

# Marketinška avtomatizacija – razbijanje mitov

JERNEJA FALETIČ

renderspace

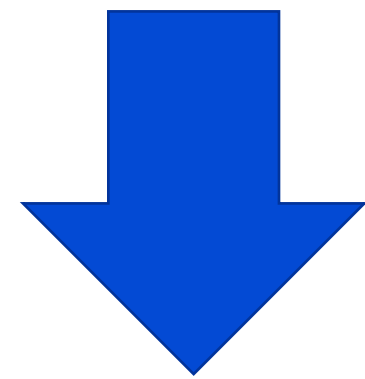
# Agenda

1. Temelji
2. Kriteriji za izbiro orodja
3. Določitev KPI-jev in ciljev
4. Ekipa za uvedbo
5. Primeri uporabe
6. Zaključek

**TEMELJI**

# Zakaj marketinška avtomatizacija?

Pravo sporočilo ob pravem času pravim ljudem.



Ciljana sporočila

Boljša izkušnja za uporabnike

Več leadov

Bolj kvalificirani leadi

Podatki iz več kanalov

# Kaj je marketinška avtomatizacija?

Uporaba programske opreme za avtomatizacijo marketinških aktivnosti, ne samo zaradi učinkovitosti, pač pa zaradi zagotavljanja personalizirane izkušnje za uporabnike.

## Kaj (lahko) avtomatiziramo?

Pošiljanje e-mailov

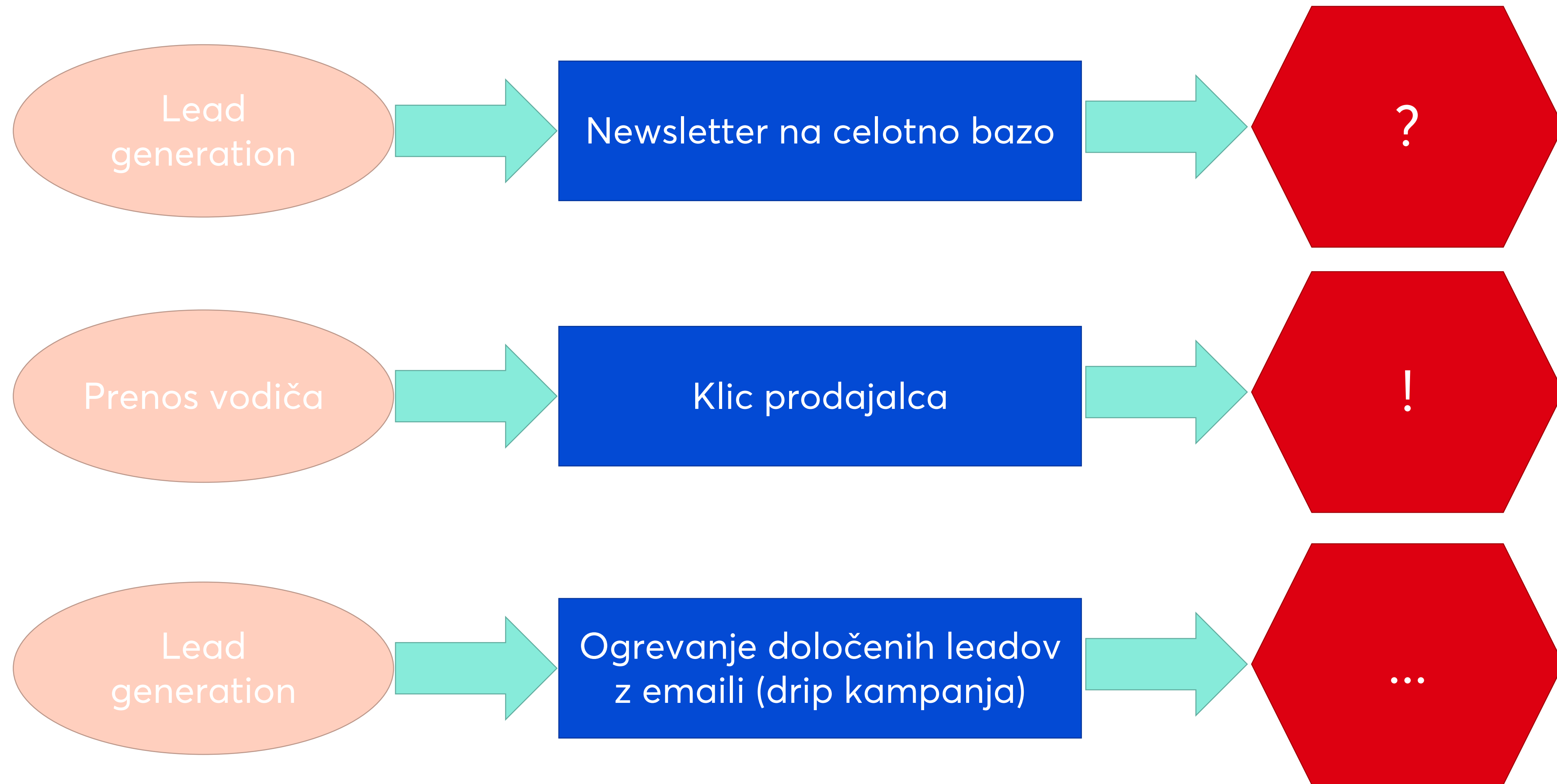
Objavljanje na družbenih omrežjih

Oglaševanje

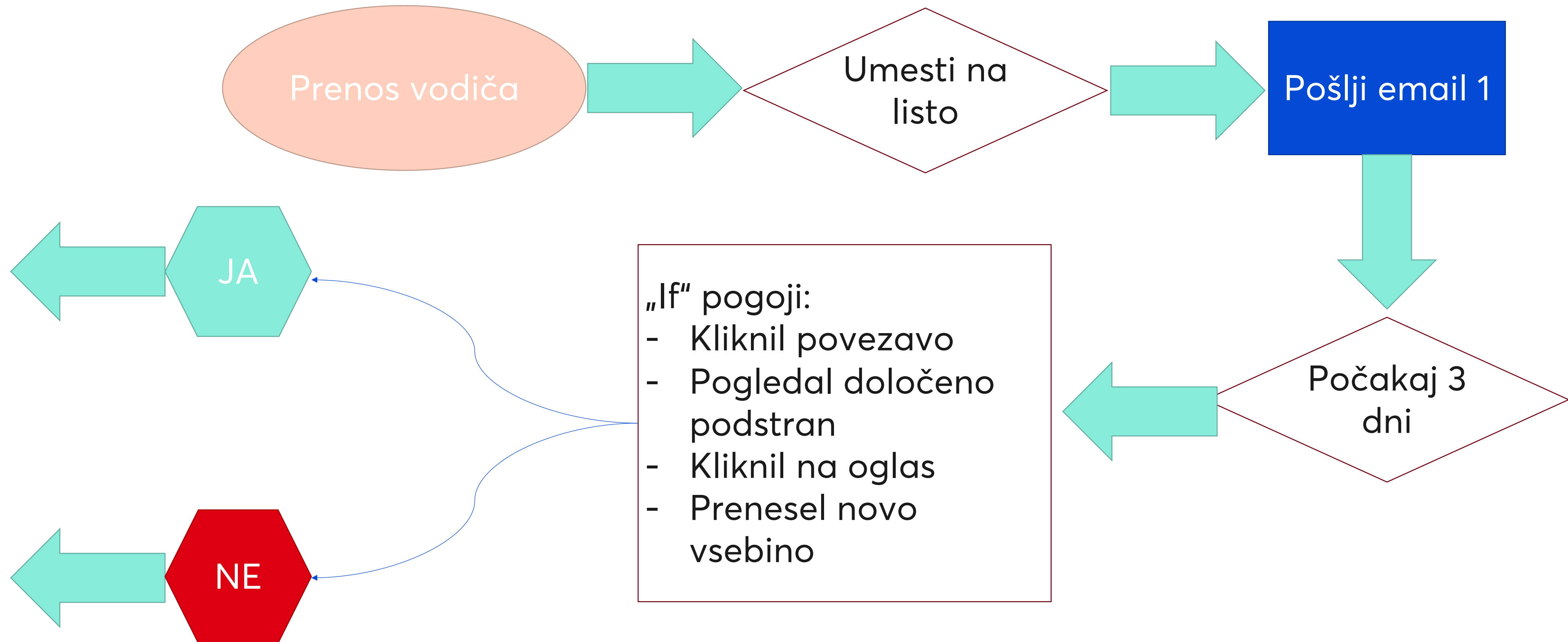
Segmentiranje oz. točkovanje leadov (lead scoring)

Prikazovanje vsebine na spletni strani

# Kako je vs. Kako bi lahko bilo



# Kako je vs. **Kako bi lahko bilo**



**IZBIRA ORODJA**



# Ni vsako orodje primerno za vsako podjetje

Kriteriji za izbiro:

B2B vs. B2C

Dolžina nakupnega procesa

Integracija

Razširljivost

Uporabniku prijazen vmesnik

Obdelava podatkov

Poročila

Uporabniške vloge in pravice

**KPI-JI IN CILJI**

# Marketinška avtomatizacija naj ne bo sama sebi namen.

## Postavimo si poslovne cilje in merimo KPI-je.

### Poslovni cilji

#### Povišanje prihodkov

Boljša kakovost leadov

Dolgoročni odnosi s strankami

Boljše razumevanje uporabnikove poti

Poprodajne aktivnosti

### KPI-ji

Aktivni/neaktivni kontakti

Stopnja kvalificiranja

Stopnja zavzetosti

Stopnja klikanja

Stopnja izpolnjevanja obrazcev

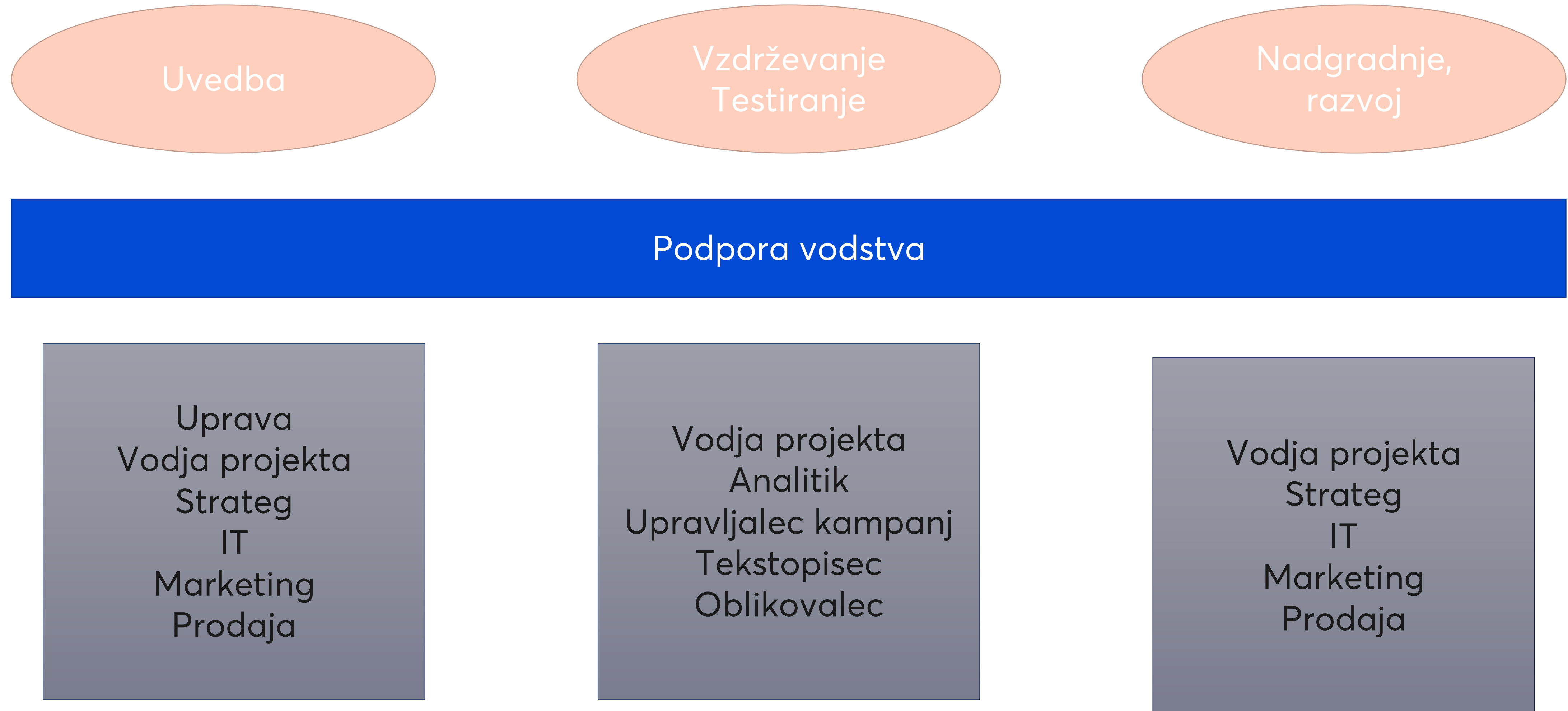
Stopnja konverzije med fazami lijaka

Povprečni lead score

Strošek na kontakt/lead

**EKIPA ZA UVEDBO**

# Uvedba in upravljanje marketinške avtomatizacije ni projekt enega oddelka.



**PRIMERI UPORABE**

# PRIDOBIVANJE LEADOV

---

B2B

Hitri vodiči, e-knjige  
Webinarji, seminarji

SaaS

Hitri vodiči, e-knjige  
Webinarji, seminarji  
Preizkusi orodja

Spletno tržišče

Prijava na  
prejemanje novic in  
akcij  
Nagradne igre

B2C

Prijava na  
prejemanje novic in  
akcij  
Nagradne igre  
Kvizi, čarovniki

# SEGMENTACIJA (LEADOV)

B2B

Glede na:

- Prenos vodičev, e-knjig
- Klikane povezave v mailih, oglasih
- Aktivnosti na spletni strani
- Obisk dogodkov

SaaS

Glede na:

- Prenos vodičev, e-knjig
- Klikane povezave v mailih, oglasih
- Aktivnosti na spletni strani
- Preizkus orodja
- Aktivnosti v onboardingu

Spletno tržišče

Glede na:

- Klikane povezave v mailih, oglasih
- Aktivnosti na spletnem tržišču
- Pretekle nakupe
- Opuščene košarice
- Pretekle nakupe

B2C

Glede na:

- Klikane povezave v mailih, oglasih
- Aktivnosti na spletni strani
- Rezultate kvizov, čarovnikov
- Pretekle nakupe



# NEGOVANJE LEADOV

---

B2B

SaaS

Spletno tržišče

B2C

- Negovanje je recept za nakup
- Običajno daljši prodajni proces, zato je pomembna dolžina drip kampanje

- Opomniki glede opuščениh košaric
- Povezani izdelki

- Pošiljanje vsebin in nagovori glede na izkazane interese

# PO PRODAJI

---

B2B

- Cross-sell
- Izobraževanje o produktu
- Program priporočil/študija primera

SaaS

- Onboarding
- Obdržanje kupcev
- Nadgradnja v višje pakete
- Program priporočil/študija primera

Spletno tržišče

- Anketa o zadovoljstvu (z izdelkom in izkušnjo)
- Ponovni nakupi

B2C

- Cross-sell
- Anketa o zadovoljstvu (z izdelkom in izkušnjo)
- Program priporočil
- Spodbuda za naslednji nakup

# AVTOMOBILSKE ZNAMKE

---

Dinamična  
vsebina

Od testne  
vožnje do  
nakupa

Po prodaji  
(opomniki za  
servise,  
prodaja  
dodatne  
opreme)

# ORGANIZACIJA POTOVANJ

---



Dinamična  
vsebina

Cross-sell do  
potovanja

Komunikacija  
glede na  
ogledane  
strani

# TELEKOMUNIKACIJE

---

Aktivnosti  
glede na  
obnašanje na  
spletni strani  
(event-based)

Podpora  
uporabnikom  
+ opomniki

Personalizirani  
nagovori in  
spodbujanje  
priporočil

**ZAKLJUČEK**

# Sestavite načrt

---

Ekipa

Izbira orodja  
(glede na  
kriterije)

Strategija +  
cilji

Prva  
kampanja  
(proof of  
concept)

Lead scoring

Dinamična  
vsebina (maili,  
spletna stran)

Testiranje in  
merjenje

Nadaljnji  
razvoj

**HVALA**

**JERNEJA.FALETIC@RENDERSPACE.SI**

**renderspace**