

***Fimble***

Δυνατότητες  
Marketing



## Εισαγωγή

Τα εργαλεία marketing που προσφέρει το fimble αποτελούν μία πληθώρα εργαλείων για προσέλκυση και ενεργοποίηση των πελατών σας.





# Στόχος

Στόχος είναι η παροχή των απαραίτητων μηχανισμών για μεγιστοποίηση του δυναμικού των καταστημάτων μέσα από τις ακόλουθες λειτουργίες, με απώτερο σκοπό την βελτιστοποίηση των αποτελεσμάτων και τις αντίστοιχες στατιστικές αναφορές για καλύτερες στρατηγικές και αποφάσεις.

## Data Collection

Συλλογή στοιχείων πελατών  
και δυνητικών πελατών

## Customer Acquisition

Προσέλκυση νέων πελατών  
μέσω προσφορών

## Customer Segmentation

Κατηγοριοποίηση πελατών βάσει  
στοιχείων και αγοραστικών συνηθειών

## Conversion

Μετατροπή δυνητικών πελατών μέσω  
μαζικής επικοινωνίας και διαγωνισμών

## Upselling

Ενισχυμένο upselling μέσω  
πρότασης προϊόντων στο καλάθι  
και σύστημα ψηφιακής σήμανσης

## Communication

Αυτοματοποιημένη επικοινωνία  
για άμεση και χρήσιμη πληροφόρηση  
πελατών

## Reengagement

Επανενεργοποίηση πελατών  
μέσω κουπονιών

## Frequency

Διατήρηση πελατών μέσω  
στοχευμένων ενεργειών  
και προγραμμάτων επιβράβευσης

## Retention

Διατήρηση δυσαρεστημένων πελατών  
μέσω διαχείρισης παραπόνων και sorry  
coupons

# Data Collection

Οποιαδήποτε επιτυχημένη ενέργεια marketing, είτε πρόκειται για επικοινωνία είτε για ανάλυση, απαιτεί συλλογή στοιχείων των πελατών και δυνητικών πελατών από διάφορες πηγές. Το fimble το πραγματοποιεί με τους ακόλουθους τρόπους:

- **Φόρμες** - Δημιουργώντας δυναμικές φόρμες οι οποίες αξιοποιούνται για surveys, customer satisfaction forms ή ακόμη και φόρμες επικοινωνίας. Το σύστημα συλλέγει όλα τα στοιχεία κάτω από την καρτέλα του πελάτη τα οποία στη συνέχεια αξιοποιούνται για segmentation & reporting. Σε περίπτωση που τα στοιχεία δεν αντιστοιχούν σε υφιστάμενο πελάτη, δημιουργείται αυτόματα δυνητικός πελάτης που μπορεί να αξιοποιηθεί για μαζική επικοινωνία.
- **Profiling** - Ο εμπλουτισμός των στοιχείων του πελάτη πραγματοποιείται είτε μέσω profiling forms είτε με εμφάνιση των ελλειπών στοιχείων στην καρτέλα του πελάτη για χειροκίνητη συμπλήρωση.
- **Newsletter** - Με εγγραφή στο newsletter, ο πελάτης μαρκάρεται ως παραλήπτης newsletter και ο δυνητικός πελάτης καταχωρείται αυτόματα στα leads.
- **Διαγωνισμοί** - Δυνατότητα συμμετοχής σε διαγωνισμούς, μέσω των οποίων επιτυγχάνεται η συλλογή περαιτέρω στοιχείων.

# Customer Acquisition

Η αποδοτικότερη μέθοδος προσέλκυσης νέων πελατών πραγματοποιείται με τη δημιουργία προσφορών οι οποίες αφορούν το σύνολο των πελατών (non-segmented) και αποτελούν το βασικό κίνητρο δημιουργίας λογαριασμού και παραγγελίας online.

Το σύστημα προσφορών του fimble παρέχει μεγάλο εύρος δυνατοτήτων ούτως ώστε να αντικατοπτρίζει τις ανάγκες του τμήματος marketing.

Περιλαμβάνονται διάφοροι τύποι προσφορών όπως **αυτόματες** (ενεργοποιούνται απλώς προσθέτοντας τα προϊόντα στο καλάθι), **καθοδηγούμενες** (με wizard) καθώς και προσφορές που ενεργοποιούνται με **κουπόνι**.

# Customer Segmentation

Η κατηγοριοποίηση των πελατών, δυνητικών πελατών, καταστημάτων και γενικά όλων των οντοτήτων μέσα στο σύστημα, παρέχει τη δυνατότητα καλύτερης στόχευσης και στατιστικών αναφορών. Το fimble πραγματοποιεί το segmentation με τους εξής 3 τρόπους:



## Static Segments

- Στατική κατηγοριοποίηση που δημιουργείται χειροκίνητα μέσω των φίλτρων που παρέχει το σύστημα για αναζήτησή εγγραφών.
- Παράδειγμα: Αναζήτησή πελατών που δεν έχουν παραγγείλει για περισσότερες από 180 ημέρες και ανάθεση στο segment "Ανενεργοί πελάτες".



## Dynamic Segments

- Δυναμική κατηγοριοποίηση πελατών βάσει χαρακτηριστικών που τροποποιούνται αυτόματα.
- Παράδειγμα: Δυναμικός ορισμός συνθηκών που περιλαμβάνει "πελάτες οι οποίοι πραγματοποιούν περισσότερες από 3 παραγγελίες τον μήνα" και αυτόματη ανάθεση στο segment "Loyal customers".



## Buying Habits

- Δυναμική κατηγοριοποίηση πελατών βάσει αγοραστικών συνηθειών.
- Παράδειγμα: Δυναμικός ορισμός συνθηκών που περιλαμβάνει "πελάτες οι οποίοι παραγγέλνουν προϊόντα που περιλαμβάνουν κοτόπουλο" και αυτόματη ανάθεση στο segment "Chicken lovers".



## Conversion

---

Ο μετασηματισμός δυνητικών πελατών σε ενεργούς πελάτες ενισχύεται με τις παρακάτω μεθόδους:

- **Μαζική επικοινωνία** - Συνεχής επικοινωνία με τους ενδιαφερόμενους με newsletter ή push notification ενημερώνοντας για προσφορές, κουπόνια, νέα προϊόντα κλπ.
- **Διαγωνισμοί** - Μέσω των οποίων ένας συμμετέχων σε έναν διαγωνισμό μπορεί εν δυνάμει να γίνει ενεργός πελάτης με την αντίστοιχη επικοινωνία.
- **Κουπόνια** - Επικοινωνία ενός κουπονιού σε online ή offline μέσα (π.χ. Google Ads ή ραδιόφωνο).

## Upselling

Το fimble ενισχύει το upselling της επιχείρησης με χειροκίνητη σήμανση προϊόντων ως "upsell" και αυτόματη εμφάνιση στο καλάθι σαν προτεινόμενη προσθήκη όταν το προϊόν δεν υπάρχει ήδη στο καλάθι.

Παράλληλα με το upselling στο καλάθι, η λύση που βοηθά σημαντικά είναι αυτή της ψηφιακής σήμανσης, όπου με οθόνες εντός των καταστημάτων, η επιχείρηση μπορεί να προβάλλει νέα προϊόντα, προσφορές, τον τιμοκατάλογο κ.α. ενισχύοντας το interaction με τον πελάτη που επισκέπτεται τα καταστήματα.



# Communication

## Αυτοματοποιημένη επικοινωνία

Σε διάφορα σημεία της παραγγελιοληψίας, το σύστημα αποστέλλει αυτοματοποιημένα email ή push notification στον πελάτη για απόλυτη διαφάνεια κατά την παραγγελιοληψία π.χ. αποδοχή παραγγελίας, αναχώρηση οδηγού, άφιξη οδηγού κλπ.

## Μαζική επικοινωνία

Η μαζική επικοινωνία είτε στο σύνολο των επαφών είτε ανά segment μπορεί να πραγματοποιηθεί μέσα από την πλατφόρμα ή αξιοποιώντας διασύνδεση με τρίτο σύστημα.

## Πολλαπλά κανάλια επικοινωνίας

Εκτός από την αποστολή email, το σύστημα παρέχει τη δυνατότητα αποστολής SMS & Push Notifications.

## Κατάσταση αναγνωσμένου

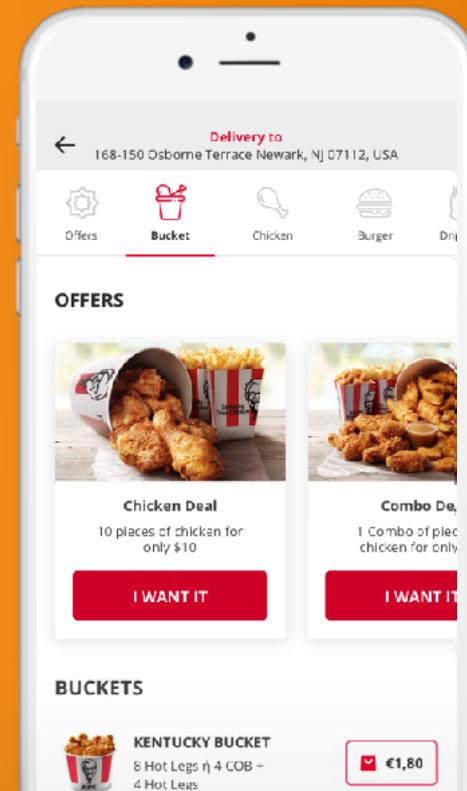
Κάθε email που αποστέλλεται αυτοματοποιημένα μέσω του συστήματος, καταγράφεται αν αναγνώστηκε και πόσες φορές για καλύτερη μέτρηση των αποτελεσμάτων.

## Αυτόματη αρχειοθέτηση επικοινωνίας

Κάθε επικοινωνία καταγράφεται όχι μόνο στο γενικό αρχείο επικοινωνίας αλλά και στην καρτέλα του πελάτη, ούτως ώστε αν για παράδειγμα κάποιος χρήστης από το call center ανοίξει την καρτέλα του πελάτη θα ενημερωθεί αυτόματα για την πρόσφατη επικοινωνία του.

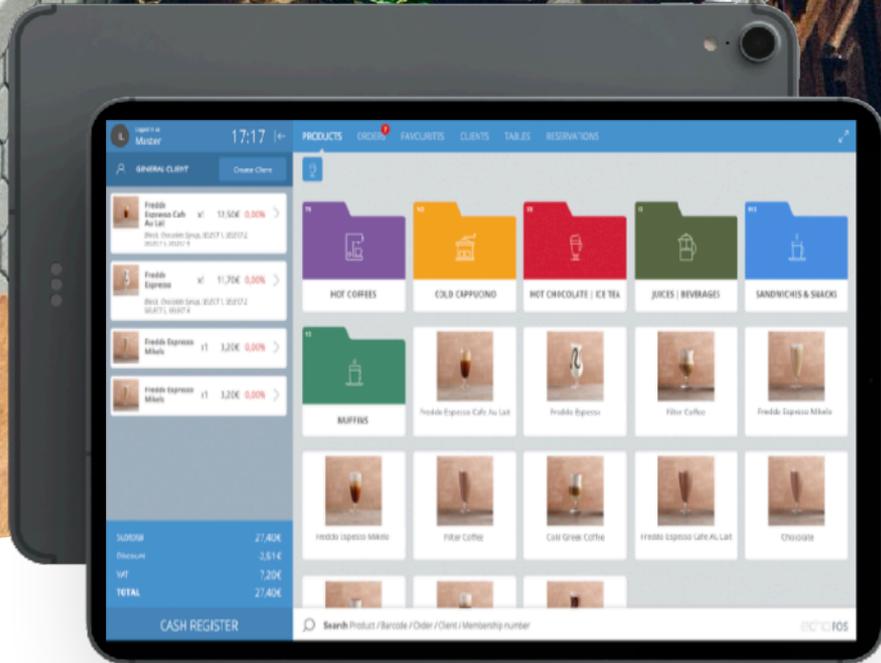
# Reengagement

Το reengagement των ανενεργών πελατών ενισχύεται σημαντικά με τη χρήση εκπρωτικών κουπονιών. Το fimble κατηγοριοποιεί αυτόματα τους πελάτες που είναι ανενεργοί (δεν έχουν πραγματοποιήσει παραγγελία σε Χ ημέρες) ούτως ώστε να έχει τη δυνατότητα το marketing να πραγματοποιεί καμπάνιες επανενεργοποίησης με εκπρωτικό κουπόνι.



## Κουπόνια

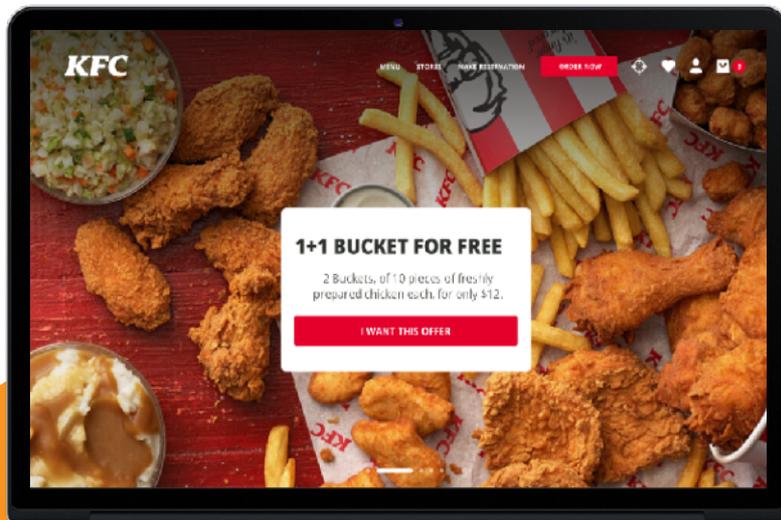
Τα κουπόνια που υποστηρίζονται περιλαμβάνουν επαναλαμβανόμενα κουπόνια π.χ. SUMMERSALES με προαιρετικό όριο χρήσης καθώς και κουπόνια μίας χρήσης με μοναδικό κωδικό.



## Frequency

- **Πρόγραμμα επιβράβευσης** - Δημιουργία ευέλικτου προγράμματος επιβράβευσης το οποίο επιβραβεύει τους πελάτες με αγορές και δράσεις. Στο πρόγραμμα μπορεί να οριστεί τόσο ο τρόπος συλλογής πόντων (ανά παραγγελία, ανά προϊόν ή ανά ευρώ) όσο και της εξαργύρωσης τους με έκπτωση στο καλάθι, δώρα, εκπτώτικα κουπόνια ή προϊόντα.
- **Στοχευμένες καμπάνιες** - Η δυνατότητα στόχευσης συγκεκριμένων πελατών για διαφημιστικές ενέργειες αυξάνει σημαντικά το conversion επανάληψης παραγγελίας.

# Retention



Η επιτυχής διατήρηση του πελατολογίου ενισχύεται μέσω του fimble με τους ακόλουθους τρόπους:

- **Tickets** - Διαχείριση και παρακολούθηση όλων των tickets και παραπόνων που εισέρχονται στο σύστημα τόσο B2C όσο και B2B ούτως ώστε η ανίχνευση και επίλυση τυχόν προβλημάτων να πραγματοποιείται άμεσα και αποτελεσματικά.
- **Sorry Coupons** - Πέραν της διαχείρισης των tickets, το fimble παρέχει έναν έξυπνο τρόπο να ανατίθεται στον λογαριασμό του πελάτη που έχει καταθέσει κάποιο παράπονο ένα εκπτώτικό κουπόνι για την επόμενη παραγγελία του, ανάλογα με το είδος του παραπόνου, αυξάνοντας σημαντικά το retention των πελατών.
- **Feedback** - Η συνεχής επικοινωνία με τον πελάτη είναι σημαντικό στοιχείο για την κατανόηση των απόψεων των πελατών. Για τον λόγο αυτό, ο πελάτης έχει τη δυνατότητα μέσα από μία σελίδα/οθόνη να εκφράσει τις απόψεις σε δυναμικές ενότητες (π.χ. ταχύτητα, εξυπηρέτηση, γεύση) και σε περίπτωση χαμηλής βαθμολογίας το σύστημα δημιουργεί αυτόματα και ticket.

# Decision Making

Πέραν των λειτουργιών marketing που προσφέρει η πλατφόρμα, παρέχει επίσης και κάποιες επιπρόσθετες εφαρμογές που βοηθούν σε μία πιο ολοκληρωμένη καταγραφή των δεδομένων του marketing ούτως ώστε να μπορούν να ληφθούν πιο κατάλληλες αποφάσεις στο μέλλον. Πιο συγκεκριμένα:

- **Marketing Campaigns** - Καταγραφή των ενεργειών marketing που πραγματοποιούνται και σχεδιάζονται τόσο online (π.χ. Google Ads) όσο και offline (π.χ. Ραδιόφωνο) τα δεδομένα των οποίων αξιολογούνται σε στατιστικό επίπεδο και αξιοποιούνται από άλλες εφαρμογές όπως Forecast, Βάρδιες κλπ.
- **Ανταγωνισμός** - Καταγραφή του ανταγωνισμού με σημεία πώλησης, τιμές προϊόντων, price monitor και προσφορές.
- **Reporting** - Αναλυτικές στατιστικές αναφορές για όλες τις ενότητες marketing.



***Fimble***

Ευχαριστούμε!