

## **Tăng 15.39% Doanh Thu Online Chỉ Với Smart Recommender (Gợi Ý Thông Minh)**

Insider - nền tảng phát triển tăng trưởng tổng thể là một phần quan trọng trong phương pháp marketing tích hợp giúp K&K Fashion tiếp cận người dùng qua điểm chạm như Web, App, Email... tại đúng thời điểm với nội dung phù hợp nhằm tăng giá trị vòng đời của khách hàng.

Ban đầu, chúng tôi dùng Web Push của nhà cung cấp khác đến từ Ấn Độ tuy nhiên sau khi chuyển sang Insider, chúng tôi có thể chia tệp khách hàng sâu sắc hơn và khả năng tự động hoá của Insider cũng dễ sử dụng hơn, chúng tôi dễ dàng tương tác với khách hàng và đạt được thành quả cao hơn. Chúng tôi vẫn nghĩ các hoạt động gửi thông điệp hàng loạt hiện giữ vị trí rất quan trọng để định hướng thương hiệu và nhận thức người dùng, tuy nhiên, Push tự động dựa theo hành vi người dùng lại có tỷ lệ nhấp chuột (CTR) cao hơn 125% và giúp tỷ lệ chuyển đổi (CR) tăng lên 14 lần. Chỉ sau 45 ngày, Web Push của Insider đã là một trong 8 kênh hàng đầu tạo doanh thu cho K&K Fashion mà không mất bất cứ nguồn lực và thời gian từ đội ngũ của chúng tôi.

Không chỉ vậy, việc tích hợp của Insider diễn ra rất nhanh chóng với đội ngũ hỗ trợ rất nhiệt tình tại Việt Nam. Họ không chỉ tư vấn ý tưởng mà còn hỗ trợ kỹ thuật rất sát sao, chúng tôi có những buổi họp hàng tuần với đội hỗ trợ Insider để hướng dẫn khai thác triệt để các tính năng trên nền tảng cũng như các buổi họp hàng tháng giúp K&K Fashion có những chiến lược marketing tốt nhất.

Chúng tôi rất mong chờ được hợp tác với Insider nhiều hơn nữa về tự động hoá, dự đoán hành vi người dùng và gửi thông điệp đa kênh để mang đến những trải nghiệm tuyệt vời nhất cho khách hàng của K&K Fashion.

**Anh Thanh Lê**  
CEO & Founder

**Kết quả:** Bulk và Segmentation Push chiếm **86%** lượng truy cập trong tổng số push, đặc biệt là Segment Push có tỷ lệ nhấp (CTR) cao hơn **2 lần** và tỷ lệ chuyển đổi cao hơn **11.7%** so với Bulk Push. Chúng tôi rất bất ngờ với Trigger và Conversion Push, chỉ chiếm **14%** lượng truy cập nhưng tỷ lệ chuyển đổi giữ đến **63.7%** tổng doanh thu từ Push. Tỷ lệ nhấp (CTR) cao hơn **125%** và tỷ lệ chuyển đổi cao hơn **14 lần** so với Bulk và Segment Push.

## Tích Hợp Nhanh Chóng Cùng Đội Ngũ Hỗ Trợ Chuyên Nghiệp

Chúng tôi đã dùng Web Push của nhà cung cấp khác đến từ Ấn Độ và nhận ra dùng một giải pháp marketing không có đội ngũ hỗ trợ, bạn mất nhiều thời gian, nguồn lực nhân sự để tìm hiểu và học cách sử dụng. Khi dùng Insider, chỉ riêng quá trình tích hợp vốn vẹn trong 30 phút đã khiến chúng tôi rất ấn tượng. Đội hỗ trợ tại Việt Nam luôn chủ động tư vấn nội dung và hình ảnh cho các chiến dịch marketing, phân tích Google Analysis và gợi ý các kịch bản tiếp cận người dùng. Insider luôn sẵn sàng chỉ dẫn và hỗ trợ K&K Fashion tự tay tạo các chiến dịch và cài đặt các kịch bản tự động.

Chúng tôi cảm thấy yên tâm khi đã chọn Insider đồng hành trên còn đường phát triển K&K Fashion, hy vọng trong thời gian tới, chúng tôi sẽ được sử dụng những sản phẩm tuyệt vời khác của Insider.

[www.useinsider.com](http://www.useinsider.com)

[info@useinsider.com](mailto:info@useinsider.com)

London | Singapore | Tokyo | Hong Kong | Seoul | Sydney | Helsinki | Barcelona | Dubai | Moscow  
Warsaw | Taipei | Jakarta | Istanbul | Kiev | Ho Chi Minh City | Bangkok | Ankara | Kuala Lumpur

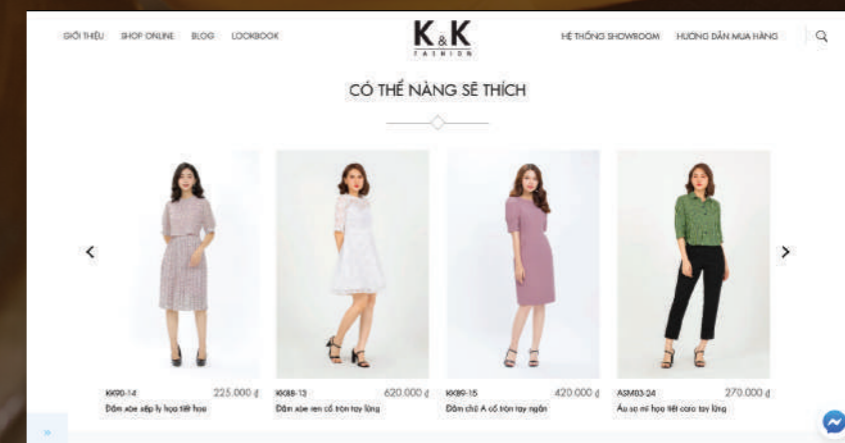
## Về K&K Fashion

K&K Fashion là thương hiệu thời trang công sở trên toàn quốc được ưa chuộng với nhiều thiết kế tinh tế, phối màu độc đáo, sử dụng chất liệu cao cấp để khách hàng có những sự lựa chọn phù hợp nhất mà không bị nhàm chán.



## Smart Recommender (Gợi Ý Thông Minh)

Để nâng cao tương tác người dùng và tỷ lệ xem sản phẩm, chúng tôi dùng **Smart Recommender (Gợi ý thông minh)** cho các trang như trang chủ, trang sản phẩm và blog cho từng đối tượng. Cùng A/B testing, chúng tôi test thuật toán từng trang và thay đổi thành phần bố cục website nhằm tìm ra những thay đổi tác động lớn nhất đến khả năng mua hàng.



**Kết quả:** Tỷ lệ nhấp chuột (CTR) đạt **10.39%**, tính năng này cũng chiếm **15.39% doanh thu trực tuyến** của K&K Fashion qua việc người dùng nhấp chuột vào **Smart Recommender** và mua hàng.

## Tăng 125% Tỷ Lệ Nhấp Chuột Và 14 Lần Tỷ Lệ Chuyển Đổi Với Web Push Tự Động

95% người dùng không quay trở lại website sau một tuần và sau 4 tuần, 98% người dùng thực sự biến mất. Để giải quyết, chúng tôi triển khai 4 loại Web Push mang khách hàng quay lại website khuyến khích họ xem nhiều sản phẩm hơn, gợi ý những bài viết xu hướng thời trang và tăng tỷ lệ chuyển đổi.

**Bulk Push (thông điệp gửi hàng loạt) và Segment Push (thông điệp gửi từng tập khách hàng):** Chúng tôi dùng Bulk Push cho toàn bộ khách hàng để gửi những thông điệp chung như chương trình ưu đãi lớn, bộ sưu tập mới... **Segment Push** dùng cho khách hàng có lần cuối vào website trong khoảng thời gian nhất định và gửi những thông điệp chia sẻ kiến thức để mang họ quay lại.



**Conversion Push:** Đặc biệt dành cho người dùng cho hàng vào giỏ nhưng chưa thanh toán, chúng tôi dùng triết để tính năng này với chu trình nhắc nhở sau 30 phút, 6 giờ và 24 giờ cho tất cả khách hàng chưa thanh toán để đẩy nhanh quá trình.



**Trigger Push:** Với khách hàng xu hướng thoát trang, trên website nhưng không xem sản phẩm cụ thể, người dùng lần đầu vào website và quay lại, chúng tôi dùng thông điệp mang tính gấp rút như chỉ còn vài phút hết hàng hay hết chương trình ưu đãi để đẩy nhanh việc mua hàng.