

СКОЛЬКО СТОИТ ПОКУПАТЕЛЬ ?!

ЛОЯЛЬНОСТЬ

ГРУППА КОМПАНИЙ «СЕРВИС ПЛЮС»

- ▶ Поставщик комплексных проектов для розничной торговли
- ▶ Интегратор
- ▶ Разработчик собственного программного обеспечения с опытом более 3000 успешных внедрений
- ▶ Дистрибьютор крупнейших мировых поставщиков оборудования для розничной торговли
- ▶ Многолетний партнер компании «Oracle»

ORACLE®

**СЕРВИС
ПЛЮС**

МАРКЕТИНГ ЕСТЬ В КАЖДОЙ СЕТИ

- ▶ АКЦИОННЫЕ ТОВАРЫ
- ▶ РАСПРОДАЖА
- ▶ БУКЛЕТЫ
- ▶ СКИДКИ
- ▶ БОНУСЫ

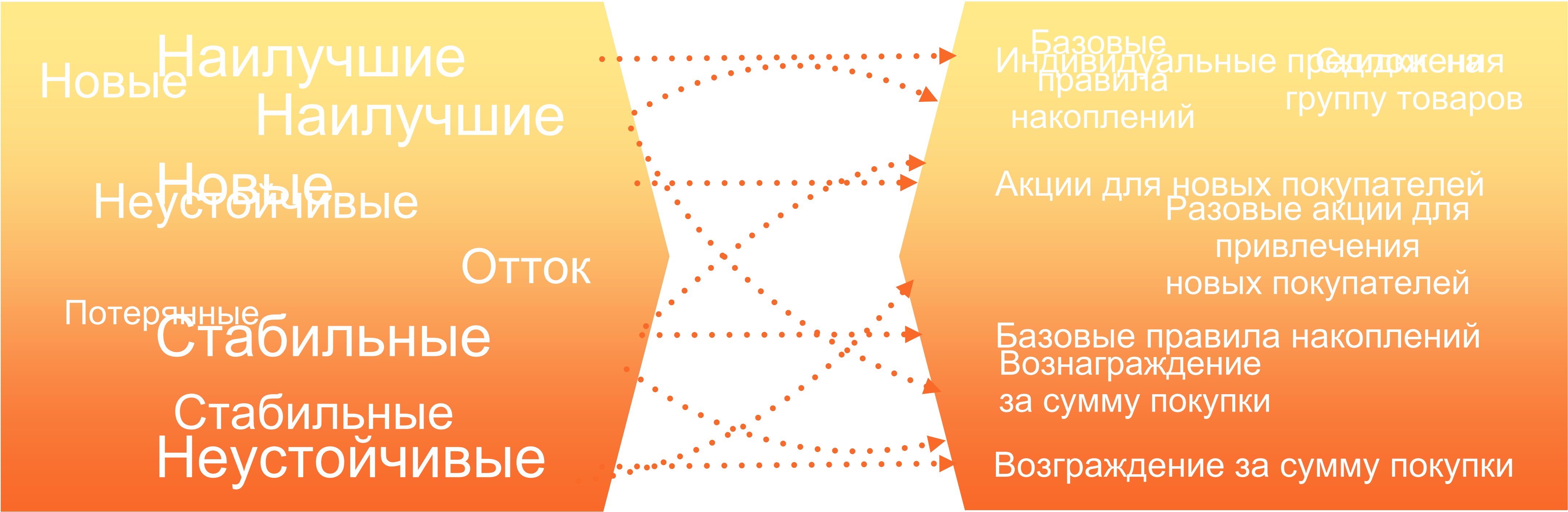
ЭФФЕКТИВНОСТЬ

- ▶ ПРОНИКНОВЕНИЕ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ
- ▶ СРЕДНИЙ ЧЕК
- ▶ ЧАСТОТА ПОКУПОК
- ▶ CLV - Customer Lifecycle Value
- ▶ ПРЕДПОЧТЕНИЯ
- ▶ РАСХОДЫ НА ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ, КОММУНИКАЦИИ
- ▶ ROI
- ▶ NPS
- ▶ ДОХОД ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ






















ДОХОД ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ

- ▶ Основной источник прибыли – изменение поведения участников программы лояльности
- ▶ Снижение оттока
- ▶ Сокращение глубины свичинга
- ▶ Перевод на более маржинальные товары
- ▶ Сокращение расходов на вознаграждение
- ▶ Сокращение расходов на коммуникации

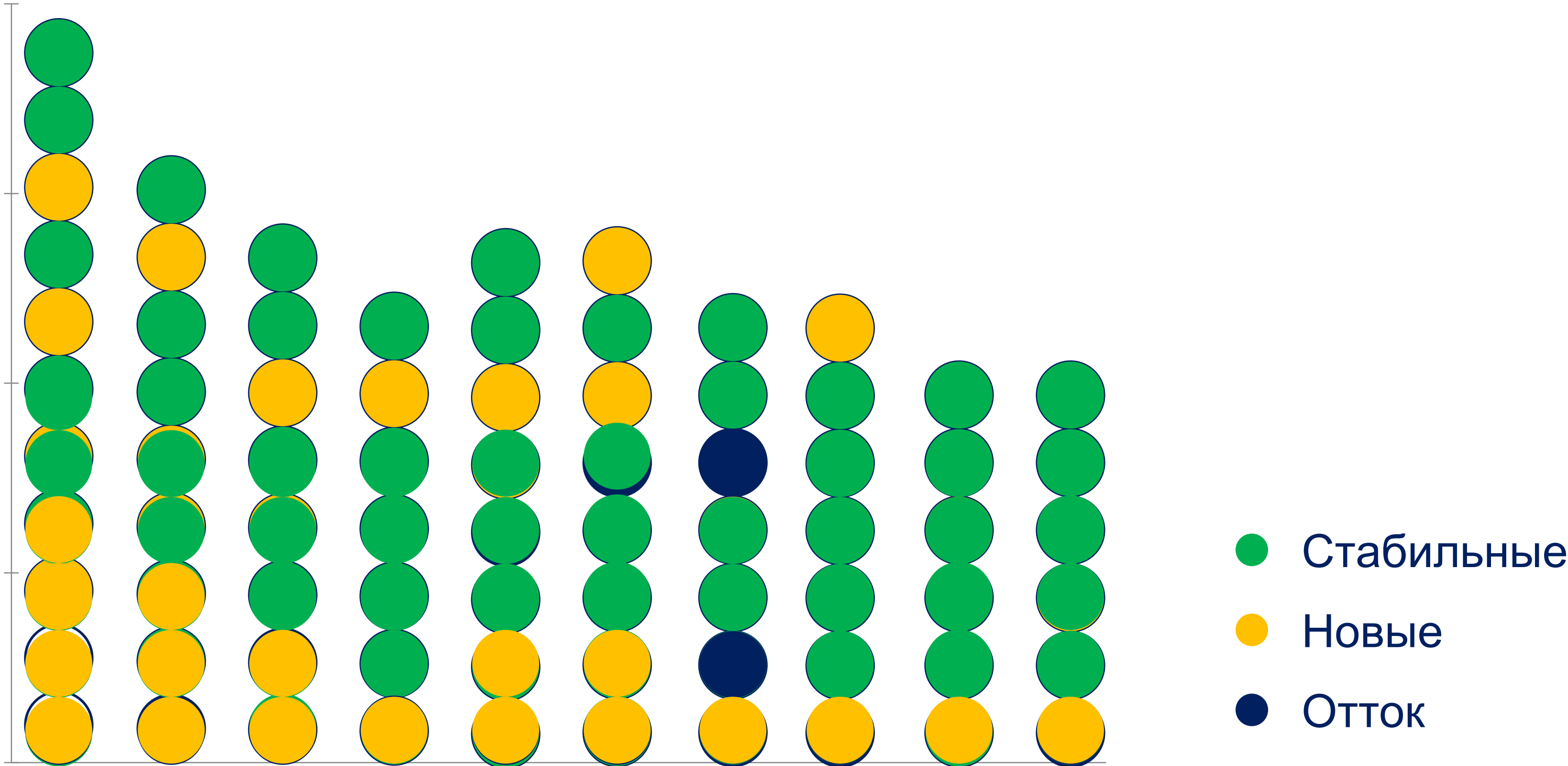
МАРКЕТИНГОВЫЕ АКТИВНОСТИ



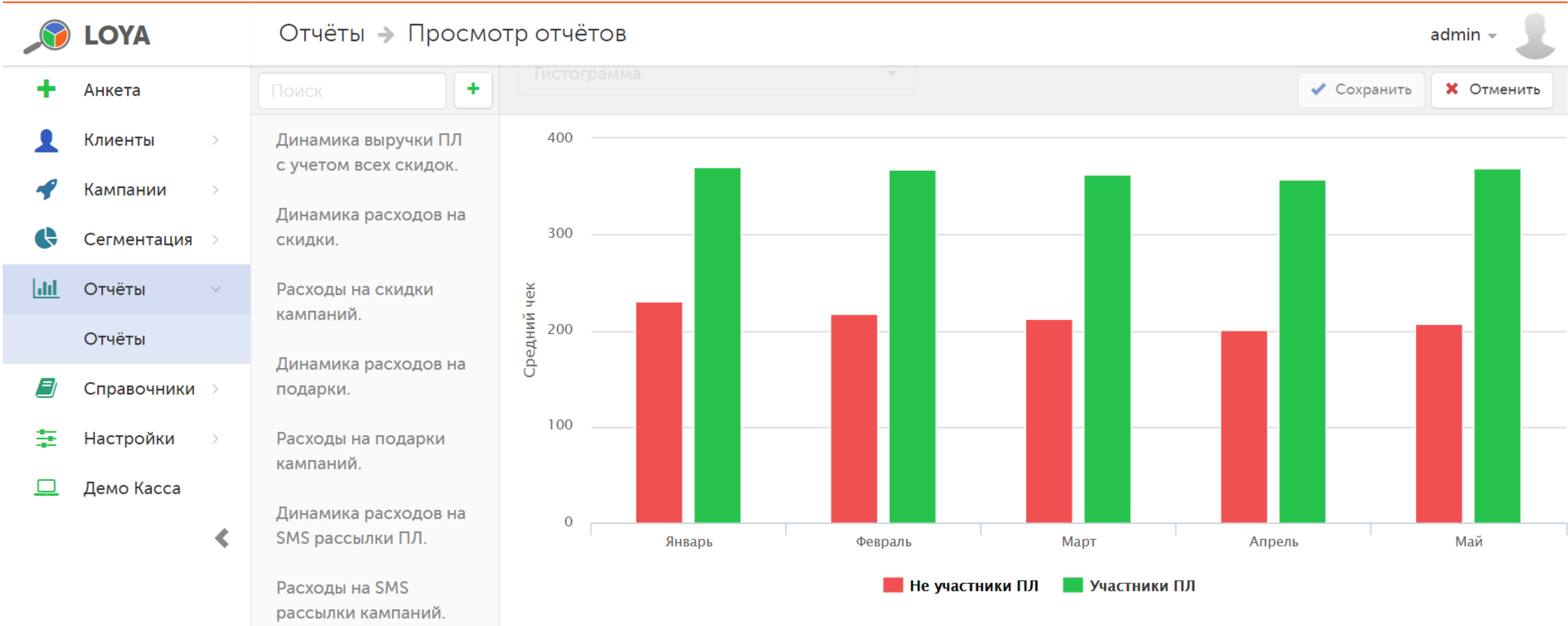
Сегментация покупателей

	НАЗВАНИЕ, ОПИСАНИЕ ▾	КОЛИЧЕСТВО ПОКУПАТЕЛЕЙ ▴	ПРОЦЕНТ КОЛ-ВА ПОКУПАТЕЛЕЙ ▴	ЦЕННОСТЬ ▴	ПРОЦЕНТ ОТ ОБЩЕЙ ЦЕННОСТИ ▴
	Без покупок Others	8851	12.77% 	0.00	0.00% 
	Наилучшие Best (RFM Clustering)	15036	21.69% 	390,276,549.74	56.07% 
	Неустойчивые Uncertain (RFM Clustering)	11374	16.41% 	40,521,111.11	5.82% 
	Новые First time (RFM Clustering)	7633	11.01% 	30,383,522.52	4.37% 
	Обычные Shoper (RFM Clustering)	2918	4.21% 	15,277,740.49	2.19% 
	Отток Churn (RFM Clustering)	8630	12.45% 	161,716,699.77	23.23% 
	Потерянные клиенты Lost	14866	21.45% 	57,877,546.71	8.32% 

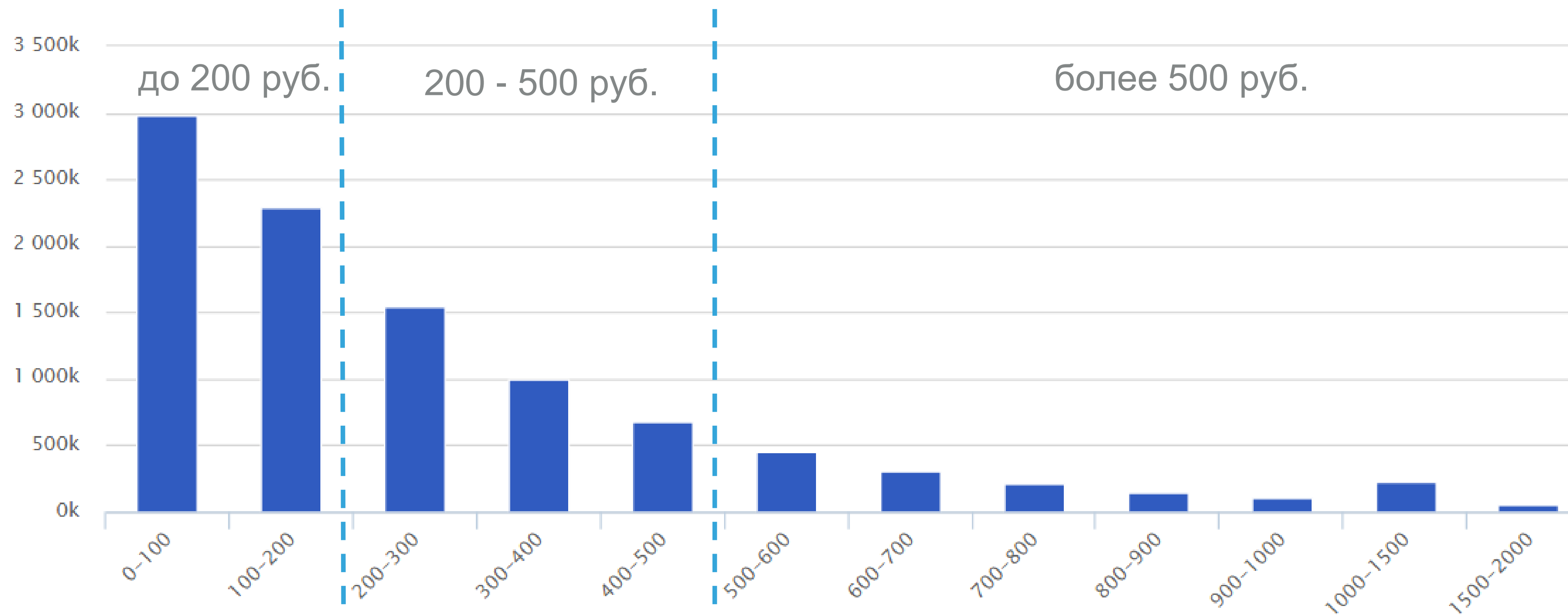
КРИЗИС И ПАДЕНИЕ ПРОДАЖ ?!



СРЕДНИЙ ЧЕК НЕ УЧАСТНИКОВ 210 РУБ
УЧАСТНИКОВ 360 РУБ



ФРОНТАЛЬНАЯ СКИДКА 5% НА ПОКУПКИ ОТ 500 РУБ.



▶ Доход от активности **ОТСУТСТВУЕТ**

▶ **НАПРАСНЫЕ** расходы на рассылку

▶ Раздражение покупателей от неуместного предложения

▶ Конверсия **15%**

▶ Доход от активности **77 МЛН РУБ**

▶ **ЛОЯЛЬНЫЕ** клиенты

▶ Потери на скидки **66 МЛН.РУБ.**

▶ Доход от активности **ОТСУТСТВУЕТ**

▶ **НАПРАСНЫЕ** расходы на рассылку



LOYA
СуперМаг Лояльность

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ПРОГРАММОЙ ЛОЯЛЬНОСТИ

В отличии от
традиционных решений

Широкие возможности
Наглядность представления
Простота использования



Oracle Database #1 for Consolidates Workloads



Main capabilities

Oracle In-Memory

Oracle Partitioning

Oracle RAC

Oracle Advanced Compression

Oracle Exa-stack

* Gartner 2016 Magic Quadrant for Data Warehouse Systems

ЕДИНАЯ ТОЧКА УПРАВЛЕНИЯ

Фиксируем
поведение и
предпочтения



Понимаем
покупателя



Отслеживаем
рост прибыли



Проводим
целенаправленные
компании





СПАСИБО

КОНСТАНТИН СОЛОПОВ
K.SOLOPOV@SERVPLUS.RU

АЛЕКСАНДР БЕЛЯКОВ
A.BELYAKOV@SERVPLUS.RU