL s cenovou incentivou
 - ...
-
- Většina kampaní na akvírovanou databázi (E-mail, SMS, Push, REM...)
 - Display zaměřený na ověřitelné USP's
 - APLIKACE
 - Komunitní marketing
 - ...





[Obnovit statistiky](#)

(poslední aktualizace: 2. 5. 2023 12:08)

Avatar - prémiové zákaznice



13 998

Počet zákazníků



374 064 484,00 Kč

Tržby celkem



1 762,87 Kč

Průměrná objednávka



99,18 %

Vracející se zákazníci



26 739,90 Kč

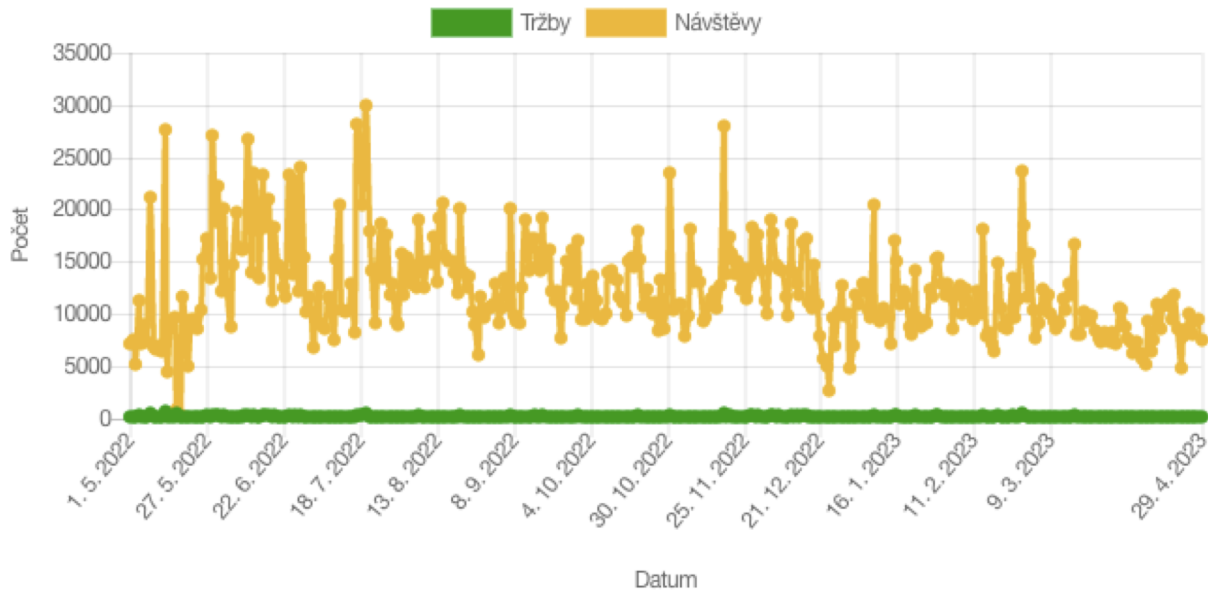
Průměrná CLV



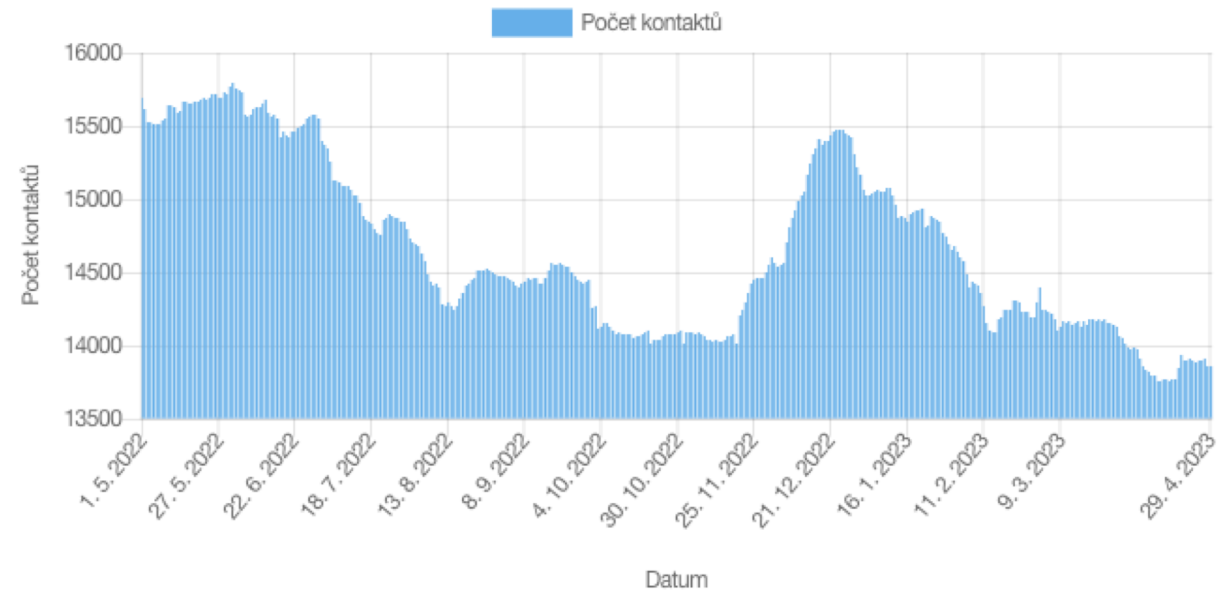
97,6 dní

Doba mezi
objednávkami

Tržby a návštěvnost



Počet kontaktů



1.9.2022 31.12.2022

BU&Country
Zoot

RFM segment
Vše

Channel 1
Vše

Channel 2
Vše

RFM with marketing channels

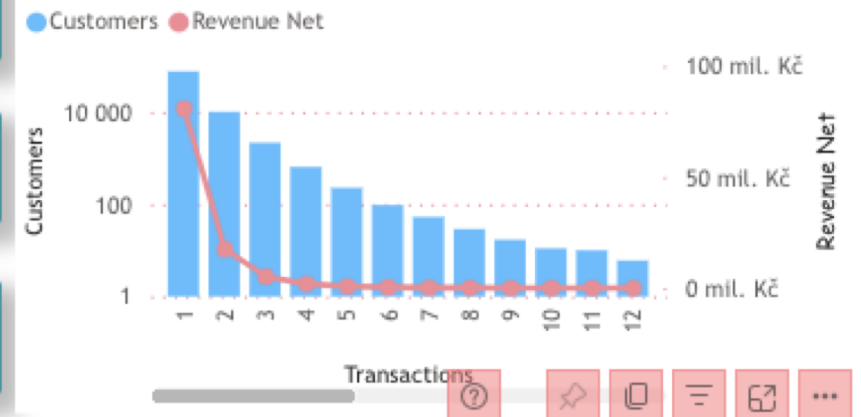
Segment	Unique Customers	RevenueNet	Transaction	Cust Waste	Cust Arpu Net	Products
New Customers	66665	71 029 859 Kč	67 865	23 145 432 Kč	1 065 Kč	125 229
Potential Loyalist	11195	22 715 916 Kč	24 527	13 013 625 Kč	2 029 Kč	55 002
About to Sleep	3819	5 654 968 Kč	3 819	482 611 Kč	1 481 Kč	8 571
Loyal Customers	540	2 797 813 Kč	2 653	2 310 249 Kč	5 181 Kč	7 839
Promising Customers	4283	2 357 112 Kč	4 283	729 147 Kč	550 Kč	7 122
Lapsed	3465	1 775 559 Kč	4 974	7 183 173 Kč	512 Kč	10 056
Champions	78	934 422 Kč	1 489	2 058 059 Kč	11 980 Kč	3 150
Loyal low Customers	453	645 350 Kč	2 186	2 095 469 Kč	1 425 Kč	4 802

Recency
59,00

Frequency
6,32

Revenue net perc.
77,45 %

Customers a Revenue Net podle kategorie Transactions



Revenue Net by segments in start month

Year Month	About to Sleep	Champions	Lapsed	Loyal Customers	Loyal low Customers	New Customers	Potential Loyalist	Promising Customers	Celkem
2022-09	3819	33	2599	201	186	4250	2964	4283	18334
2022-10		28	364	188	128	15099	2829		18629
2022-11		11	297	102	92	21367	2942		24808
2022-12		6	206	49	47	25963	2461		28724

Automatizace

- Úspora manuálních kapacit
- Maximální personalizace
- Wow efekt
- ON-top revenue stream
- Reaktivace
- Cross-channel marketing
- Jsem kurátorem celé customer journey

Segmentace

- Analytický podklad pro kompletní strategii
- Maximalizace efektivity
- Využitelnost cross-channel
- “one2one komunikace“
- ...

Kobercová rozesílka je zlo!

SMS na silné segmenty

Push notifikace

Influenceri

Děkuji za pozornost!