

Automation & Email Marketing

—
Hernán Litvac
Cofundador ICOMMKT



10X email marketing?



10X email marketing?



10x
ing?



spam



Conocen el origen del término SPAM?



The Hormel logo is centered in the bottom right corner. It features the word "Hormel" in a bold, red, sans-serif font. A green four-leaf clover graphic is positioned above the letter "o". The entire logo is enclosed within a white oval border.

Nadie puede demostrar cuando entramos en SPAM



Supernova

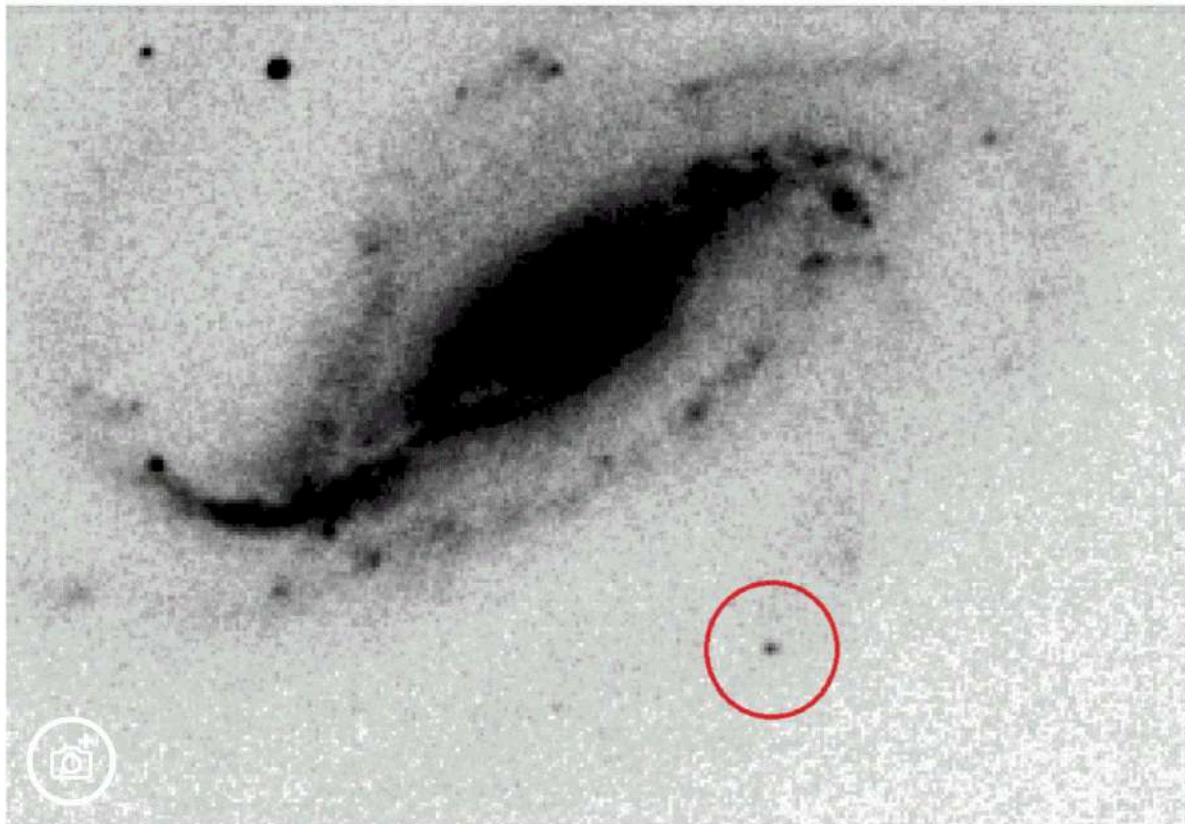




En su observatorio particular. Víctor Buso y su esposa Viviana. Héctor Rio

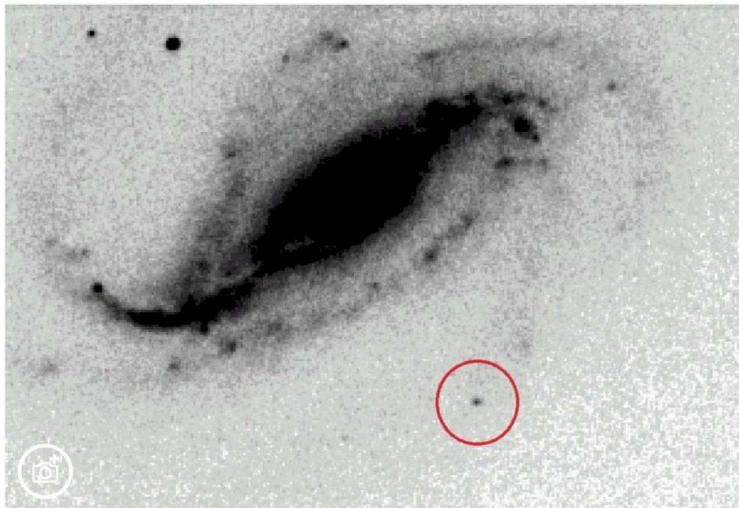


216



Una de las fotografías originales de la supernova (en el círculo rojo). VÍCTOR BUSO

En su observatorio



Una de las fotografías originales de la supernova (en el círculo rojo). VÍCTOR BUSO

Envíos Rem. Opens Clicks

_190118_V1	411179	786	410393	308	34681	3870	493	167
_170118_V1	411827	849	410978	489	36229	3490	314	77
_160118_V1	412254	870	411384	478	38055	3905	317	36
_150118_V1	412948	933	412015	760	51575	9027	62	17
_120118_V1	312981	803	312178	213	38529	4978	12	0
_040117_V1	228414	524	227890	567	42481	4978	5	1
_030117_V1	173571	474	173097	311	37677	6901	1	0
_020117_V1	129285	322	128963	106	24225	3784	3	0
29/12/2017 11:30:00	OfertasDiarias_291217_V8	OfertasDiarias_291217_V8	OfertasDiarias_291217_V8	55726	146	55580	130	19439
27/12/2017 18:30:00	OfertasDiarias_271217_V4_PROC	OfertasDiarias_271217_V4_PROC	OfertasDiarias_271217_V4_PROC	9655	32	9623	58	3950
							1260	0
								0





Supernova



eMail Mkt
iCommkt
EMAIL MOBILE & SOCIAL MARKETING

@nicokras CTO



25 - 40%
inactivas



20% de la base
genera el 50%
de aperturas y clicks

El eMail Marketing No es SPAM



SOCIAL SELLING MARKETING

THE DIGITAL ECONOMY
by EXMA



30%

de las ventas de un
ecommerce

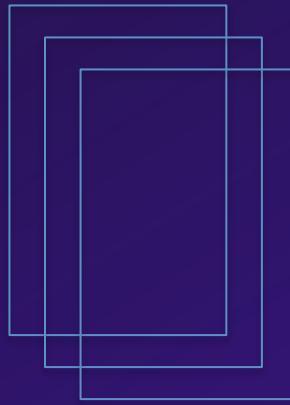
ROI

40 : 1

50%+

CR (Tasa de conversión)

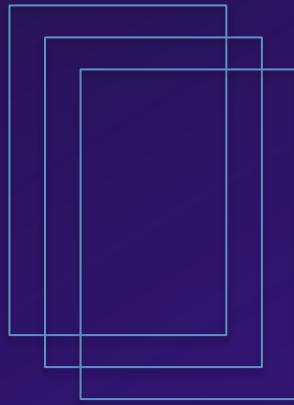




Plataforma
Email Mkt



Indicadores? KPI



Plataforma
Email Mkt



Open Rate (Tasa de Apertura)

Click Through Rate (CTR)

Click Through Open Rate (CTOR)

Bounce Rate (Tasa de Rebote)



**"Sin datos, solo eres
otra persona más
dando su opinión".**

W. Edwards Deming



INDUSTRIAS

Agencias de Empleo

Alimentación / Consumo Masivo

Automóviles

Banca / Finanzas / Seguros

Belleza / Cosmética

Cuponeras

Educación

Entretenimiento

Industria / Fabricación

Informática / Electrónica

Inmobiliaria

Medios de Comunicación

Real Estate

Retail

Ropa / Accesorios / Art Deport.

Salud

Sector Público

Servicios

Supermercado

Telecomunicaciones

Turismo

TOTALES

	APERTURAS ÚNICAS	CLICKS ÚNICOS	OR	CTR	CTOR	ENVIOS ÚNICOS	PESO SOBRE ENVIOS GRANDTOTAL	PESO SOBRE APERTURAS ÚNICAS GRANDTOTAL	CLICKS ÚNICOS GRANDTOTAL
TIER 1 (100 - 50.000 envíos)									
Agencias de Empleo	68.464	19.883	31,52%	9,15%	29,04%	217.190	0,51%	0,85%	1,83%
Alimentación / Consumo Masivo	316.879	51.193	21,19%	3,42%	16,16%	1.495.302	3,51%	3,93%	4,70%
Automóviles	304.968	27.992	16,25%	1,49%	9,18%	1.876.329	4,40%	3,78%	2,57%
Banca / Finanzas / Seguros	1.104.855	121.919	27,70%	3,06%	11,03%	3.988.636	9,36%	13,70%	11,19%
Belleza / Cosmética	129.037	20.913	18,03%	2,92%	16,21%	715.578	1,68%	1,60%	1,92%
Cuponeras	37.752	2.430	11,73%	0,75%	6,44%	321.900	0,76%	0,47%	0,22%
Educación	565.096	58.549	18,10%	1,88%	10,05%	3.121.694	7,32%	7,01%	5,38%
Entretenimiento	294.074	29.552	18,21%	1,83%	10,05%	1.615.194	3,79%	3,65%	2,71%
Industria / Fabricación	221.830	27.490	16,28%	2,02%	12,39%	1.362.498	3,20%	2,75%	2,52%
Informática / Electrónica	382.223	40.974	19,91%	2,13%	10,72%	1.919.641	4,50%	4,74%	3,76%
Inmobiliaria	299.259	26.621	23,54%	2,09%	8,90%	1.271.507	2,98%	3,71%	2,44%
Medios de Comunicación	206.988	35.991	12,98%	2,26%	17,39%	1.594.459	3,74%	2,57%	3,30%
Real Estate	203.543	29.488	16,55%	2,40%	14,49%	1.229.523	2,88%	2,52%	2,71%
Retail	227.749	32.691	15,70%	2,25%	14,35%	1.450.728	3,40%	2,82%	3,00%
Ropa / Accesorios / Art Deport.	579.331	39.091	16,84%	2,06%	12,21%	1.901.406	8,66%	7,19%	10,04%
Salud	320.191	15.143	23,31%	1,24%	5,31%	1.224.416	4,46%	3,97%	3,59%
Sector Público	1.003.362	165.067	18,03%	2,97%	16,45%	5.564.616	2,87%	3,54%	1,39%
Servicios	689.718	42.015	18,93%	1,15%	6,09%	3.643.822	13,05%	12,44%	15,16%
Supermercado	372.540	148.663	24,39%	9,73%	39,91%	1.527.119	3,58%	8,55%	3,86%
Telecomunicaciones	449.523	44.081	15,49%	1,52%	9,81%	2.901.552	6,81%	5,58%	4,05%
Turismo	8.062.775	1.089.112	18,91%	2,55%	13,51%	42.633.150	100,00%	100,00%	100,00%
							0,84%	1,26%	2,04%

Periodo: 2º semestre 2016 - Región: Latinoamérica

· OR: Suma de aperturas únicas por tier por categoría por empresa / Envíos únicos por tier por categoría por empresa.

· CTR: Envíos únicos por tier por categoría por empresa / Clicks únicos por tier por categoría por empresa.

· CTOR: Clicks únicos por tier por categoría por empresa / Aperturas únicas por tier por categoría por empresa.



<http://blog.icommkt.com/?s=benchmark>



Qué función cumplimos dentro del embudo?



EXPOSICIÓN

INCREMENTA EL ALCANCE
EN TU AUDIENCIA
POTENCIAL.

INTERACCIÓN

ATRAE Y GENERA
UNA BASE DE LEADS
CALIFICADOS.

DESEO

IDENTIFICA LOS MEJORES
RECURSOS PARA
MOTIVAR Y PERSUADIR.

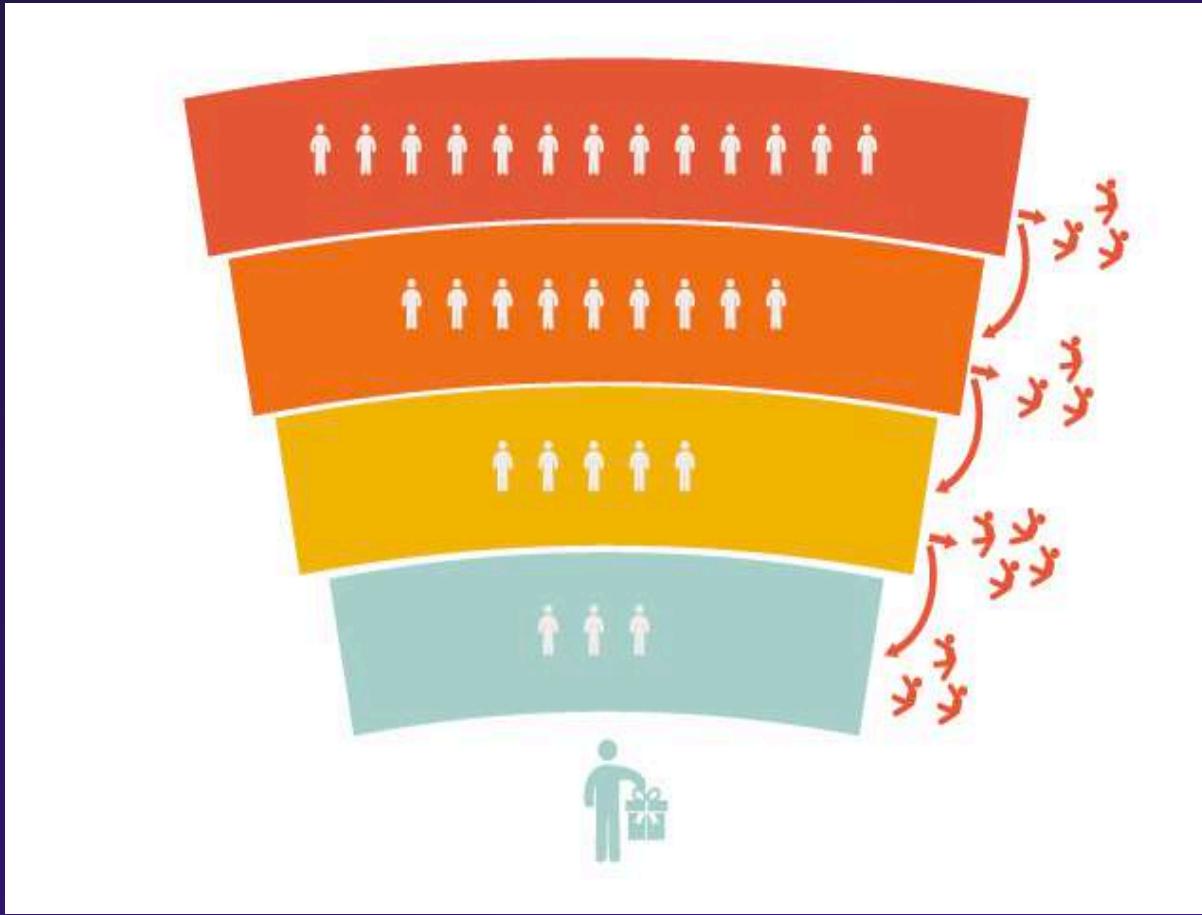
CONVERSIÓN

CONVIERTA INTERESADOS
EN CLIENTES.

RETENCIÓN

HAZ QUE TUS CLIENTES
VUELVAN
Y TE RECOMIENDEN.



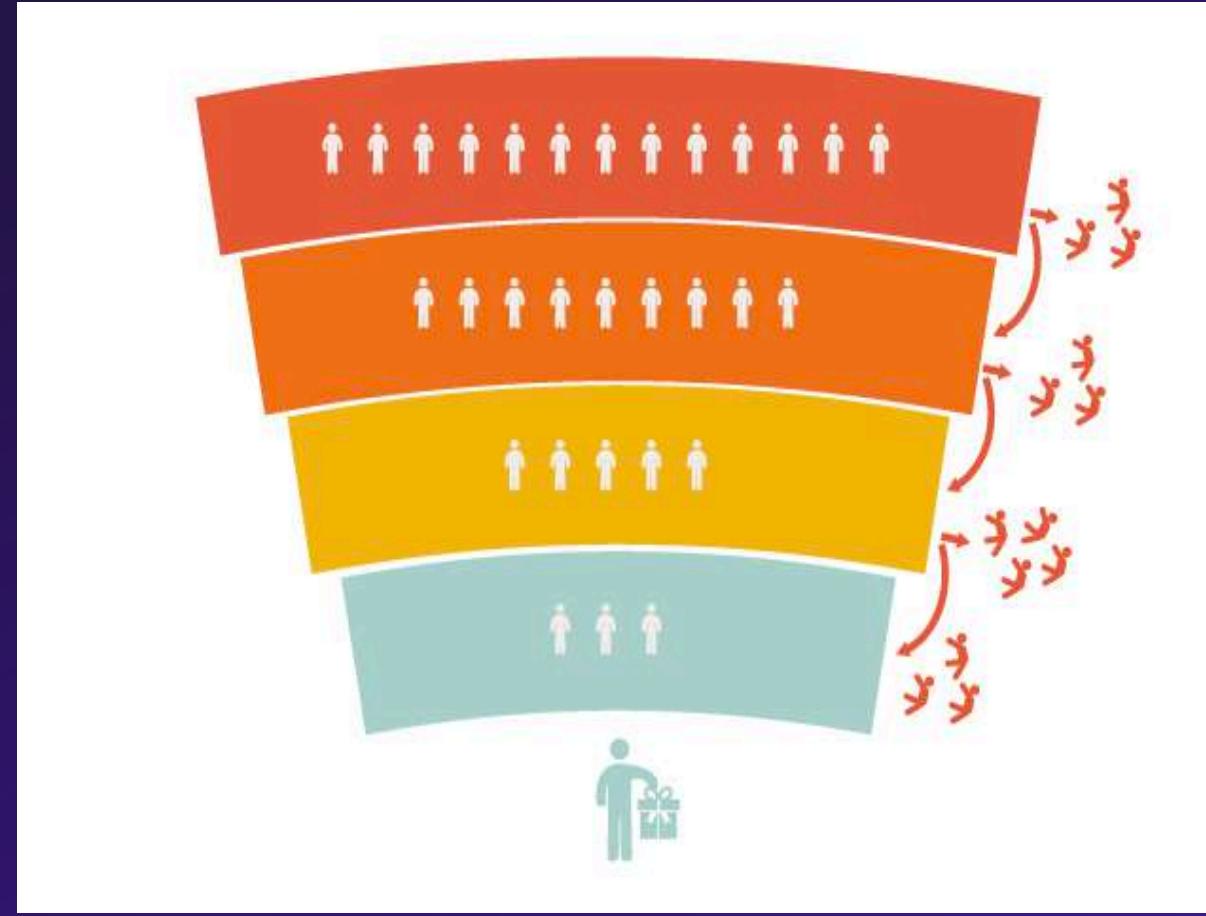




Google



EXMA
BOLIVIA

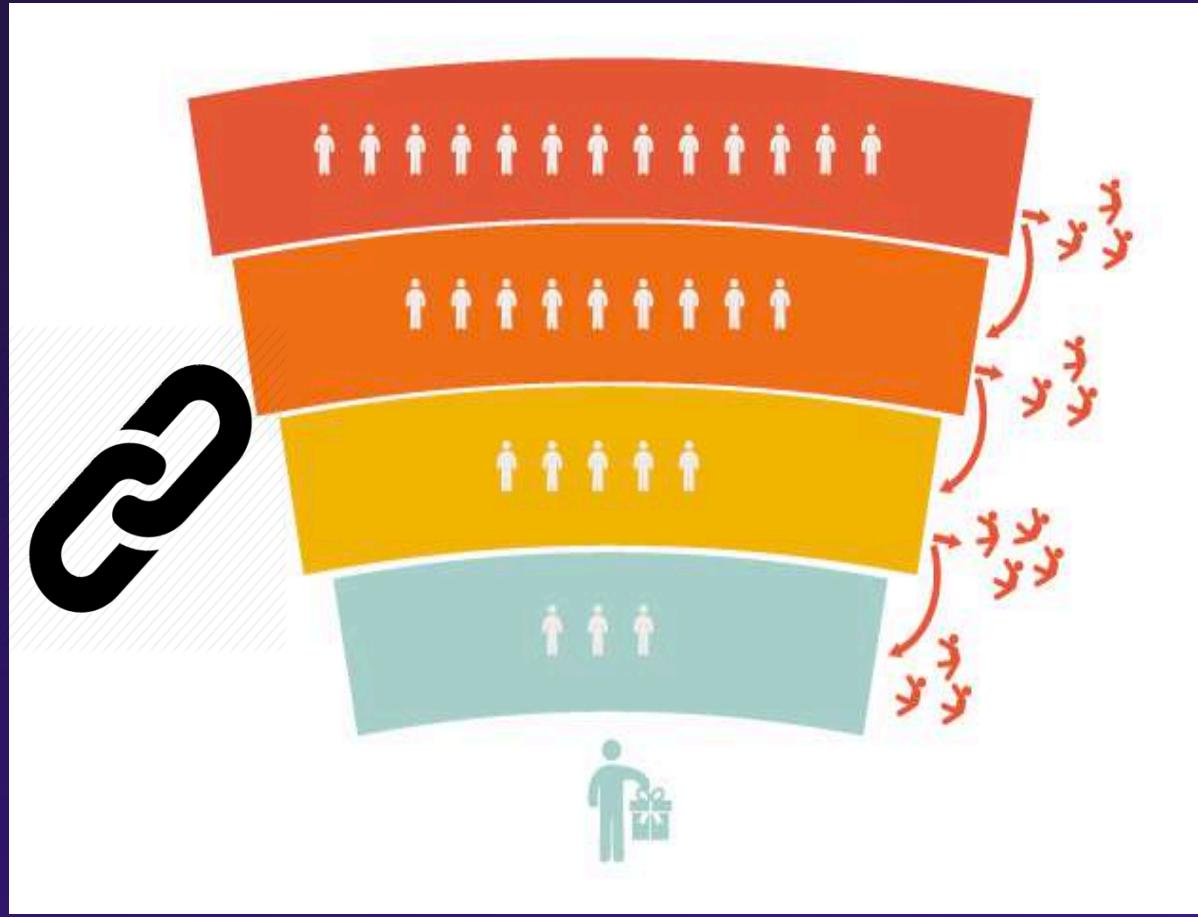




Google

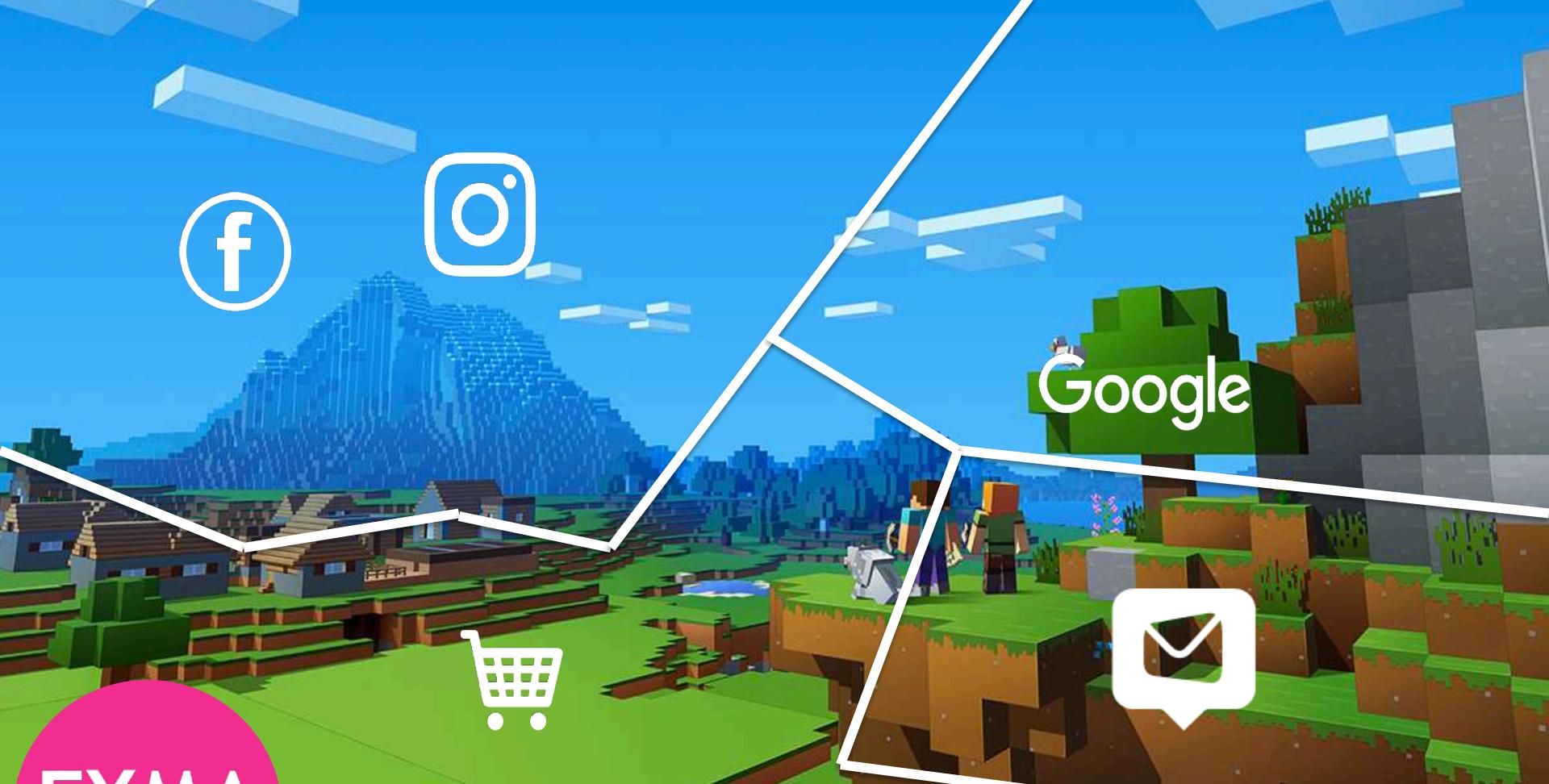


EXMA
BOLIVIA









$$\$ = T \times CR \times T.Prom$$

FACTURACIÓN

TRÁFICO

CONVERSION
RATE (%)

TICKET PROMEDIO

CLV



COMPRAS RECURRENTES

SEGMENTACIÓN &
PERSONALIZACIÓN



$$\$ = T \times CR \times T.Prom$$

FACTURACIÓN

TRÁFICO

CONVERSION
RATE (%)

TICKET PROMEDIO

SEGMENTACIÓN

&
PERSONALIZACIÓN

CLV



COMPRAS RECURRENTES



Conocen el método de
segmentación más
utilizado en LATAM?





TODO A
TODOS!



Existe: la verdad..



y.. "LAAA VERDAD"..

Los invito a ver como las
empresas pierden plata...



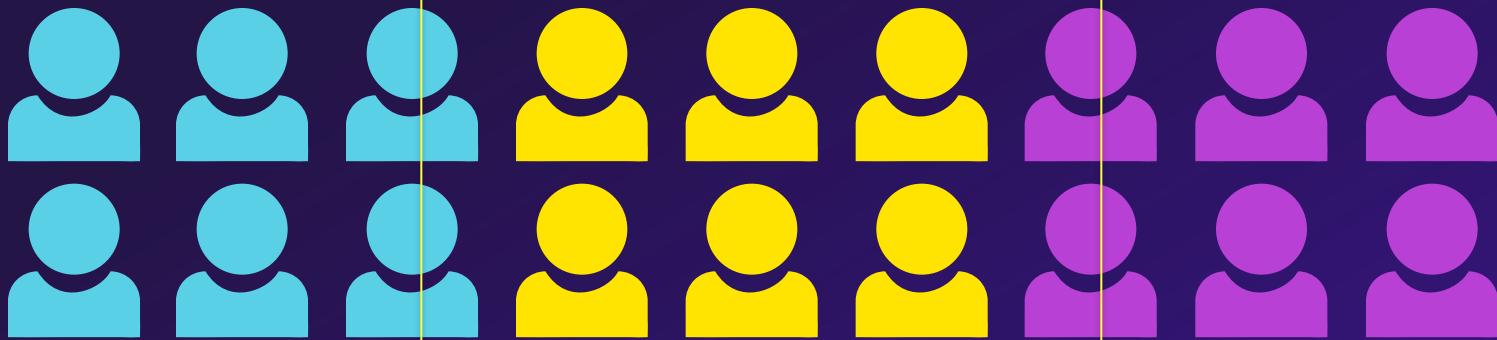


PROMO \$ 50
CON TU COMPRA DE \$ 500

90 Ventas = \$ 45.000

T: 10.000 / CR: 0.9 % / T. Prom: \$ 500





TICKET PROMEDIO \$ 200

TICKET PROMEDIO \$ 500

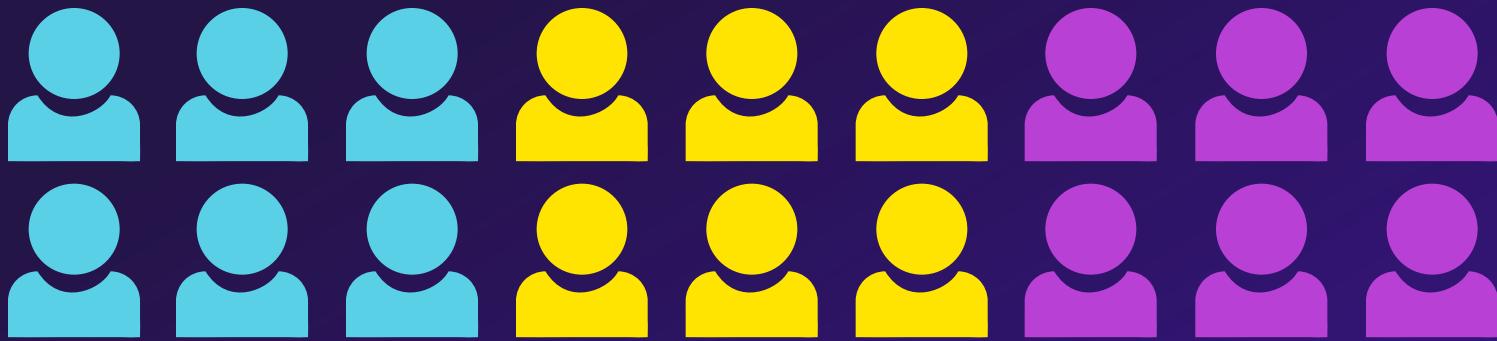
TICKET PROMEDIO \$ 1000

PROMO \$ 50
CON TU COMPRA DE \$ 500

90 Ventas = \$ 45.000

T: 10.000 / CR: 0.9 % / T. Prom: \$ 500





TICKET PROMEDIO \$ 200

TICKET PROMEDIO \$ 500

TICKET PROMEDIO \$ 1000

PROMO \$ 20
CON TU COMPRA DE
\$ 200

PROMO \$ 50
CON TU COMPRA DE
\$ 500

PROMO \$ 100
CON TU COMPRA DE
\$ 1000





PROMO \$ 20
CON TU COMPRA DE
\$ 200

PROMO \$ 50
CON TU COMPRA DE
\$ 500

PROMO \$ 100
CON TU COMPRA DE
\$ 1000

30 VENTAS = \$ 6.000

30 VENTAS = \$ 15.000

30 VENTAS = \$ 30.000





APLICANDO SEGMENTACIÓN BÁSICA

90 VENTAS
\$ 45.000

VS

90 VENTAS
\$ 51.000



Y ahora?...

Cómo identifico a los
clientes adecuados?



Cuáles son los clientes más valiosos?



STRANGER THINGS





METODOLOGÍA DE SEGMENTACIÓN

RFM

Recencia Frecuencia Monetario (valor)



RFM

SUPER-variables



R

F

M

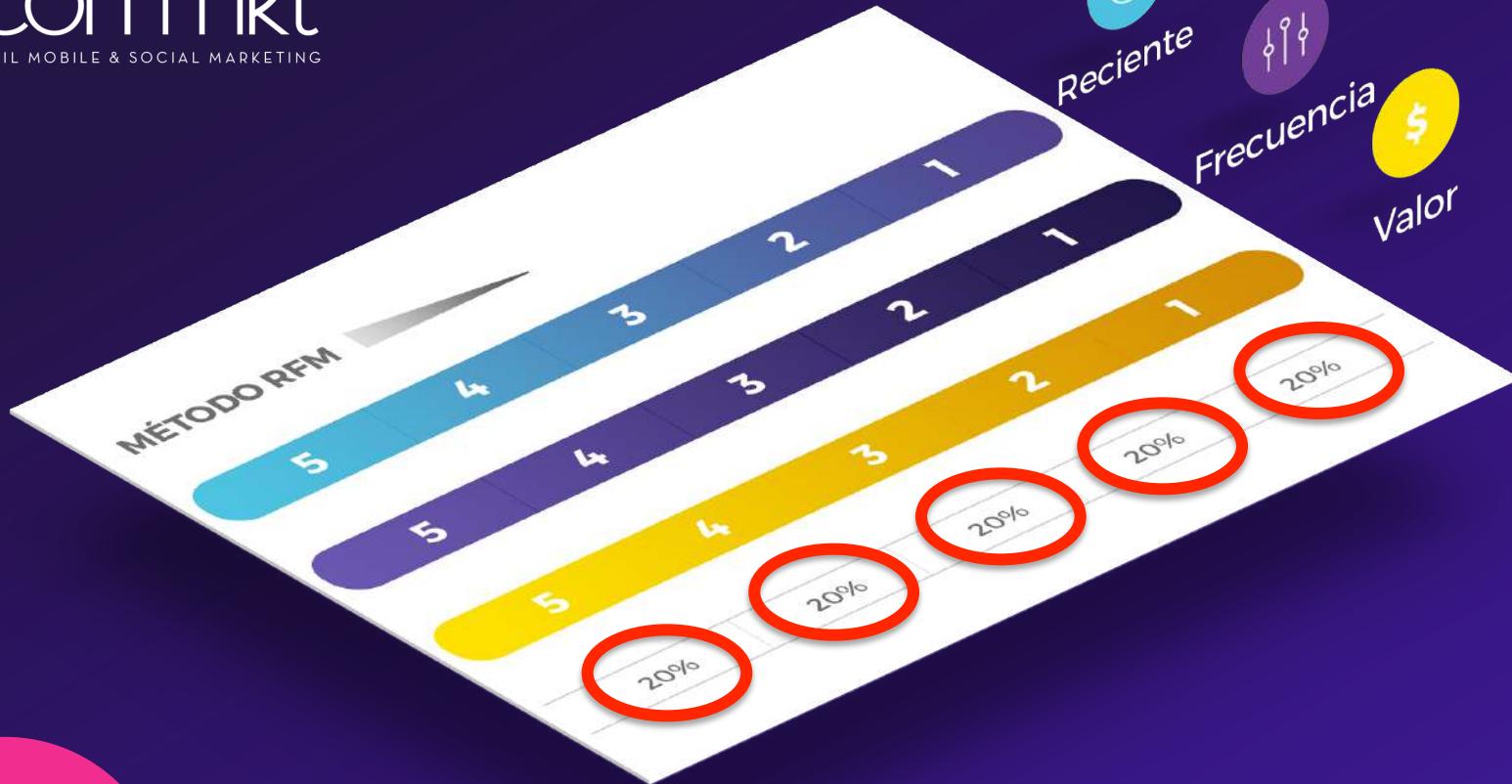


R

F

M

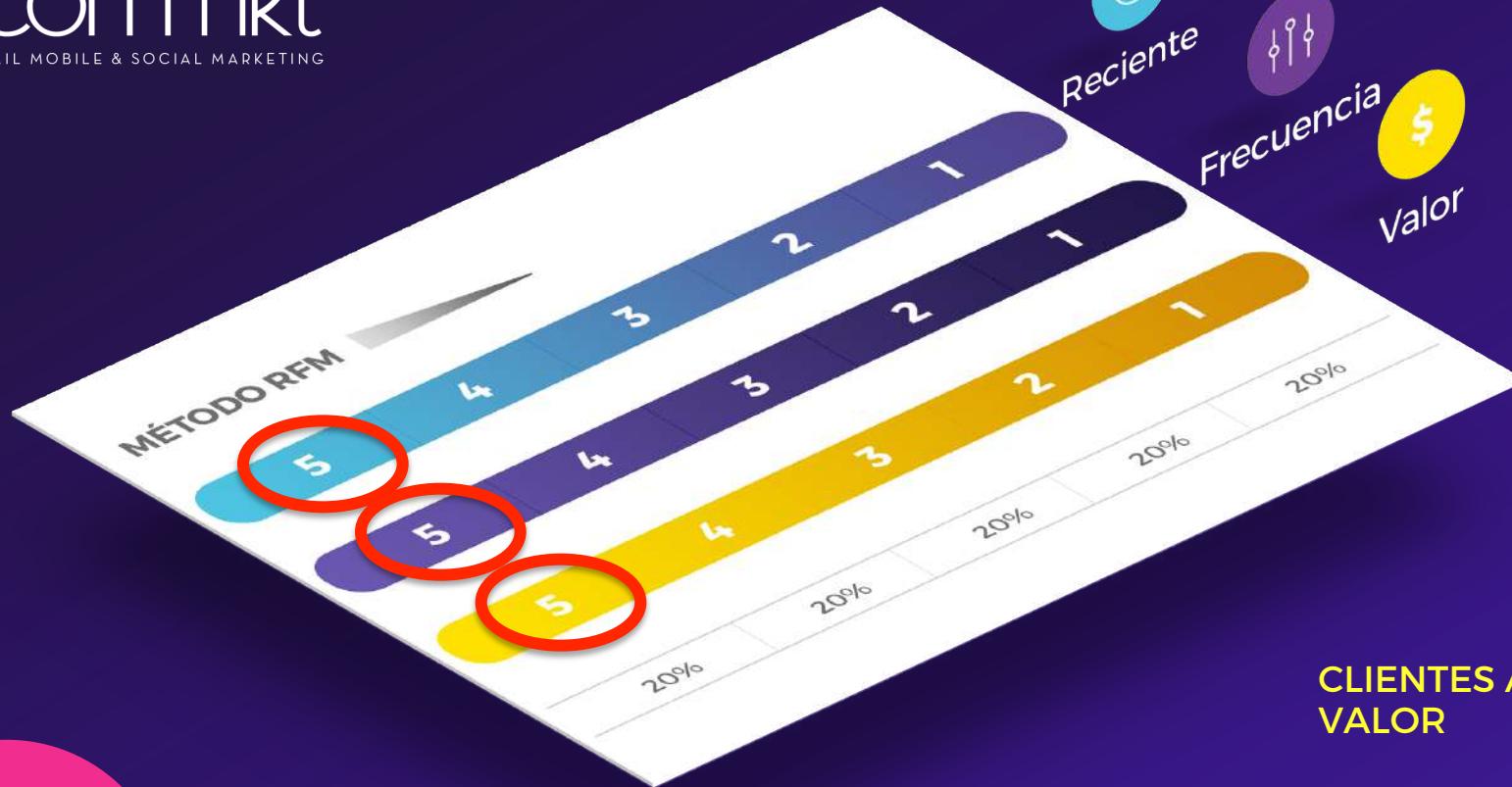
Reciente 
Frecuencia 
Valor 



R

F

M



R

F

M



CLIENTES ALTO
POTENCIAL





Reciente



Frecuencia



Valor

R

F

M



CLIENTES
PROMEDIO



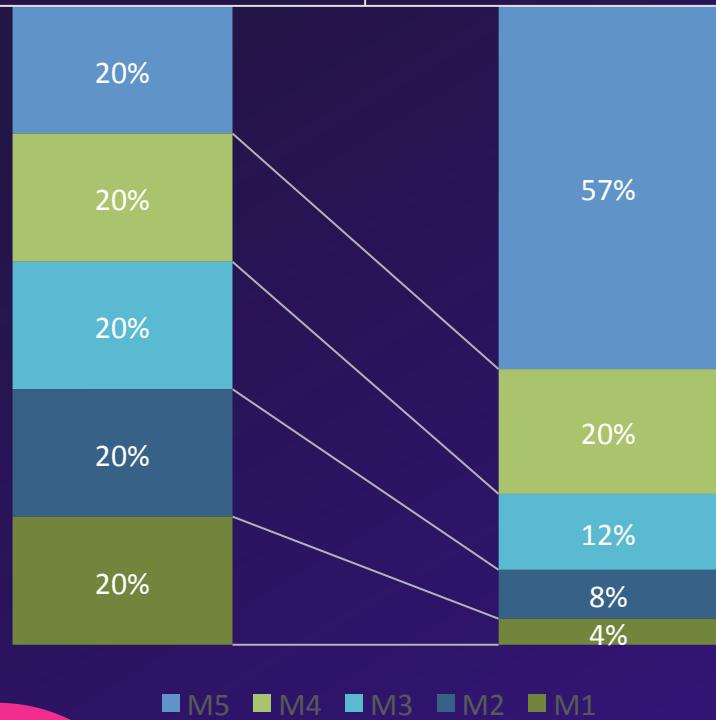
#DATOS



Clientes

Ventas

Aporte a las ventas de Cada Quintil



Cerca del 60% de los ingresos de un E Commerce CO, provienen de los clientes que están clasificados como alto desembolso (Quintil 5M de RFM)

Base Personas: 281.899
Base Ventas: USD 12 millones



Encuentren Segmentos accionables con Objetivos de rentabilidad



All Customers

\$28 ON AVERAGE



\$42 ON AVERAGE



All Customers



\$28 ON AVERAGE

\$42 ON AVERAGE

Active, long-time
users (\$79)

VIPs (\$150)

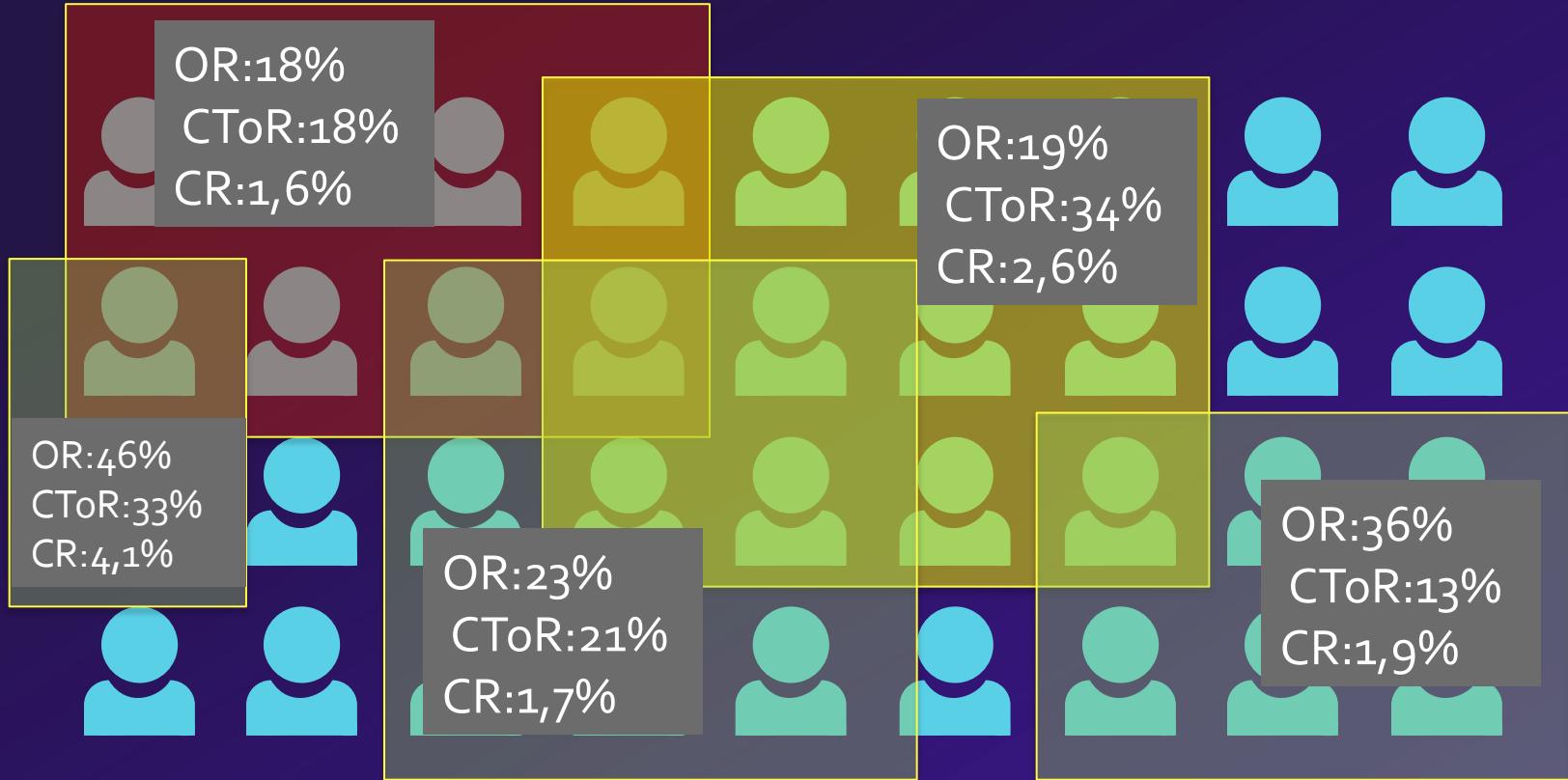
Low-tier, recurring
customers (\$16)

Recently churned (\$3)

Registered
yesterday
(\$17)

New
customers
(\$48)





Benchmark: OR:12% CToR:9% CR:0,9%



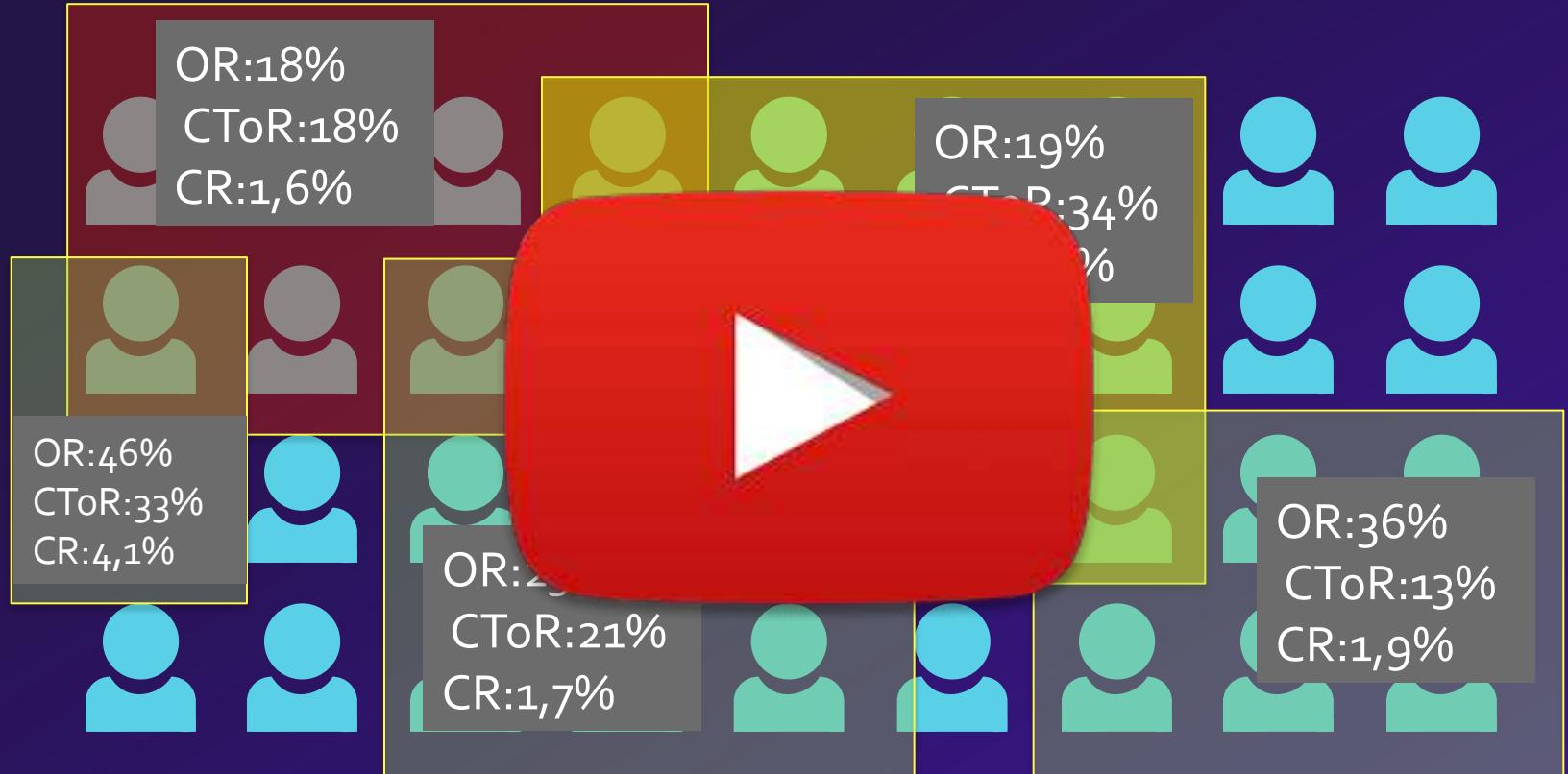
Acompañar la dinámica de consumo.

Ir a la velocidad de sus clientes





Big Data
→ Fast Data



Benchmark: OR:12% CToR:9% CR:0,9%

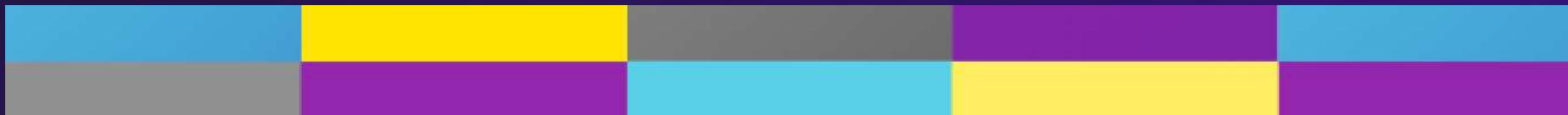


CICLO DE VIDA DEL CONSUMIDOR



RFM: 555 (histórico)
RFM: 222 (120 días)

TRANSACCIONES





Ah.. Nos olvidamos de la personalización





Método de personalización más utilizado en email marketing.....



Personalizar:



Hola Hernán, tenemos una promo para tí!



Personalizar:

Hola Hernán, tenemos una
promo para tí!

Hola Hernán, sólo sabemos
tu nombre!





Personalizar ya no es un diferencial, es una cuestión de supervivencia

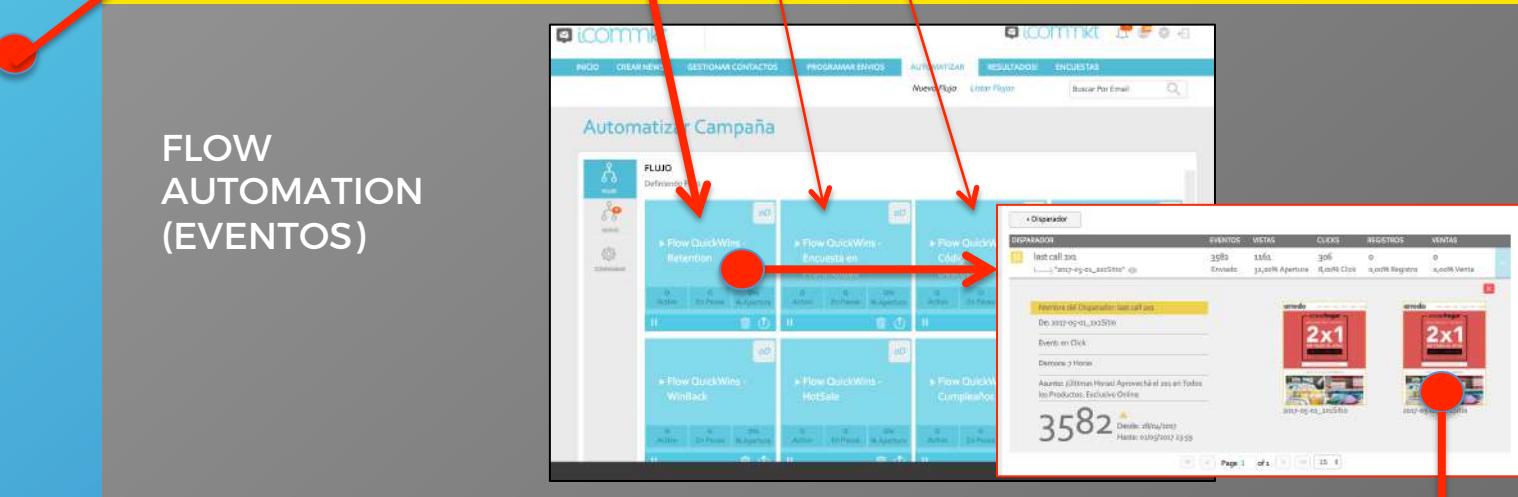


FLUJO DE DATOS
(AUTOMATIZADO)

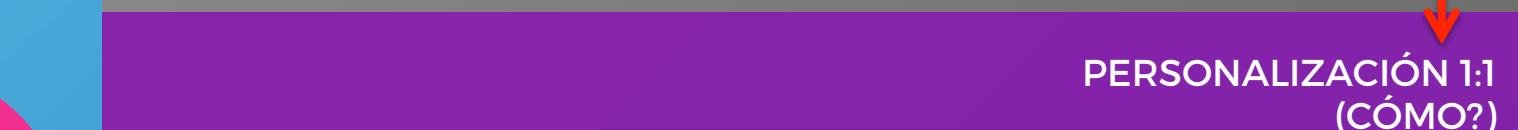


SEGMENTACIÓN AUTOMATIZADA (CLUSTERS)

Tienda de
eCommerce



FLOW
AUTOMATION
(EVENTOS)



PERSONALIZACIÓN 1:1
(CÓMO?)



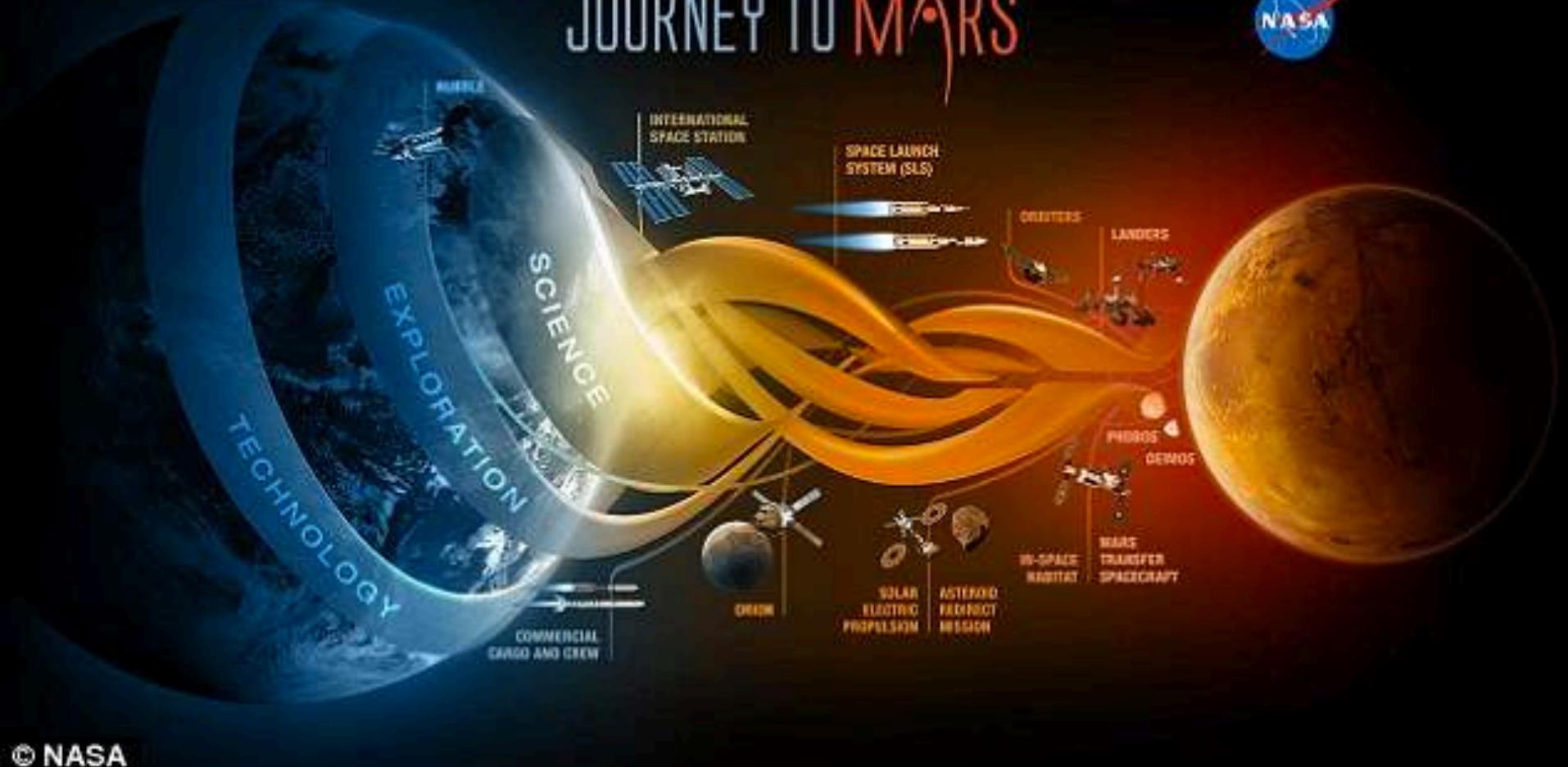


Podemos personalizar a
gran escala y en tiempo
real ?





JOURNEY TO MARS





Todo lo que se pueda conectar, se conectará

Todo lo que se pueda digitalizar, se digitalizará

Todo lo que se pueda medir, se medirá

Todo lo que se pueda automatizar, se automatizará





BRIEF

Forrester: Marketing automation spend will reach \$25B by 2023





“Cualquier tecnología lo suficientemente avanzada es indistinguible de la magia”

Arthur C. Clarke





Desafío de la gestión de datos entre canales

#OMNICANALIDAD







STRANGER THINGS

2

A promotional image for Stranger Things Season 2. It features four young boys riding bicycles away from the viewer down a two-lane road. They are positioned in the lower third of the frame. The background is a dramatic, apocalyptic sky filled with dark, billowing clouds illuminated from within by intense orange and red fire. Several bright, jagged lightning bolts strike through the clouds. In the lower right foreground, a road sign on a pole reads "WELCOME TO HAWKINS".

WELCOME
TO
HAWKINS

Challenges of Implementing an Omnichannel Model According to Brand Marketers Worldwide, Q2 2017

% of respondents







Look a Like ← Custom Audience & DPA

Google

Google Shopping



Identificación de audiencias (comportamiento predict.)



Vitrinas de recomendación (up-selling y cross-selling)





CAMA / BAÑO / DECO / CHICOS / BEBÉ / COCINA / REBAJAS

Busca un producto





YA VISTE



TE PODRÍA INTERESAR



Juego de Sábanas Queen Size
Algodón/Poliéster 144 hilos Liso con
cordón

Precio Promo \$749,00

Antes \$999,00 25% OFF



Juego de Sábanas Microfibra
Estampado Cuadritos Dobby

\$699,00



Juego de Sábanas 2 Plazas
Algodón/Poliéster Liso

\$749,00



Juego de Sábanas
Algodón/Poliéster 144 hilos Liso
con cordón

\$1.199,00



Juego de Sábanas Queen Size
Algodón/Poliéster 144 hilos Linea
Arte

Precio Promo \$749,00

Antes \$999,00 25% OFF

TIENDA ONLINE Y SUCURSALES





PRODUCTOS QUE BAJARON DE PRECIO



Juego de Sábanas Queen Size
Algodón/Poliéster 144 hilos Liso
con cordón

Precio Promo \$749,00

Antes \$999,00 25% OFF



Alfombra de baño 100% Algodón
Línea Collection

Precio desde \$349,00

Antes \$699,00 50% OFF



Acolchado reversible 1 plaza de
microfibra Bicicletas

Precio Promo \$629,30

Antes \$899,00 30% OFF



Juego de Sábanas Queen Size
Algodón/Poliéster 144 hilos Línea
Arte

Precio Promo \$749,00

Antes \$999,00 25% OFF



Juego de Sábanas 100% Algodón
200 hilos

Precio desde \$749,00

Antes \$999,00 25% OFF





NOVEDADES QUE LLEGARON PARA VOS



Hace 3 semanas



Acolchado reversible Microfibra Colonial Lila

Precio desde \$629,30

Antes \$899,00 30% OFF

Hace 3 semanas



Acolchado reversible Microfibra Multirayas

Precio desde \$629,30

Antes \$899,00 30% OFF

Hace 2 semanas



Acolchado reversible 1 plaza Franja Pespunte

Precio Promo \$909,30

Antes \$1.299,00 30% OFF

Hace 1 semana



Acolchado reversible 1 plaza 100% algodón estampado Mariposas

Precio Promo \$769,30

Antes \$1.099,00 30% OFF

Hace 3 semanas



Acolchado reversible Queen Size Microfibra Floral

Precio Promo \$1.049,30

Antes \$1.499,00 30% OFF



The screenshot shows a promotional banner for a mattress sale. The banner features the hashtag #crearhogar and the text "HASTA EL 30 DE ABRIL" (Until April 30). It prominently displays "30% off" and "EN ACOLCHADOS SELECCIONADOS" (Selected Mattresses). Below the banner, it says "EXCLUSIVO TIENDA ONLINE" (Exclusive Online Store). To the left of the banner is a photograph of a bed with blue and white bedding. Below the banner, there are two sections: "Y AVISTE" (You viewed) and "TE PODRÍA INTERESAR" (You might be interested). The "Y AVISTE" section shows a thumbnail of a white sheet set with the text "Juego de Sábanas Queen Size Algodón/Poliéster 144 hilos con cordón". The "TE PODRÍA INTERESAR" section shows five other mattress sets with their names and prices.

Producto	Precio Promoción	Precio Anterior	Descuento (%)
Juego de Sábanas Queen Size Algodón/Poliéster 144 hilos con cordón	\$749.00	\$999.00	25% OFF
Juego de Sábanas Microfibra Estampado Cuadritos Dobby	\$699.00		
Juego de Sábanas 2 Plazas Algodón/Poliéster Liso	\$749.00		
Juego de Sábanas 144 hilos Liso con cordón Arte	\$1.199.00	\$1.999.00	25% OFF
Juego de Sábanas Queen Size Algodón/Poliéster 144 hilos Línea Arte	\$749.00	\$999.00	25% OFF

Utilizamos estas tecnologías para personalizar 1 a 1 las comunicaciones de eMail Marketing



CToR
x3

#crearhogar
HASTA EL 30 DE ABRIL
30% off %
EN ACOLCHADOS SELECCIONADOS
EXCLUSIVO TIENDA ONLINE

YAVISTE TE PODRÍA INTERESAR

Juego de Sábanas Queen Size Algodón/Poliéster 144 hilos Liso con cordón	Juego de Sábanas Microfibra Estampado Cuadritos Dobby	Juego de Sábanas 2 Plazas Algodón/Poliéster Liso	Juego de Sábanas Algodón/Poliéster 144 hilos Liso con cordón	Juego de Sábanas Queen Size Algodón/Poliéster 144 hilos Línea Arte
Precio Promo \$749.00 Antes \$999.00 -25% OFF	\$699.00	\$749.00	\$1,199.00	Precio Promo \$749.00 Antes \$999.00 -25% OFF

Utilizamos estas tecnologías para personalizar 1 a 1 las comunicaciones de eMail Marketing

CR
X 2-3



SEGMENTOS
RFM

MARKETING
PREDICTIVO

OFERTA PERSONALIZADA

REAL TIME PERSONALIZACION

ACCESOS TRADICIONALES DISCOVERY

1:1



PRODUCTOS QUE BAJARON DE PRECIO



Precio \$749.00
Antes \$999.00 -20% OFF



Precio desde \$349.00
Antes \$699.00 -50% OFF



Precio Promo \$629.30
Antes \$899.00 -20% OFF



Precio Promo \$749.00
Antes \$999.00 -20% OFF



Precio desde \$749.00
Antes \$999.00 -20% OFF



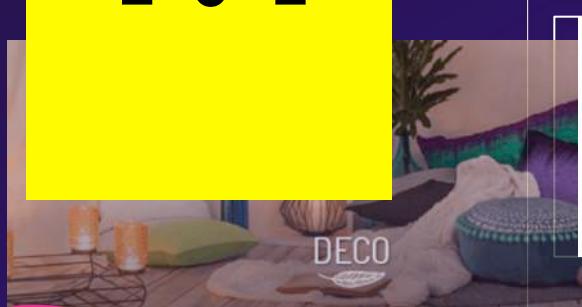
Precio Promo \$799.00
Antes \$1.099.00 -20% OFF



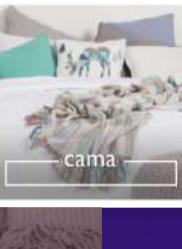
Precio Promo \$799.00
Antes \$1.099.00 -20% OFF



Precio Promo \$1.199.70
Antes \$1.499.00 -20% OFF



Conocé todos [nuestros productos](#)



CATÁLOGO DIGITAL

Recorré online el nuevo catálogo de rebajas.



#eCommerce

5-20%



Typical Research and Purchase Process Among US Internet Users, Jan 2018

% of respondents



Note: n=2,789 ages 18+; numbers may not add up to 100% due to rounding
Source: Murphy Research, "2018 Shopper Trends Report: Understanding Shopper Behavior in an Omnichannel World," March 30, 2018

236595

www.emarketer.com

#eCommerce

5-20%



Casi-casi #Omnicanales





#Commerce
80%

#eCommerce

5-20%



Tienda Física
Transacciones
80% X4

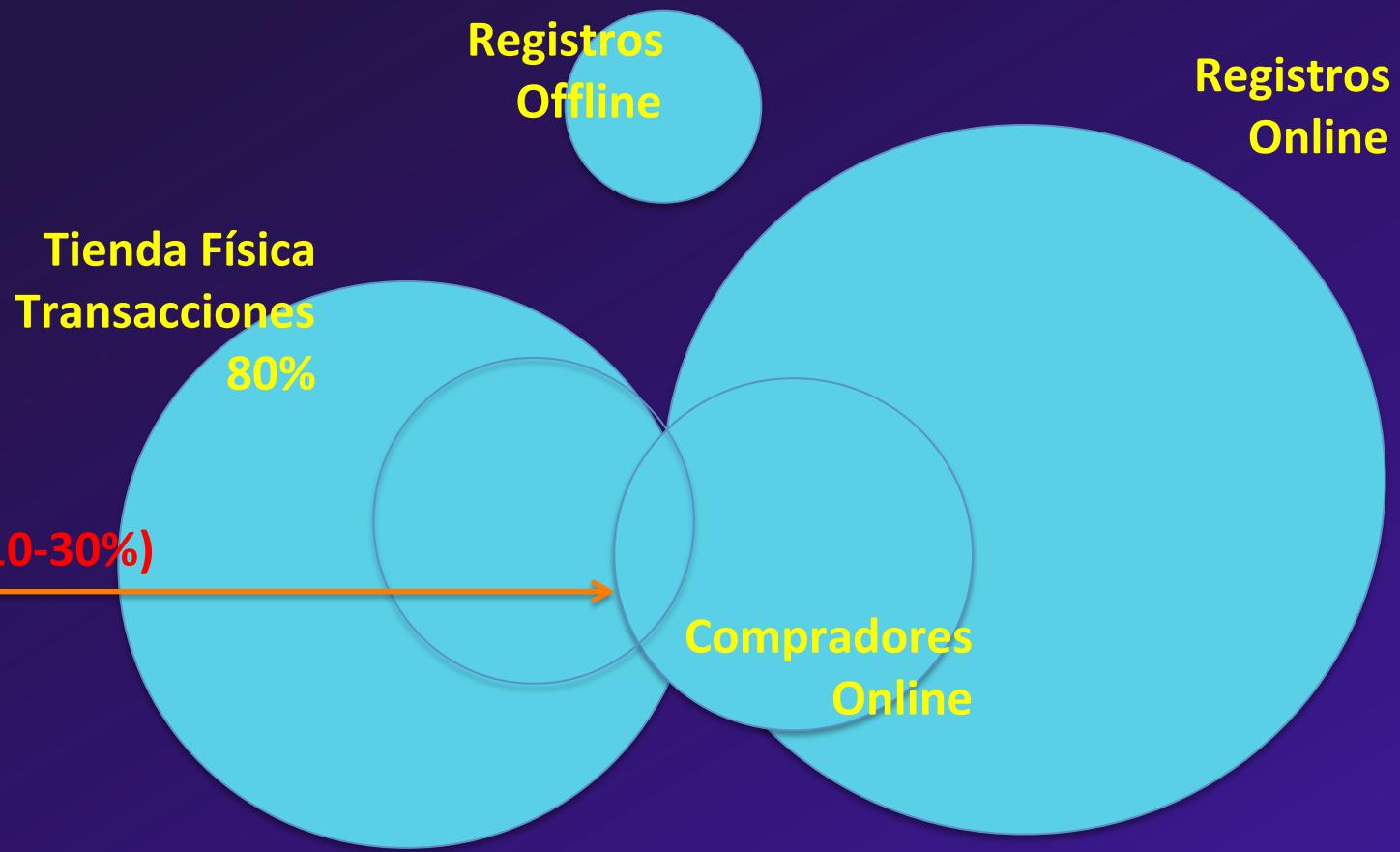
Registros
Offline

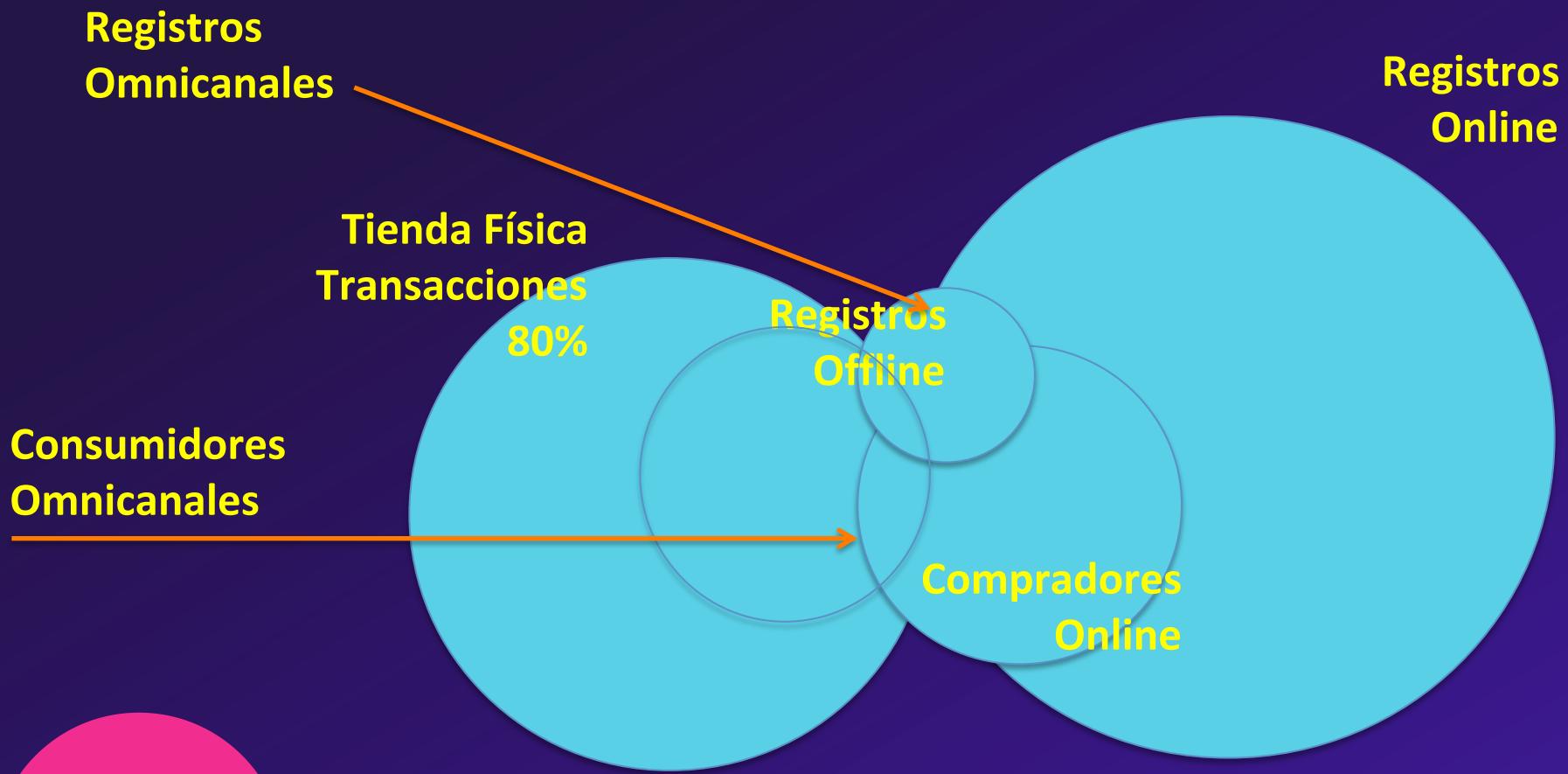
Registros
Online

Compradores
Offline (-20%)

Compradores
Online







Q1 / 2018

x5 Cantidad de datos recibidos



x2 Cantidad de datos enviados

La #Omnicanalidad es una gran #Familia

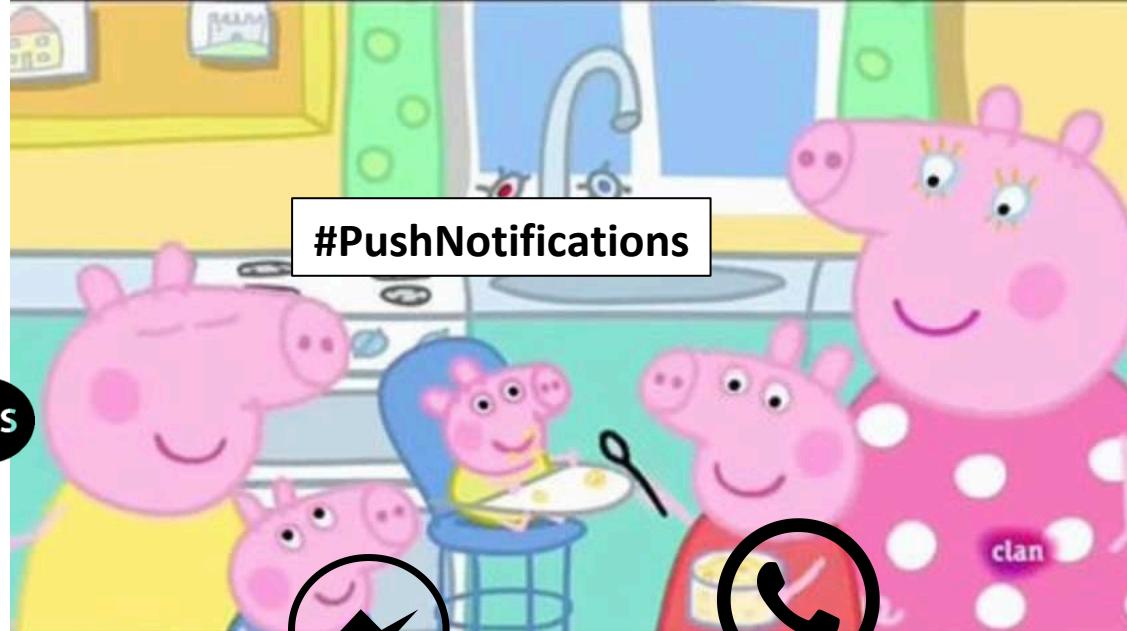








#PushNotifications





#PushNotifications



Open and Conversion Rates

Push and Geo-Push

■ Open Rate ■ Conversion Rate

12.5%

10%

7.5%

5%

2.5%

0%

Push

4.2%
1.5%

3.8%

7.9%

Geo-Push

Localytics

Source: Localytics 2018



NY

Buscar productos por nombre, código o categoría...

Sitio Sony

Categorías: Cámaras, Videocámaras, TV y Teatro en Casa, Audio, PlayStation, Celulares, Audio para Auto, Energía y Almacenamiento.

Nuevo Sistema de Audio MHC-V81D

¡V81 EL CENTRO DE LA FIESTA!

Sonido y luces 360° para crear el ambiente de fiesta perfecto. Agrega tu propia percusión a la música con el modo taiko y despierta al Rockstar que hay en ti con su entrada de guitarra y micrófono.

Precio especial: \$399.990

Modo DJ, Karaoke y más >>

Obtén fotografía con excelente calidad con una cámara semi-profesional

Elige tu cámara ahora

EXMA
BOLIVIA

Social Selling Marketing 6 | Sep

ENVIAR

NY

Buscar productos por nombre, código o r

Cámaras Videocámaras TV y Teatro en Casa

Nuevo Sistema de Audio MHC-V81D

¡V81 EL CENTRO DE LA FIESTA!

Sonido y luces 360° para crear el ambiente perfecto. Agrega tu propia percusión a la el modo taiko y despierta al Rockstar que su entrada de guitarra y micrófono.

Precio especial: \$399.99

Modo DJ, Karaoke y más >>

Sitio Sony

Energía y Almacenamiento

Carro Auto

NY

omociones

EXMA BOLIVIA

Social Selling Marketing 6 | Sep

Obtén los mejores resultados con una cámara

Elige tu cámara ahora

SONY

Action Cam

10% OFF

EXTRABAS

icommkt

EMAIL MOBILE & SOCIAL MARKETING



TestHborrar

GUARDAR CERRAR

Elementos
Arrastrar &
Soltar

Bloque



Columnas



Texto



Imagen



Boton



Timer



Personalizado

Imagen
 Anclar a Selección

Previsualizar

Wrangler

MEN WOMEN



Contenido

Imagen_Editable.jpg
600px x 477px

Reemplazar Eliminar

Descripción Llevando 2 prendas o mas, tenes un 3

Link <http://www.wrangler.com.ar/>

LinkRef AddToCart

Tamaño Ancho 600px Alto 477px

Alineación Izquierda Centrado Derecha

Position 0 0 0 0 Espaciado 0 0 0 0



CICLO DE VIDA DEL CONSUMIDOR





STRANGER —THINGS—

COMING HALLOWEEN
2018

I DO NOT OWN STRANGER THINGS. THIS IS MERELY FAN ART INSPIRED BY THE AESTHETIC STYLE OF STRANGER THINGS.
THE DATE OF HALLOWEEN 2018 IS SIMPLY A GUESS FOR THE RELEASE DATE OF SEASON 5 AND SHOULD NOT BE TAKEN SERIOUSLY.
THE BACKGROUND IMAGE OF THE PINUP PLAYER IS A SCREENSHOT FROM ONE OF THE EPISODES WITH SOME EFFECTS ADDED.
PLEASE DON'T SUE ME NETFLIX :)

CASO CAMBRIDGE ANALYTICA >

Europa se planta ante...

El nuevo y ambicioso regla...

Enviar Artículo

Por Redacción | Negocios y Empresas | 12-04-2018

ÁLVARO



Registrarse

Secciones ▾

≡ PuroMarketing

Cunde la preocupación en torno al RGPD y el fin de su plazo de implantación

Comentarios

Imprimir

seis semanas para que se cumpla el plazo fijado para la entrada en vigor del Reglamento General de Protección de Datos, que vencerá el próximo 25



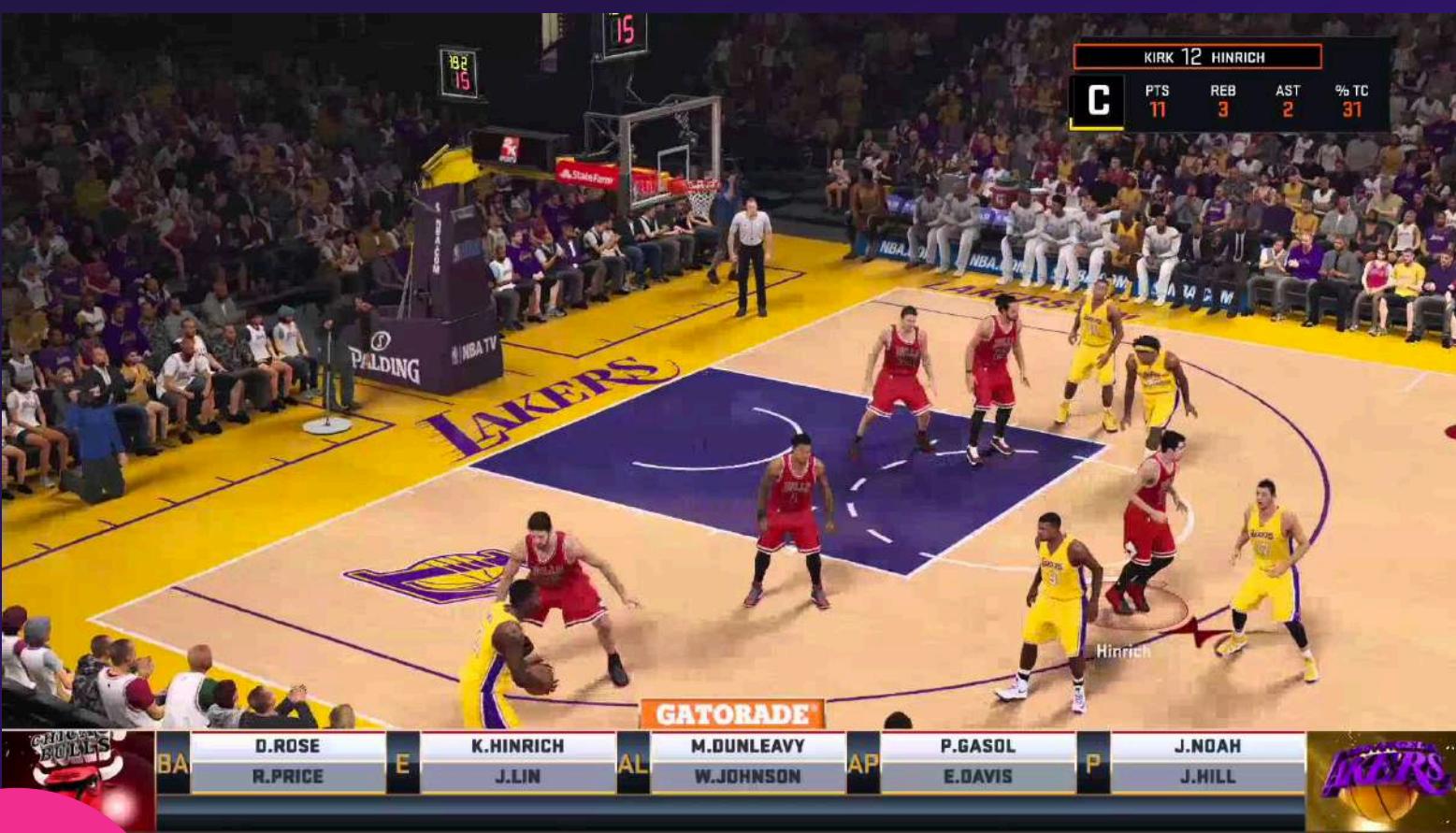
protección datos



ESCU

SEAN #FUNDAMENTALES





Surface Metrics

vs.

Deep Metrics

Email list size

Email list productivity

Email opens

Email conversions

Web traffic

Sales conversions

Campaign metrics

Subscriber metrics

Source: *Email Marketing Rules, 3rd Edition*



Hernán @Litvac
ICOMMKT Co-Founder

Hasta el próximo envío

Gracias

