



450% aktivitet

- og en helt masse om flows der gør en kæmpe forskel



Værten på dagens Webinar

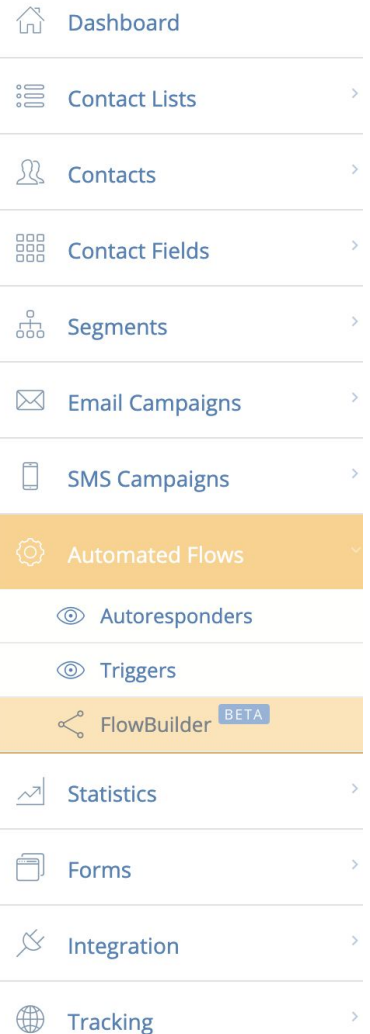
- Kim Østergaard

- Far til fire
- CEO & Founder hos MarketingPlatform
 - (engang hed vi MailPlatform og eMailPlatform)
- Har opbygget flere online virksomheder, bl.a. for:
 - Bestseller (tøjvirksomhed)
 - Co-founder TrendyBaby
- Hjulpet talrige retailere i Europa som konsulent
- Foredragsholder (taler længe og gerne)
- Forbind meget gerne på LinkedIn:
 - <https://www.linkedin.com/in/kimostergaard/>



Agenda for dagens webinar

- Kort historie om hvem vi er - og vores navneskifte
- Lidt om Omnichannel - og hvorfor det er vigtigt
 - Både på input og output
- Hvad er et CDP (Customer Data Platform)
 - Og hvorfor skal du have ét kundebillede
- Når kunderne bliver ambassadører
 - Case fra WebOil og Med24
- De mest effektive flows du kan lave
 - Vi har samlet de 10 bedste flows
- Kort live demo med fokus på gennemgang af funktioner
 - En “tur rundt i menuen”



LIDT OM HVEM VI ER

2020

I gang med et navneskifte til
MarketingPlatform

KONTORER

Vi er ca. 80 kollegaer
i 7 lande

2016

Skiftede i 2016 navn til
eMailPlatform

KUNDER

Vi har i tusindvis af
brugere på platformen

2011

Grundlagt i 2011 som
MailPlatform

EMAILS

Og sender ca. 350.000.000
emails hver eneste måned



OMNICHANNEL INPUT/OUTPUT OG ...

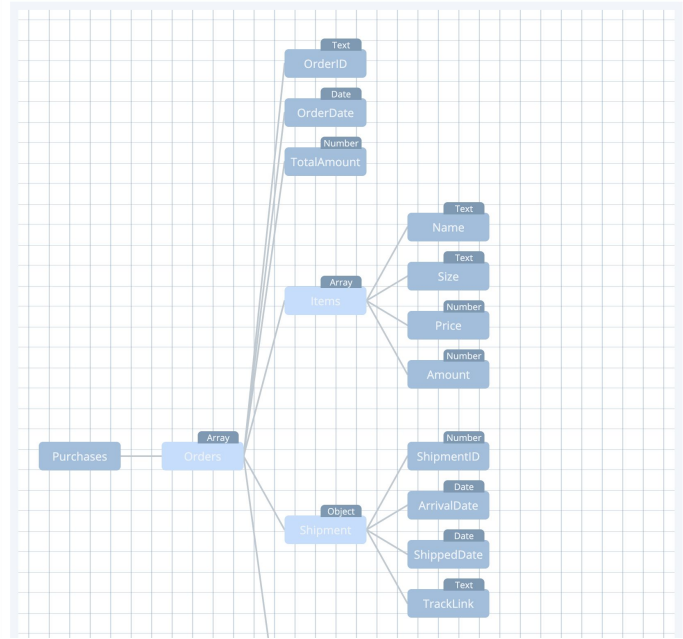
- Flade data
- Dybe data (One-to-Many)
- Tracking
 - Adfærd fra Website
- Output til mange kanaler
 - Email, SMS, Social, Audiences, App
- Segmentering
- Feeds med produkter



HVAD ER ET CDP

- Et CDP eller en Customer Data Platform er en fleksibel datamodel
 - Og hvad betyder det?
 - Data fra alle kilder relateret til en kunde kan bo her
 - Det kan f.eks. være fra Webshop, ERP (økonomisystem), CRM eller andre systemer med kunderrelevante oplysninger
- Hvad kan du med dataene i CDP ?
 - Du kan f.eks. opsætte Flows, som vi vil gennemgå detaljeret om lidt
 - Og lave segmenter, der kombinerer data fra de forskellige kilder

Edit Contact Details Purchases



OrderID

t19X

Expand

Name	Size	Price	Amount
one,comma,two	M	8382	2
* ziggy stardust	S	4248	4
Shorts gogo	L	4584	5

NÅR KUNDER BLIVER AMBASSADØRER

Weboil.dk skiftede fra Mailchimp til MarketingPlatform.

Kunden udtaler:

- Vores åbningsrate på mail steg fra 44% til 67.5%
- CTR til shoppen fra mail er steget fra 3.8% til 9.88%
- Trafikken på shoppen den dag vi sendte kampagnen ud, svarer til en stigning på 450% – tidligere forøgede vi blot trafikken med 50%
- Kampagnen har på 5 dage omsat for det, vi normalt omsætter for på 16 dage
- Total indtjening fra kampagnen svarer til det, shoppen normalt genererer på 14 dage

The screenshot shows an email header with the Weboil logo and contact information: 'VI ER ALTID KLAR TIL AT RÅDGIVE DIG PÅ TELEFON: 66 81 81 43'. Below this is the subject line 'AFHENTNING AF VARE: MANDAG - TORSDAG: 08:00 - 16:00 FREDAG: 08:00 - 13:00'. The main body of the email features a product image of 'RVS 62' engine oil with the text 'Vi har gemt din kurv for dig, hvis du sk...' and 'Gæst Ben'. At the bottom, there are social media icons for Facebook, Twitter, and LinkedIn, and contact details for Industri Kemi ApS.

The screenshot shows a Facebook post from Emil Siggaard, dated Sunday. The post text reads: 'Vi hos Industri Kemi er nye kunder hos MarketingPlatform og jeg vil blot dele min oplevelse med dig. Vi sælger til dagligt olie og brændstofadditiver på vores webshop www.weboil.dk - Tidligere var vi kunder hos mailchimp og har kørt end'. The post includes a profile picture of Emil Siggaard and a timestamp of 12:01.

med24.dk



Til alle hudtyper	
Køb her	Køb her

Medicine & Health
Kontakt os på telefon eller mail
Til alle hudtyper

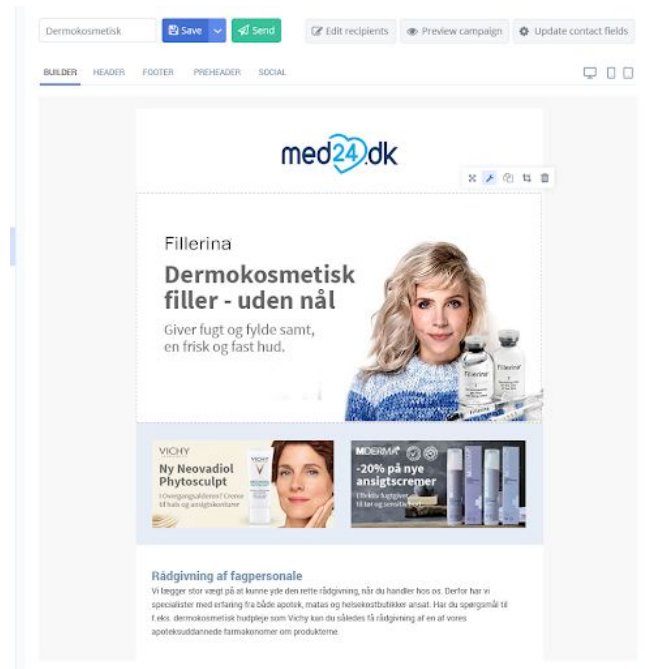
Medicine & Health
Til alle hudtyper

Grid of icons for various functions and services, including navigation, search, and user profile options.

MED24 STILLER KRAV TIL HASTIGHEDEN

- Med24 kom til os fra en af de store amerikanske løsninger
 - Og en anden Enterprise platform
- De anvender alle facetter af eCommerce løsningen, der giver mulighed for CDP på ordredata fra webshoppen

“Hos Med24 arbejder i gennemsnit 2.5 fuldtidsmedarbejder konstant i MarketingPlatform. Det stiller krav til hastighed og robusthed af platformen. Bare få sekunders ventetid betyder stor irritation hos medarbejderne.”





DE MEST EFFEKTIVE FLOWS

HVORFOR LAVE FLOWS

- Det er en slags marketing på autopilot
- Og med de rigtige funktioner i din MarketingPlatform, vil indholdet altid være relevant uanset hvornår det sendes
- Tænk også flere kanaler ind i dine flows
 - Mail er godt til meget
 - SMS til noget
 - Messenger (på vej)
 - Audiences noget tredje
 - Push til App (på vej til Firebase)
- Skal du være bange for frekvens ?



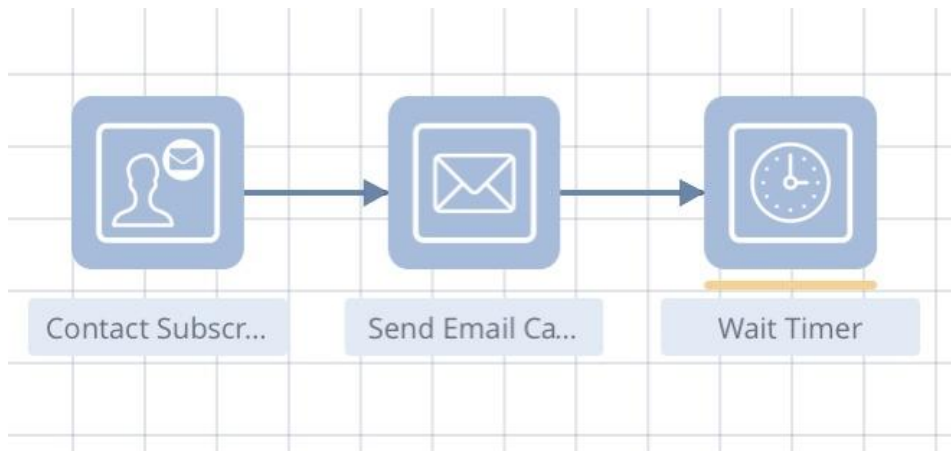


VORES 10 BEDSTE FLOWS

- Velkomst flow
 - 1-2-3 målrettede kampagner
- LeadScore baseret Pre Purchase Flow
 - Baseret på Website adfærd
- Post Purchase Flow
 - Mod det næste køb
- Winback Flow (vi savner dig)
 - Efter X tid
 - Kombineret med LeadScore
- Tabt indkøbskurv
 - Hov du glemte noget
- Loyaltets flow
 - Tak fordi du fortsat er medlem
 - Helt særlige tilbud
- Afvist ordreflow
 - Kundens ordre bliver afvist
- Trustpilot flow
 - Hvem skal anbefale dig?
- AI Backed Flows
 - Indholdet kommer fra AI
- Efter interesse
 - Du har spurgt modtagerne

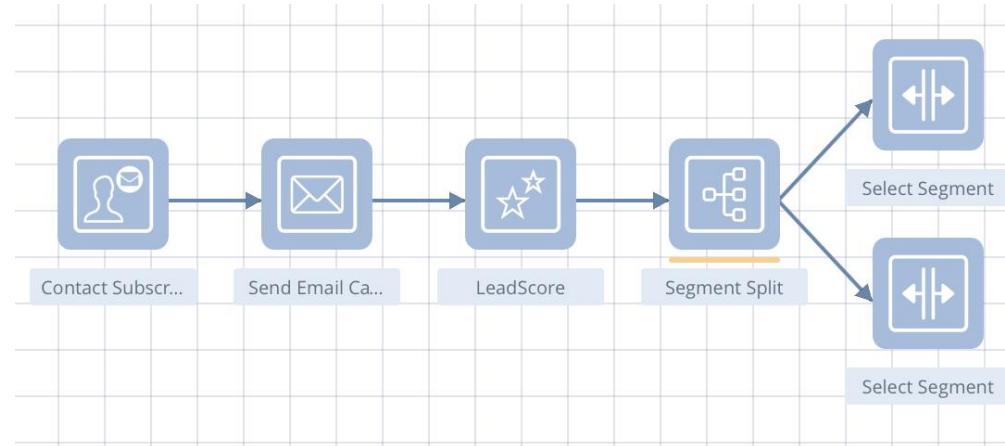
VELKOMST FLOW

- Et velkomst flow er en serie af kampagner, der udsendes efter en person kommer på din mailingliste
 - Enten fordi de tilmelder sig
 - Eller fordi de køber noget
 - Ofte vil email serien her være med andet indhold
- De fleste sender 2 mails som velkommen
 - Tak, hvem er vi
 - Må vi videre mere om dig
- Enkelte sender 3, herudover falder effektiviteten dramatisk
 - Overvej om henvendelse nr 3 skal være på SMS eller en anden kanal



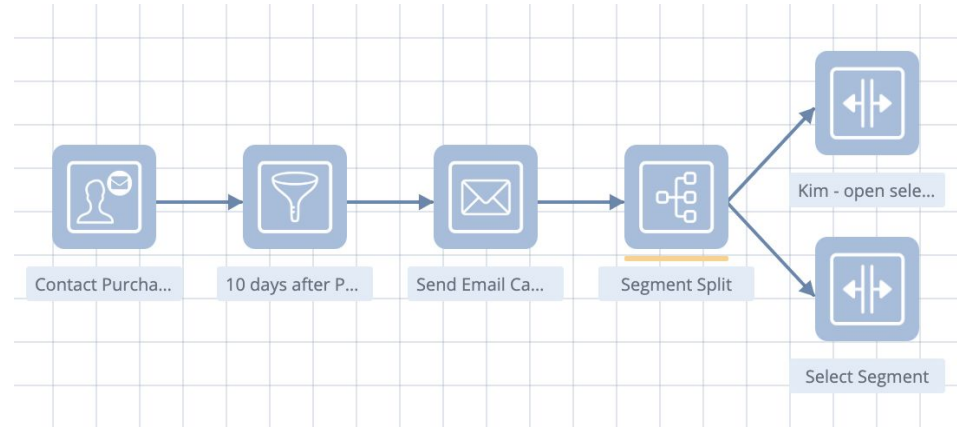
LEADSCORE PRE PURCHASE FLOW

- LeadScore og Tracking opsamler adfærden på et website
- Dette flow er tiltænkt “lige før” en modtager køber noget på din webshop
 - Og hvordan ved du så det?
 - Høj LeadScore
 - Produktsider mange gange
 - Kategorisider flere gange
 - Men ikke indkøbskurven
 - Det er et andet flow
 - Personen har IKKE lagt varer i kurven



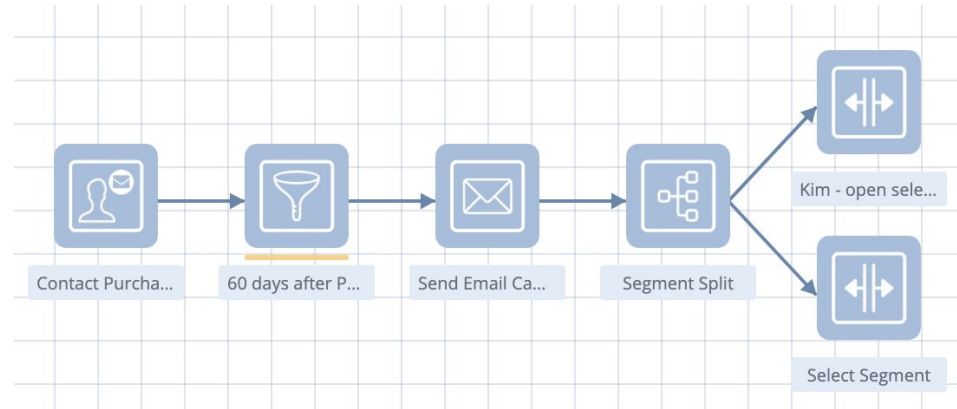
POST PURCHASE FLOW

- Kontakten har købt på din webshop
 - Eller i din fysiske butik
- Starten på dette flow vil oftest være OrdreData eller lignende fra de transaktionelle data (One-to-Many)
- Indholdet er her tænkt som loyalitetsskabende og opfølgende på ordren - med soft salg
 - Indsæt gerne links, var du tilfreds JA / NEJ
 - Og link til formular, hvad kan vi gøre bedre



WINBACK FLOW

- Det er LANG tid siden kontakten har købt
- Starten på dette flow vil oftest være OrdreData eller lignende fra de transaktionelle data (One-to-Many)
 - OrdreData is MORE than X days
- Indholdet skal være relevant i forhold til det vi ved om kundens tidligere køb
 - Og deres mellemliggende adfærd på siden
 - Forskel på flows afhængig af aktivitet i kampagner og på siden
 - AI kan med fordel anvendes



TABT INDKØBSKURV

- Klassikeren over alle klassikere
- Men du skal være varsom med at tonse flowet ud, uden først at kigge på:
 - Hvornår har kunden sidst købt
 - Sørg for fornuftig tid mellem kontakten har forladt siden til du sender
 - Sørg for meget høflig og ydmyg sprogbrug
- I nogle lande, særligt Tyskland, kan de bestemt ikke lide denne form for “overvågning”

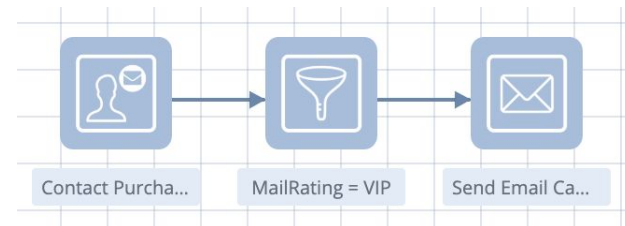
product_url	▼
category	▼
id	▼
Add To Cart Event 1	▼
Add To Cart Event 2	▼
Remove From Cart 1	▼
Remove From Cart 2	▼
price	▼

LOYALITETS FLOW

- Der er ikke noget som loyale medlemmer på din mailingliste
- Vi scorer deres loyalitet med MailRating
 - Et stjernesystem baseret på 16 regler og en algoritme der giver en score
- Tak fordi du stadig er medlem
 - Her er noget SÆRLIGT til dig
- Oplever du en lav MailRating
 - Spørg om vi skal ændre frekvens eller indholdet
 - Er den høj - køber vedkommende?
 - JA - super godt
 - NEJ - nu må købmanden ...

Edit Contact Details

Email Address: *	<input type="text" value="kim@emailplatform.com"/>
Mobile *	<input type="text" value="4525944455"/>
Confirmation Status: *	<input type="text" value="Confirmed"/>
Email Permission:	<input type="text" value="Active"/>
Mobile Permission:	Active
MailRating:	★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★ VIP
Contact Request Date:	08 Feb 2019, 01:10 PM



AFVIST ORDREFLOW

- Kan være en lidt tricky kampagne at sende
 - payment er involveret
 - Måske har vedkommende ikke pengene
 - Pas på hvordan det formuleres
 - Havde personen ikke sit betalingsmiddel?
 - Måske overordnet en god vinkel på denne type kampagne



Lead Scoring

Define number of days lead score should be calculated before it drops back to zero

Number of days

Score points

Define score points for each subscriber action. These points will be added to lead

Click in newsletter score

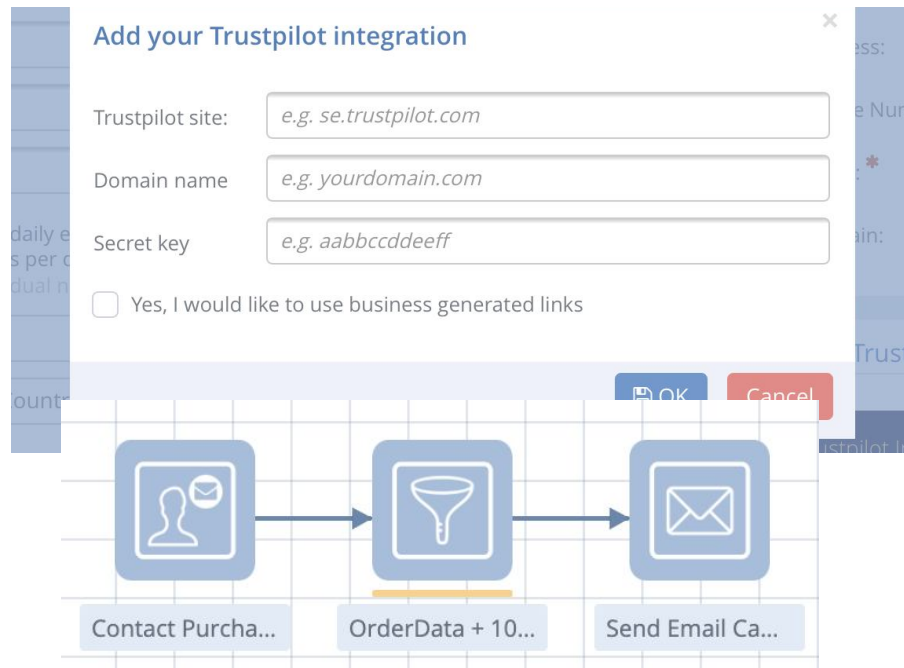
Open newsletter score

Visit product page score

Default lead score value score

TRUSTPILOT FLOW

- Trustpilot kan være en god kilde til trafik, eller validering af din virksomhed
 - Se også Google og Facebook Ratings
- Vi har lavet en integration til Trustpilot, så ordreID og MD5 key udveksles
- Flowet kan med fordel justeres efter transaktionelle data:
 - OrdreData / ShipmentDate + X dage
 - Og er oplagt til mersalg
 - Men filtrer på om ordren er leveret til tiden - simpel matematik ...



AI BACKED FLOW

- AI eller Machine Learning kan udvælge de rigtige produkter til dine kampagner
- Om kampagnerne sendes som en del af et flow - det betyder ikke noget
- Husk kun at vise produkter på lager
- Og lav eventuelt en bredere filtrering ovenpå AI - så du kombinerer regler og algoritmer ... hvert AI kald giver 60-100 produkter sorteret efter relevans

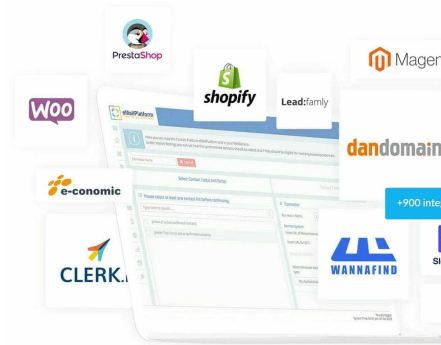
The screenshot displays a marketing platform interface with several key components:

- Web Output Set-Up Panel:** Located on the left, it includes fields for "Web Output name", "Select Contact List", and "Tracking tomche wp1".
- Product Recommendations:** A central panel shows two "Tommy Hilfiger skjorte" products, each priced at "799,00 DKK" with a "Click here" button.
- HTML Snippet Editor:** On the right, it shows a code editor with the following HTML snippet:

```
<IDOCTYPE html>
<style>
  .mp_container,
  .mp_price,
  .mp_button {
    font-family: Arial, Helvetica, sans-serif;
  }
  .mp_container_wrapper {
    display: flex;
    flex: 1;
  }
  .mp_container {
```
- Recommendation Type:** Below the products, there are filters for "Recommended for You", "Other Items You may like", "Recently viewed", and "Shopping Cart Expansion".
- Filter Output:** A section for "Add More filters" with a checked option "Filter Only In Stock Items" and a filter rule: "categorytitle Equal to Women Collection".
- Notification:** A small box states: "Recently viewed is not a recommendation, but will present items that have previously been interacted with - great for products that are bought multiple times."
- Buttons:** "Close" and "Save" buttons are visible at the bottom right of the interface.

EFTER INTERESSE

- Interesser kan opsamles på mange forskellige måder:
 - Adfærd i kampagner
 - Adfærd på website
 - Modtageren udfylder en formular
 - Køb af bestemte varer
 - Ved afmeld formular der lader modtageren vælge interesser og forbliver aktiv
- De opsamlede interesser kan kombineres med adfærd, der trigger selve kampagnen
 - Eller anvendes mere bredt som segmenter



CBS COPENHAGEN BUSINESS SCHOOL
MARKETING PLATFORM

Your CBS Career Centre email subscription

Sign up if you wish to receive emails from CBS Career Centre about career-related activities from CBS and our affiliates. You decide which topics you want to know more about.

1

Please note that up to two emails per semester will be sent from Career Centre to all bachelor and master students in order to inform about general career services at CBS.

Select your email preferences.

Yes, I would like to receive all emails from Career Centre

I only want to receive the following types of emails from Career Centre

- Company events**
Company presentations, case sessions, master class events, company visits, etc.
- Special events**
Keynote sessions from the business community, top politicians, media experts, panel debates, etc.
- Career seminars and workshops**
CV and cover letter, competence clarification, job interviews, alternative job searching, etc.
- Job and internship opportunities**
Student jobs, internships, graduate programmes, full-time positions, etc.
- Case competitions and case solving**
Projects by CBS, competitors and winners from Denmark and abroad.
- Project and thesis cooperation**
Project and thesis writing in a company or organisation, etc.
- Surveys**
From Career Center and our affiliates. Usually, gift vouchers or prizes are offered.
- Other services**
Second-hand services, company-driven electives, information from labour unions and unemployment funds, etc.

I do not want to receive emails

If you check this box, you will only receive the two emails from Career Centre about general career services at CBS. Please note that you have chosen not to receive any kind of information from our affiliates.

2

Languages preferences and proficiency

Our offers and activities are in English and Danish. If you are not proficient in Danish, you can uncheck the box below.

English



DEMO





SPØRGSMÅL?

kim@marketingplatform.com

Mobile: +45 42 555 555