

Как онлайн-гипермаркет «Perekrestok.ru» получает +5% выручки за счет целевого маркетинга



Михаил Дадов

руководитель
направления CRM



**Перекрёсток
впрок**

Перекрёсток Впрок



**Закупка
впрок**



Сайт + Приложение
«Перекрёсток Впрок»
www.perekrestok.ru

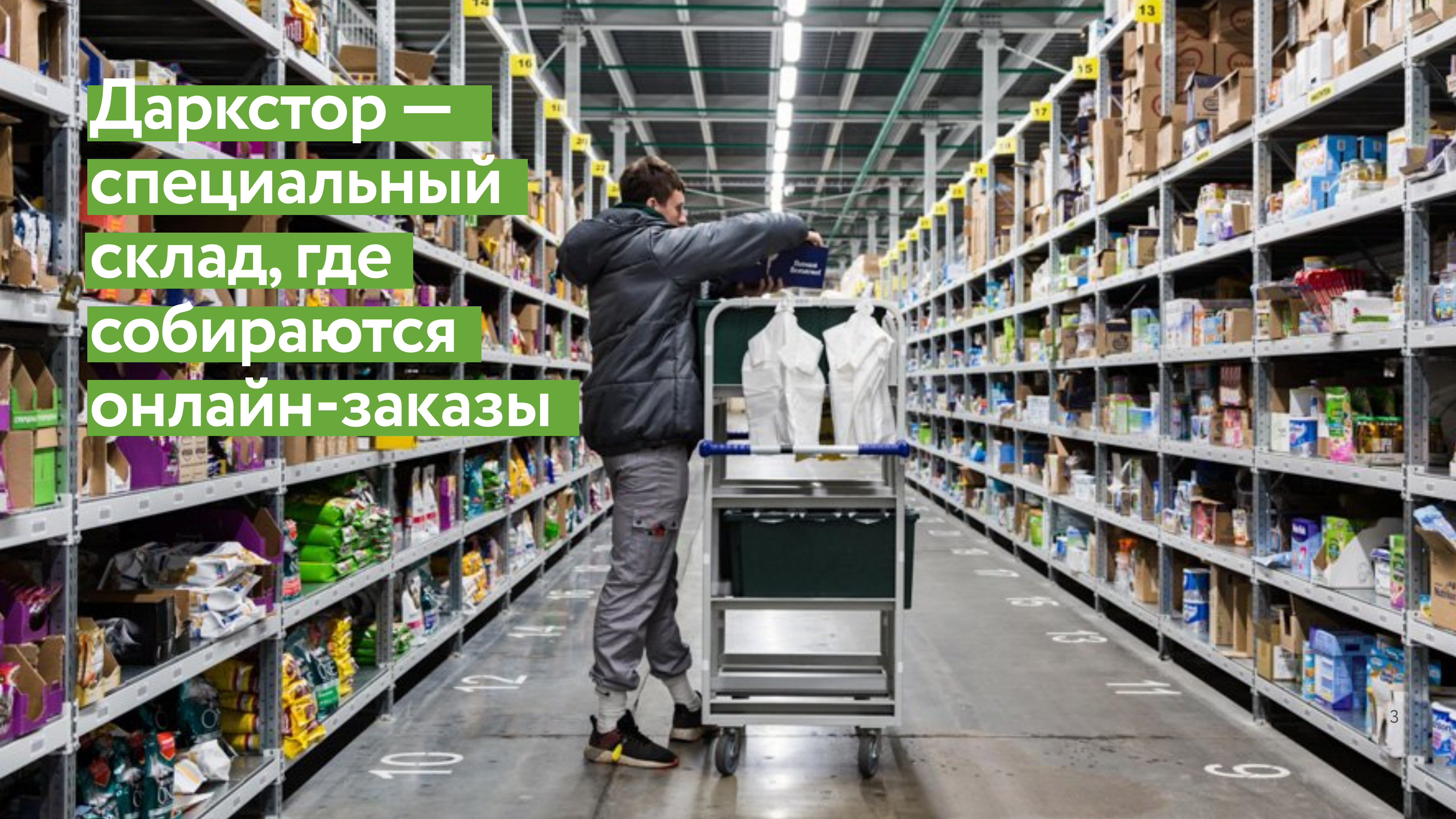


Москва
С.-Петербург
Н.Новгород
Тула
Рязань
Тверь
В. Новгород
Владимир

5

Дарксторы

**Даркстор —
специальный
склад, где
собираются
онлайн-заказы**



Если в цифрах



8,6K

заказов в сутки



11,6K

наш рекорд



4700 р

средний чек

Задачи персональных коммуникаций

- Увеличиваем выручку, частоту заказов и средний чек
- Уменьшаем отток клиентов
- Повышаем лояльность клиентов
- Дополнительный канал дистрибуции промо

Технологическая сторона

- **2,5 млн писем в неделю, но не спам**
- **30 триггеров: e-mail, web-push, app-push, sms**
- **Инкрементальная выручка: +5%**

Спасаемся
от непогоды
в домашнем уюте!

[Перейти в магазин](#)



Не выходите из дома, не совершайте ошибку... Ведь на улице холодно и сыро. В такую погоду идти в супермаркет совсем не хочется.

Мы приготовили для вас подборку рецептов для теплого семейного ужина. Закажите продукты в [онлайн-супермаркете «Перекресток»](#) прямо сейчас, и мы с заботой доставим их до вашей двери.

[Перейти к покупкам](#)

Рецепты для семейного ужина от шеф-повара



Курица с лимоном и травами

Именно так готовят курицу во французских ресторанах: с сухим белым вином, большим количеством лимонов, ароматным орегано, тимьяном и чесноком. В конце приготовления обязательно добавьте в форму для запекания сливочное масло, оно свяжет все ингредиенты и приглушит яркие цитрусовые нотки своим деликатным и обволакивающим вкусом.

[Смотреть рецепт](#)

Классический киш лорен

Классика французской кулинарной школы. Он представляет собой открытый пирог из рубленого песочного теста и сытной начинки, залитой смесью яиц, сливок и сыра. Киш — универсальное блюдо. В начинку можно добавить любые продукты на свой вкус: курицу, лосось, брокколи, овощи.

[Смотреть рецепт](#)



[Смотреть все рецепты](#)

СКИДКА 15%

при заказе
на сумму от 4000₽



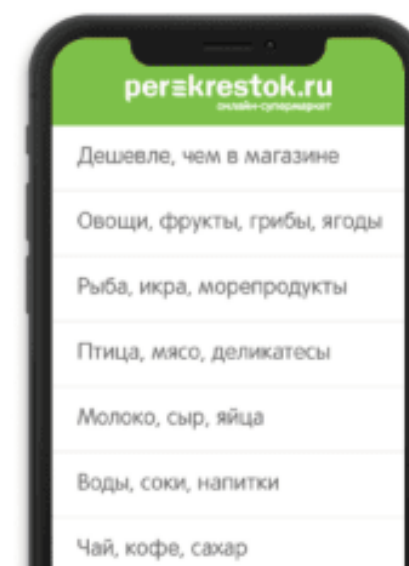
PROMO

[Перейти в магазин](#)

Как хорошо, что есть [онлайн-супермаркет «Перекресток»](#), который позволяет заказать продукты и другие товары с доставкой на дом! Можно за чашечкой чая все спокойно выбрать, посмотреть — нужен всего лишь телефон или компьютер под рукой.

Для того чтобы онлайн-покупки стали еще приятнее, оформите новый заказ со **скидкой 15%**!

[Перейти к покупкам](#)



Акции

Чтобы экономить на онлайн-покупках еще больше, заходите в специальный раздел. У нас регулярно проходят акции на весь ассортимент. Также вы можете экономить, оформив пластиковую или виртуальную карту Клуба «Перекресток».

[Смотреть акции](#)

Рецепты

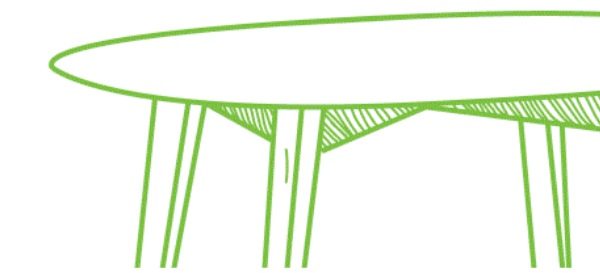
За кулинарным вдохновением заходите в раздел рецептов. Особенные и на каждый день, простые и оригинальные — из всего разнообразия блюд вы найдете то, что ищете. А еще нажатием одной кнопки сможете заказать все ингредиенты из рецепта.

[Смотреть рецепты](#)



[Перейти к покупкам](#)

Вжух — и товар
появился! 😊



Недавно вы заглядывали в каталог [онлайн-супермаркета «Перекресток»](#) и интересовались этим товаром, но, к сожалению, тогда его успели раскупить 😞. Сейчас мы спешим вас обрадовать: этот товар снова в наличии и доступен к заказу. Приятных покупок!

Этот товар снова в наличии



Вафельный торт Мишка
косолапый 250г

129,00 ₽

[В корзину](#)

Подробнее о доставке

[Узнать](#)



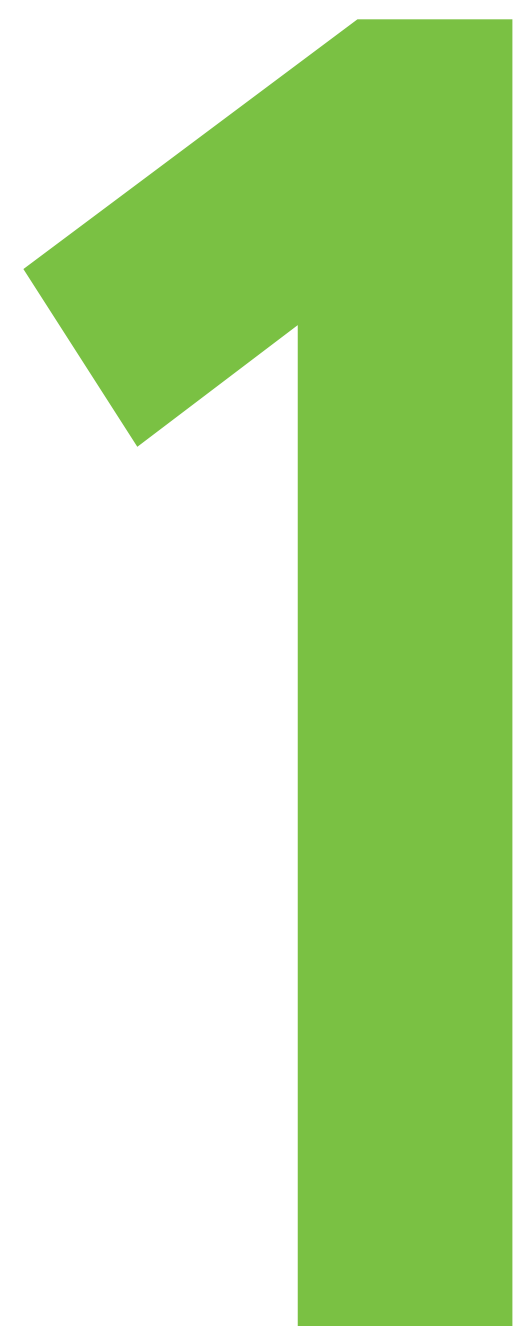
Но так было не всегда...

отмотаем на год назад



Саморис

Политика — Бомбардировки — Сегменты — Контрольные группы



Политика коммуникаций

Отправили **всей** базе в один день

perkrestok.ru
онлайн-супермаркет

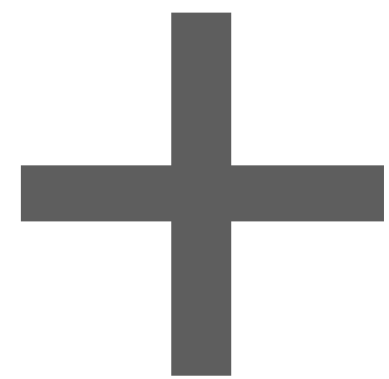
Похоже, у вас
заканчивается вода



Отправили **всей** базе в один день

perkrestok.ru
онлайн-супермаркет

Похоже, у вас
заканчивается вода



perkrestok.ru
онлайн-супермаркет

Скидки на воду!



Срочно
закажи!

Внедрили политику коммуникаций

Политика — документ, регулирующий частоту коммуникаций по типам и каналам коммуникации

Политика коммуникаций онлайн-супермаркета «Перекресток»

1

Политика коммуникаций

Документ, регулирующий частоту, количество и приоритеты коммуникаций проекта Перекресток

2

Количество коммуникаций на 1 пользователя

Эл.рассылки	Мобильные пуши	SMS-рассылки	Веб-пуши
-------------	----------------	--------------	----------

Пользователь не должен получать более 1 сообщения в канале в день.

3

Матрица всех типов коммуникаций

Эл.рассылки	Мобильные пуши	SMS-рассылки	Веб-пуши
Регулярные	Регулярные	Триггеры	Регулярные
Триггеры	Триггеры		Триггеры
Бомбардировки	Бомбардировки		Бомбардировки
Транзакционные			

4

Матрица сегментов ЭГ и КГ

Всех - 100% - 1 раз в день			
КГ - 100% - 1 раз в день			
КГ - 100% - 1 раз в день	КГ - 100% - 1 раз в день	КГ - 100% - 1 раз в день	КГ - 100% - 1 раз в день
КГ - 100% - 1 раз в день	КГ - 100% - 1 раз в день	КГ - 100% - 1 раз в день	КГ - 100% - 1 раз в день

5

Правила ограничения коммуникаций

- Глобальная контрольная группа не получает никаких коммуникаций ни в одном из каналов за исключением транзакционных.
- Глобальная экспериментальная группа может получать любые типы коммуникаций во всех каналах, но не более 1 коммуникации в 1 канале в день.
- Контрольная группа триггеров может получать только триггерные коммуникации во всех каналах, но не более 1 коммуникации в 1 канале в день.
- Контрольная группа бомбардировок может получать только бомбардировочные коммуникации во всех каналах, но не более 1 коммуникации в 1 канале в день.
- Контрольная группа регулярных рассылок может получать только регулярные рассылки во всех каналах, но не более 1 коммуникации в 1 канале в день.
- Контрольная группа триггеров и бомбардировок может получать только триггерные и бомбардировочные кампании, но не более 1 коммуникации в 1 канале в день.

6

Правила ограничения коммуникаций

- Контрольная группа триггеров и регулярных рассылок может получать только регулярные и триггерные кампании, но не более 1 коммуникации в 1 канале в день.
- Контрольная группа бомбардировок и регулярных рассылок может получать только регулярные и бомбардировочные кампании, но не более 1 коммуникации в 1 канале в день.
- Транзакционные кампании отправляются всегда и не учитываются в общем количестве коммуникаций.

Исключения: пользователь может получать более 1 коммуникации в день в одном канале в рамках Welcome и DOI-компаний (например, сразу после подтверждения DOI получит Welcome 1.1 с промокодом NEW).

7

Приоритеты по типам коммуникаций

- Регулярные кампании
- Триггерные кампании
- Бомбардировочные кампании

Приоритетизация внутри триггерных кампаний: будет отправлен тот триггер, условие выполнения которого сработало раньше остальных.

Приоритетизация внутри бомбардировочных кампаний: происходит автоматически, в зависимости от дня недели и группы пользователей, но не более 2-х коммуникаций на пользователя в неделю.

8

Нарушать политику
коммуникации **нельзя**,
даже если очень хочется!

Как максимизировать выручку CRM-каналов не нарушая политику коммуникации?

Политика коммуникаций

Количество коммуникаций на 1
пользователя

Матрица

Email-рассылки

Регулярные

Триггеры

Бомбардировки

Транзакционные

Email-рассылки

Мобильные пуши

SMS-рассылки

Веб-пуши

не более 1 сообщения в канале в день.

Правила ограничения коммуникаций

- Глобальная контрольная группа не получает никакие коммуникации ни в одном из каналов за исключением транзакционных.
- Глобальная экспериментальная группа может получать любые типы коммуникаций во всех каналах, но не более 1 коммуникации в 1 канале в день.
- Контрольная группа триггеров может получать только триггерные коммуникации во всех каналах, но не более 1 коммуникации в 1 канале в день.
- Контрольная группа бомбардировок может получать только бомбардировочные коммуникации во всех каналах, но не более 1 коммуникации в 1 канале в день.
- Контрольная группа регулярных рассылок может получать только регулярные рассылки во всех каналах, но не более 1 коммуникации в 1 канале в день.
- Контрольная группа триггеров и бомбардировок может получать только триггерные и бомбардировочные кампании, но не более 1 коммуникации в 1 канале в день.

Правила ограничения коммуникаций

- Контрольная группа триггеров и регулярных рассылок может получать только регулярные и триггерные кампании, но не более 1 коммуникации в 1 канале в день.
- Контрольная группа бомбардировок и регулярных рассылок может получать только регулярные и бомбардировочные кампании, но не более 1 коммуникации в 1 канале в день.
- Транзакционные кампании отправляются всегда и не учитываются в количестве коммуникаций.

Исключения: пользователь может получить более 1 коммуникации в день в одном канале в рамках welcome и DOI-компаний (например, сразу после подтверждения DOI получит Welcome 1.1 с промокодом NEW).

Приорит

1. Регулярные кампании
2. Триггерные кампании
3. Бомбардировочные

Приоритизация внутри т...

Приоритизация внутри б...
зависимости от дня неде...
пользователя в неделю

2

Ковровые бомбардировки

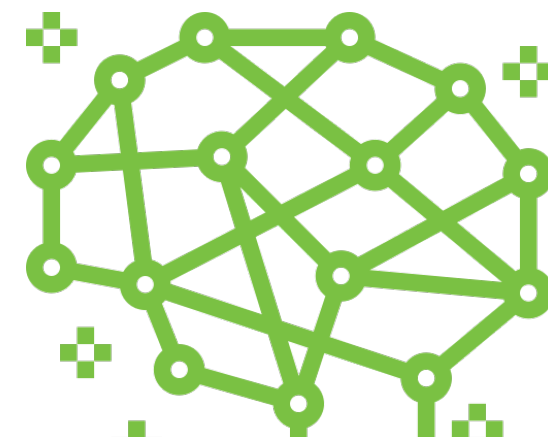
«Ковровые бомбардировки»

30

+

15

+



=

+1,6%

шаблонов
мобильных
пушей

шаблонов
электронных
писем

персональная
подборка
товаров*

инкрементальной
выручки

* Клиенту направляется случайная коммуникация с персональной подборкой товаров (на основании рекомендательного движка Mindbox)

perkrestok.ru
онлайн-супермаркет

Каталог Акции Личный кабинет

Снижаем цены на кофе всего на 2 дня!

Кофе растворимый, 95г ~~779 р.~~ 469 р.
Кофе в капсулах, 10 шт ~~299 р.~~ 149 р.
Кофе растворимый, 190г ~~499 р.~~ 249 р.

Акция действует до 24.07.2020 г. включительно.

Не пропустите **суперраспродажу кофе** в [онлайн-супермаркете «Перекресток»](#)! **Всего 2 дня** будут действовать специальные скидки. Скорее пополняйте свои запасы. И обязательно попробуйте что-нибудь новенькое!

До завершения акции осталось:

0 ДНИ 0 ЧАСЫ 0 МИНУТЫ 0 СЕКУНДЫ

[Перейти к покупкам](#)

Регулярное письмо

perkrestok.ru
онлайн-супермаркет

Каталог Акции Личный кабинет

Скидки до 40%

Акции
в онлайн-супермаркете
«Перекресток»

Если заглянули в наше письмо, значит, любопытство победило. И совершенно не напрасно! 😊

Каждую неделю в [онлайн-супермаркете «Перекресток»](#) запускаются новые акции с суперценами и большими скидками. Мы всегда делаем акционный ассортимент разнообразным, чтобы у вас было больше выбора — от деликатесов

«Бомбардировка»

Политика — Бомбардировки — **Сегменты** — Контрольные группы

З

**Сегментируй
или умри!**

Сегменты



По циклу жизни

- новички
- активные
- отток




По история потребления

- собачник
- кошатники
- оптовые клиенты
- детские товары



По миссиям клиентов

- съесть сейчас
- ужин
- особый ужин
- еда на 2-3 дня
- дом и семья
- большая закупка
- очень большая закупка

A group of cats of various breeds, including orange tabbies, white and orange patches, and a grey tabby, are gathered on a red brick floor. They are eating small, brown, star-shaped kibble. The scene is captured from a high angle, showing the cats' heads and bodies as they focus on their food. The text "Ищем кошатников, собачников..." is overlaid on the left side of the image in a large, white, sans-serif font.

**Ищем
кошатников,
собачников...**

**Если чек
весит
больше
15 кг**



**Перекрёсток
впрок**

Политика — Бомбардировки — Сегменты — **Контрольные группы**

4

**Как измерять
всё это добро?**

Замеряем эффект прямого маркетинга

Вся база = 100%

Глобальная
КГ = 3%

Экспериментальная группа = 97%

Измеряем регулярки, триггеры и «бомбы»

Вся база = 100%

Глобальная
КГ = 3%

Экспериментальная группа = 97%

КГ
Триггеры

КГ
Бомбар-
дировки

КГ
Регулярные
рассылки

Все по 3%

ЭГ, которая получает все
коммуникации = 79%

Проверяем, не вредят ли друг другу?

заодно узнаем, есть ли, наоборот, эффект синергии

Вся база = 100%

Глобальная
КГ = 3%

Экспериментальная группа = 97%

КГ
Триггеры

КГ
Бомбар-
дировки

КГ
Регулярные
рассылки

КГ
Триггеры
+
Бомбардировки

КГ
Триггеры
+
Регулярки

КГ
Регулярки
+
Бомбардировки

ЭГ, которая получает все
коммуникации = 79%

Все по 3%

Вся картинка целиком

Вся база = 100%

Глобальная
КГ = 3%

Экспериментальная группа = 97%

КГ
Триггеры

КГ
Бомбар-
дировки

КГ
Регулярные
рассылки

КГ
Триггеры
+
Бомбардировок

КГ
Триггеры
+
Регулярки

КГ
Регулярок
+
Бомбардировок

ЭГ, которая получает все
коммуникации = 79%

Все по 3%

2,5 млн

писем в неделю
без спама

+5%

Инкрементальная
выручка

С чего начать

- Выберите платформу
- Начните коммуницировать о текущих акциях
- Сегментируйте
- Запускайте триггеры
- Оценивайте через контрольные группы

A photograph of a large crowd of people at a concert or festival. Many people have their hands raised in the air, some with fingers spread. The background is filled with warm, out-of-focus lights, creating a bokeh effect. The overall atmosphere is energetic and celebratory.

Вопросы?



Михаил Дадов

Руководитель направления CRM

facebook.com/dadov

