

5 must-have automations

Webinar september 2023

Med Head of Customer Success
Fillip Rokamp Diedrichsen

heyloyalty

Kort om mig



Filip Rokamp Diedrichsen



- Head of Customer Success i Heyloyalty – det er mit ansvar, at vores +900 kunder har succes med marketing automation
- Over 5 års erfaring med e-mail marketing og marketing automation
- Luna 4 år
- Virgil snart 2 år
- Glødende, grædende og grinende Liverpool-fan



Kort om Heyloyalty

Til jer der ikke kender os endnu



Dansk, GDPR compliant marketing automation platform:
E-mails, SMS'er, automations, pop-ups og meget mere



Du kan sende personaliseret indhold til dine modtagere –
det oplagte valg, hvis du arbejder inden for e-commerce,
travel & leisure eller retail

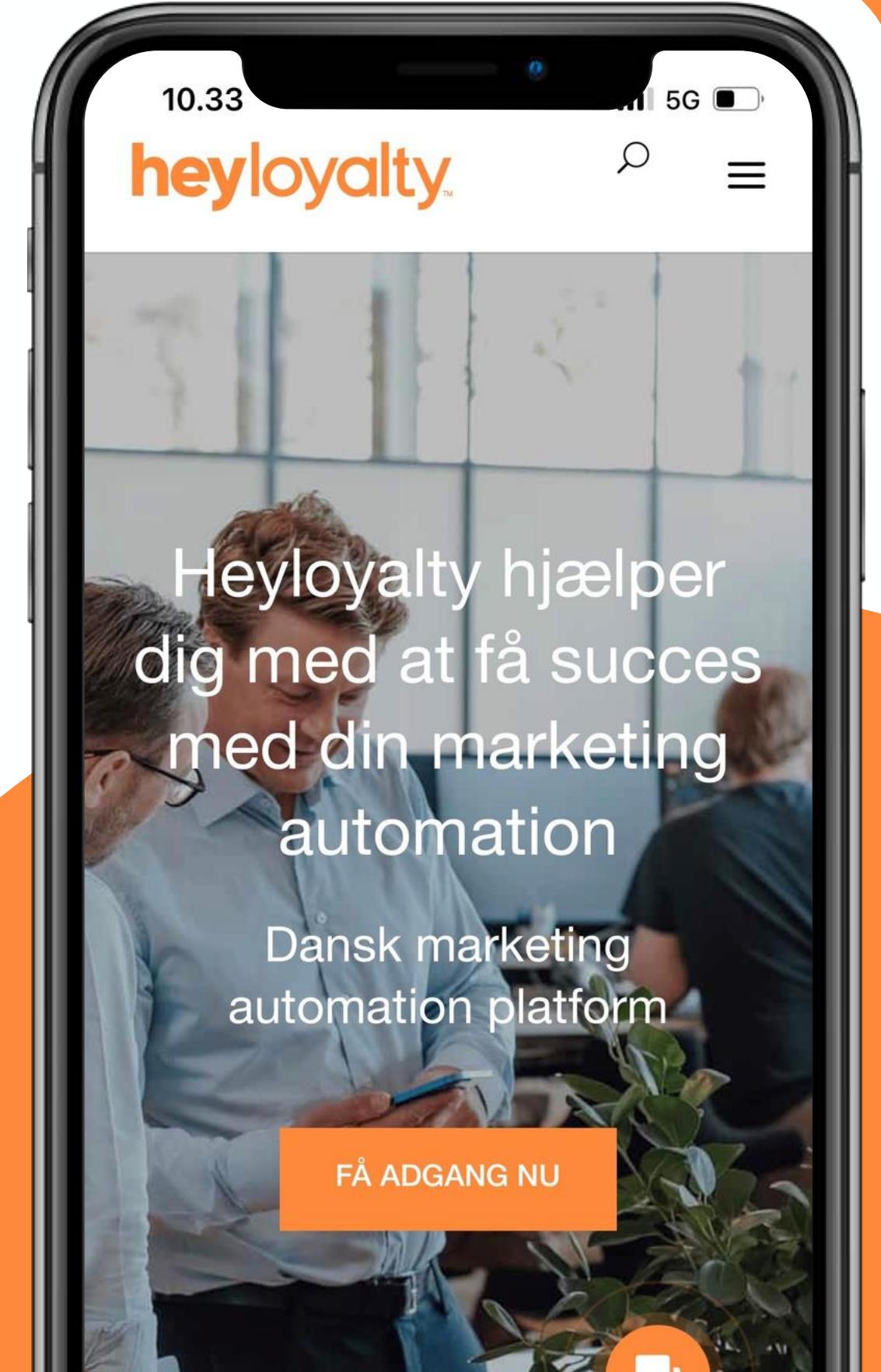


Vi har marketing automation specialister til rådighed
her i Danmark – du får hurtig hjælp og har mulighed
for sparring

heyloyalty

Agenda

- Hvad er Heycommerce?
- 5 must-have automations, du kan lave med Heycommerce (og i andre e-mailplatforme)
- Sådan kan du se værdien af din indsats med Heycommerce Insights
- Spørgsmål

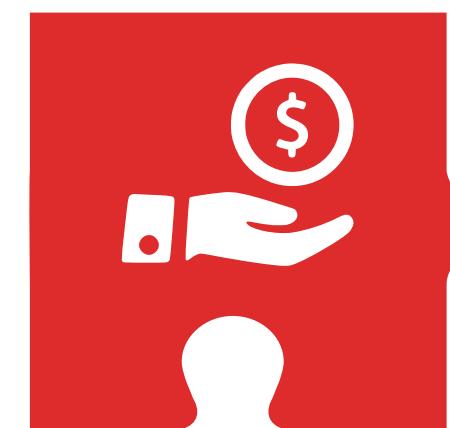


Hvad er Heycommerce?

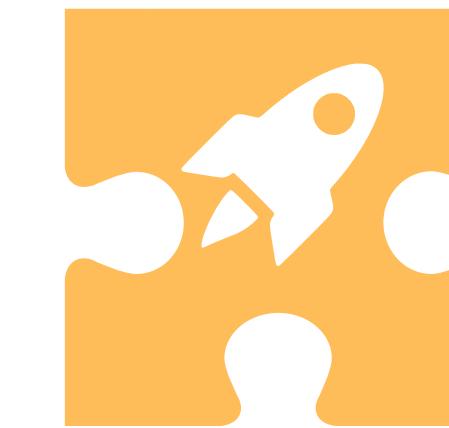
Heycommerce – hjælper dig med at udnytte data fra din webshop til at lave personaliseret og relevant kommunikation

- Tracking scriptet sender købs- og adfærdsdata fra din webshop ind i Heyloyalty
- Heycommerce gør det muligt at sende ultrarelevant og segmenteret indhold til dine modtagere, baseret på deres adfærd og interesser

→ **Personaliseret indhold resulterer i, at du får:**



Øget salg



Mere ud af din
indsats



Gladere
kunder

1

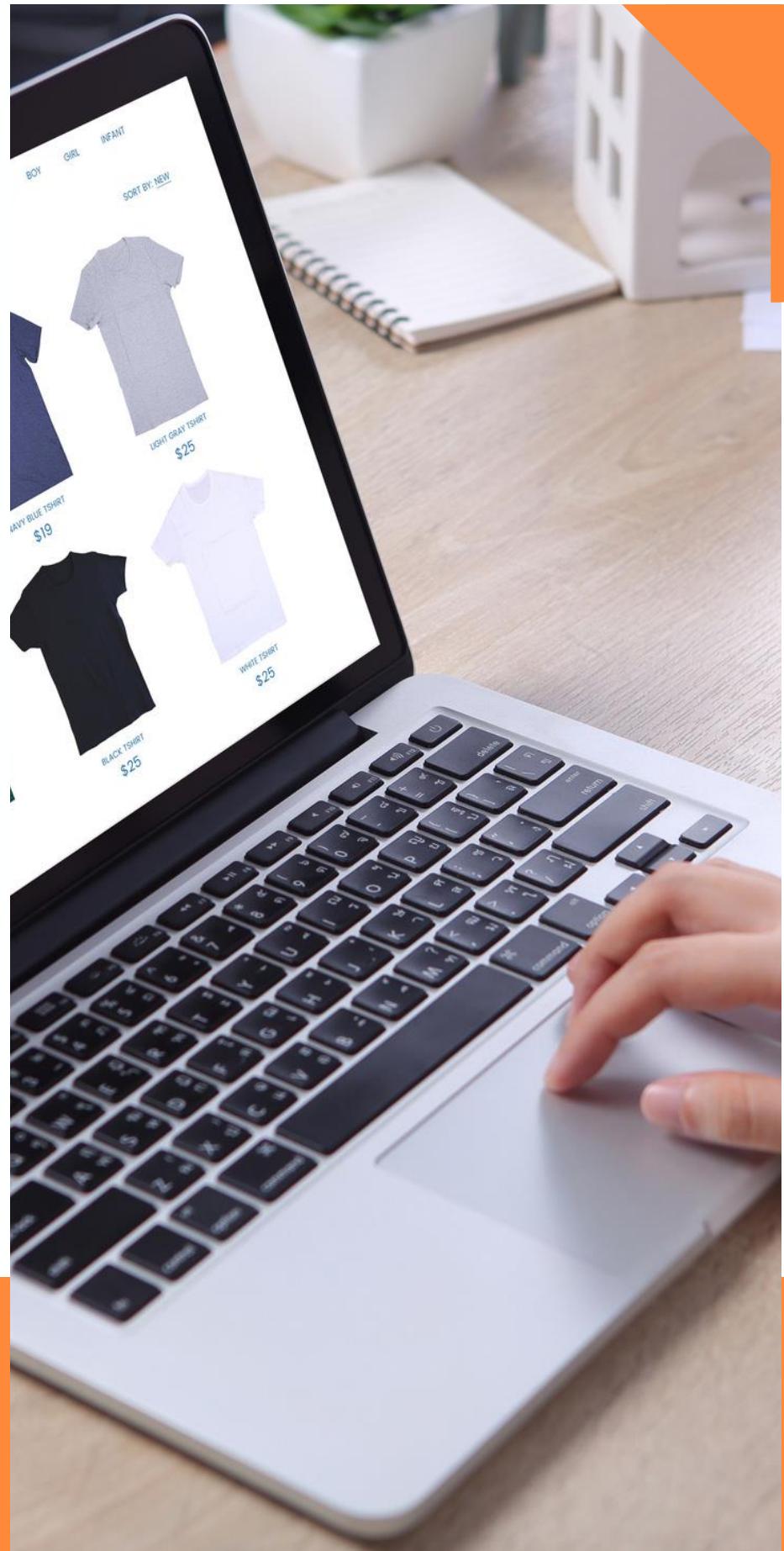
Interesseemailen

Trigger:

Har besøgt specifikt produkt, kategori eller brand X antal gange
(inden for Y periode)

Formål:

At tale til modtagerens interesser og eliminere tvivl, der
forhinderer dem i at foretage købet



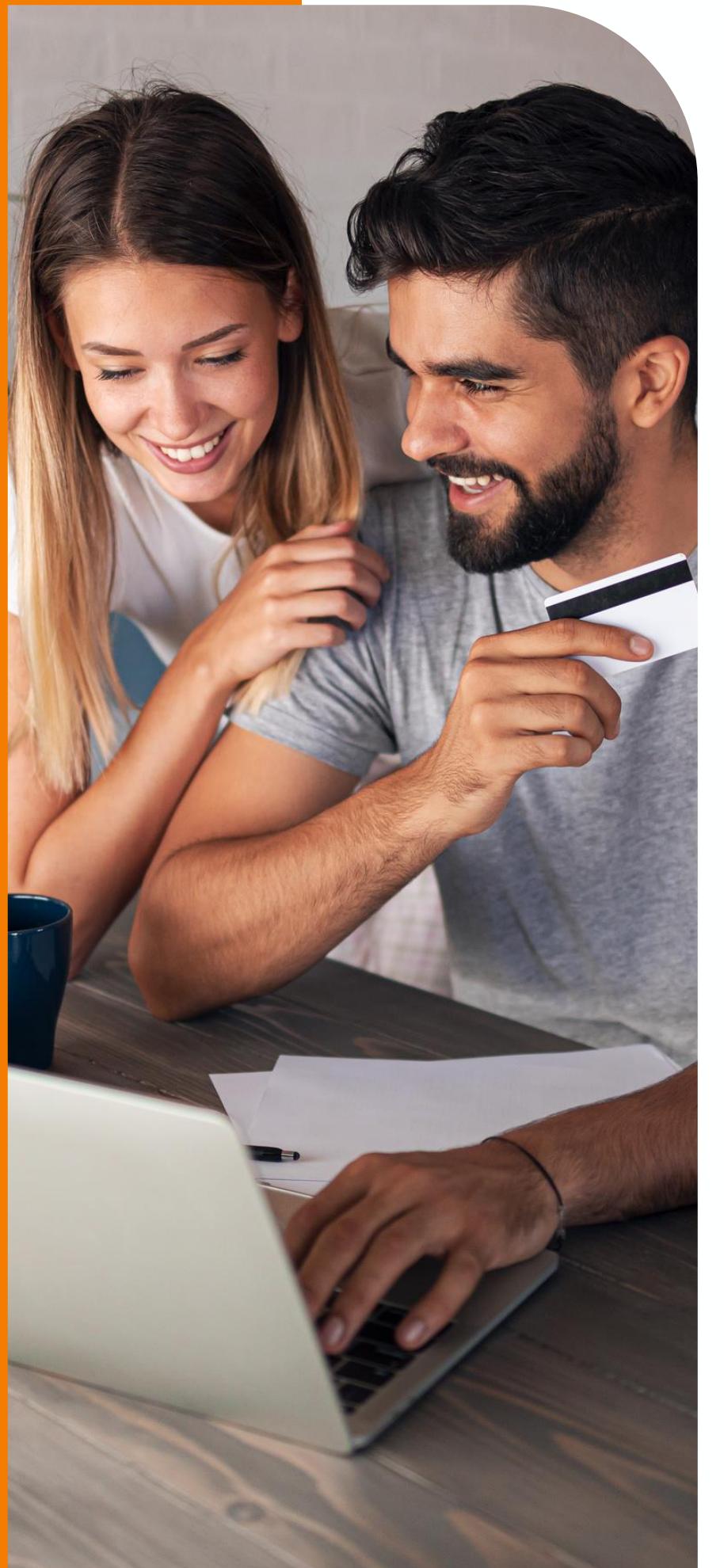
Interesseemailen

Derfor er den et must-have:

- 71% af forbrugere forventer personaliseret indhold
[\(McKinsey, 2023\)](#)
→ Interesseemailen sikrer, at du leverer det
- Konverteringsraten er på 6% på tværs af vores kunder

Tips:

- Understreg dine USP'er: *Gratis fragt over x beløb, gratis retur osv.* kan være med til at eliminere modtagerens tvivl
- Overvej at sende en rabatkode med – det kan gøre hele forskellen



2

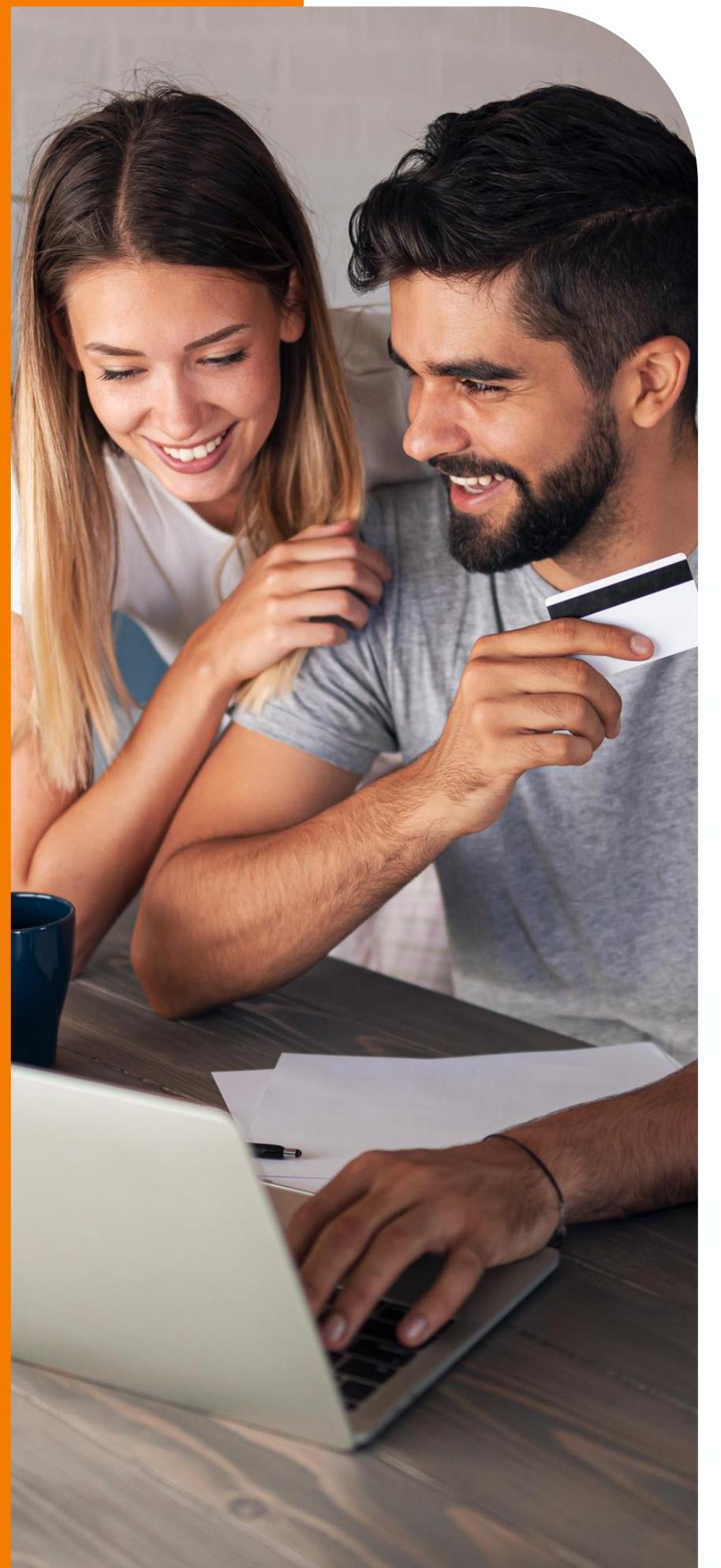
Tabt kurv

Trigger:

Har forladt webshoppen med varer i kurven uden at fuldføre køb

Formål:

At friste kunden til at foretage købet alligevel OG yde en service over for kunden

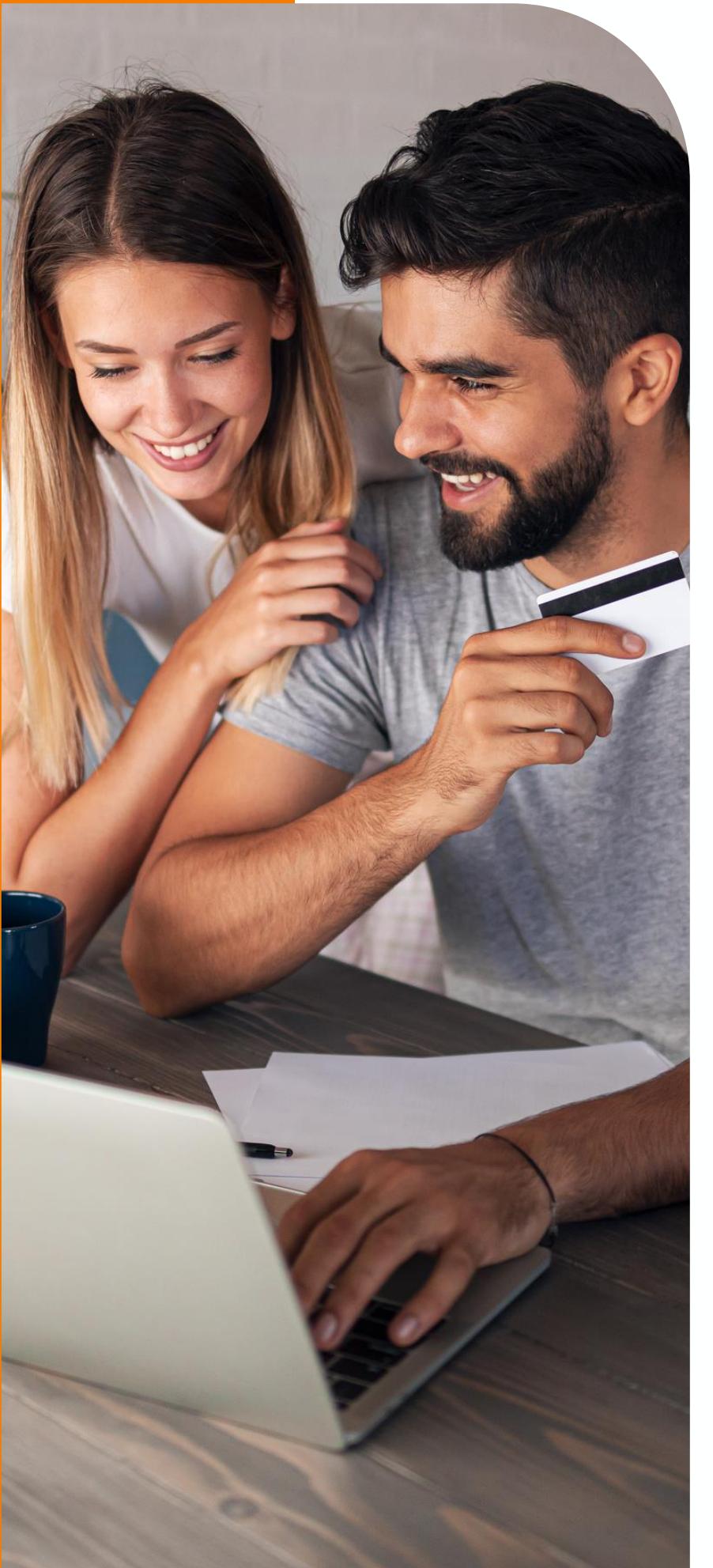


2

Tabt kurv

Derfor er den et must-have:

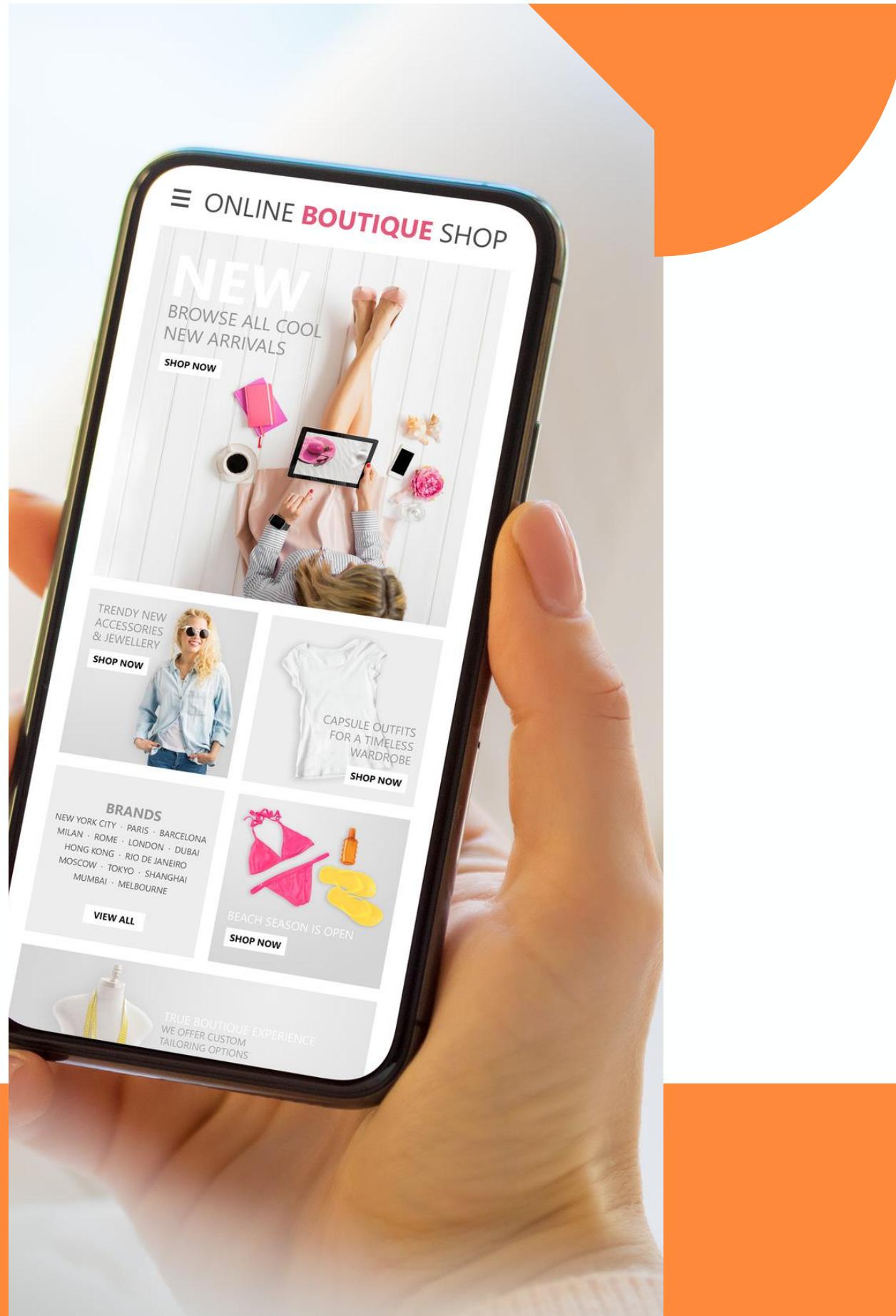
- I gennemsnit forlader 2/3 webshopbesøgende hjemmesiden med varer i kurven – uden at fuldføre købet
- Konverteringsraten er på ca. 10% på tværs af vores kunders tabt kurv automations (generelt er det en af de mest konverterende automations)



Tabt kurv

Tips:

- *Undgå at stresse kunden: Budskaber som "skynd dig – dine varer bliver hurtigt udsolgt" virker utroværdige*
- *Servicér i stedet kunden – indsæt produkterne eller et link til kurven, så de hurtigt og enkelt kan komme tilbage til deres ønskede varer*
- *Understreg at du kan være behjælpelig med eventuelle spørgsmål, så du eliminerer deres tvivl*
- *Vent 45 min. med udsendelse – så har kunden selv mulighed for at ombestemme sig*



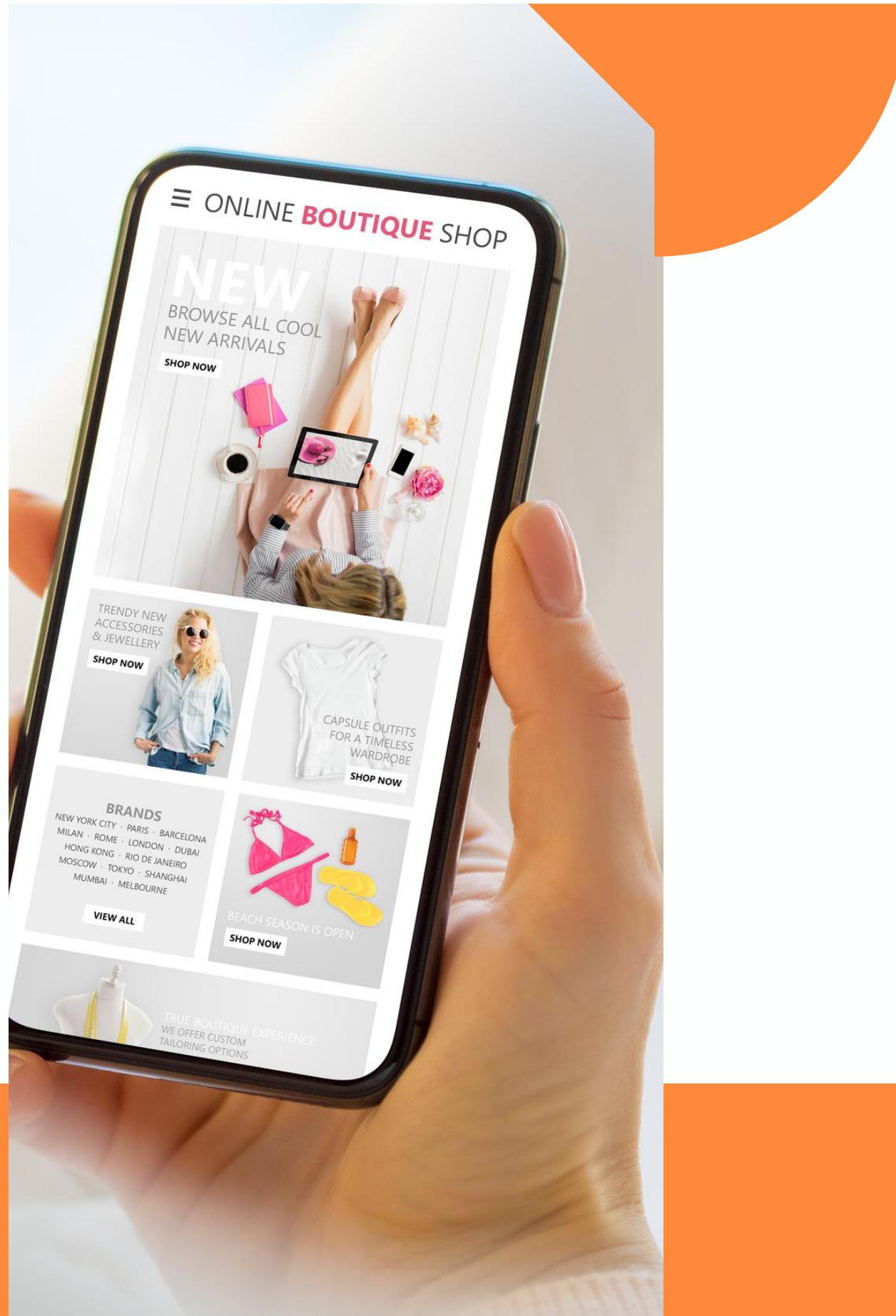
Winback buyer

Trigger:

Har købt for mere end X tid siden, eller har købt X produkt/kategori/brand for mere end Y tid siden

Formål:

At genaktivere tidligere kunder, så de bliver loyale



Winback buyer

Derfor er den et must-have:

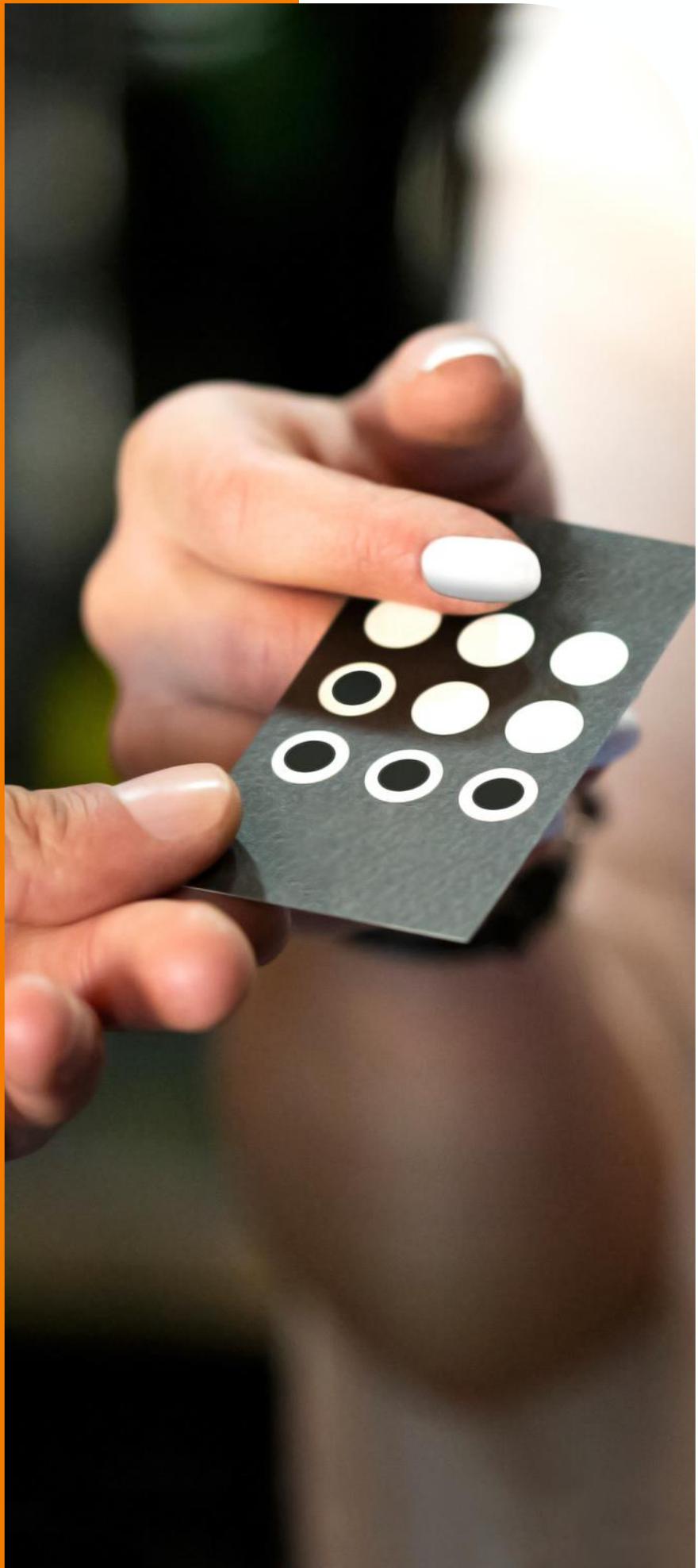
- Sandsynligheden for at sælge til en ny kunde: 5-20 % (gns)
- Sandsynligheden for at sælge til en eksisterende kunde: 60-70 % (gns.) ([Business Nyhederne, 2019](#)) → Derfor er en winback buyer effektiv



Winback buyer

Tips:

- Brug som service: "Er lageret / beholderen / køleskabet ved at være tomt?" eller "Er det tid til at opdatere garderoben?"
- Overvej at lave individuelle winback automations til dine bestseller produkter (Eks.: Proteinpulver, der i gennemsnit holder i 3 måneder → Kunden får en e-mail efter 2,5 måneder ("Er lageret ved at være tomt?")
- Venteperiode for trigger: Afhænger af prisen på dine produkter og længden på købsbeslutning
- Generelt: Vent min. 30 dage. Men: Afhængig af din genkøbsrate og produktudvalg kan den optimale frekvens være anderledes for dig.



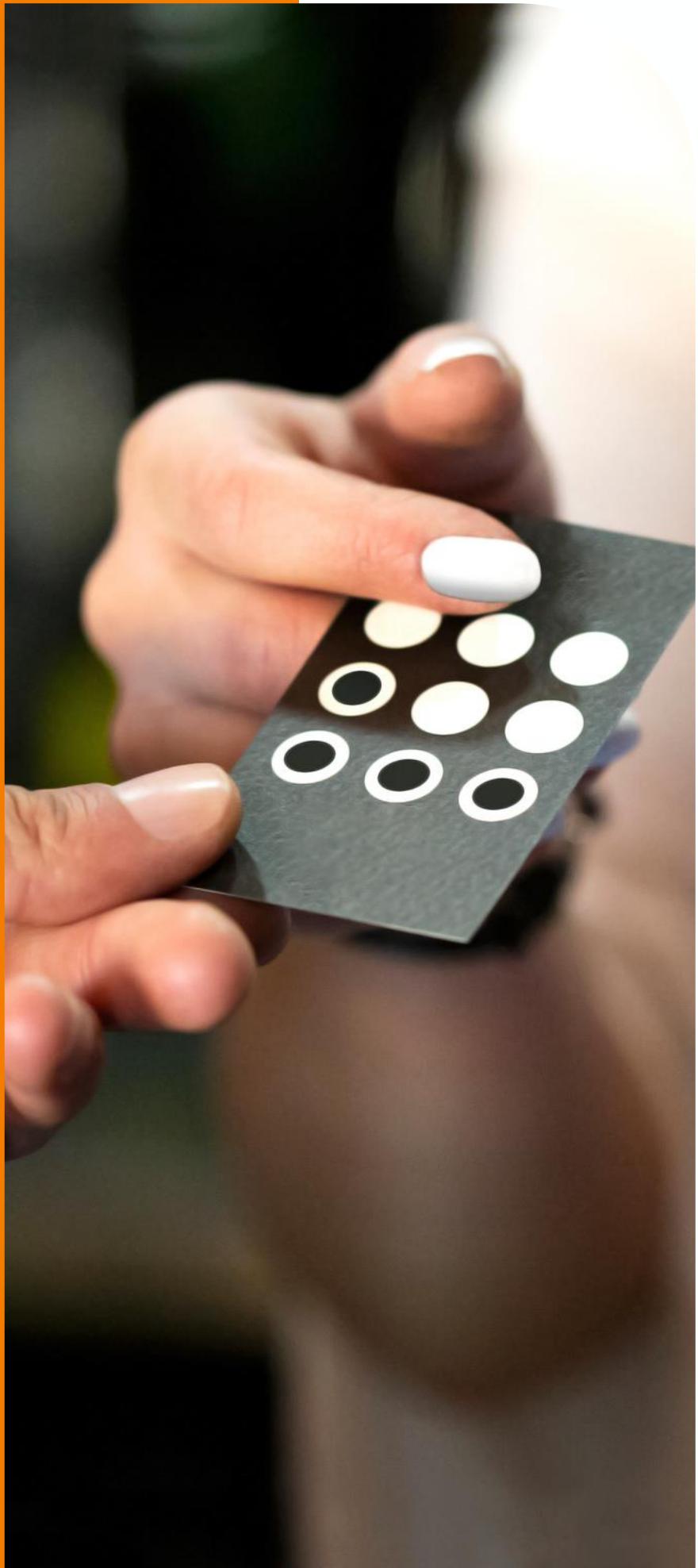
Loyalitetsautomation

Trigger:

Har købt X antal gange inden for Y periode, eller har købt for X antal kroner inden for Y periode

Formål:

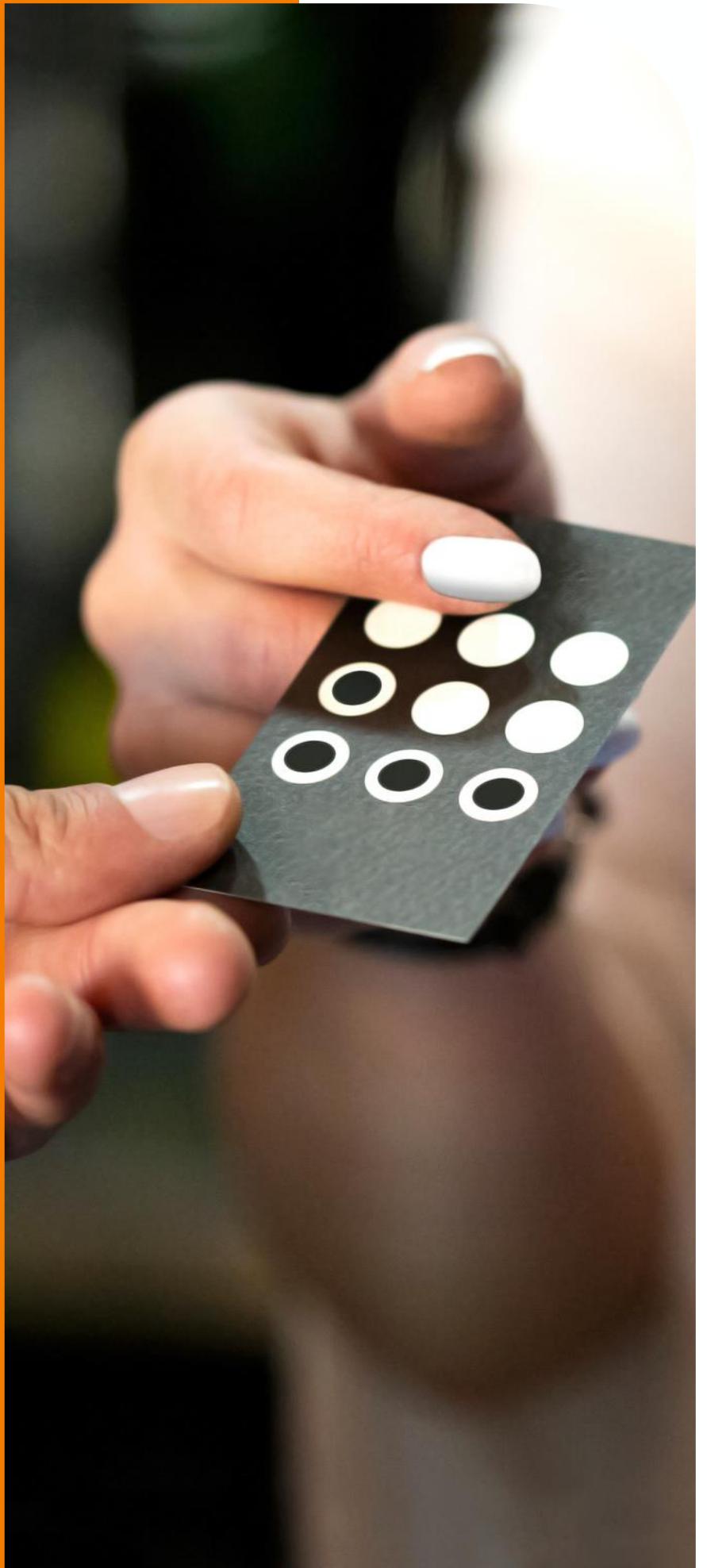
At belønne loyale kunder, og sørge for at de forbliver loyale
(bonus: Loyale kunder er troværdige ambassadører)



Loyalitetsautomation

Derfor er den et must-have:

- 73% af virksomheder afhænger af nuværende kunder
– er du en af dem? ([Retail Dive, 2021](#))
- 43% af forbrugere er villige til at betale mere for produkter ved brands de er loyale overfor ([Fundera, 2019](#))
- Mit gæt: Ca. 95% af dine kunder vil sætte stor pris på at føle sig værdsat – især hvis der samtidig er en gave/rabat med



Loyalitetsautomation

Tips:

- *Giv en rabatkode, og sørge for at den kan mærkes.
Kunden har allerede smidt mange penge i din forretning,
så rabatkoden er længe tjent ind*
- *Fortæl kunden, at du sætter pris på dem og deres tillid til
din forretning*
- *Overvej at spørge efter en anmeldelse: De har vist, at de
godt kan lide din forretning – de er mere tilbøjelige til at
give positive anmeldelser lige nu*

A photograph of a young woman with long dark hair, smiling and holding several colorful shopping bags (orange, yellow, and blue) over her shoulder. She is wearing a light blue button-down shirt and jeans. The background is a warm-toned wall.

Produktanbefaling

Trigger:

Har købt X produkt/kategori, men ikke Y og Z produkt / kategori

Eksempel:

- Kategori-niveau: Kunden har købt i kategorien telt, men ikke i kategorien soveposer.
- Produkt-niveau: Kunden har købt saltkværn, men ikke peberkværn.



Produktanbefaling

Formål:

At inspirere kunden og gøre opmærksom på produkter de kunne være interesserede i + øge salget.

Derfor er den et must-have:

- Brands der bruger produktanbefalinger i e-mails, oplever i gennemsnit en øget ordreværdi på 50% ([Bigcommerce](#))
- Konverteringsraten er i gennemsnit 10% på denne automation ved vores kunder



Produktanbefaling

Tips:

- Ventetid: Min. et par dage
 - *Raptor integration til Heyloyalty: Kan automatisere ovenstående, og basere produktanbefalingerne på kundens specifikke adfærd og køb*
- *Raptor integrationen resulterer i ultrarelevante produktanbefalinger, der virkelig kan mærkes på bundlinjen*

Heycommerce Insights

Statistikside for dig, der bruger Heycommerce

- Gør det nemmere for dig at evaluere din indsats
- Gør det nemmere at finde og udforske områder med stort potentiale
- Statistikken holder performance fra dine automations og e-mails op imod den generelle aktivitet i din webshop



The screenshot shows a tablet displaying the Heycommerce insights dashboard. The top navigation bar includes icons for Lister, Automations, Statistik (highlighted in orange), Skabeloner, Mediearkiv, and Integrationer.

Heycommerce insights

Med insights kan du få et større indblik i hvad Heycommerce betyder for din webshop.
Du kan bl.a. sammenligne performance for dine kendte medlemmer, som ligger på din liste, med de ukendte medlemmer (eller besøgende) som beveger sig rundt på dit website.

Vælg liste: Nyhedsbrev | jun 30, 2023 til jul 7, 2023

Antal tabte kurve	Antal tabte kurve	Antal tabte kurve
I alt 435 ↓ -7,90% siden sidste periode	For kendte medlemmer 271 ↓ -5,63% siden sidste periode	For ikke kendte medlemmer 164 ↓ -8,12% siden sidste periode

Kurv størrelse (samlet)	Kurv størrelse (samlet)	Kurv størrelse (samlet)
I alt 521.491 ↓ -24,94% siden sidste periode	For kendte medlemmer 74.172 ↑ 3,31% siden sidste periode	For ikke kendte medlemmer 447.320 ↓ -28,08% siden sidste periode

Kurv størrelse (gennemsnit)	Kurv størrelse (gennemsnit)	Kurv størrelse (gennemsnit)
I alt 1.127,77 ↓ -15,79% siden sidste periode	For kendte medlemmer 1.305,52 ↑ 8,47% siden sidste periode	For ikke kendte medlemmer 991,26 ↓ -18,47% siden sidste periode

Omsætning i alt på din webshop

1,00 kr.

Omsætning
I alt for valgte periode
505.602

8

SPØRGSMÅL?

Skriv i chatter

heyloyalty

TAK FOR I DAG!

**Optagelsen og slides fra
webinar sendes til jeres e-mail**

