

# Почему у всех **болит** маркетинг лояльности?

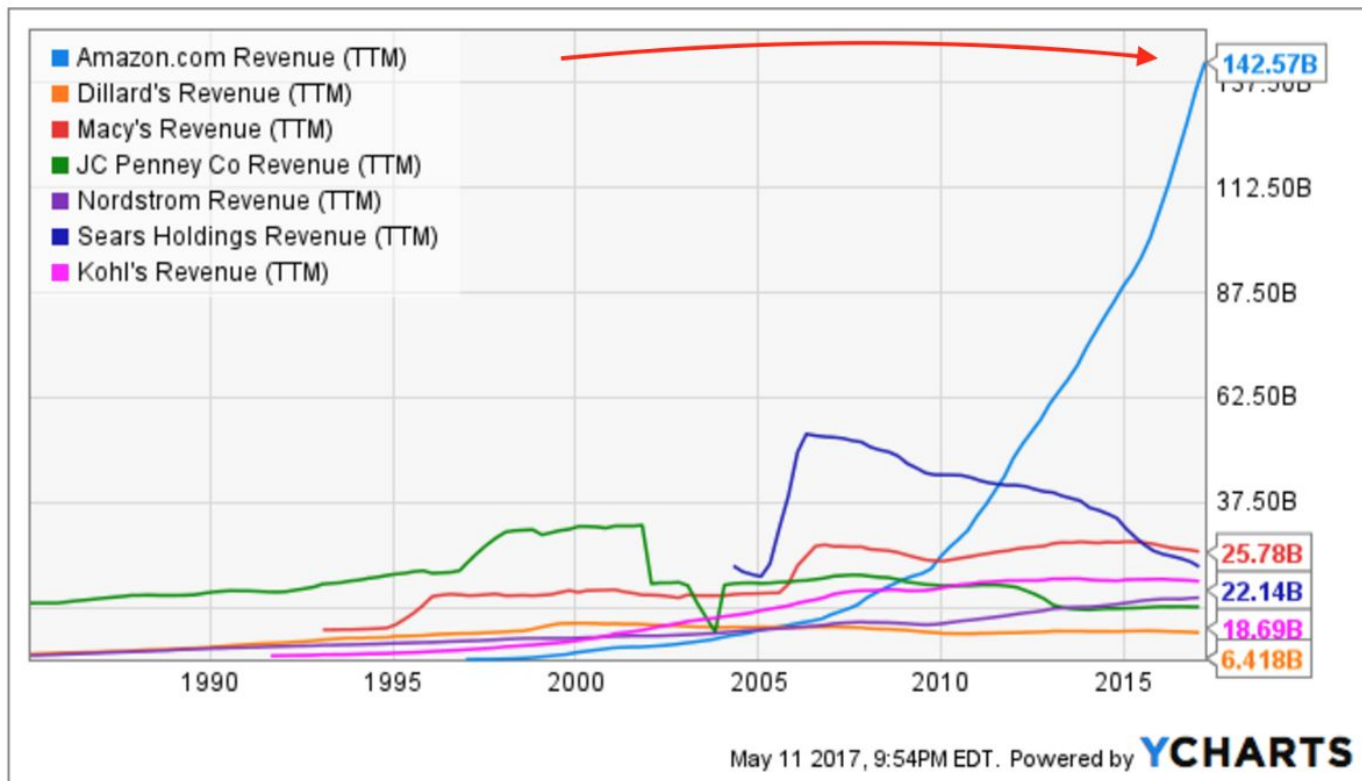
Филипп Вольнов

Ведущий менеджер проектов



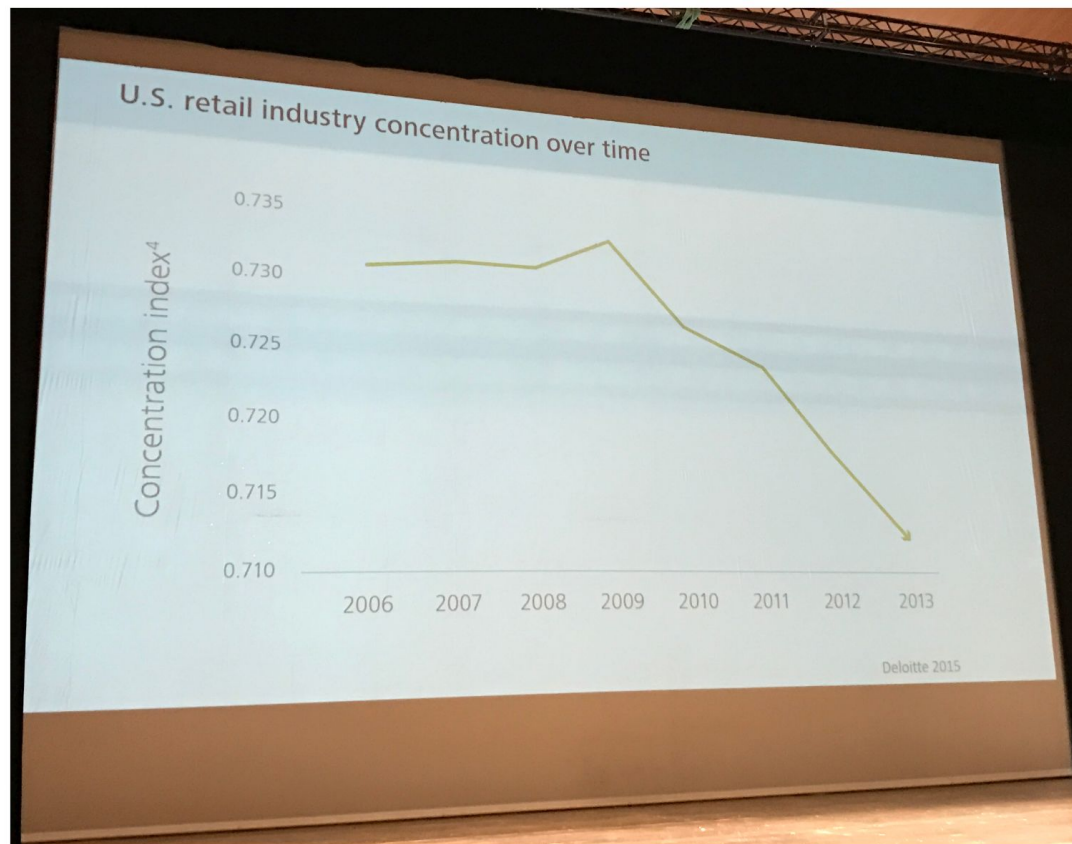
# Доход ритейла в США

Сравнение крупных оффлайн-ритейлеров и Amazon



# Оффлайн-ритейл в США

Концентрация доли рынка у крупного оффлайн-ритейла



# Что делать?

Искать «Волшебную кнопку»! (на самом деле нет)

Поднять повторные продажи



поменьше



побольше

# Что **работает**, а что — нет?

Для этого нужно постоянно экспериментировать и не бояться нести ответственность за результат. Эксперименты — ключ к успеху

# Множество проблем

Тут начинается самое интересное

## **1. Нужен совсем другой mindset**

фокус на цифрах vs брэнд-маркетинг

## **2. Классические IT-решения не работают**

Разработка по ТЗ за деньги с большими сроками — вчерашний день

## **3. Оргструктура: «Война отделов» не работает**

Маркетинг должен уметь быстро менять продукт

# 1. Другой mindset

Стык компетенций маркетинга и IT

- **Не предполагать, а тестировать**

Предлагать гипотезы к улучшению и тестировать «на бою»

- **Не «Имидж-шмимидж», а эксперименты и данные**

Не бойтесь экспериментов в общении с клиентами

- **Быстрее! Короткие итерации (недели)**

Тесты на месяцы — удел ритейла прошлого века

- **Специальные знания (аналитика, IT), много инструментов, все меняется**

Пробуйте новые инструменты и отказывайтесь от неэффективных

# Новые специальности

Люди, которых не хватает на рынке труда

**Marketing IT**

**Retentioneer**

**Data Marketer**

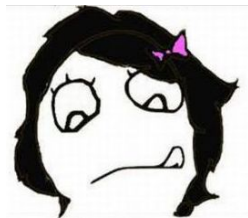
**Growth hacker**



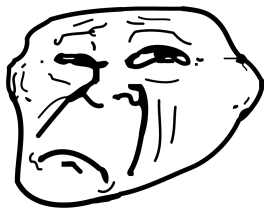
Это вот как раз  
те дефицитные люди

## 2. Классический IT

Не умеет быстро меняться



А что, если переработать «брошенную корзину»? Цепочка email + sms + push? Разные письма в зависимости от наличия и цены «брошенного» товара у конкурентов? Может лояльным доп. скидку предложить?



ПИШИ ТЗ! Дай денег! Три месяца! Интеграция-шминтеграция! Мы перегружены! Задачу в багтрекер! Давайте внедрять SAP, Siebel и прочую Teradata!



Да ну всё это в пень. Раздадим всем скидку 30%

# 3 способа победить хаос в IT

Каждый решает по-своему



Несколько лет строят campaign management на базе Enterprise



Маркетинг в Excel, дергают все БД напрямую SQL-запросами и самостоятельно программируют триггеры

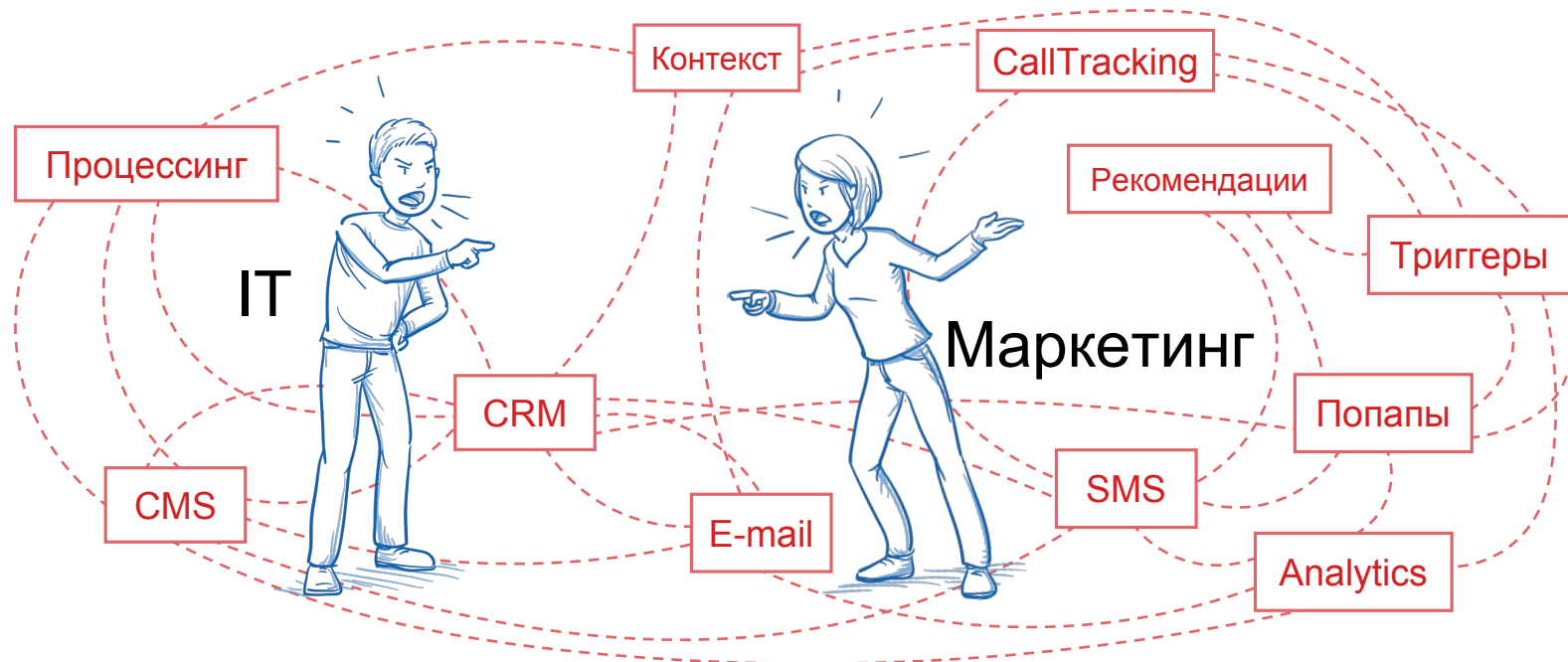


Разрабатывали самостоятельно. Сейчас — используют



### 3. Куча отделов аутизма

Каждый преследует свои интересы в «войне отделов»



Подход, ориентированный на процессы работал,  
НО! В условиях медленного рынка и простых сценариев продаж :(

# Так что же делать?

Спокойно, сейчас разберемся!

- **Маркетинг должен «врубиться» в эксперименты**

Эксперименты позволят улучшить рекламное предложение

- **Разработка — стать гибкой**

Короткие итерации и принцип «фейлфаст»

- **Прекратить «войну отделов»**

Оптимально — создать отдельную рабочую группу, «отдел развития»

# Нужен отдел развития

Marketing IT  
Manager

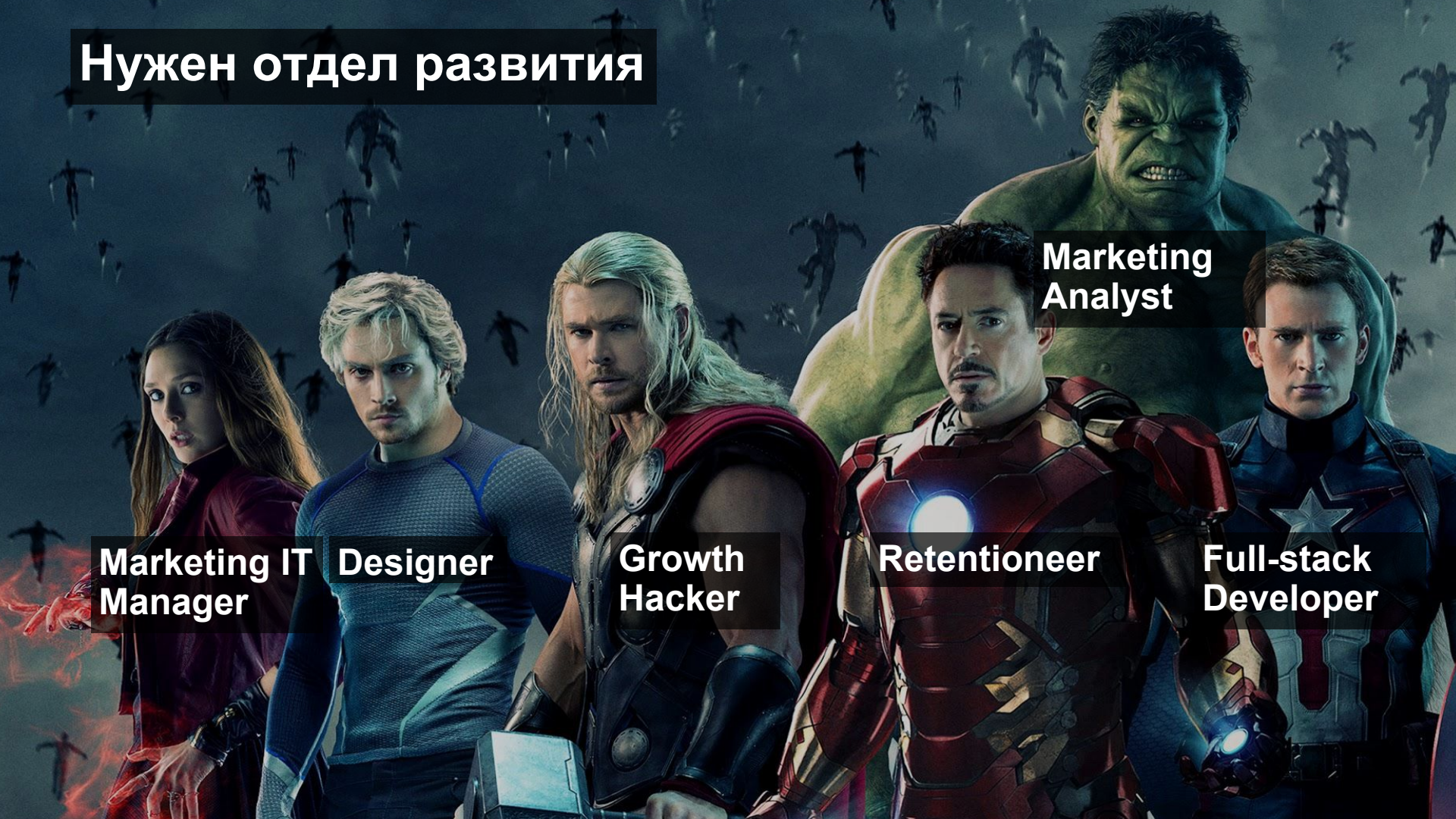
Designer

Growth  
Hacker

Retentioneer

Full-stack  
Developer

Marketing  
Analyst



# Технология увеличения выручки

С помощью доказательного маркетинга

## 1. Централизуйте коммуникации

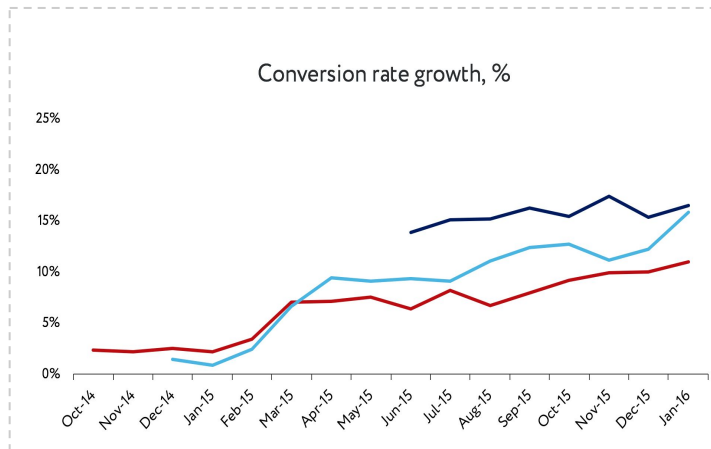
*Управление маркетингом и данные о людях*

## 2. Измеряйте и ставьте KPI

*Бизнес и маркетинг*

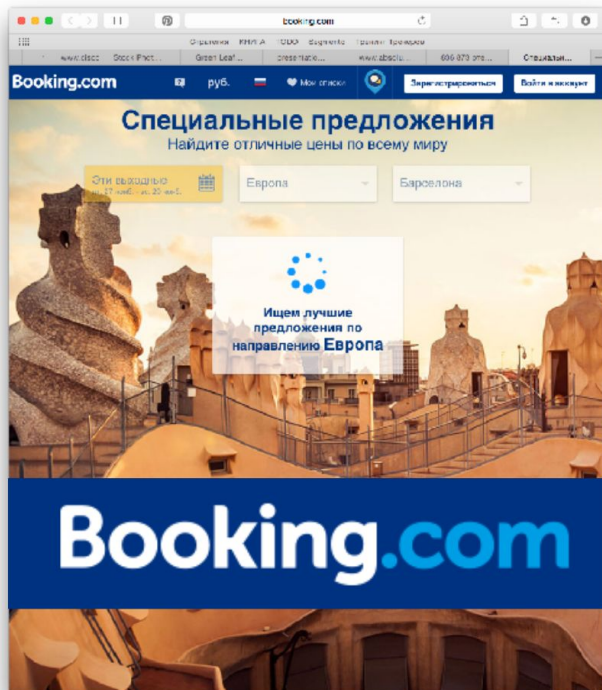
## 3. Проверяйте гипотезы

*Ожидаем, что после действия X показатель Y увеличится на Z относительно контрольной группы*



# Быстро меняться и тестировать

Главное — вовремя остановиться



# 80%

**ВЫРУЧКИ**  
с персональных  
коммуникаций

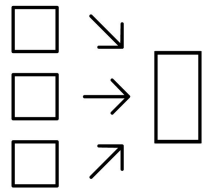
## Fuck up metric

- Разработка внутри маркетинга
- Десятки гипотез в неделю

# Как клиенты решают это с помощью Mindbox

Рассказываю о «фичах», после — на кейсе

# Четыре шага к улучшению



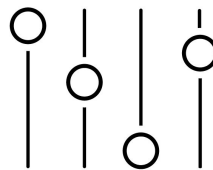
## Наведите порядок

В кампаниях  
и инструментах



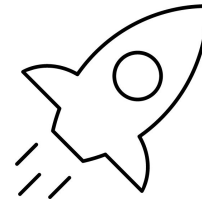
## Измерьте результат

Честно  
и в деньгах



## Улучшайте и настраивайте

Сегментация,  
A/B тесты, воронки...

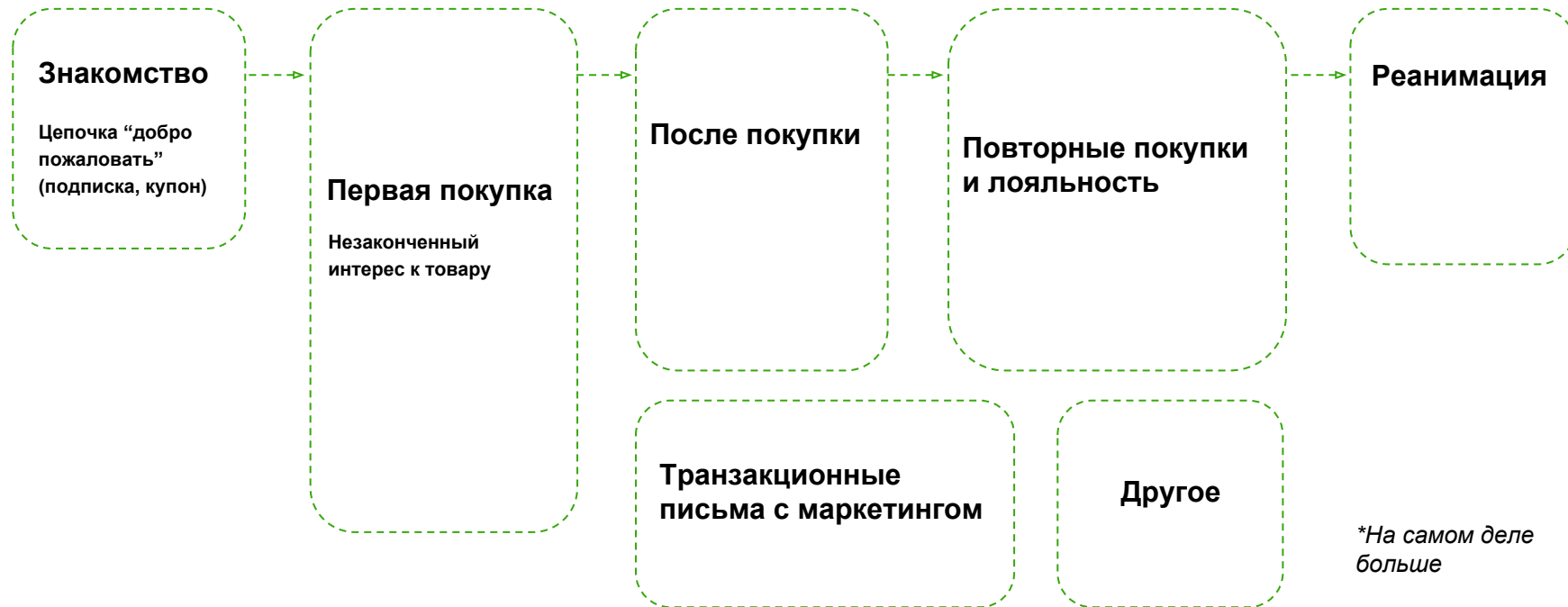


## Двигайтесь дальше

Программа лояльности,  
акции, другие каналы

# 40+ ТИПОВЫХ кампаний\*

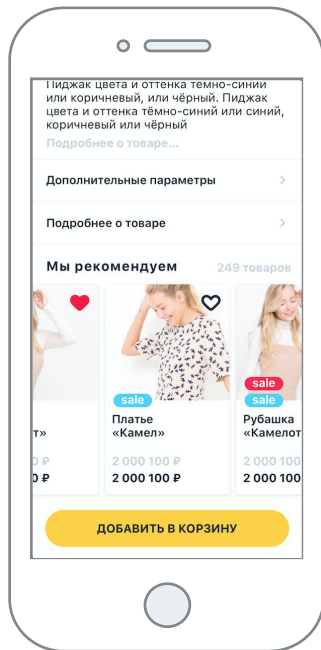
Рассылки через Email, SMS, Push, Viber



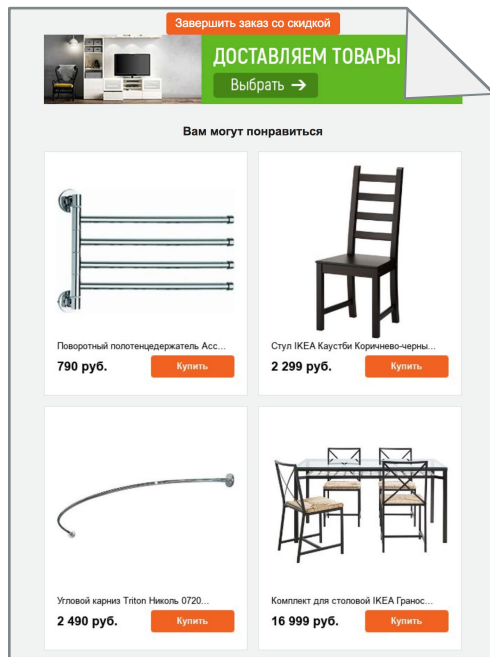
*\*На самом деле  
больше*

# Персональные рекомендации

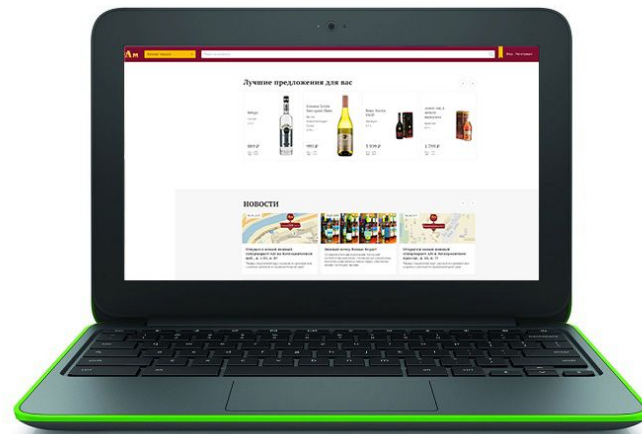
На сайт, в письмо, приложение — куда угодно



В приложении



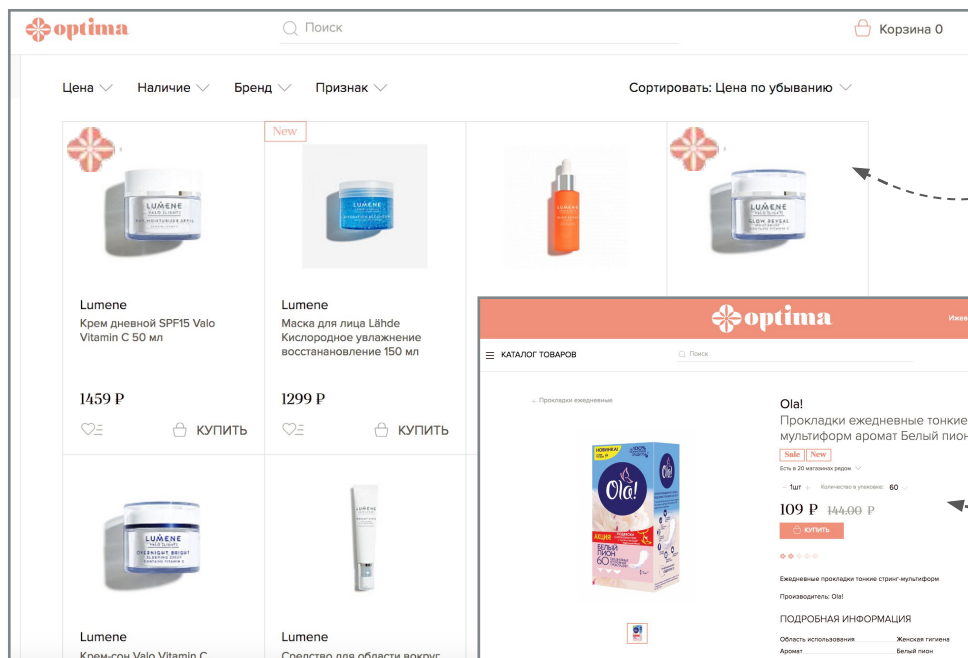
В Email



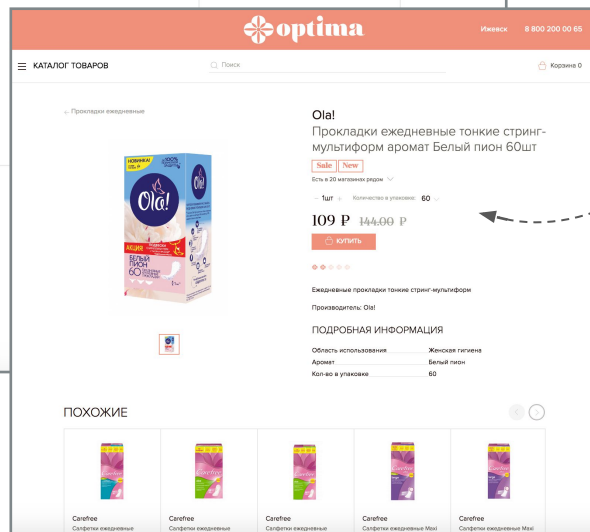
На сайте

# Программа лояльности

С акциями, скидками и баллами



Товары в каталоге  
помечаются акциями



Корзина пересчитывается  
с учетом акций для покупателя

# После внедрения Mindbox



  
KARATOV  
RUSSIAN JEWELRY

mindbox



# Дорожная карта KARATOV

Февраль — перенос разовых рассылок

Март — перенос старых триггерных механик

Май — тестовый запуск Программы лояльности

Июнь — запуск программы лояльности «на бою»

Август — правим условия программы лояльности

Сентябрь — запуск новых триггерных механик

# Постоянные АВ-тесты

- Влияет ли Еmojі в рассылках? 
- Важен ли день недели при отправке письма?
- Если не предоставить в День рождения баллы — будут ли покупать?
- Если отправим напоминалку — увеличится ли конверсия?
- Влияет ли дата сгорания баллов?
- Как количество баллов влияет на конверсию?
- Товарные рекомендации или без?

# Запустили программу лояльности

Всего за один месяц настроили первую версию

8-800-775-771-5 Бесплатно по России

Если письмо не вышло, попробуйте открыть [online-версия](#)

Выгодный курс

1 бонус = 1 рубль



Вернём 5%

от суммы покупки на бонусный счёт



Оплачивайте до 15%

стоимости покупки бонусами



KARATOV

[КАТАЛОГ](#)

[КОЛЬЦА](#)

[СЕРЬГИ](#)

[ЗОЛОТО](#)

[СЕРЕБРО](#)

[СКИДКИ](#)

## Мы соскучились!

Вы так давно не заходили на KARATOV, что мы соскучились.

А у нас много нового: ювелирные коллекции, брендовые часы и элегантные сумки.

Чтобы шопинг был приятным, мы дарим Вам **5000** бонусных рублей.

Вы можете оплатить до **30%** стоимости покупки.

Желаем приятных покупок!

**5000** рублей  
на Вашем бонусном счету

Только 3 дня!

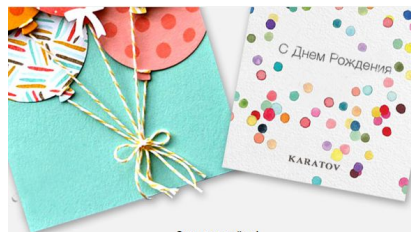


# Отошли от неудобных промокодов

Забыли про неудобства промокодов — их заменили баллы

KARATOV

НОВИНКИ КАТАЛОГ КОЛЬЦА СЕРЬГИ СКИДКИ ИДЕИ ПОДАРКОВ



Здравствуйте!  
Ювелирный магазин Karatov.com  
поздравляет Вас с днём рождения!

*Пусть этот день  
будет полон улыбок, веселья,  
праздничного настроения и, конечно,  
самых прекрасных подарков!*

Ваш подарок: персональный купон, который даёт скидку 10% на все украшения KARATOV.ru\*  
Данная скидка активна не только сегодня, но ещё и целых 10 дней после дня Вашего рождения.  
Выбирайте подарки вместе с KARATOV!

10% | Купон  
на скидку  
iforum2017

KARATOV

Данный купон активен на период с 01.01.2017 по 10.01.2017.  
Данная скидка активна не только сегодня, но ещё и целых 10 дней после дня Вашего рождения.  
Выбирайте подарки вместе с KARATOV!

ВЫБРАТЬ УКРАШЕНИЯ >

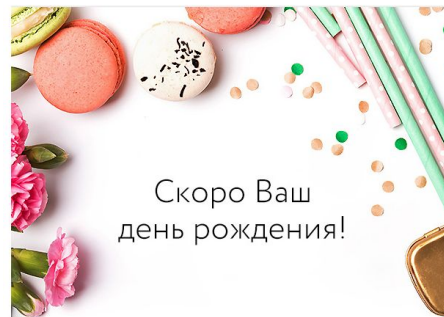
\* За исключением некоторых товаров.  
Скидка предоставляется только при заказе с доставкой на дом.

8-800-234-77-15 Бесплатно по России

Если письмо вышло неакуратно, попробуйте открыть [эту ссылку](#)

KARATOV  
RUSSIAN JEWELRY

КАТАЛОГ КОЛЬЦА СЕРЬГИ ПОДВЕСКИ КЛУБ ПОКУПАТЕЛЕЙ



Скоро Ваш  
день рождения!

Мы не могли оставить Вас без приятного сюрприза.

Примите искренние поздравления  
и подарок от KARATOV.

500 рублей  
на Вашем бонусном счету

Поторопитесь — бонусы активны только 30 дней!

3 0 : 1 3 : 4 4 : 1 1  
дней час мин сек

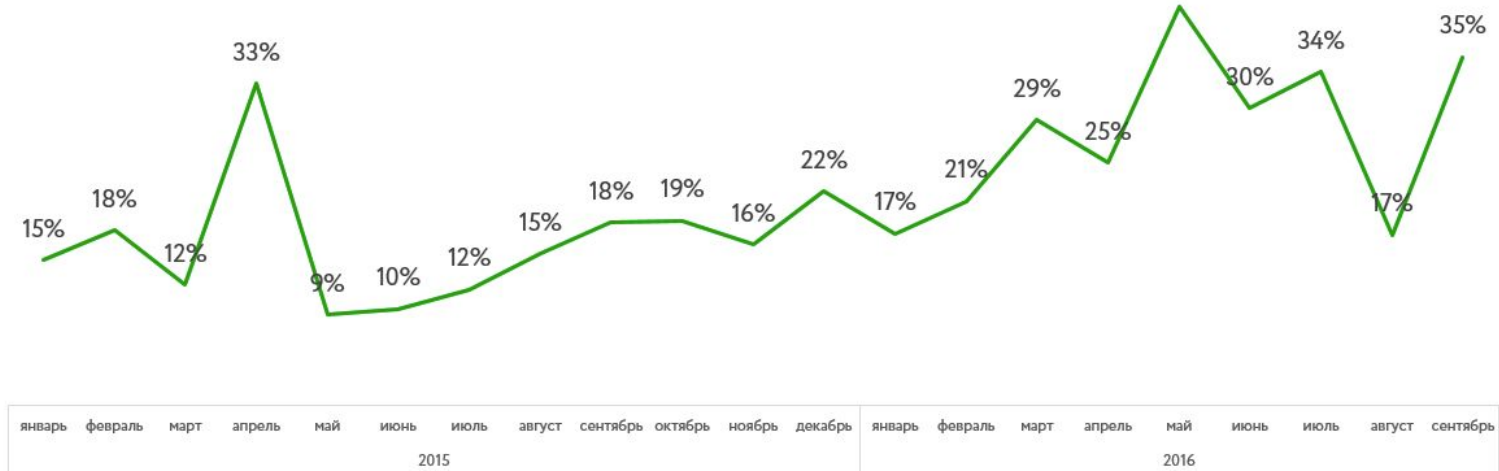
# Полная информация по клиенту

Его письма, действия в онлайн и оффлайне в реалтайм

|             |                                                           |                         |                                                                                                   |                                                                 |  |
|-------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--|
| Потребители |                                                           |                         | Список потребителей → Просмотр потребителя <span>Челюскин Наталья (ID: 1331343)</span>            |                                                                 |  |
|             |                                                           |                         | Личная информация Действия История изменений Сегменты Кампании Изменения баланса Дисконтные карты |                                                                 |  |
|             |                                                           |                         | Основные действия Выдача Подробный просмотр                                                       |                                                                 |  |
| ?           | Действие                                                  | Показать с группировкой |                                                                                                   |                                                                 |  |
|             | Триггер: {ИМЯ}, 500 рублей на покупки в подарок Открытие  |                         | Дата                                                                                              | Точка контакта                                                  |  |
|             | Триггер: {ИМЯ}, 500 рублей на покупки в подарок Отправка  |                         | 23.05.2017 20:30:29                                                                               | Web → Email                                                     |  |
|             | Потребитель участвует в акции (заполняет данные) (Трекер) |                         | 23.05.2017 14:21:24                                                                               | Web → Email                                                     |  |
|             | Начисление баллов за регистрацию                          |                         | 23.05.2017 14:18:34                                                                               | Web → Сайты → karatov.ru                                        |  |
|             | Триггер: {ИМЯ}, 500 рублей на покупки в подарок           |                         | 23.05.2017 14:18:31                                                                               | Административный сайт DirectCRM                                 |  |
|             | Регистрация через сервис                                  |                         | 23.05.2017 14:18:31                                                                               | Web → Email                                                     |  |
|             | Переход на сайт                                           |                         | 23.05.2017 14:18:29                                                                               | Web → Сайты → karatov.ru                                        |  |
|             | Регистрация на сайте (Импорт)                             |                         | 23.05.2017 14:16:04                                                                               | Web → Источники переходов → Реферальный переход → proactions.ru |  |
|             |                                                           |                         | 23.05.2017 00:00:00                                                                               | Web → Сайты → karatov.ru                                        |  |

# Стремительный рост Email-канала

Доля оборота по email-каналу



# Выводы

1. Выделите компетентные кадры
2. Остановите войну между отделами
3. Централизируйте данные
4. Найдите измеримые места для улучшения
5. Не бойтесь тестировать и «факапить»
6. Переходите от простого к сложному
7. Приносите пользу **людям** клиентам



СПАСИБО!  
Вопросы?

Филипп Вольнов



+7 495 921-36-44

[info@mindbox.ru](mailto:info@mindbox.ru)

[www.mindbox.ru](http://www.mindbox.ru)