



Customer Value Maximization: Уход от массового промо
Торговая сеть «Пятёрочка»

Татьяна Гогуадзе – руководитель направления «Уход от массового промо»

CVM (Customer Value Maximization) и УМП (уход от массового промо) – ответ на вызовы рынка



**Тренд:
рост цен
на продукты**



**Низкий эффект
от массовых
промо**

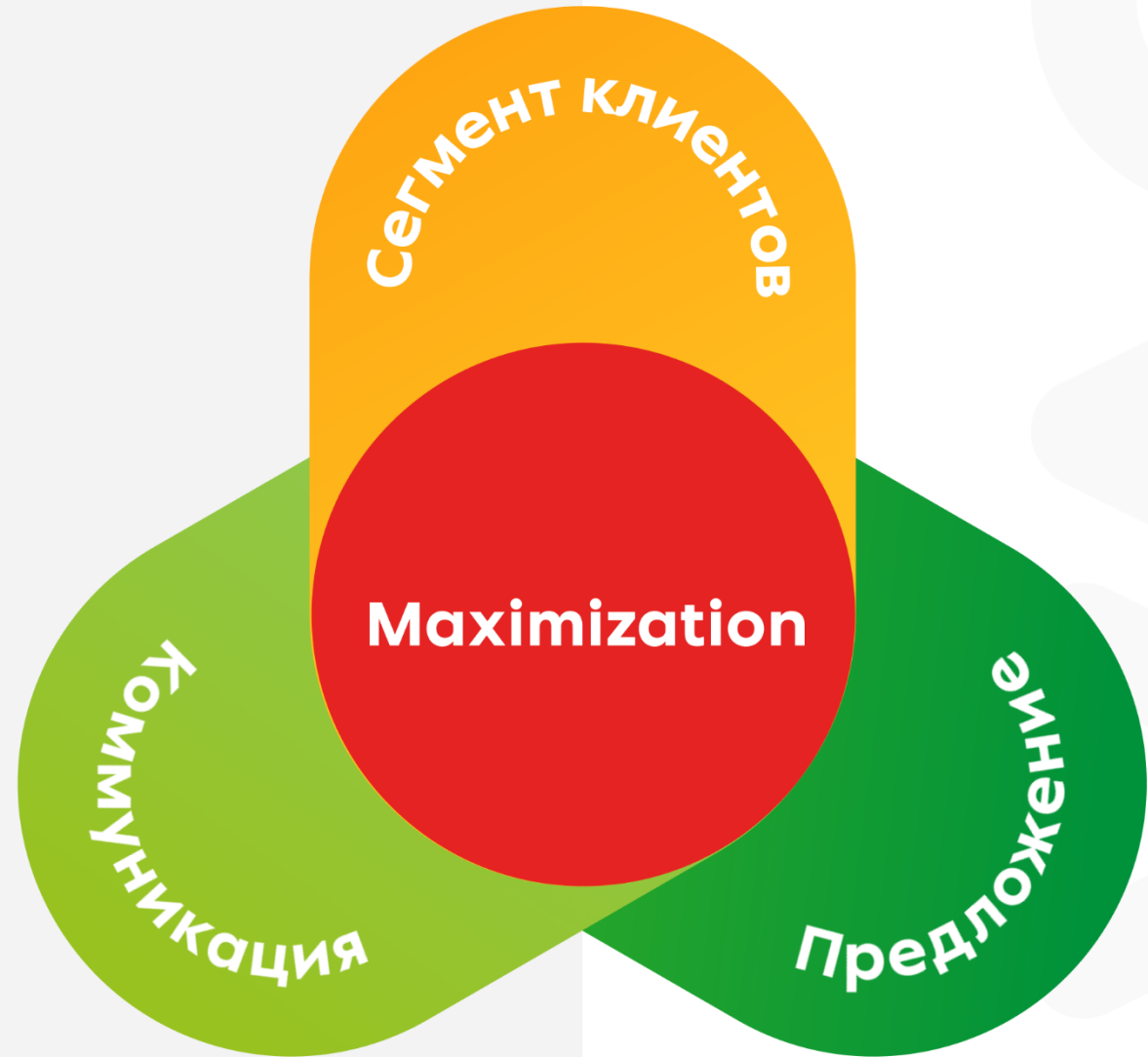


**Тренд
для
персонализации**

CVM торговой сети «Пятёрочка»

это продукт по персональным коммуникациям, который позволяет наиболее эффективно выбрать сегмент клиентов, персональное предложение и канал для коммуникации.

Покупатель получает наиболее **интересное и выгодное** предложение, а торговая сеть и Поставщик – свои **финансовые и маркетинговые эффекты**



CVM «Пятёрочки» работает по двум основным направлениям

1

Персональные предложения для стимулирования дополнительных покупок



Определение подходящего персонального предложения для каждого клиента



Отправка предложения через доступные каналы: sms, viber, push, слип-чеки, e-mail и прочее



2

Замена неэффективного массового промо персональными предложениями



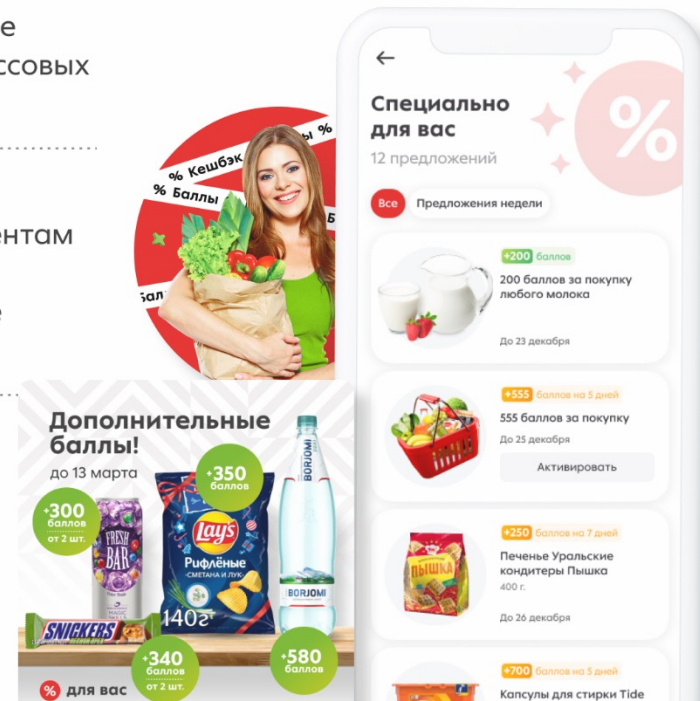
Отмена наименее эффективных массовых промо



Замена важных конкретных клиентам позиций промо на персональные предложения



Персональное продвижение усиление EDLP



Цели продукта:



Увеличение РТО



Увеличение коммерческой маржи



Рост EBITDA

Комплекс УМП стимулирует рост оборота и EBITDA

за счет персонализированных коммуникаций, оздоровления промо и эффективной юнит-экономики

Влияние на магазины



Рост РТО и ФМ



Комплекс мер по оздоровлению промо и поддержке ценовых стратегий

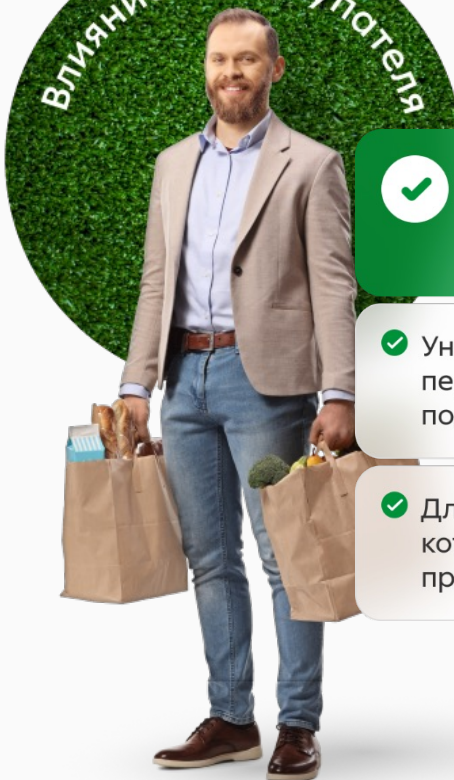


Усиление EDLP



Замена неэффективного массового промо персональным

Влияние на покупателя



Доп. выгоды и экономия от покупок



Уникальные персональные подборки товаров



Для клиентов, которым важно промо на товары

Влияние на поставщика



Доп.продажи и оздоровление ассортимента



Уникальная на рынке возможность персональной поддержки ценовых стратегий



Оздоровление и оптимизация работы с ассортиментом

Цели продукта:



Увеличение РТО



EBITDA

УМП - уникальный уровень персонализации и омниканальное продвижение

КОММУНИКАЦИЯ
В ТЕЧЕНИЕ НЕДЕЛИ

Viber

Специально для вас
Мы подготовили для вас подборку персональных предложений: за определенные товары до 20 ноября начислим дополнительные баллы. Торопитесь, акция действует на весь список, а количество ограничено. Не забывайте использовать вашу карту лояльности при каждой покупке! Посмотреть список товаров можно в мобильном приложении 5ka.ru/f/f5df или на сайте 5ka.ru/f/VA1AD

Больше баллов за покупку! до 20 ноября

Специально для вас

Push уведомление

сейчас

Дополнительная выгода для вас: начислим больше баллов за покупки! Акция действует до 20.11. Посмотреть список

Дополнительные баллы за покупку товаров разных категорий с вашей картой лояльности! Акция действует до 20.11. Посмотреть список

СМС сообщение

11:53

Торопитесь! Дополнительные баллы за покупки до 20.11: 5ka.ru/f/VA1AD

Моб. приложение

Специально для вас
25 предложений

Предложения недели

- GLOBUS** Горюшек Globus зелёный 400 г. +240 на 5 дней. До 11 декабря
- Чудо** Творожок Чудо Вишня 4,2% 100 г. +310 на 5 дней. До 11 декабря
- Тис** Крекер Тис со сметаной и луком 100 г. +360 на 5 дней. До 11 декабря
- МОЛОКО** Молоко Промконсервы стерилизованное сгущенное... +410 на 5 дней

Главная Доставка Связаться Профиль

Лендинг

5ka.ru/special-for-you?active

Специально для вас
Получайте дополнительные баллы за покупки

Предложения недели

- Колбаса** Колбаса Черкизово Сальчицо сырокопченая нарезка 100 г. +360 на 5 дней. До 11 декабря
- Хлеб** Хлеб Ржаной Край зерновой нарезка 300 г. +290 на 5 дней. До 11 декабря
- Крекер** Крекер Тис со вкусом пиццы 100 г. +360 на 5 дней. До 11 декабря

E-mail

Больше баллов за покупку! с 14 по 20 ноября

Здравствуйте, Татьяна!

Дополнительные баллы только для вас за покупки товаров из списка! Приходите в гости, приобретайте товары из списка, сканируйте вашу карту программы лояльности при каждой покупке и получайте дополнительную выгоду!

Молоко Пастеризованное 520ML 3,2%, 2 л. -540

Сметана Дам Дамил 20% жирности 200 г. -260

Десерт творожный Чудо Рязанское мороженое 5,8%, 80 г. -220

Шоколад молочный Красный Октябрь Алёнка 80 г. -410

Вода Алёнка минеральная лечебно-столовая газированная 1 л. -300

Напиток витаминизированный Фруктовый с витамином С 1,5% 500 г. -300

Ещё предложения

Пятёрочка выручает!

Понравилось предложение? Да Нет

Персонализация коммуникаций с учетом персон

Персональные страницы на сайте и в мобильном приложении

Автоматизированная загрузка офферов в мобильное приложение и на сайт

Продвижение через мультикатегорийные офферы

УМП сегодня – это беспрецедентный уровень персонализации работы с гостями, направленный на эффект магазинов

2 000

товаров
еженедельно

100-120 товаров

по **82** категориям
в каждом промо-филиале (19 ПФ):

- товары EDLP
- товары с отменой масс.промо

15-20 наборов товаров

в каждом промо-филиале

до **20** товаров

у каждого гостя в его наборе

~ **10%** конверсия

в покупку товара из набора



CVM

Визитка УМП

УМП для гостей

Инновации

Результаты

Залог успеха УМП в методологии, автоматизации процессов и ML-моделях

1



Подбор ассортимента

- ✓ Сбор брифов и прогноз для поставщиков
- ✓ ML-подбор ассортимента с отменой массового промо, авто-согласование с более чем 300 сотрудниками коммерции, авто-блокировка от мас.промо
- ✓ ML-подбор ассортимента EDLP

2



Запуск кампании CVM УМП

- ✓ ML-подбор ассортимента для каждой недели запуска
- ✓ ML: распределение ассортимента в наборы и подбор аудитории под каждый набор
- ✓ Мониторинг модельного риска
- ✓ Автоматическая персонализация текстов и баннеров по персонам
- ✓ Выбор push-каналов для многошагового запуска в платформе CVM
- ✓ Авто-прогрузка предложений в pull-каналы: раздел Специально для вас в мобильном приложении и на сайт

3



Итоги

- ✓ Анализ эффективности для сети с детализацией по Территориям и категориям
- ✓ Анализ эффективности для поставщиков

Loymax
solutions

Процессинг
лояльности



Хранилище
данных



Платформа
CVM

Каналы



МП



В 2023 комплекс УМП подтвердил эффективность по всей стране



Проведена серия пилотов
по всей стране

Положительный эффект
на **фронт-маржу** магазинов

Положительный эффект
на **оборот** магазинов

Механика УМП показывает более выгодную юнит-экономику по сравнению с массовым промо, а также высокие эффекты в качестве усиления

Бренд PEDIGREE® отмена мас.промо

Geo: 3 ПФ (МСК_МО, Тюмень, Екатеринбург)

Viber

Специально для вас

Мы подготовили для вас подборку персональных предложений: за покупку определенных товаров до 25.09 начислим дополнительные баллы. Торопитесь, акция действует на товары из списка, а количество ограничено. Не забывайте использовать вашу карту лояльности при каждой покупке! Посмотреть список товаров можно в мобильном приложении Ska.ru/FFsd или на сайте Ska.ru/VIA1AD

Больше баллов за покупку! до 25 сентября

Push уведомление

ПЯТЁРОЧКА сейчас

Дополнительная выгода для вас: начислим больше баллов за покупку! Акция действует до 25.09. Посмотреть список

Дополнительные баллы за покупку товаров разных категорий с вашей картой лояльности! Акция действует до 25.09. Посмотреть список

Лендинг

Москва

Акции Оценка товаров X5 Клуб

Специально для вас

Получайте дополнительные баллы за покупки

Все Предложения недели

+420 баллов на 7 дней

Нектар Мой Мультяшук 0.95 л от 2 шт. До 25 сентября

+140 баллов на 7 дней

Корм Pedigree для взрослых собак всех пород с говядиной... от 2 шт. До 25 сентября

+400 баллов на 7 дней

Молоко Промконсервы стерилизованное... от 2 шт. До 25 сентября

Моб. приложение

Персональное предложение

Для всех пород в соусе

Для всех пород в соусе

При покупке от 2 шт.

+140 баллов на 7 дней

Предложение действует до 25 сентября

Корм Pedigree для взрослых собак всех пород с говядиной в соусе/с говядиной и ягнёнком в соусе

85 г

+18,2% РТО

>80% экономия затрат поставщика

Бренд WHISKAS® усиление

Geo: 8 ПФ (МСК_МО, Тюмень, Екатеринбург, Ростов, Краснодар, Золотое кольцо, Самара, Воронеж)

Viber

Специально для вас

Больше выгоды от покупки благодаря персональным предложениям: начислим дополнительные баллы за приобретение товаров из подборки до 18 декабря включительно!

Количество товара ограничено. Баллы начисляются только за покупку товаров из списка и будут активны 5 дней. Акция действует при покупке в магазинах и с доставкой. Не забывайте использовать вашу карту лояльности!

Посмотреть список товаров можно в мобильном приложении Ska.ru/FFsd или на сайте Ska.ru/VIA1AD

Баллы специально для вас до 18 декабря

Специально для вас

Лендинг

Специально для вас

До 18 декабря

+210 баллов на 5 дней

Творожок Простоквашино Вишня-банан 3.6% 110 г от 2 шт. До 18 декабря

+130 баллов на 5 дней

Влажный корм Whiskas желе для кошек в ассортименте 75 г До 18 декабря

+360 баллов на 5 дней

Печенье Оreo в ассортименте 95 г от 2 шт. До 18 декабря

+210 баллов на 5 дней

Сметана Домик в деревне 15% 300 г До 18 декабря

Корзина 589₽

Моб. приложение

Специально для вас

Подготовили для вас подборку персональных предложений, которые стартуют до 18 декабря включительно.

Пропустите акцию! Иначе вы потеряете баллы, которые начислим только за покупки из списка. Не забывайте использовать у карту лояльности.

Тёрочка» выручает! Смотрите список товаров можно в мобильном приложении Ska.ru/FFsd или на сайте Ska.ru/VIA1AD

Баллы специально для вас до 18 декабря

Оценить акцию

Влажный корм Whiskas желе для кошек в ассортименте

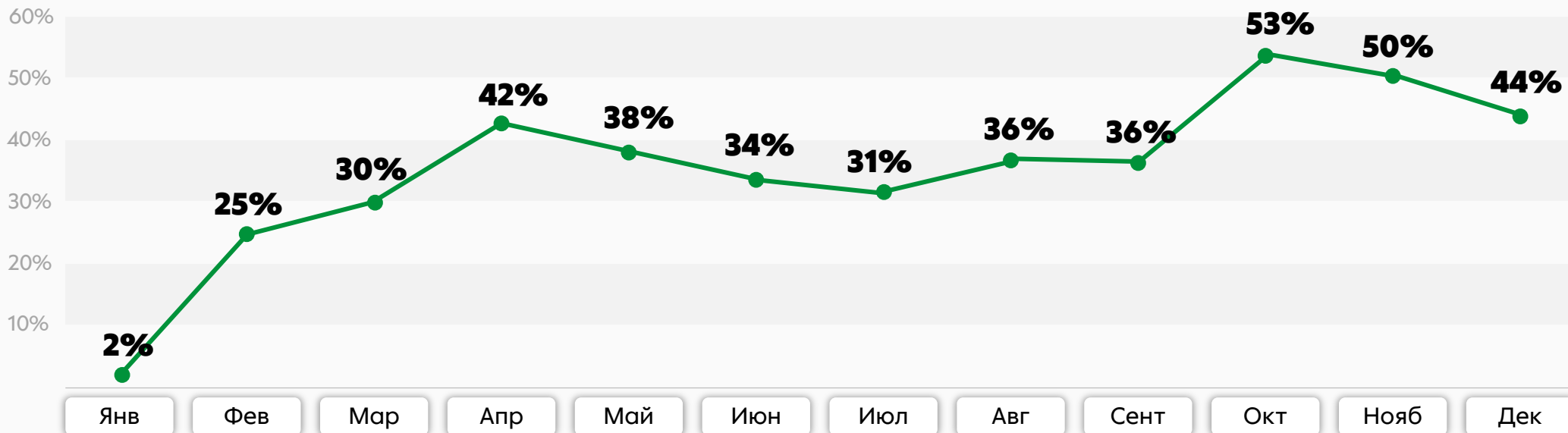
75 г

Предложение действует до 18 декабря

+12% РТО

Главное – счастье клиентов «Пятёрочки»

CSI УМП



01'23

Оптимизация подбора
списков товаров, текстов

03'23

Автоматизация исключения товаров
УМП из массового промо

04'23

2ой пилот УМП
в новой Территории

07'23

Персонализация
по Персонам

07'23

Автоматизация
pull-каналов

09'23

Оптимизация моделей подбора товаров,
оптимизация баннеров и текстов

10'23

Масштабирование
2го пилота УМП

11'23

Зий пилот УМП
в новой Территории

Спасибо, команда SVM!





**«Пятёрочка» – лучшее место
для покупок на Земле,
превосходящее ожидания**

