



SAS® FORUM  
RUSSIA 2016

 X5 RETAIL GROUP

# Построение аналитического CRM. Кейс X5 RETAIL GROUP.

**АНАСТАСИЯ ГРИГОРЬЕВА**

Аналитик центра компетенции SAS

X5 Retail Group

- 1. ЧТО ТАКОЕ ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ ТС «ПЕРЕКРЕСТОК».  
ИСТОРИЧЕСКАЯ СПРАВКА**
- 2. ФУНКЦИИ ОСRM НА ПРИМЕРЕ ТС**
- 3. ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПОДХОД К КЛИЕНТУ – ЗАЛОГ УСПЕШНЫХ  
ВЗАИМООТНОШЕНИЙ. КЕЙСЫ**
- 4. ЗАЧЕМ НУЖЕН АCRM**
- 5. ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

- ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:**
- ✓ СУЩЕСТВУЕТ С 2007 ГОДА
  - ✓ 9 МЛН. КАРТ
  - ✓ 3 МЛН АКТИВНЫХ КЛИЕНТОВ
  - ✓ ПЕНЕТРАЦИЯ В СЕТИ: 52%



ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА НАЧИСЛЕНИЯ



1 балл за 10 рублей



4 балла за 10 рублей

В День рождения



4 балла за 10 рублей

За товары  
«Любимой категории»



Дополнительные баллы

За промо-товары поставщиков  
и у партнёров программы

ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА СПИСАНИЯ



10 баллов = 1 рубль

До 100% стоимости покупки



Можно списывать

В «Перекресток» и у партнеров  
программы

## ЧТО МЫ ЗНАЕМ О КЛИЕНТЕ:

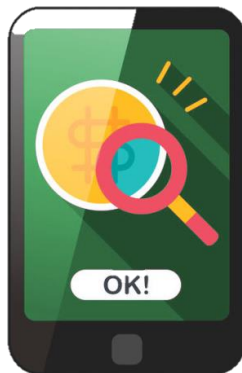
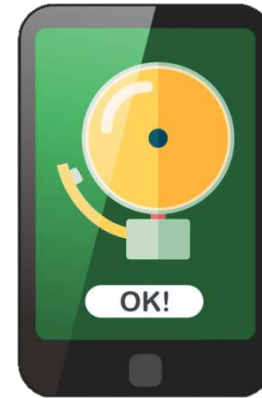


## ЧТО МЫ МОЖЕМ:

- ✓ СБОР ИНФОРМАЦИИ
- ✓ НАСТРОЙКА АКЦИЙ
- ✓ ИНФОРМАЦИОННЫЕ КОММУНИКАЦИИ

## 1. ИНФОРМИРОВАНИЕ КЛИЕНТОВ О СГОРАНИИ БАЛЛОВ

- ✓ Реактивация покупателя
- ✓ Повышение лояльности
- ✓ **Отклик 13%**



## 2. ПЕРСОНАЛИЗИРОВАННЫЙ ПОДХОД НА ЛИЧНОМ ПРИМЕРЕ КЛИЕНТА

- ✓ Персональный анализ потерь
- ✓ Выбор оптимального канала
- ✓ **Рост отклика с <3% до >10%**

## 3. ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПОДБОР ДВУХ ТОВАРОВ, ОСНОВАННЫЙ НА ИСТОРИИ ПОКУПОК

- ✓ Делаем то, что нужно нам, — покупательская корзина под контролем
- ✓ Удержание, увеличение среднего чека, перевод в дорогие категории



## ПРОЦЕСС ЦЕЛЕВОГО МАРКЕТИНГА



### ОТ АНАЛИЗА:

- ✓ КОМУ?
- ✓ ЧТО?
- ✓ КОГДА?



### К ИСПОЛНЕНИЮ:

- ✓ ДОСТАВИТЬ
- ✓ ЗАПОМНИТЬ
- ✓ ОТВЕТИТЬ



1  
ИДЕЯ



2  
SQL-ЗАПРОСЫ



3  
ПОДБОРКА АУДИТОРИИ,  
УСТАНОВКА ПРАВИЛ



4  
● ВЫГРУЗКА В КАНАЛЫ  
● ЗАГРУЗКА В OCRM



5  
АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ

## ПРОЦЕСС ЦЕЛЕВОГО МАРКЕТИНГА



### АНАЛИТИЧЕСКИЙ

# CRM

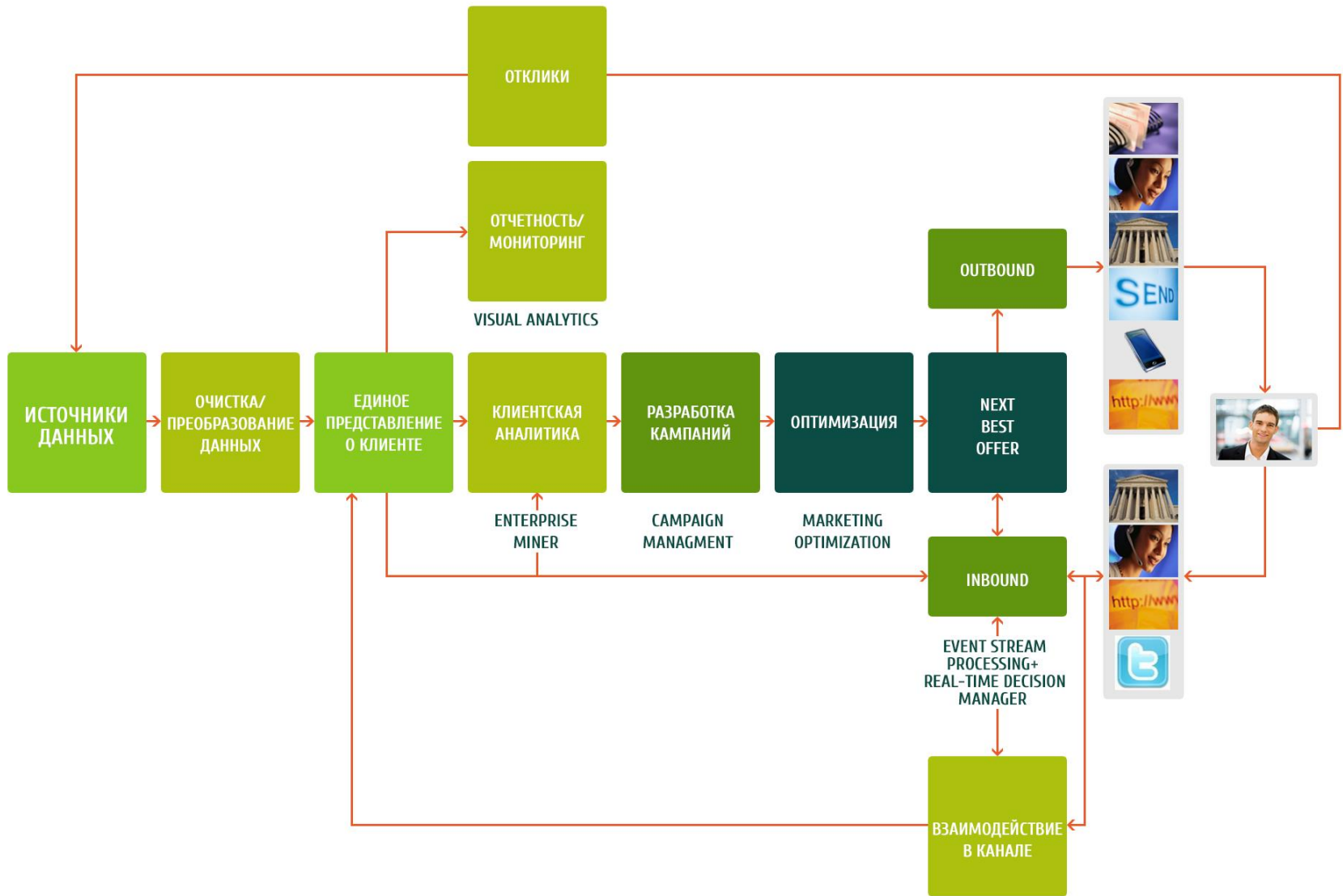
- ✓ АНАЛИТИКА
- ✓ ОПТИМИЗАЦИЯ
- ✓ АВТОМАТИЗАЦИЯ
- ✓ ИСХОДЯЩИЕ И ВХОДЯЩИЕ КОММУНИКАЦИИ
- ✓ ОТЧЕТНОСТЬ



### ОПЕРАЦИОННЫЙ

- ✓ АКЦИИ
- ✓ ПРОЦЕССИНГ
- ✓ ИНТЕРФЕЙС





# Thank You