

Customa – Web Sales Analytics System made for Merchants

Kurz-Überblick

Customa bietet Datenbank-Segmentierung, Kampagnen-Controlling und voll-automatisierte Marketing-Anstöße – alles aus einer Hand und aufeinander basierend:

Web Sales Analytics

Customa ist für online-basierte Versandhändler konzipiert, um die eigene Kundendatenbank zu segmentieren, Marketing-Kampagnen zu analysieren und voll-automatisierte und voll-personalisierte Anstoßketten für seine Kunden zu erstellen.

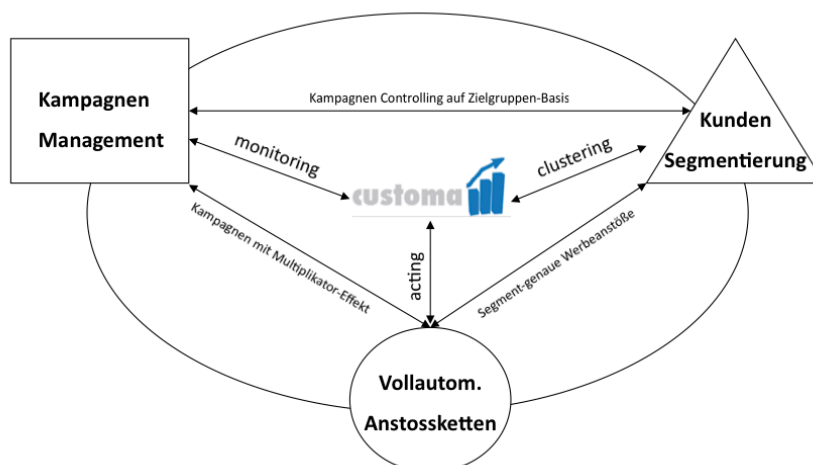
Klassische Web Analytics Tools gibt es zur Genüge am Markt und Besucherströme können mittels dieser Tools ohne größere Probleme analysiert und somit optimiert werden.

Customa richtet sich mit seinen bereits entwickelten Schnittstellen zu den gängigen Shop-Systemen wie: Oxid, Magento, xt-commerce, xt-modified an sales-orientierte Unternehmen, wobei auch individuelle Schnittstellen zu ERP Systemen von seitens customa problemlos realisierbar sind und an Versandhändler, die einen Schritt weitergehen möchten und ihre Umsätze analysieren möchten. Die Anbindung sämtlicher Systeme über die API-Schnittstelle von customa möglich.



Web Sales Analytics im Zusammenspiel

monitoring – clustering - acting



Kunden-Cluster

Customa geht somit entscheidend weiter in Richtung Kunden-Kauf-Analyse, stellt das Kaufverhalten von Kunden zwei Dimensional dar und clustert die Datenbank des Händlers und ermöglicht somit detaillierte Analysen der Kunden-Datenbank.

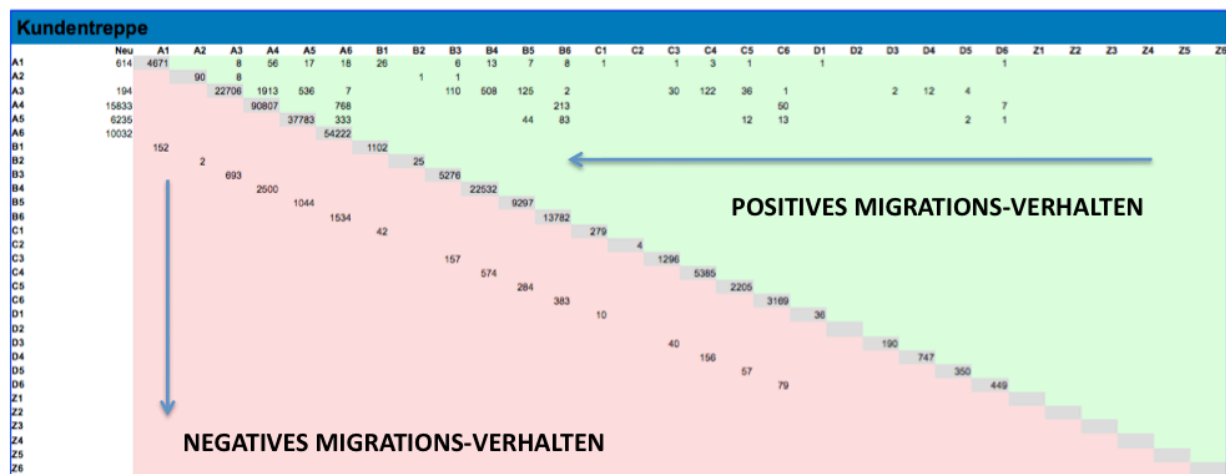
Die Anzahl der Käufe (Frequency) und der Zeitpunkt der Aktivität (Recency) sind die beiden Dimensionen, die die Basis für eine 2-dimensionale Cluster-Matrix bilden.

Anhand dieser Cluster-Matrix ist es möglich, sowohl das globale Migrations-Verhalten innerhalb der gesamten Kunden-Datenbank darzustellen als auch einzelne Kunden-Cluster im Vergleich zu analysieren.

Sowohl positives als auch negatives Migrations-Verhalten werden sichtbar und liefern wichtige Informationen über den Qualitätsgehalt der Datenbank. Übersichtlich dokumentiert wird dieses u.a. in einer „rot-grün“ Matrix.

Des Weiteren werden alle Kunden-Cluster in einer Tabellen-Überblick dargestellt, so dass eine schnelle Erfassbarkeit von Informationen sicher gestellt wird.

Customa – Web Sales Analytics System made for Merchants



Kampagnen Management

Customa bildet auch eine Basis für ein differenziertes Kampagnen-Management im Marketing. So ist es möglich, Kampagnen auf 3 Arten zu analysieren: nach beworbenem Zielgruppen-Cluster (Marketingaktion), durch Werbekennung via Code bzw. Link (Referrer) oder hinsichtlich des Langfristumsatzes der über diese Werbeaktion gewonnenen Adressen/ Kunden.

Kampagnengruppen - Werbemittel

Kampagnengruppe	Marketingaktion	Referrer	Kundenherkunft	Kundenanzahl	CLV (turnover)
Banner	0,00 EUR	5.462,35 EUR	3.297,88 EUR	64	51,53 EUR
Domainweiterleitung	0,00 EUR	4.529,73 EUR	3.321,38 EUR	52	63,87 EUR
Links	0,00 EUR	24.736,54 EUR	24.682,16 EUR	643	38,39 EUR
Newsletter	0,00 EUR	90.505,92 EUR	9.230,46 EUR	144	64,10 EUR
Portale	0,00 EUR	53.007,62 EUR	57.784,80 EUR	1.591	36,32 EUR
Print	72.395,09 EUR	15.805,19 EUR	12.196,97 EUR	228	53,50 EUR
Retargeting	0,00 EUR	643,05 EUR	488,30 EUR	13	37,56 EUR
SEA	0,00 EUR	576.587,51 EUR	606.543,10 EUR	14.130	42,93 EUR
SEM	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0	0,00 EUR
SEO	0,00 EUR	56.517,02 EUR	44.607,60 EUR	1.101	40,52 EUR
Social Media	29.834,34 EUR	64.541,45 EUR	75.686,90 EUR	1.556	48,64 EUR

Die Analyse kann in Werbe-Bereiche gegliedert werden, so das z.B. SEA Kampagnen gebündelt dargestellt oder verschiedene Katalog-Anstöße mit einander verglichen werden können.

Die Darstellung erfolgt Kunden-Cluster genau, so dass aus den Aktionen Informationen gewonnen werden können, wie einzelne Cluster auf den Werbeanstoß reagiert haben. Durch diese Information ist es möglich, zukünftige Aktionen optimiert zu steuern und Ziel entsprechend vorzugeben, ob die Aktion ertragsorientiert oder wachstumsorientiert realisiert werden soll- je nachdem, können die entsprechenden Kunden-Cluster in die Aktion aufgenommen oder weggelassen werden.

Des Weiteren bietet customa natürlich die historische Vergleichbarkeit aller Marketing-Kampagnen, um so langfristige Trends erkennen zu können.

Vollautomatisierte Anstoß-Ketten

Auf Basis der Kunden-Cluster, die in customa definierbar (Recency- & Frequency-Parameter sind frei wählbar) erstellt werden können, ist es möglich, einzelnen oder mehreren Kunden-Cluster voll-automatisierte e-Mailing Anstöße zuzuschicken.

Status	Name	Versandzeit	Segment	letzter Kauf	Registrierung	Newsletter
	Inaktivität Segment A1/A2	11:00:00	A1,A2	330	0	%Vorname% - Wir vermissen dich - Sichere dir jetzt deinen Welcome-Back-Gutschein!
	Inaktivität Segment A3-A5	11:05:00	A3,A4,A5	330	0	%Vorname% - Wir vermissen dich - Sichere dir jetzt deinen Welcome-Back-Gutschein!
	Nachfass Erstkäufer	17:10:00	A4,A5	20	0	%Vorname% - Tolle Empfehlungen und Bestseller für dich!
TEST	Nachfass mit Gutscheinerlängerung	11:00:00	A4,A5	21	0	%Vorname% - Jetzt Gutschein verlängern und sparen!
TEST	A6 Welcome	11:00:00	A6	0	3	%Vorname% - Schön, dass du da bist - Wir freuen uns über deine Meinung!
	Inaktivität Segment B1-B5	11:10:00	B1,B2,B3,B4,B5	690	0	%Vorname% - Wir vermissen dich - Sichere dir jetzt deinen Welcome-Back-Gutschein!
	Inaktivität Segment C1-C5	11:15:00	C1,C2,C3,C4,C5	1050	0	%Vorname% - Wir vermissen dich - Sichere dir jetzt deinen Welcome-Back-Gutschein!
	Inaktivität Segment D1-D5	11:20:00	D1,D2,D3,D4,D5	1410	0	%Vorname% - Wir vermissen dich - Sichere dir jetzt deinen Welcome-Back-Gutschein!

Natürlich können diese Adressdatensätze auch exportiert werden, um z.B. für Mailing-Anstöße auf postalischem Weg bzw. per Fax zur Verfügung zu stehen (beides natürlich nur nach schriftlichem Einverständnis der Kunden).

Die vollautomatisierten Anstoß-Ketten werden entsprechend der Cluster-Einteilung analysiert und in der Kampagnenübersicht dargestellt.

Customa – Web Sales Analytics System made for Merchants

Die Anstöße, die Produkt-Angebote enthalten sollen, können voll-personalisiert erstellt werden. Sowohl das kundeneigene Kaufverhalten kann als Basis verwendet werden („diese Produkte passen zu den von der kürzlich erworbenen Produkten“) als auch die Funktion „andere Kunden kauften auch“ Recommendation-Engine ist verwendbar, zudem kann das unternehmens-interne Cross-Selling „wir empfehlen“ als Basis eingesetzt werden (Voraussetzung ist die Pflege dieser Information in den führenden Systemen wie Shop oder ERP-System).

Nach einmaliger Definition eines jeweiligen Standard-Templates (erstellbar durch einen kaufm. Angestellten ohne Technik-Kenntnisse) und der Zusteuerung der Mail-Adressen-Cluster erfolgt der Versand der Mails vollautomatisch über das integrierte Newsletter-System Talaria und zwar zeitlich unbegrenzt, so dass bei einmaligem Aufwand durch den permanenten Versand Multiplikator-Effekte erzielt werden.

Über das in customa integrierte Newsletter-System Talaria sind zu den voll-automatischen Anstoß-Ketten individuell-manuell erstellte Newsletter oder Mailing-Anstöße möglich.



trust in dialog services GmbH

Merkurring 116
22143 Hamburg
Tel: +49 (040) 43264 – 401
Fax: +49 (040) 43264 – 402
Mail: info@customa.de
Net: www.customa.de