



Aktywacja AI w e-mail marketingu Orange

Ponad 10-krotny wzrost zamówień i 3-krotny wzrost konwersji

Wyzwanie

Orange, jeden z czołowych operatorów telekomunikacyjnych, postawił sobie za cel zwiększenie efektywności swoich działań marketingowych. Jednym z przedmiotów tych działań było stworzenie strategii kampanii e-mail. Od 2018 roku Orange wykorzystuje ekosystem Synerise. Jest to platforma technologiczna oparta na sztucznej inteligencji, która pomaga dostarczać lepsze doświadczenia klientów, osiągać wzrosty w sprzedaży e-commerce i tworzyć spersonalizowane treści w kanałach komunikacji.



Rozwiązanie

W odpowiedzi na to wyzwanie, Persoo – wiodąca firma wdrożeniowa i obsługowa Marketing Automation 2.0 oraz największy partner Synerise – zaproponowała realizację serii spersonalizowanych kampanii e-mailowych, opartych na zaawansowanej analizie danych oraz większym wykorzystaniu potencjału technologii Synerise, a także danych. Kampanie te miały być dostosowane do cyklu życia klienta, jego historii zakupów, zachowań na stronie oraz segmentacji oferty, w tym NBA (Next Best Action).

Realizacja

Persooa wspólnie z zespołem Orange zaimplementowała strategię marketingową, która obejmowała:



automatyzację i personalizację

Zastosowanie narzędzi automatyzacji do personalizowania wysyłki e-maili, z wykorzystaniem danych produktowych, pozwoliło na tworzenie szablonów dopasowanych do indywidualnych potrzeb klientów. Dzięki temu komunikacja stała się bardziej efektywna i dostarczała treści dopasowane do odbiorcy. bardziej relewantne dla każdego odbiorcy.



Kontekstowe wykorzystanie rekomendacji AI

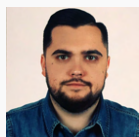
Algorytmy AI analizujące zachowania i preferencje użytkowników umożliwiły generowanie trafnych rekomendacji. To przekładało się na bardziej angażujące i kontekstowo dopasowane treści e-maili.



Elastyczność i adaptacja scenariuszy

Elastyczne podejście do konfiguracji i dostosowywania kampanii e-mailowych pozwoliło na szybką reakcję na zmieniające się potrzeby rynku i preferencje klientów, co zwiększało efektywność i aktualność komunikatów.

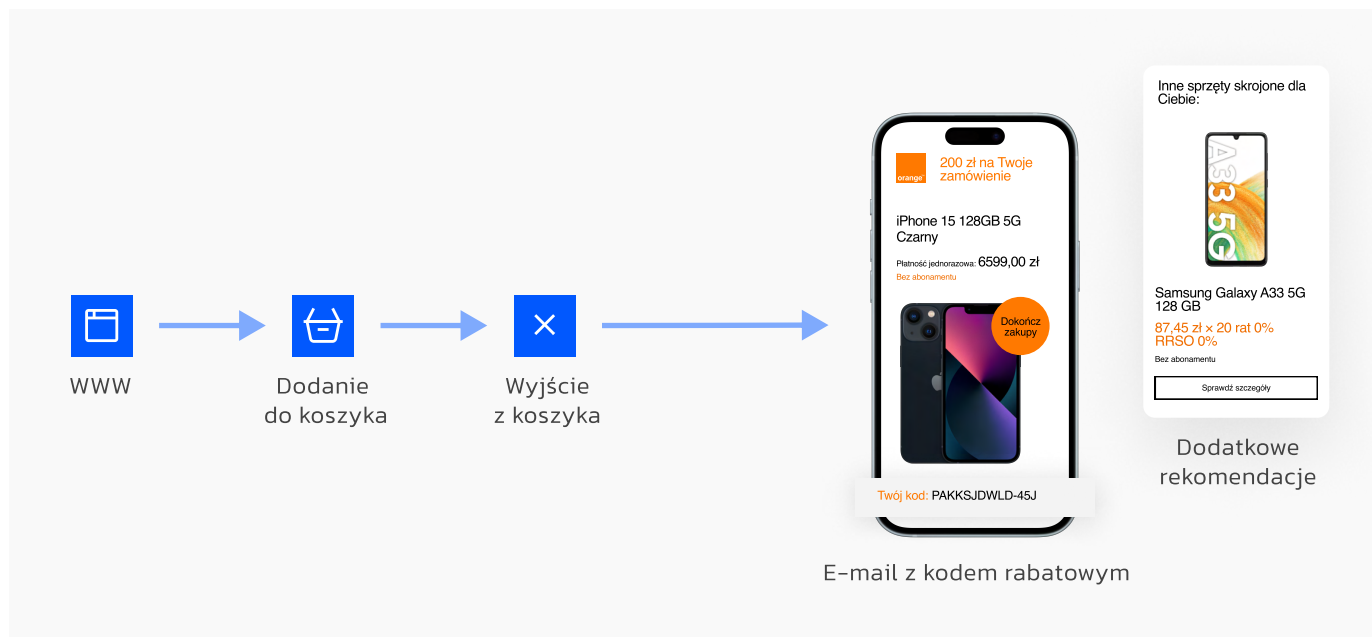
Tworząc nowe podejście do komunikacji z Klientem poprzez e-mail, zrobiliśmy krok w kierunku automatyzacji i dostarczania spersonalizowanych ofert w chwili zainteresowania produktami Orange. Skupiamy się na identyfikacji zdarzeń, które sygnalizują potrzebę klienta, takie jak chęć wymiany czy zakupu telefonu. Dzięki temu podejściu, skutecznie dostarczamy klientom to, czego potrzebują i to w odpowiednim czasie, który dla nich ma znaczenie. Zbudowanie i realizacja z Persooa solidnej strategii komunikacji, której filarami są personalizacja, automatyzacja i wykorzystanie rekomendacji AI przyniosło niebagatelny wynik w postaci ponad 10-krotnego wzrostu ilości zamówień z tego kanału i ponad 3-krotnego wzrostu konwersji z kampanii.



Dariusz Lewczuk

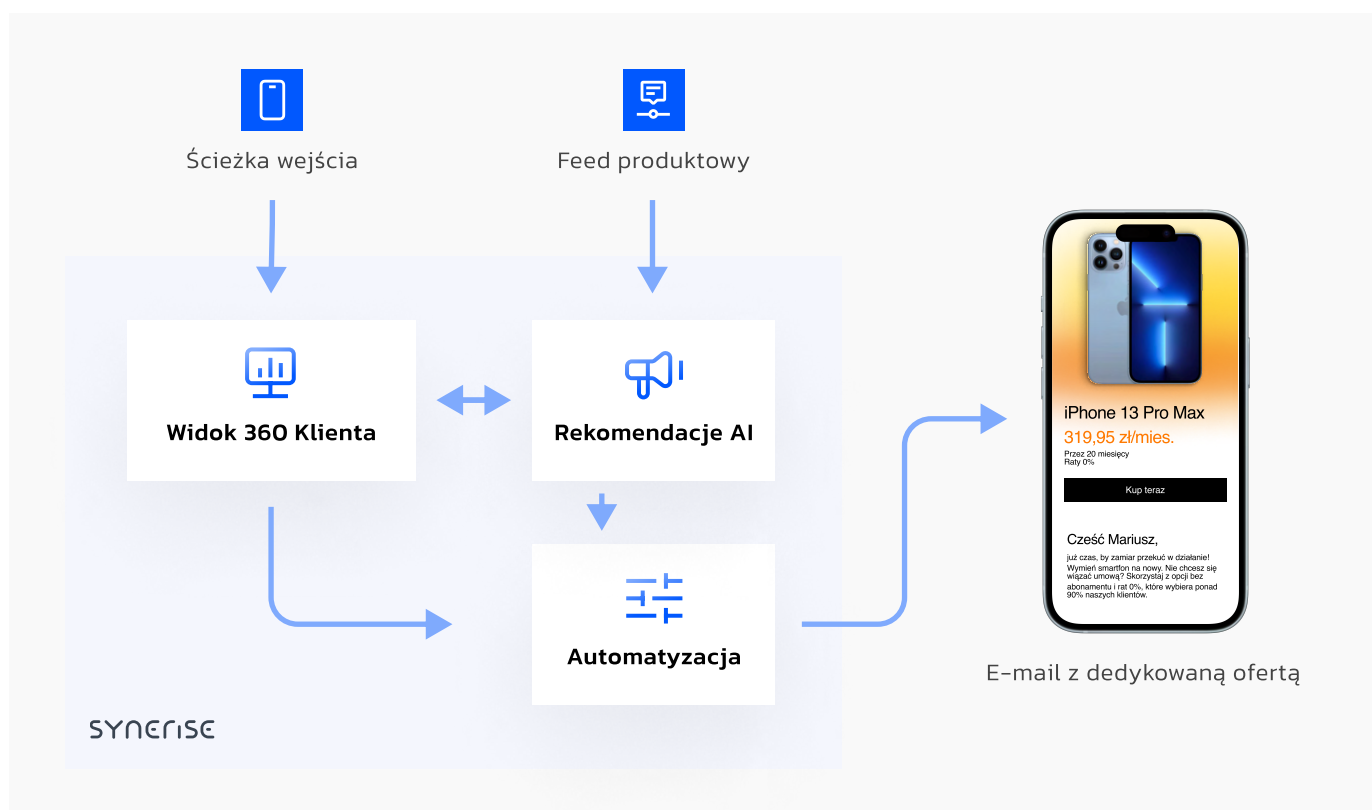
Kierownik Wydziału Personalizacji Komunikacji Online i AI

Porzucony koszyk



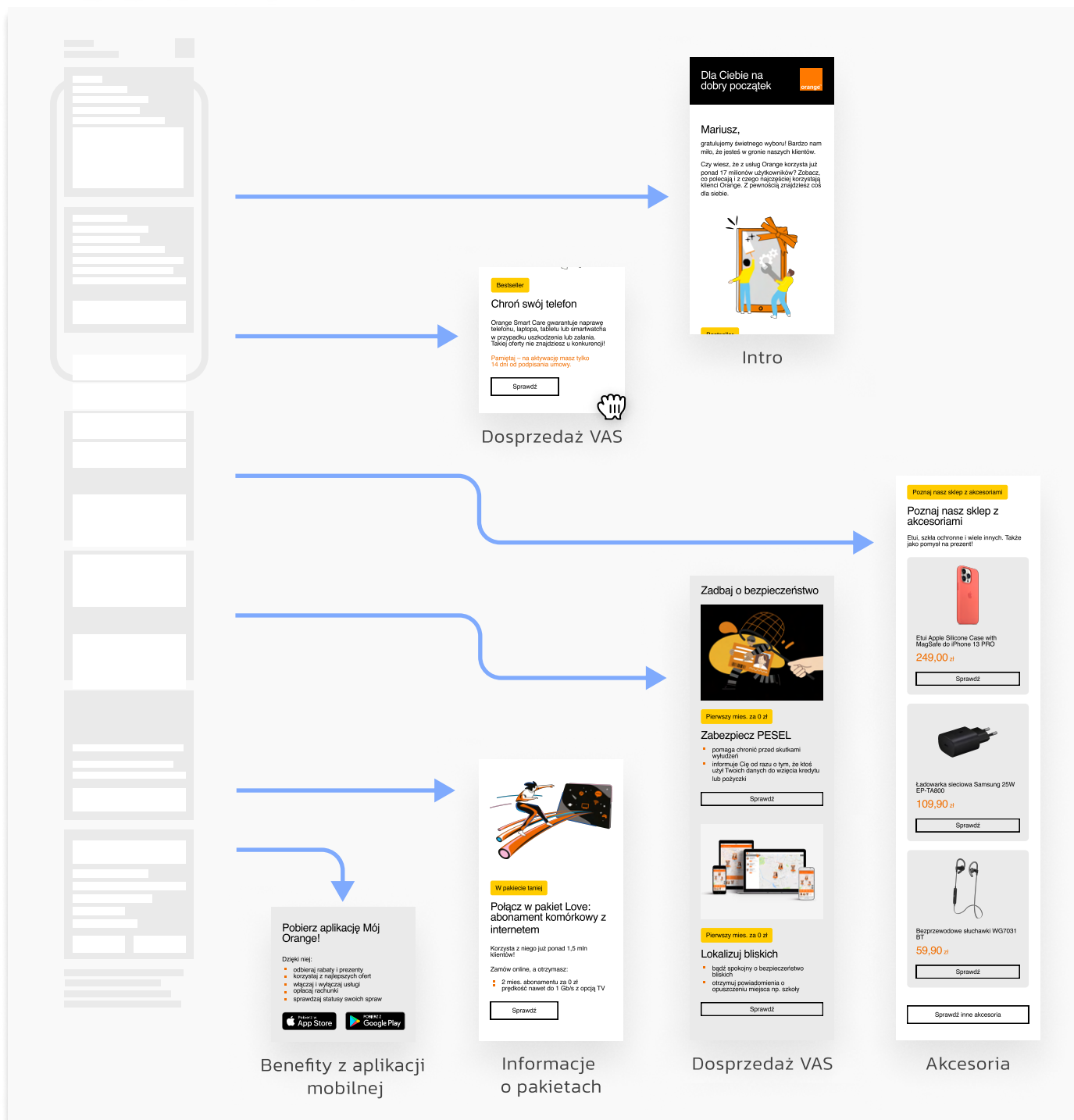
Zweryfikowany Klient po dodaniu produktu do koszyka na portalu orange.pl, a następnie porzuceniu procesu dostaje e-maila z kodem uprawniającym do rabatu na wybraną ofertę oraz rekomendacje innych produktów.

Porzucone przeglądanie



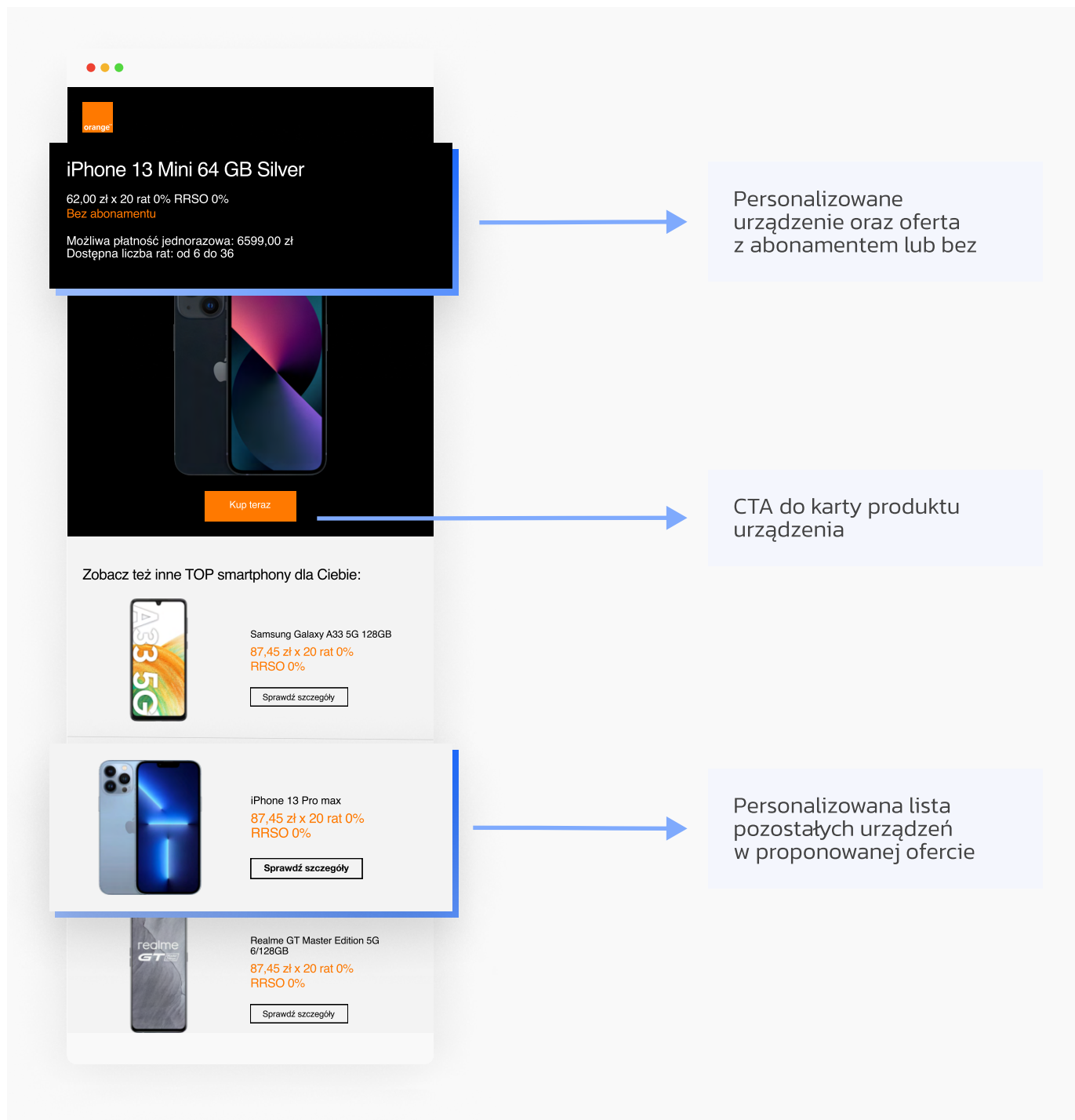
Niezdecydowany klient otrzyma e-mail z naszą rekomendacją.

Dynamiczny e-mail na dosprzedaż usług dodatkowych



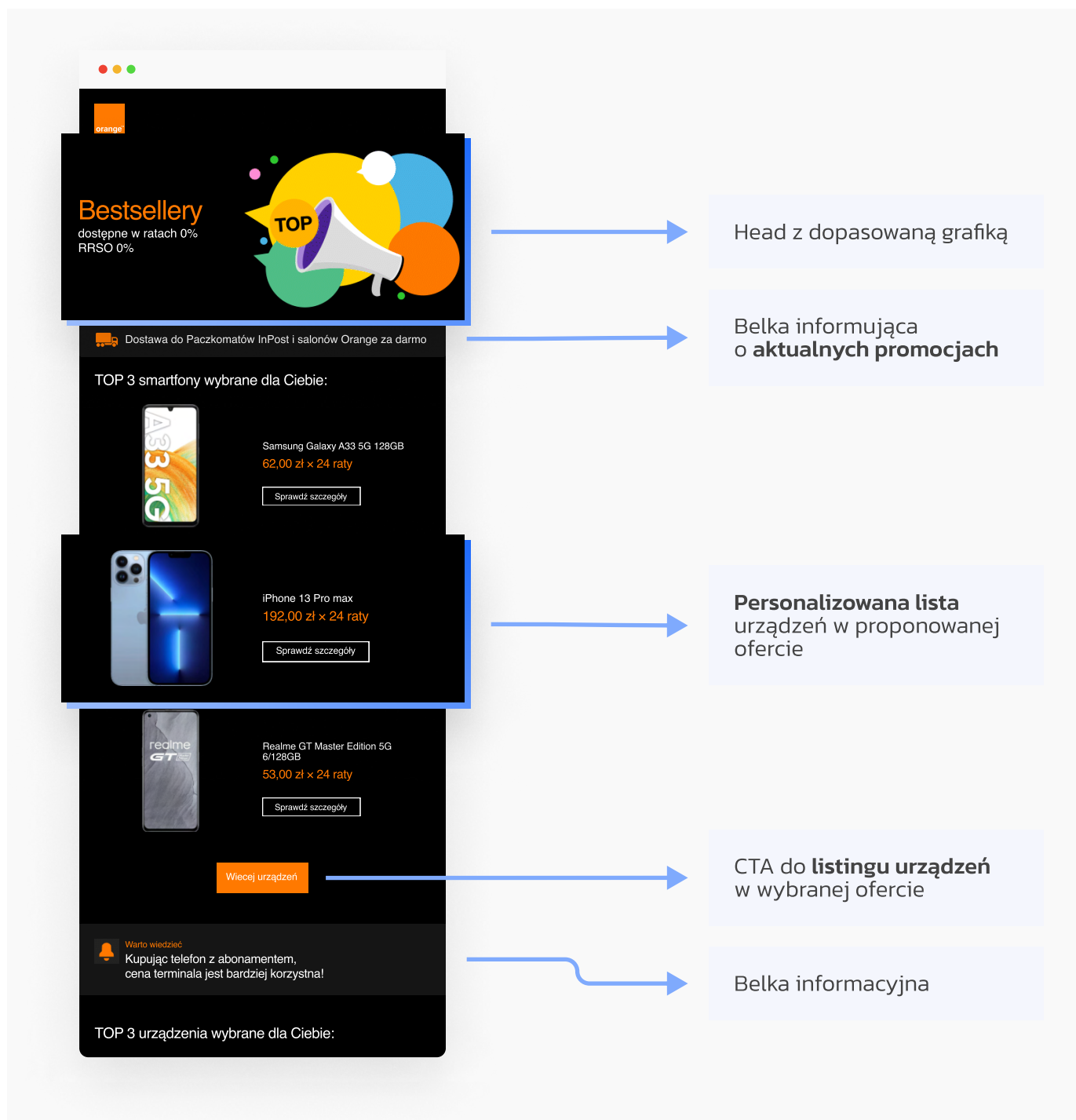
E-mail do sprzedaży usług, wyróżniający się personalizowanymi komponentami opartymi na sztucznej inteligencji. Wykorzystuje dane klientów i zaawansowane algorytmy, by dostarczać spersonalizowane treści i rekomendacje. E-mail integruje funkcję 'Next Best Action', która dodatkowo proponuje optymalne działania zwiększające skuteczność sprzedaży.

E-mail z obniżką ceny urządzenia



E-mail marketingowy skoncentrowany na obniżkach cen, tworzony na podstawie analizy zachowań i zainteresowań użytkowników. Wykorzystuje AI do personalizacji treści, co zwiększa jego efektywność. E-maile z informacjami o obniżkach cen (price drop) osiągają wyższe wskaźniki otwarć i kliknięć, co przekłada się na lepsze wyniki sprzedażowe w porównaniu do standardowych kampanii e-mail marketingowych.

E-mail z bestsellerami



E-mail marketingowy promujący bestsellery, dostosowany do zachowań i preferencji klientów. Wykorzystuje sztuczną inteligencję do personalizacji treści, oferując użytkownikom produkty, które najbardziej odpowiadają ich zainteresowaniom. Takie e-maile, koncentrując się na popularnych produktach, nie tylko wzbudzają zainteresowanie, ale również osiągają wyższe wskaźniki otwarć i kliknięć. Dzięki temu przyczyniają się do zwiększenia skuteczności sprzedażowej, wyróżniając się na tle standardowych kampanii e-mail marketingowych.

E-mail dla Klientów, którym kończy się umowa

The screenshot shows an email interface with a dark theme. At the top, it says "Przedłuż umowę i zyskaj więcej!" with the Orange logo. Below, it addresses "Mariusz" and offers a discount on renewing a contract for number 501 234 432. Two discount codes are provided: 4586-8425-442-3544 and 7464-5579-442-4521. A summary states a saving of up to 1440 zł over 24 months. A section titled "Polecamy nasz bestsellerowy Plan M, w którym otrzymasz:" lists benefits: 120 zł discount, 1 month online, 140 GB internet, unlimited calls, CyberOchrona, and discounts. A smartphone recommendation for the Samsung Galaxy A33 5G 128 GB is shown with a price of 62,00 zł x 24 months and a start price of 230 zł. A "Sprawdź szczegóły" button is also visible.

Oferta przedłużenia abonamentu dla kilku numerów z kodem rabatowym uprawniającym do zniżki

Składniki abonamentu

Proponowane smartfony do przedstawionej oferty

E-mail marketingowy do przedłużenia umowy wykorzystuje zaawansowane algorytmy AI do analizy danych klienta, oferując spersonalizowane propozycje i promocje. Zawiera również dynamiczne komponenty, które szczegółowo informują o składowych oferty, zwiększając tym samym zaangażowanie i wskaźniki interakcji odbiorców.

E-mail z nowościami w sklepie



E-mail z nowościami, integrując AI, wykorzystuje dane użytkowników i historię zakupów do personalizacji treści oraz do predykcji ich preferencji. Posiada dynamiczne komponenty, które automatycznie aktualizują się i przedstawiają najnowsze produkty i oferty, dostosowując treści do indywidualnych zainteresowań, co zwiększa zaangażowanie i skuteczność komunikacji

E-mail z urządzeniami konkretnych marek

iPhone, iPad, Apple Watch, AirPods
dostępne w ratach 0% RRSO 0%

Baner kierujący do **listingu wszystkich urządzeń** danej marki

iPhone
Zobacz więcej

Apple Watch
Zobacz więcej

AirPods
Zobacz więcej

Aksesoria
Zobacz więcej

Warto wiedzieć
Kupując telefon z abonamentem, cena terminala jest bardziej korzystna!

Powyższa wiadomość została wysłana automatycznie, prosimy na nią nie odpowiadać. Adres do korespondencji: Orange Polska S.A., ul. Jagiellońska 34, 96-100 Skiermiewice lub www.orange.pl/kontakt. Orange Polska Spółka Akcyjna z siedzibą i adresem w Warszawie (02-326) przy Al. Jerozolimskich 160, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 000010681; REGON 012100784, NIP 526-02-50-995; z pokrytym w całości kapitałem zakładowym wynoszącym 3.937.072.437 złotych.

Linki do kategorii urządzeń

E-mail dedykowany produktom i usługom konkretnej marki, opracowany z wykorzystaniem AI, dokładnie analizuje dane klientów oraz ich historię zakupów, aby zaoferować spersonalizowane rekomendacje. Zawiera dynamiczne komponenty, które są aktualizowane o nowości i specjalne oferty marki, dostosowane do indywidualnych preferencji klienta lub przewidywanej skłonności do konkretnej marki i kategorii produktów. Taka personalizacja zapewnia większe zaangażowanie odbiorców i skuteczniejsze dotarcie do potencjalnych klientów o wysokim zainteresowaniu marką.



Efekty



Ponad 10-krotny wzrost liczby zamówień z tego kanału

Wdrożenie spersonalizowanych kampanii e-mailowych znacząco zwiększyło liczbę zamówień, co świadczy o skuteczności dopasowania ofert do potrzeb klientów.



Ponad 3-krotny wzrost konwersji z kampanii

Ulepszona strategia komunikacji i personalizacja przekazów doprowadziły do znacznego wzrostu konwersji, co oznacza, że więcej klientów podejmuje decyzje zakupowe po otrzymaniu e-maili.



Zmniejszony współczynnik odrzuceń (bounce rate)

Dzięki bardziej trafnym i angażującym treściom, klienci rzadziej opuszczają strony po kliknięciu w linki e-mailowe, co świadczy o większym zainteresowaniu ofertami.



Zwiększony czas spędzony na stronie, około 3 minuty na sesję po CTR

Klienci spędzają więcej czasu na stronie po kliknięciu w linki z e-maili, co wskazuje na większe zaangażowanie i zainteresowanie prezentowanymi treściami.

Nasze zaawansowane kodowanie komponentów szablonów e-mailowych w rozwiązaniach Marketing Automation z wykorzystaniem AI to klucz do efektywnych i kosztowo optymalnych strategii e-mailowych. Umożliwia klientom samodzielne prowadzenie i rozwijanie kampanii, zapewniając jednocześnie wysoką jakość i spójność komunikacji. Nasze rozwiązania, zaprojektowane do łatwej adaptacji i skalowania, gwarantują skuteczne dotarcie do odbiorców na różnych platformach, maksymalizując efektywność kampanii w dynamicznym środowisku cyfrowym.



Radostaw Opoczyński
Head of Implementation Development



Wpływ na KPI

Wdrożenie kampanii miało bezpośredni wpływ na kluczowe wskaźniki efektywności (KPI), takie jak zwiększenie współczynnika konwersji, obniżenie wskaźnika rezygnacji (churn), zwiększenie zaangażowania klientów oraz wzrost średniej wartości zamówienia. Segmentacja i personalizacja komunikacji przyczyniły się do wzrostu satysfakcji klientów oraz lepszego dopasowania oferty do ich indywidualnych potrzeb.

Podsumowanie

Kompetencje i gotowy framework Persooa, wykorzystywany do budowania strategii wraz z przygotowaniem komponentów w kampaniach e-mailowych, maksymalizuje potencjał AI i personalizacji, wykorzystując dane klientów z CRM jak i dane behawioralne w czasie rzeczywistym. To podejście znacznie skraca czas wdrażania, umożliwiając efektywne i szybkie zarządzanie zaawansowanymi kampaniami. W przypadku Orange, wykorzystanie Persooa do tworzenia spersonalizowanych komunikatów znacząco zwiększyło efektywność działań marketingowych, poprawiając relacje z klientami i wpływając pozytywnie na lojalność oraz przychody firmy.



Odkryj potęgę personalizacji i AI w e-commerce – umów się na demo i zobacz, jak szybkie wdrożenie i innowacyjne narzędzia mogą przekształcić Twój biznes, tak jak to zrobiły w Orange Polska.

[Demo](#)