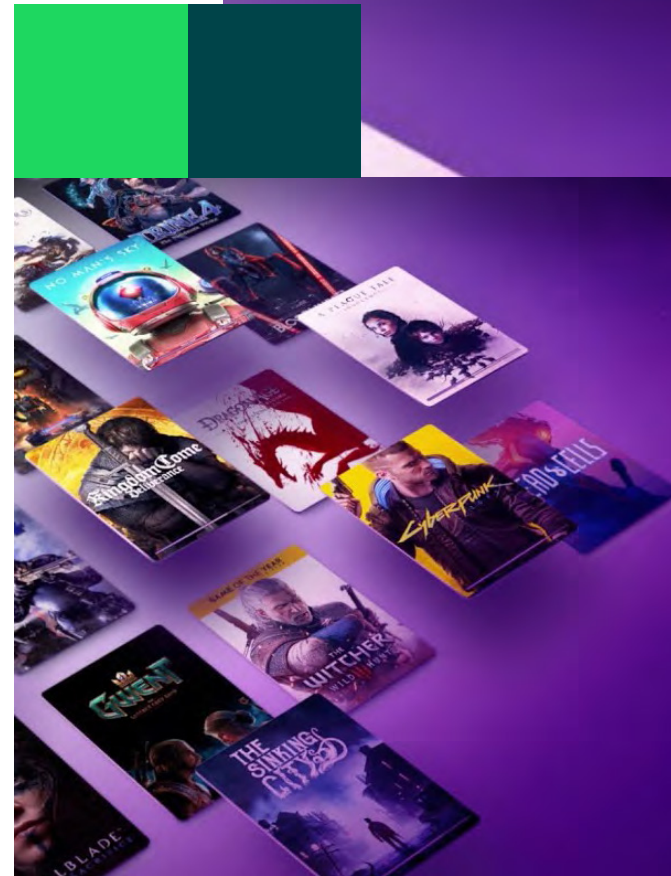


CASE STUDY: GOG .COM

Historia sukcesu opartego na misji





O firmie

GOG to wiodąca platforma cyfrowej dystrybucji gier wideo, znana z konsekwentnego podejścia bez DRM, które daje użytkownikom pełne prawo własności do zakupionych tytułów. Jako część Grupy CD PROJEKT, GOG obsługuje globalną społeczność milionów graczy, oferując starannie wyselekcjonowany katalog klasycznych i współczesnych gier.



Przegląd

Branża:	Gry, eCommerce
Wielkość firmy:	Duża
Obecność na rynku:	Globalna (obsługuje język angielski, niemiecki, francuski, polski i chiński)
Baza kontaktów:	28 900 000+

Wyzwania

Przed rozpoczęciem współpracy z Manago AI działania marketingowe GOG były ograniczone przez kilka barier technicznych i strategicznych.



Znaczące opóźnienia
w dostarczaniu e-maili
do wielomilionowej bazy
kontaktów.



Brak możliwości
**wykorzystania rekomendacji
produktowych** opartych
na AI do personalizacji
na dużą skalę.



Trudności techniczne
z **integracją strony**
internetowej, ograniczające
zbieranie i aktywację
danych.

Cele

GOG miało jasne cele marketingowe, aby zoptymalizować kampanie i przygotować je na przyszłość.

1

Zwiększenie **retencji klientów** i długoterminowego zaangażowania.

2

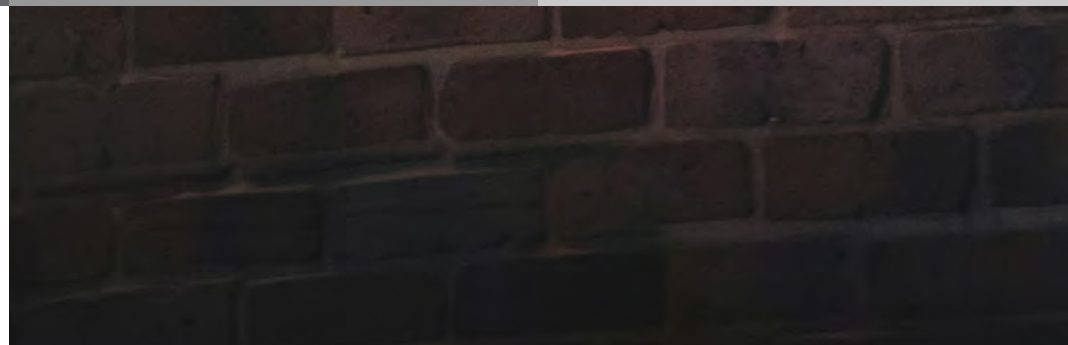
Zapewnienie **szybszej i bardziej niezawodnej dostawy e-maili**, aby poprawić terminowość kampanii.

3

Wdrożenie **zaawansowanego filtrowania kontaktów i spersonalizowanych rekomendacji produktowych**.

4

Zwiększenie **wiedzy użytkowników o unikalnej propozycji wartości GOG**, aby budować zaufanie i przyspieszać konwersję.



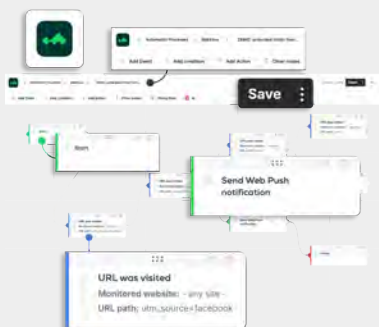
Rozwiązania

Onboarding oparty na misji

Fundamentem strategii był dynamiczny i spersonalizowany workflow onboardingowy, którego celem było wprowadzenie nowych użytkowników w filozofię GOG. Nie była to standardowa seria powitalna, ale automatyczny system, który zastosował logikę lead nurturingu z B2B do odbiorców B2C, traktując każdego użytkownika jako unikalną relację do rozwijania.

Zaawansowana automatyzacja workflow

Zbudowaliśmy złożoną, wielościeżkową podróż onboardingową, która segmentowała użytkowników na podstawie ich zachowań na podstawie ich zachowań w pierwszych 24 godzinach.



Hipersegmentacja i personalizacja

Dostarczaliśmy komunikację dopasowaną do interakcji użytkowników, takich jak przeglądane gatunki czy gry dodane do listy życzeń, aby każda wiadomość była trafna.



Testy A/B/X

Nieustannie optymalizowaliśmy nagłówki, treści i oferty e-maili, aby wskazać najbardziej angażującą strategię komunikacji.



Email Marketing Studio

Tworzyliśmy atrakcyjne wizualnie e-maile, które skutecznie komunikowały kluczowe wartości GOG.



Wyniki i efekty

Kampania onboardingowa oparta na misji została przetestowana względem grupy kontrolnej i przyniosła wyjątkowe, mierzalne rezultaty, potwierdzając, że edukowanie użytkowników w zakresie kluczowych wartości bezpośrednio przekłada się na wzrost biznesu.

Kluczowe wyniki

- Grupa, która przeszła workflow onboardingowy, wygenerowała o **7,8% wyższe przychody** niż grupa kontrolna.
- Najskuteczniejszy okazał się e-mail skupiony na USP GOG, osiągając **CTR 9,78%**.
- Kampania onboardingowa osiągnęła średni wskaźnik **CTR na poziomie 4,81%**, czyli 4,8x wyższy niż standardowe kampanie sprzedażowe (1,00%).

Wpływ jakościowy

Silniejsze zaangażowanie Użytkownicy objęci onboardingiem częściej przeglądali strony gier, częściej instalowali klienta GOG Galaxy i częściej wracali na platformę.

Szybsza konwersja

Skuteczne komunikowanie wartości takich jak wolność, własność i nostalgia zbudowało zaufanie i zachęciło użytkowników do szybszego dodawania gier do biblioteki oraz dokonania pierwszego zakupu.



7,8%

Wyższe przychody



9,78%

+ CTR na najlepszym e-mailu



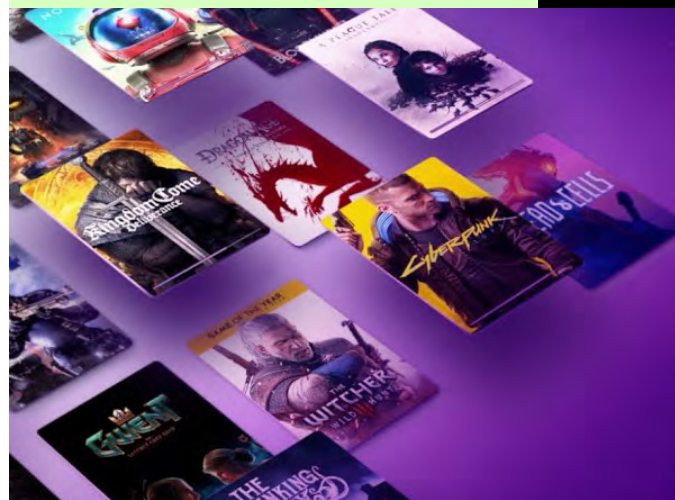
7,8%

Wyższe przychody



4,8x

niż standardowe kampanie
sprzedażowe



Opinia klienta



„To świetne uczucie mieć taką kontrolę nad e-mailami. Kiedy wpadnę na jakiś pomysł, mogę go łatwo zrealizować w Manago AI. Szeroki zakres triggerów i świetne funkcje testów A/B/X sprawdzają się u nas najlepiej.”

Nikola Budna, Specjalistka ds. Marketingu Bezpośredniego, GOG

PLANY NA PRZYSZŁOŚĆ



GOG nieustannie pracuje nad ulepszaniem ścieżki użytkownika i od kilku miesięcy aktywnie korzysta z SMS Gate od Manago AI. Zespół rozwija obecnie kolejną wersję workflow onboardingowego, wykorzystując wnioski z testów A/B, aby jeszcze lepiej personalizować doświadczenie i pogłębiać relację ze swoją społecznością.

Nowoczesny marketing powinien być prosty

Manago AI to platforma AI Customer Engagement, która pomaga zespołom rozumieć klientów, przekładać sygnały behawioralne na działania i tworzyć kampanie napędzające wzrost.

