



РОДИННА
КОВБАСКА

— СВОЄ. СВІЖЕ —

Програма лояльності та штучний інтелект

AI рекомендує

ЗНАЙОМСТВО



Людмила Мочальська

Керівник програми лояльності
«РОДИННА КОВБАСКА»

ЗНАЙОМСТВО



РОДИНА
КОВБАСКА

— СВОЄ. СВИЖЕ —

ТРИ ПОКОЛІННЯ КОМПАНІЇ



ЗНАЙОМСТВО



— СВОЄ. СВИЖЕ —

WWW.RODYNNA-KOVBASKA.UA

ПОНАД 22 РОКИ ДОСВІДУ

10 ОБЛАСТЕЙ УКРАЇНИ

60 МІСТ

260 МАГАЗИНІВ

1900 ПРАЦІВНИКІВ

МЕТА КОМПАНІЇ: СВИЖА ПРОДУКЦІЯ
ВИСОКОЇ ЯКОСТІ З СЕРВІСОМ НАЙВИЩОГО
РІВНЯ

ПОЗИЦІЮВАННЯ: СВОЄ. СВИЖЕ.

ЗНАЙОМСТВО

АСОРТИМЕНТНИЙ РЯД ПРОДУКЦІЇ КОМПАНІЇ НАЛІЧУЄ:



КОВБАСН ВИРОБИ -
ПОНАД 120 ВИДІВ



М'ЯСНІ ДЕЛІКАТЕСИ ТА
НАПІВФАБРИКАТИ -
ПОНАД 90 ВИДІВ



СВИЖЕ М'ЯСО -
ПОНАД 60 ВИДІВ



ХЛІБОБУЛОЧНІ ВИРОБИ -
ПОНАД 70 ВИДІВ

AGENDA

- ▶ Знайомство
- ▶ Програма подяки
- ▶ Аналітика, і для чого вона потрібна?
- ▶ Персоналізація в програмі лояльності
- ▶ Алгоритми AI: магія на пальцях
- ▶ Результати від персоналізації

ПРОГРАМА ПОДЯКИ

- ▶ старт між двома локдаунами

- ▶ 80% смартфонів України



- ▶ 170 000+ клієнтів

- ▶ 70 000+ клієнтів

ПРОГРАМА ПОДЯКИ

- ▶ Картка
- ▶ Баланс бонусів
- ▶ Персональні пропозиції
- ▶ Мої покупки
- ▶ Новинки
- ▶ Магазини
- ▶ Запроси друга
- ▶ Гаряча лінія
- ▶ Умови участі



ПРОГРАМА ПОДЯКИ

Алгоритми AI

Аналітика

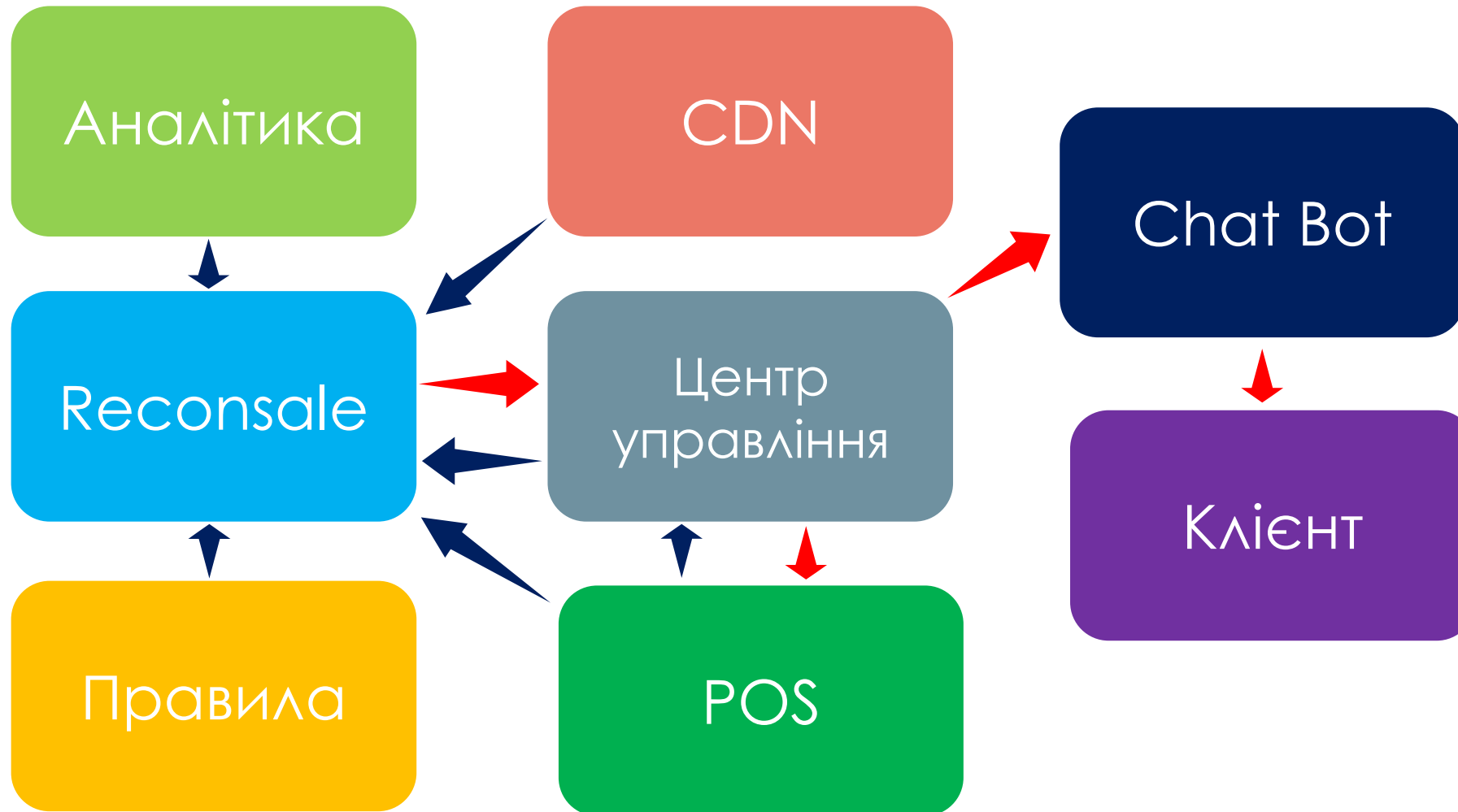
Ідентифікація
клієнта

Комунікація
Viber

Бонусна
програма
лояльності

Персоналізація

ПРОГРАМА ПОДЯКИ



АНАЛІТИКА | СЕГМЕНТАЦІЯ

▶ Джерело:

магазин

реферальний лінк

зовнішній ресурс

▶ Viber:

в чат-боті

не в чат-боті

вийшли з чат-боту

заблокували Viber

▶ Активність:

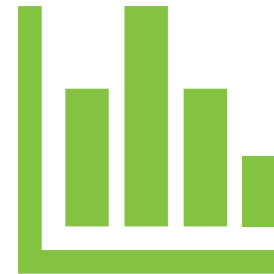
з покупками

без покупок

▶ Неформатні номери

АНАЛІТИКА | СПІВВІДНОШЕННЯ

- ▶ Сума виторгу
- ▶ Кількість чеків
- ▶ Середній чек
- ▶ Середня кількість SKU

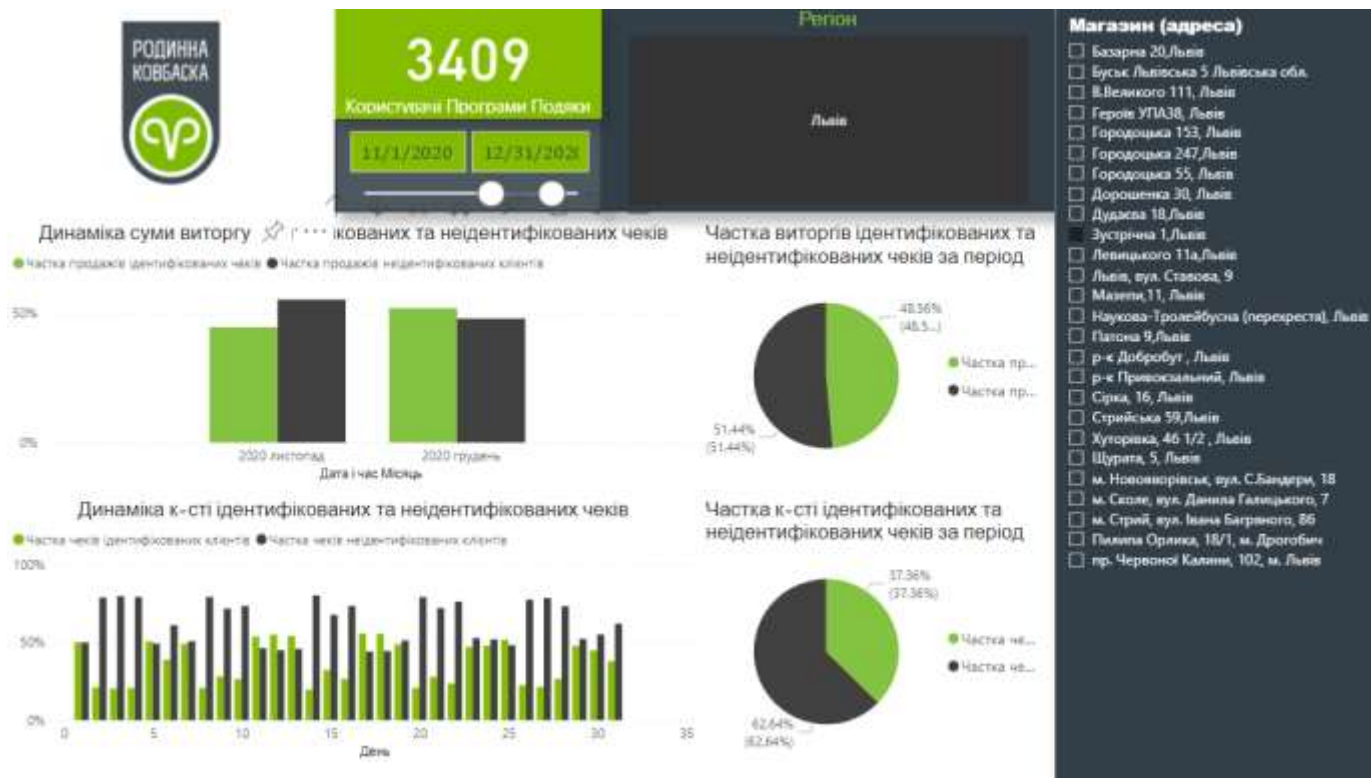


▶ Сума виторгу	40,5%
▶ Кількість чеків	32,54%
▶ Середній чек	+35,44%
▶ Середня кількість SKU	+26,8%

АНАЛІТИКА | POWER BI



— СВОЄ. СВИЖЕ —



- Магазин (адреса)**
- Базарна 20, Львів
 - Бусяк Львівська 5 Львівська обл.
 - В.Великого 111, Львів
 - Героїв УПА38, Львів
 - Городоцька 153, Львів
 - Городоцька 247, Львів
 - Городоцька 55, Львів
 - Дорошенка 30, Львів
 - Дудасла 18, Львів
 - Зусирічна 1, Львів
 - Левицького 11а, Львів
 - Львів, вул. Ставова, 9
 - Мазети, 11, Львів
 - Наукова-Тролейбусна (перехрестя), Львів
 - Палочка 9, Львів
 - р-к Добробут , Львів
 - р-к Привокзальний, Львів
 - Срілка, 16, Львів
 - Стрийська 59, Львів
 - Хугорська, 46 1/2 , Львів
 - Щурата, 5, Львів
 - м. Нововорівець, вул. С.Бандери, 18
 - м. Сколе, вул. Данила Галицького, 7
 - м. Стрий, вул. Івана Бигриного, 86
 - Пилипа Орлика, 18/1, м. Драгобич
 - пр. Червоної Калини, 102, м. Львів

АНАЛІТИКА | RFM АНАЛІЗ

REGENCY | FREQUENCY | MONETARY

- ▶ Як часто ходить до нас лояльний клієнт?
- ▶ Які години дня є піковими?
- ▶ Скільки клієнтів було X днів тому?
- ▶ Скільки грошей потратили X клієнтів X днів тому?

ПЕРСОНАЛІЗАЦІЯ

~~Загальні знижки та акції~~



Математичні алгоритми



Рекомендований сервіс

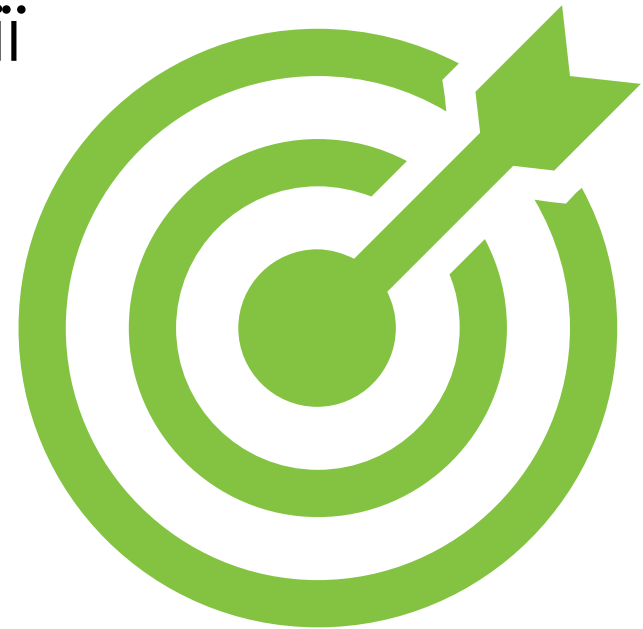


Автономний сервіс



ПЕРСОНАЛЬНА ПРОПОЗИЦІЯ

- Контент (повідомлення, зображення, відео тощо)
- Продукт
- Відсоток нарахування бонусів
- Термін дії персональної пропозиції



СЦЕНАРІЇ



Активний клієнт | Не активний клієнт

№	Дата	Статус	Категорія	Деталі
1	22-05	1		Ви отримали 50 бонусів "ДРОКУ" на Ваші покупки. Протягом дня на усі покупки додатком "Трасо" діє надзвичайна ціна на величезні пакування.
2	23-05	2		
3	23-05	3	3P-S	СІМТИУВАНИЙ КОСІУС МЕНТАЛІ
4	24-05	4		
5	25-05	5		
6	26-05	6		
7	4-05A	7	4-05A	Ваші бонуси "ДРОКУ" за Ваші покупки. Протягом дня на усі покупки додатком "Трасо" діє надзвичайна ціна на величезні пакування.
8	8-05A	8		
9	9-05A	9		
10	10-05A	10		
11	11-05A	11		
12	12-05A	12	3P-SA	СІМТИУВАНИЙ КОСІУС МЕНТАЛІ
13	13-05A	13		
14	14-05A	14		
15	15-05A	15		
16	16-05A	16		
17	17-05A	17		
18	18-05A	18		
19	19-05A	19		
20	7P-8A	20	7P-8A	Ваші бонуси "ДРОКУ" не поповнені рівночасно. Протягом дня додатком "Трасо" діє надзвичайна ціна на величезні пакування. ТЕНД на величезні пакування.
21	21-05A	21		
22	22-05A	22		
23	23-05A	23		
24	24-05A	24		
25	25-05A	25		
26	26-05A	26		
27	27-05A	27		
28	28-05A	28		
29	29-05A	29		
30	30-05A	30		
31	31-05A	31		
32	32-05A	32		
33	33-05A	33		
34	34-05A	34		
35	35-05A	35		
36	36-05A	36		
37	37-05A	37		
38	38-05A	38		
39	39-05A	39		
40	40-05A	40		
41	41-05A	41		
42	42-05A	42		
43	43-05A	43		
44	10P-05A	44	10P-05A	Спеціальна ціна на Ваші покупки додатком "Трасо" діє надзвичайна ціна на величезні пакування.
45	45-05A	45		

Людмила Moshalka 15:02 7 серп.

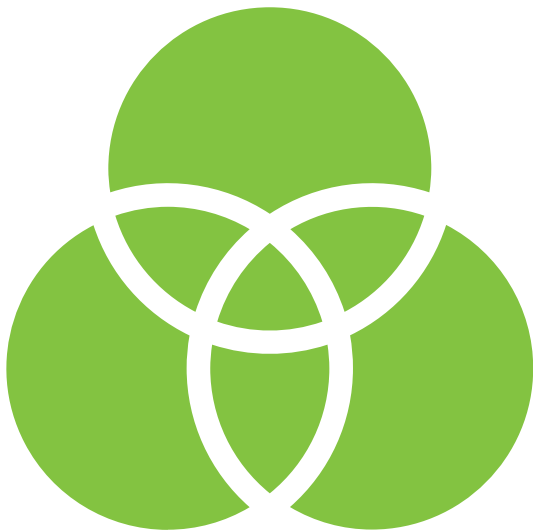
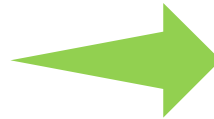
2% бонусів не усі товари в магазині

Людмила Moshalka 15:02 11 серп.

» заборонено

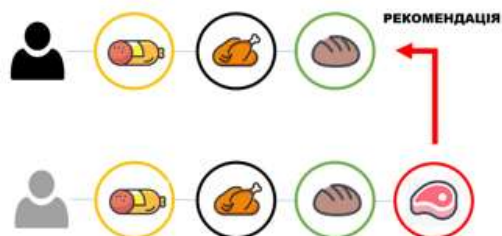
АЛГОРИТМИ AI

- ✓ Вам може сподобатись
- ✓ Згідно ваших вподобань
- ✓ Тренди
- ✓ Купують разом



- ✓ Нагадування
- ✓ Періодичні покупки
- ✓ Тригери
- ✓ Рецепти
- ✓ Сезонні тренди
- ✓ Реактивні рекомендації
- ✓ По категоріям

АЛГОРИТМИ AI



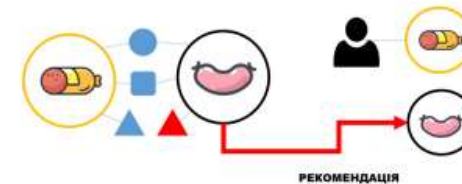
Вам може сподобатись

Система інтуїтивно знаходить несподівані вподобання людини на основі покупок інших людей з схожою поведінкою



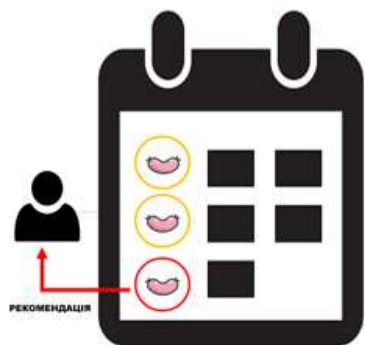
Рецепти

Система знаходить кореляцію контенту та здійснених покупок щоб запропонувати корисні рекомендації



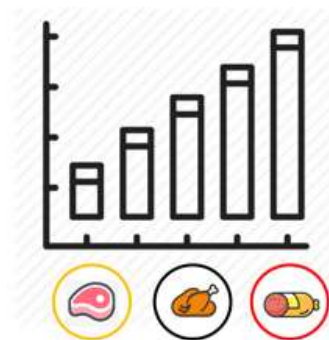
Згідно вашого смаку

Система визначає прихильність покупця до різних ознак продуктів щоб знайти найбільші вірогідні вподобання на основі схожості продуктів



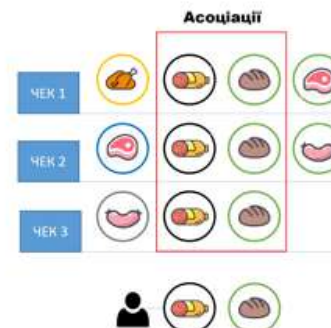
Регулярні покупки

Система визначає регулярність покупки певного товару для того щоб проактивно пропонувати його у відповідний час



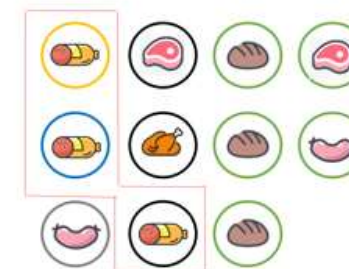
Тренди

Система калькулює статистичну популярність кожного продукту згідно різних вимірів: регіон, категорія, сезон



Купують разом

Система визначає покупки продуктів в одній корзині щоб пропонувати додаткові продукти в корзину



Тригери

Система визначає наскільки продукт слугує ініціатором процесу покупки та пропонує його як тригер

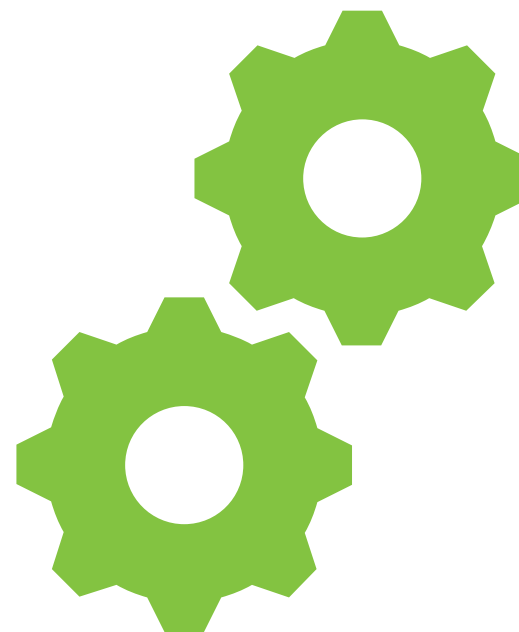
АЛГОРИТМИ AI



— СВОЄ. СВИЖЕ —

Механізми впливу на клієнтську поведінку:

- upsell
- cross sell
- cold sell
- conversion
- loyalty
- inbound selling



CHECK LIST

- Ідея
- Product owner, який "горить" ідеєю
- Партнери
- Команда розробників
- CRM
- Єдиний центр управління
- Аналітика
- Документація
- Маркетинг
- Технології
- Комунікаційний канал
- Інвестиції



РЕЗУЛЬТАТИ

- Збільшення середнього чеку лояльних клієнтів
- Збільшення кількості відвідувань магазинів лояльними клієнтами
- Якісна двостороння комунікація
- Customer Retention Rate: 40%+





РОДИННА
КОВБАСКА

— СВОЄ. СВІЖЕ —

ДЯКУЮ!

До нових зустрічей!