

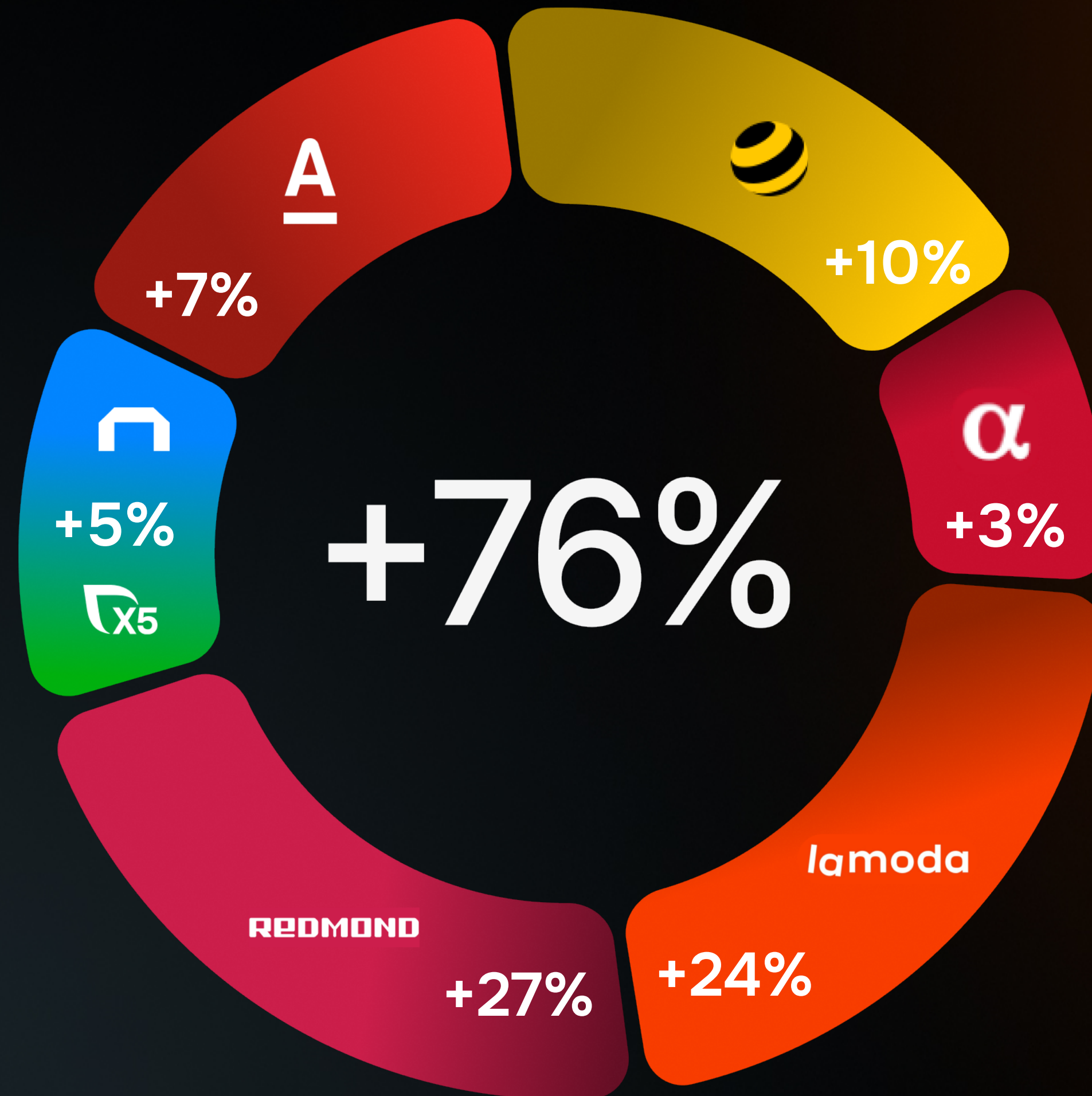
Управление клиентским опытом в Апельсине

Артём Тишкин

начальник управления
целевого маркетинга сервиса
лояльности Апельсин

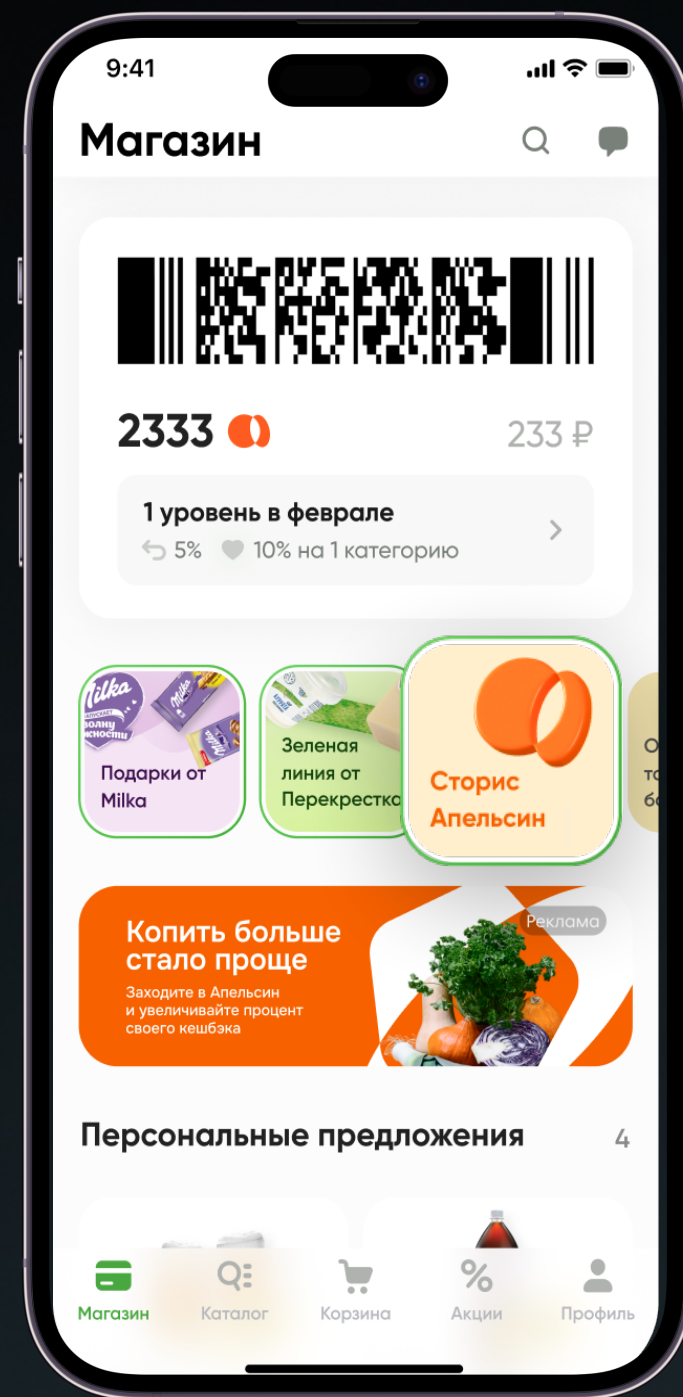
Апельсин

Апельсин — это уникальный сервис лояльности с самым большим в России кешбэком за продукты питания

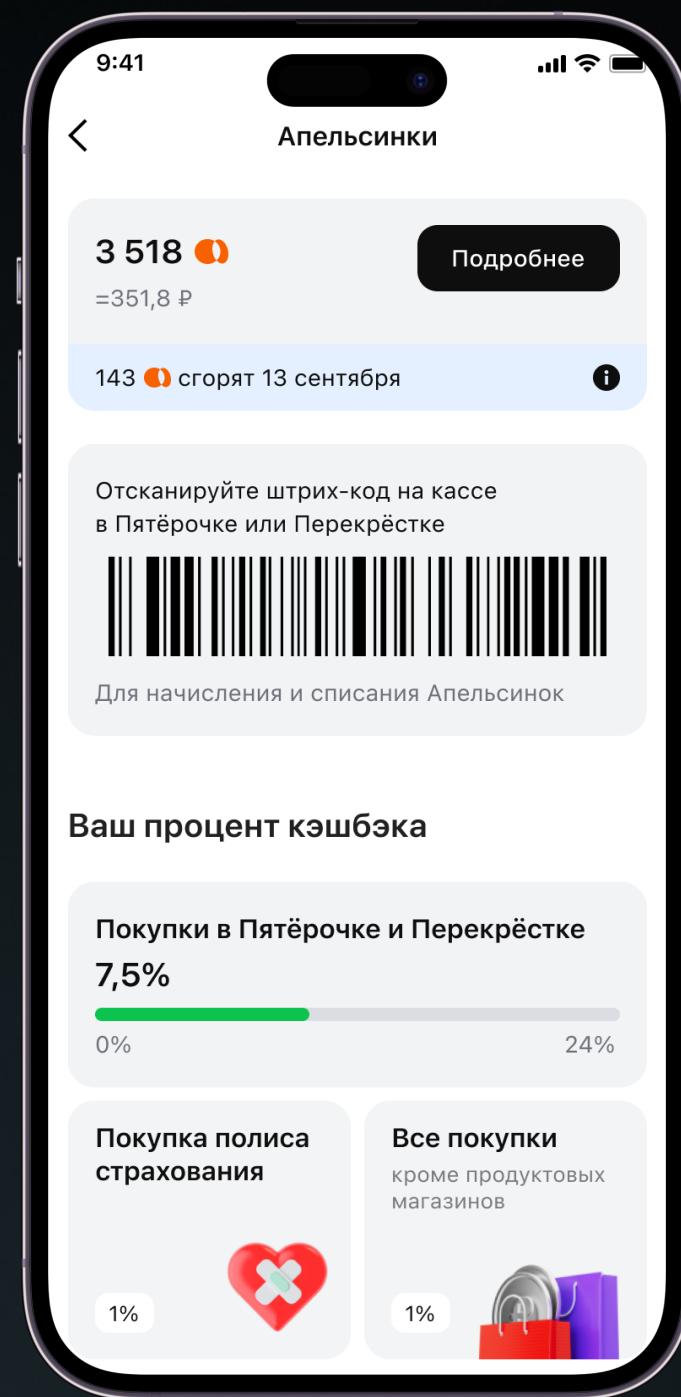


В его основе лежит принцип **More For More**: чем больше продуктов и сервисов от партнёров используешь, тем больший кешбэк получаешь

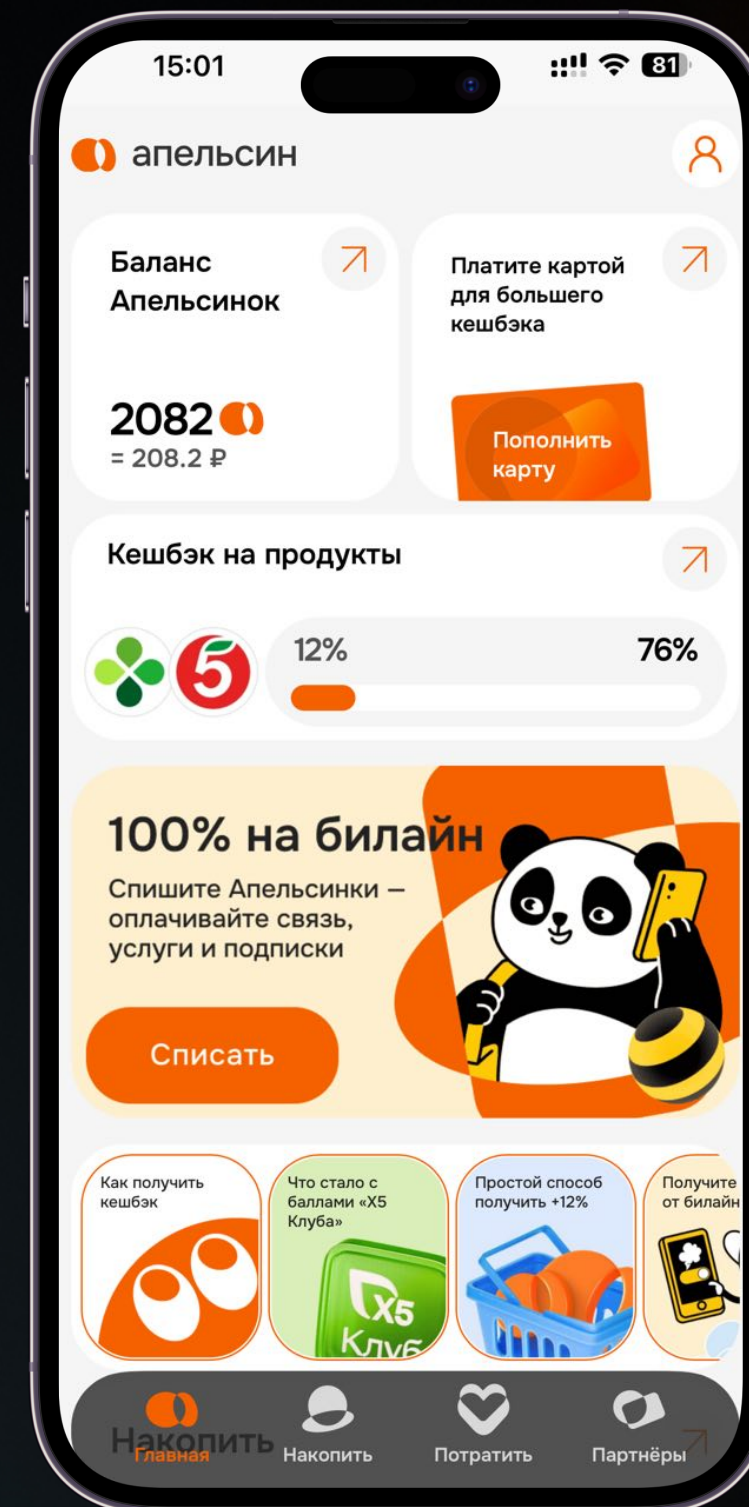
Витрина Апельсина доступна для клиента из любого удобного приложения



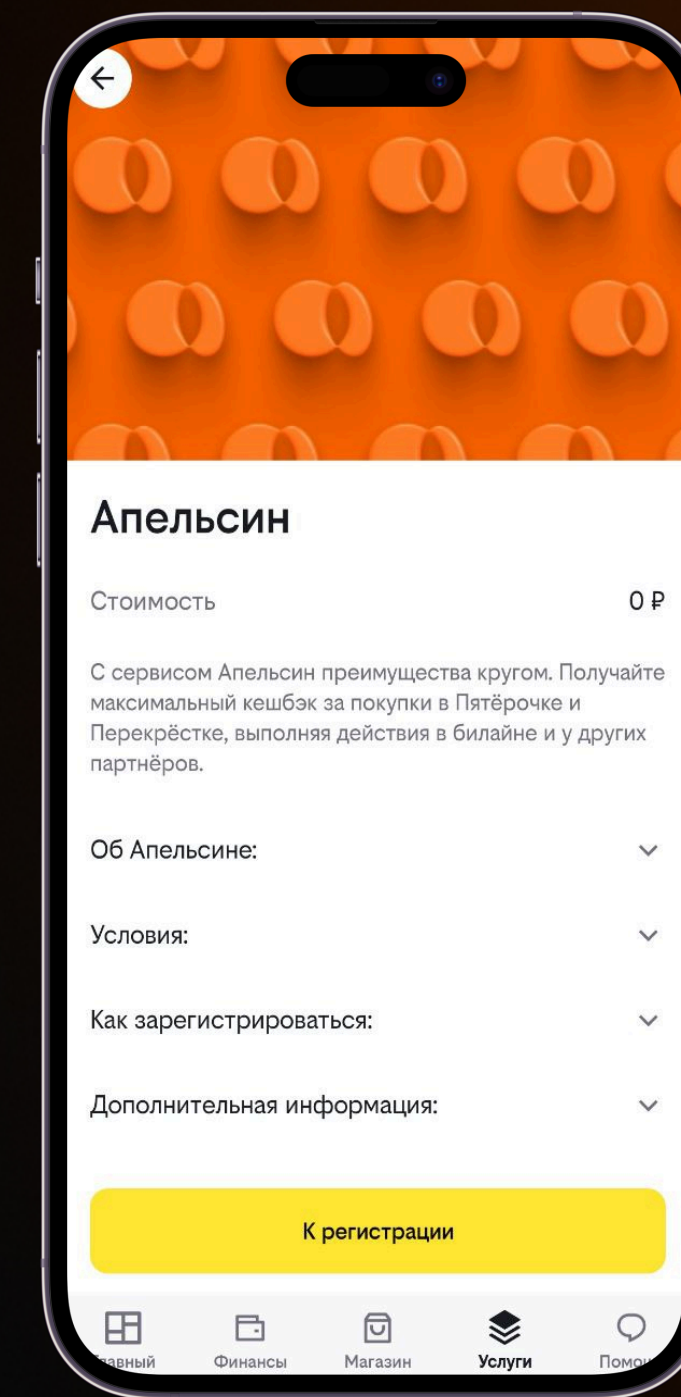
Пятёрочка
и Перекрёсток



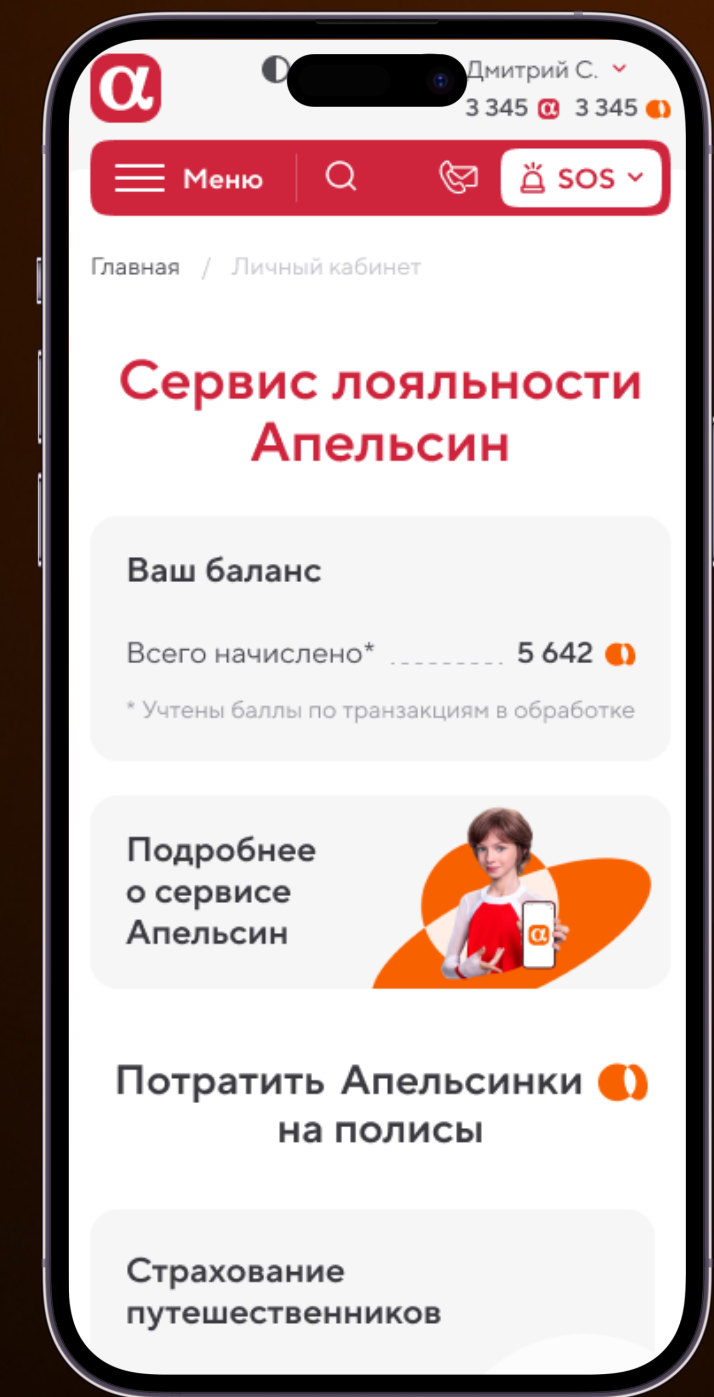
Альфа-Банк



Апельсин



билайн



АльфаСтрахование

Благодаря объединенному знанию о клиенте мы выстраиваем персонализированный клиентский путь

Апельсин

Данные из процессинга, событийная активность, отклик на коммуникации модели склонности и т.д.

Активность у партнёров

Данные о покупках клиента, активность вне партнёров, доля трат в кошельке и т.д.

Выполненные задания у партнёра, lifestyle

Внешние ИСТОЧНИКИ

Данные о покупках клиента, активность у конкурентов, ad-hoc запросы

На всем CJM во всех точках касания с клиентом

Обогащение платформы данными из хранилища Апельсина

(DWH)

Единая платформа для управления маркетингом

(CDP)

● CRM

Email/push/смс/viber

● Performance

Яндекс, MyTracker

● КЦ

Чат-боты

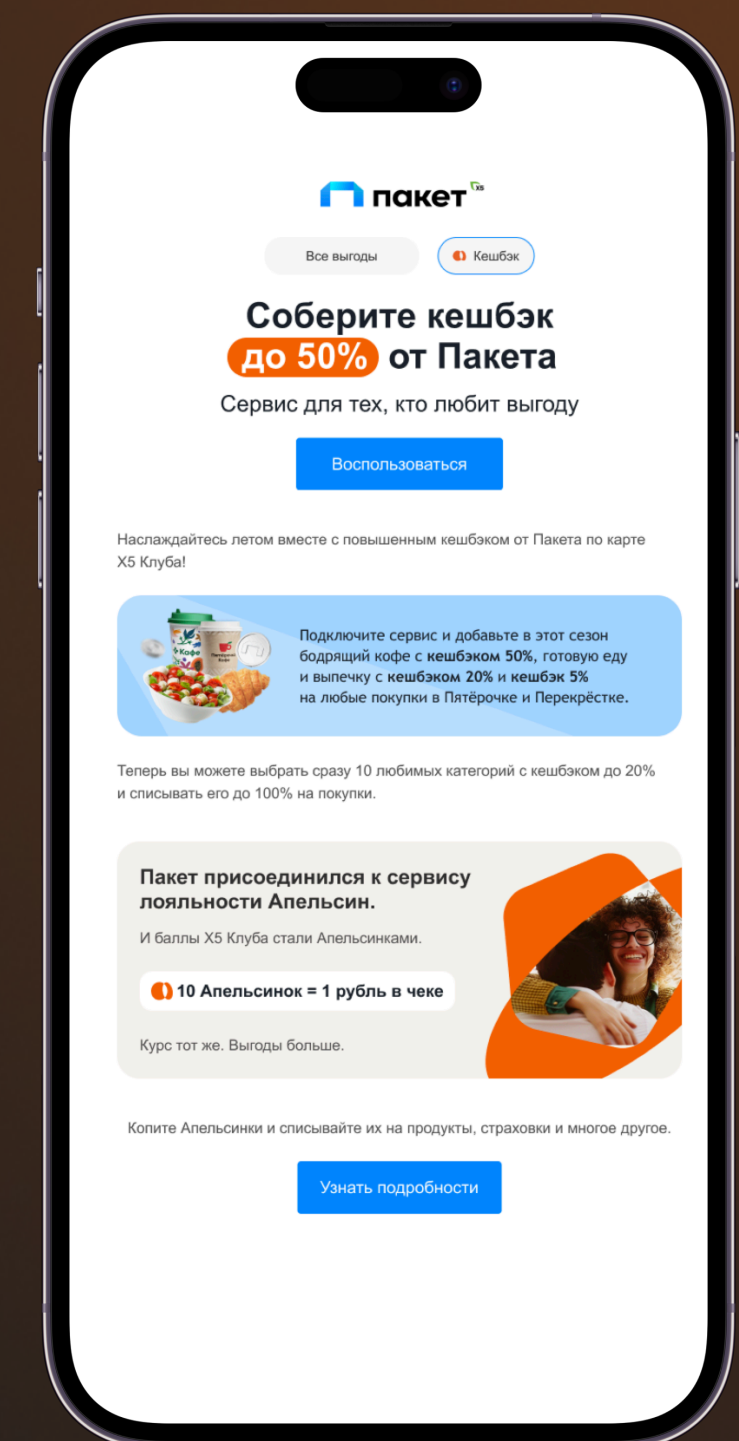
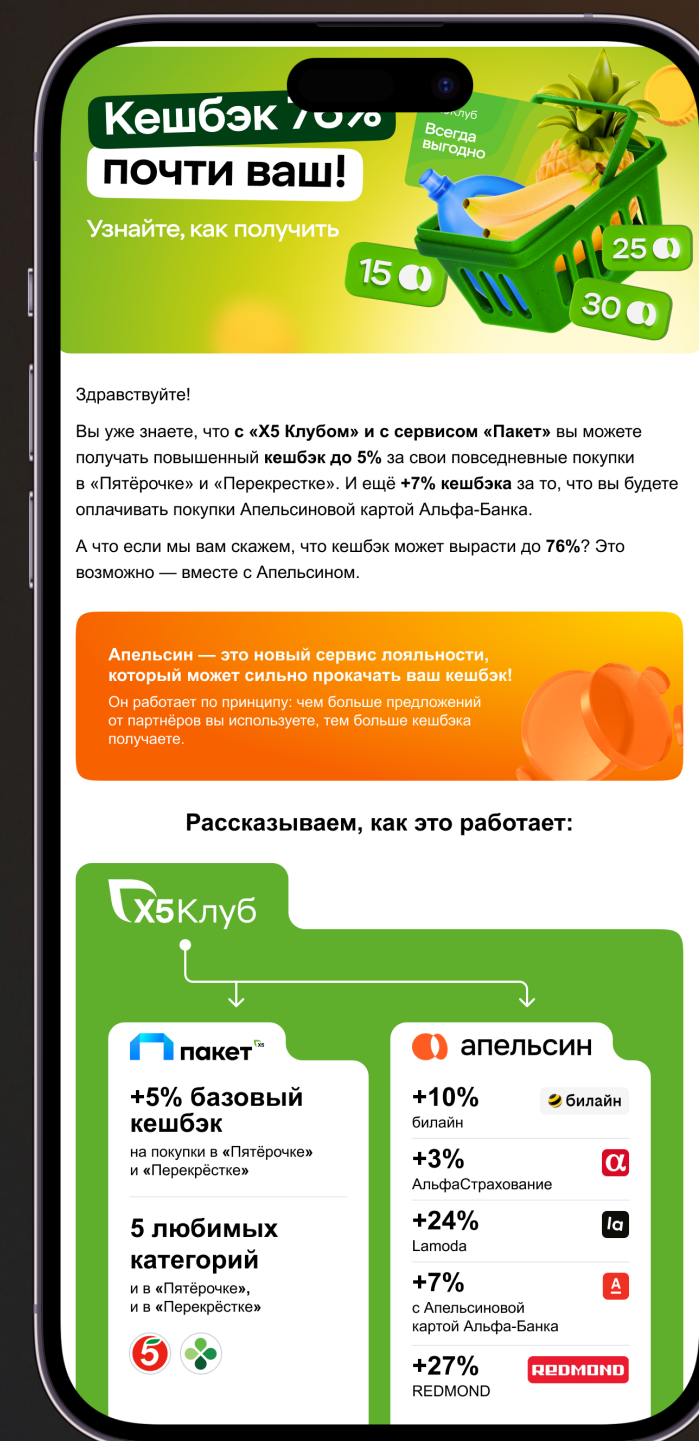
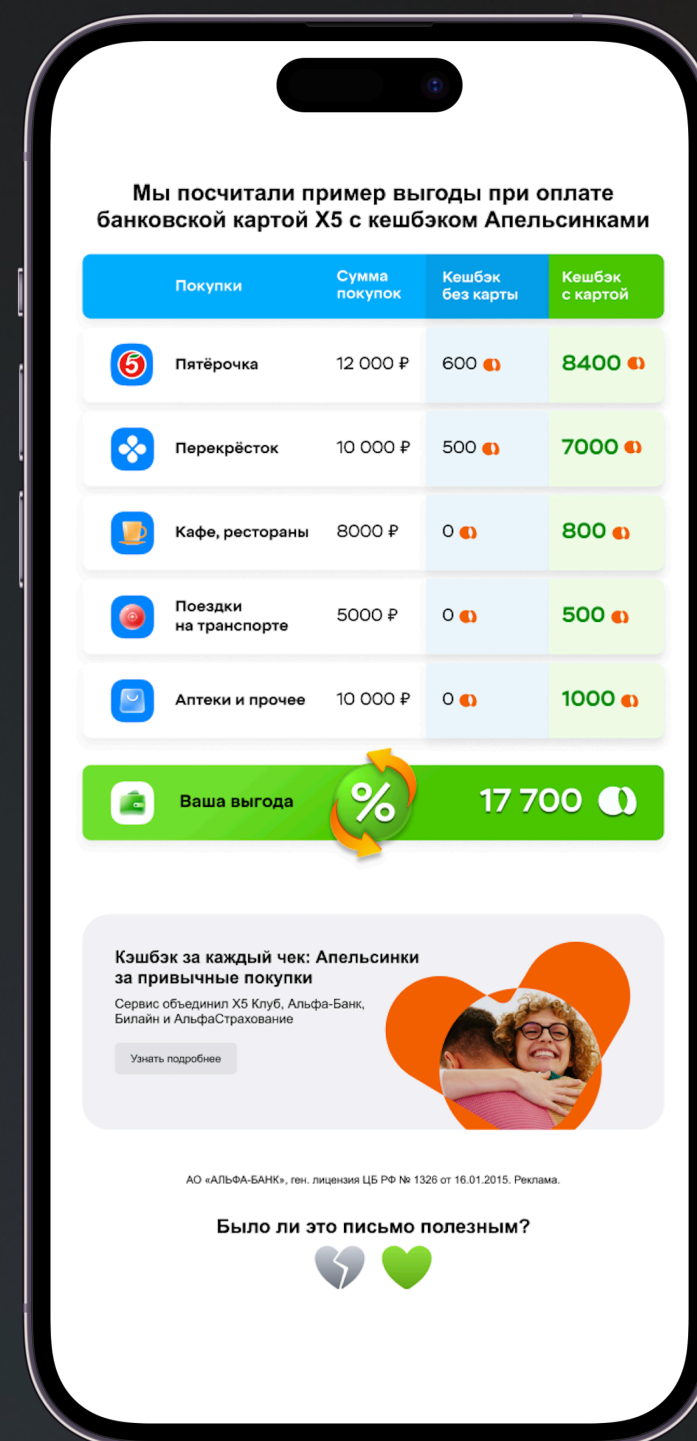
● App

In-app баннеры, stories, pop-up

Пример кросс-коммуникаций с партнерами Апельсина на примере встраивания в онбординг-цепочки

Задача:

Нативное встраивание сквозных коммуникаций в автоматические цепочки и регулярные рассылки партнеров для избежания однотипных коммуникаций



Как не перегружать клиента?

Сформировать единый профиль клиента, учитывающий общую коммуникационную нагрузку от всех партнёров



Василиса
Апельсинова

Отправлено коммуникаций: **10**

Push: **6**

2 Апельсин, 2 билайн, 2 Альфа Банк, 2 Пятерочка

Email: **3**

1 АльфаСтрахование, 2 Апельсин

Смс: **1**

1 X5 Клуб

Открыто коммуникаций: **8**

Чувствительность к коммуникациям: **средняя**

Прогресс по лесенке: **12%**

Над чем работаем:

- Единый источник хранения данных
- Единая методология оценки эффективности рассылок
- Матрица контактной политик

Ключевые метрики оценки эффективности:

- ARPU, CR
- NPS / CSI
- Отказы (отписки)