



rightway-tech.ru

ОТ КЛИЕНТСКИХ ДАННЫХ К ЛОЯЛЬНОСТИ

CDP

CRM

ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ

ОМНИКАНАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

ML-СЕРВИСЫ

ВИТРИНА ДАННЫХ



ФАКТЫ О КОМПАНИИ



НОРБИТ
Группа компаний ЛАНИТ

НОРБИТ (входит в группу ЛАНИТ) специализируется на разработке и внедрении эффективных решений для автоматизации бизнеса и государственного управления. НОРБИТ занимается разработкой и внедрением ERP-, CRM-, SRM-, HR- и BI-систем, мобильных и веб-приложений, систем финансового планирования и бюджетирования, а также предоставляет услуги управленческого и ИТ-консалтинга.

www.norbit.ru

23

года на рынке

1300+

сотрудников

50+

премий и наград

800+

ИТ-специалистов

1000+

проектов

**RIGHTWAY
ВЕНДОР ГОДА**

Loyalty Awards Russia 2023



RIGHTWAY

РЕШЕНИЕ ДЛЯ АВТОМАТИЗАЦИИ МАРКЕТИНГА И УПРАВЛЕНИЯ ЛОЯЛЬНОСТЬЮ

- Сбор всех данных в единый профиль клиента
- Построение CJM по всем каналам коммуникаций
- Персонализация всего пути клиента
- Конструктор программы лояльности
- Омниканальные коммуникации
- Витрина данных
- Рекомендательные сервисы на базе ML

Обеспечение безопасности и конфиденциальности клиентских данных



КАКИЕ ЗАДАЧИ БИЗНЕСА ПОМОГАЕТ РЕШИТЬ RIGHTWAY



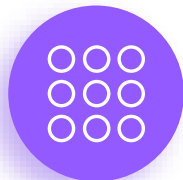
Увеличение
среднего чека



Увеличение
частоты покупок



Переориентация
покупателей на
смежные товары



Увеличение
объёма товаров и
услуг в чеке



Удержание
клиентов



Возврат
клиентов

ЧТО МОЖЕМ ДЕЛАТЬ

- Единый профиль клиента
- Автоматизация программы лояльности
- Управление торговыми предложениями
- Построение индивидуального пути клиента (CJM)
- Управление и создание акционных и бонусных предложений
- Рекомендательная система

СКВОЗНАЯ АНАЛИТИКА

- Полный путь клиента
- Кроссплатформенная интеграция (сайт, мобильное приложение, кассовое ПО, базы данных и пр.)
- Сбор данных от клиентов (опросы, A/B тесты)
- Интеграции со смежными средствами аналитики

МАШИННОЕ ОБУЧЕНИЕ

- Выбор лучшей скидки, бонуса, акции
- Определение лучшего времени и канала коммуникации
- Определение лучшего предложения

ОТ КЛИЕНТСКИХ ДАННЫХ К ЛОЯЛЬНОСТИ



ПЛАТФОРМА КЛИЕНТСКИХ ДАННЫХ

Профиль клиента
360°



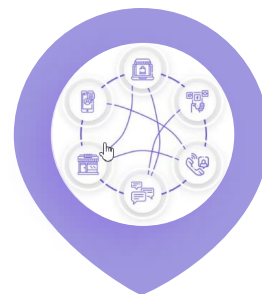
СЕГМЕНТАЦИЯ И РАБОТА С БАЗОЙ

CRM – единая
структурированная
клиентская база



ПЕРСОНАЛИ- ЗАЦИЯ

CJM клиентского
пути



ОМНИКАНАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Релевантные
каналы и
предложения в
нужное время



АНАЛИТИКА

Мониторинг и
оценка результатов
режиме реального
времени



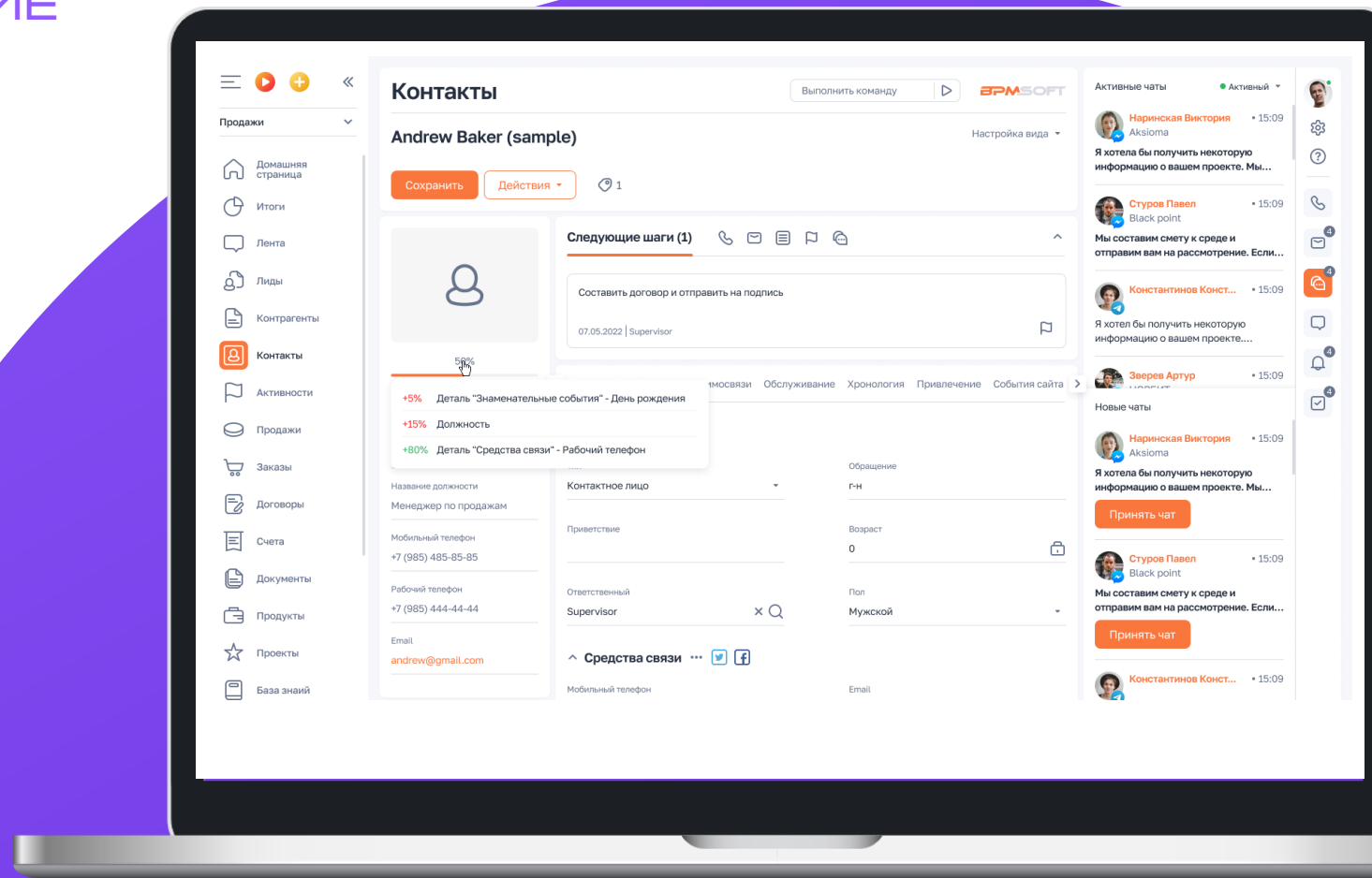
RIGHTWAY CDP

СБОР, ХРАНЕНИЕ, УПРАВЛЕНИЕ
И АНАЛИЗ ДАННЫХ

01 Цифровой профиль клиента

02 CJM – карта
пользовательского пути с
момента первого посещения

03 Действия на сайте



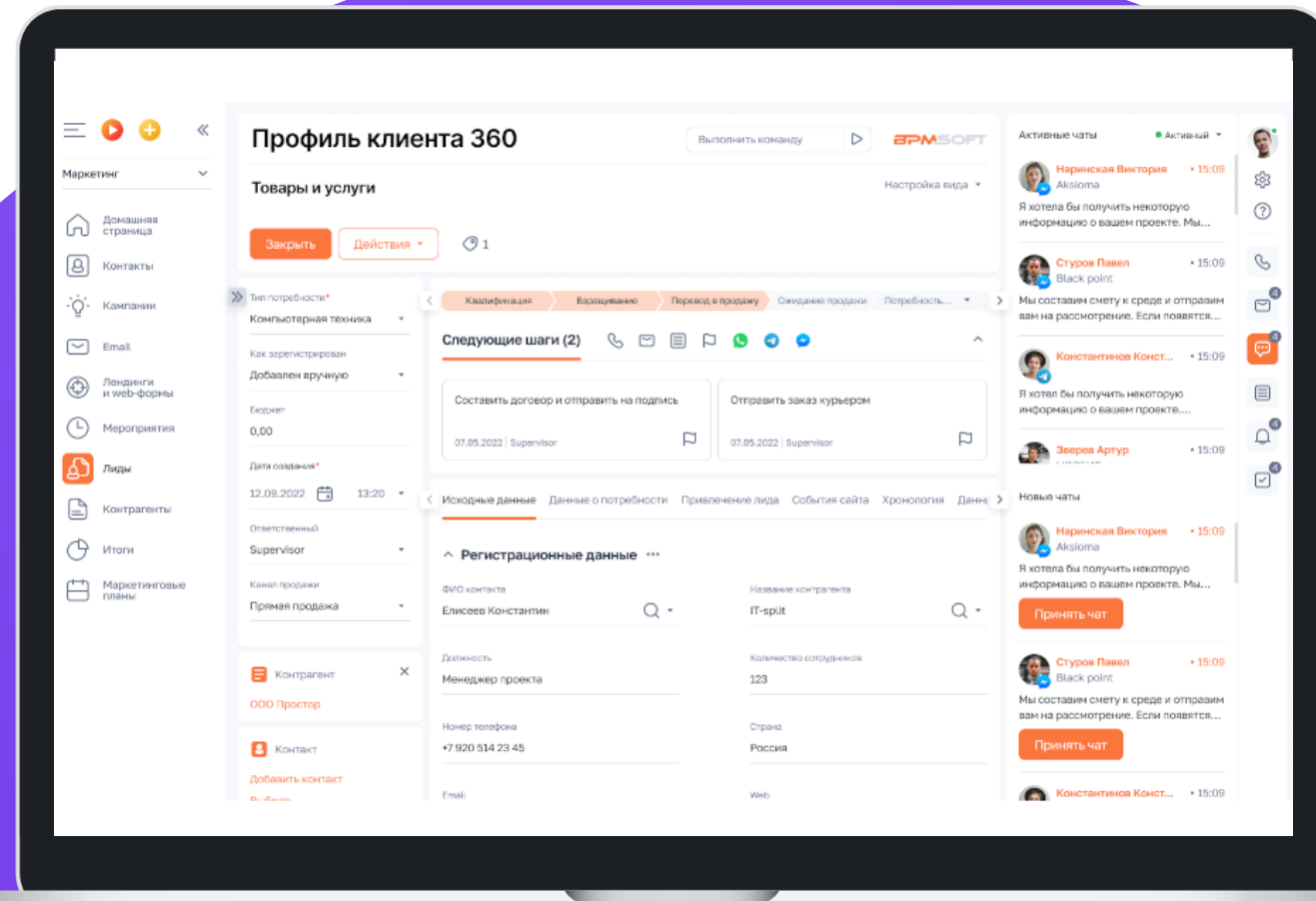
ЕДИНЫЙ ПРОФИЛЬ ПОКУПАТЕЛЯ

ПОРТРЕТ ПОКУПАТЕЛЯ 360 И ЕДИНАЯ БАЗА КЛИЕНТОВ И ДАННЫХ

Сбор и агрегирование информации по всей системе в единый профиль охватывает как онлайн, так и офлайн данные

Данные, которые собираются:

- Социально демографические данные по клиентам
- Средства связи и предпочитаемые каналы коммуникаций
- История коммуникаций
- Отслеживание покупательской и непокупательской активности: действия на сайте, история заказов и обращений
- Информация об участии в программе лояльности
- Обогащение базы данными из внешних источников информации



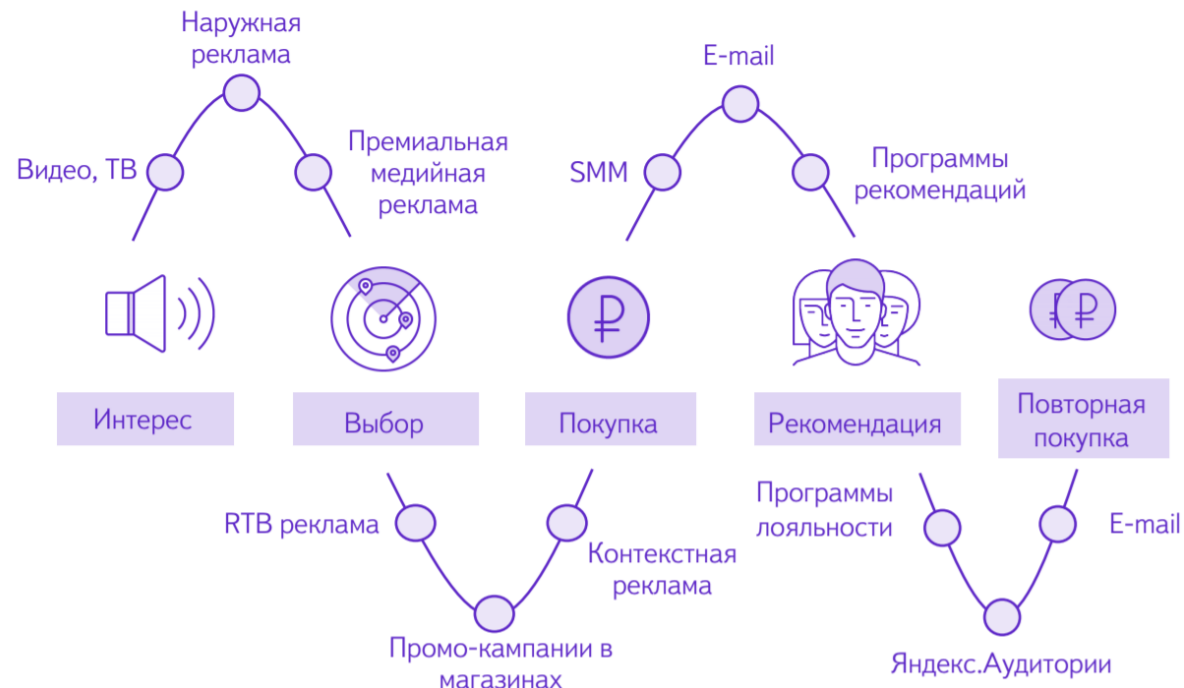


СJM - КАРТА ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОГО ПУТИ

ПОСТРОЕНИЕ END-TO-END ПУТИ КЛИЕНТА ПО ВСЕМ КАНАЛАМ КОММУНИКАЦИЙ

(сайт / интернет-магазин, мобильное приложение, точки продаж, обращение в контакт-центр и т.д.)

- Четкая картина того, как покупатель взаимодействует с компанией
- Наиболее значимые потери в пути клиента
- Предложения для клиента вокруг наиболее часто совершаемых действий
- Оценка изменений в онлайн-каналах на уровне конверсий и действий клиента
- Подсказки, что необходимо исправить



СЕГМЕНТАЦИЯ БАЗЫ



СЕГМЕНТИРОВАНИЕ БАЗЫ ПО МНОЖЕСТВУ ФИЛЬТРОВ И ПЕРЕМЕННЫМ. СТАТИЧЕСКИЕ И ДИНАМИЧЕСКИЕ СЕГМЕНТЫ

В соответствии с характеристиками и действиями клиента присваиваются сущности, которые используются для аналитики, сегментации, таргетированной коммуникации, e-mail, SMS

БАЗОВЫЕ

- Социально-демографические характеристики (пол, возраст, уровень образования, семейное положение и т.п.)
- Регион
- История покупок и пр.

пол	женат	есть машина
E-mail	18-35	Москва

СПЕЦИАЛЬНЫЕ

- Автоматически генерируются в соответствии с задачами бизнеса
- Создаются при объединении нескольких сущностей

люб. товар	есть дети	частый гость
участник	клиент	семьянин
VIP	Чек 100к	40 размер
цвет	магазин	ОТТОК



ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ

Возможность настроить все самые популярные механики программы лояльности, а также специальные акции в зависимости от направления бизнеса

Скидочные



Фиксированная скидка для постоянных покупателей

Многоуровневые



Преимущества для разных клиентов

Бонусные



Бонусы за совершение действий

Индивидуальные



Персональные предложения для каждого участника

Клубные



Предоставление доступа к уникальным преимуществам для членов клуба

Реферальные



Использование MGM-техник для привлечения участников

Совместные/ партнерские



Единая ПЛ для нескольких сетей

Комбинированные



Комбинирование нескольких механик



КОММУНИКАЦИИ



МАССОВЫЕ



ПЕРСОНАЛИЗИРОВАННЫЕ



ТРИГГЕРНЫЕ



Объединяйте сайт, мобильное приложение, e-mail и sms, соцсети и другие каналы коммуникаций в единый омниканальный контур

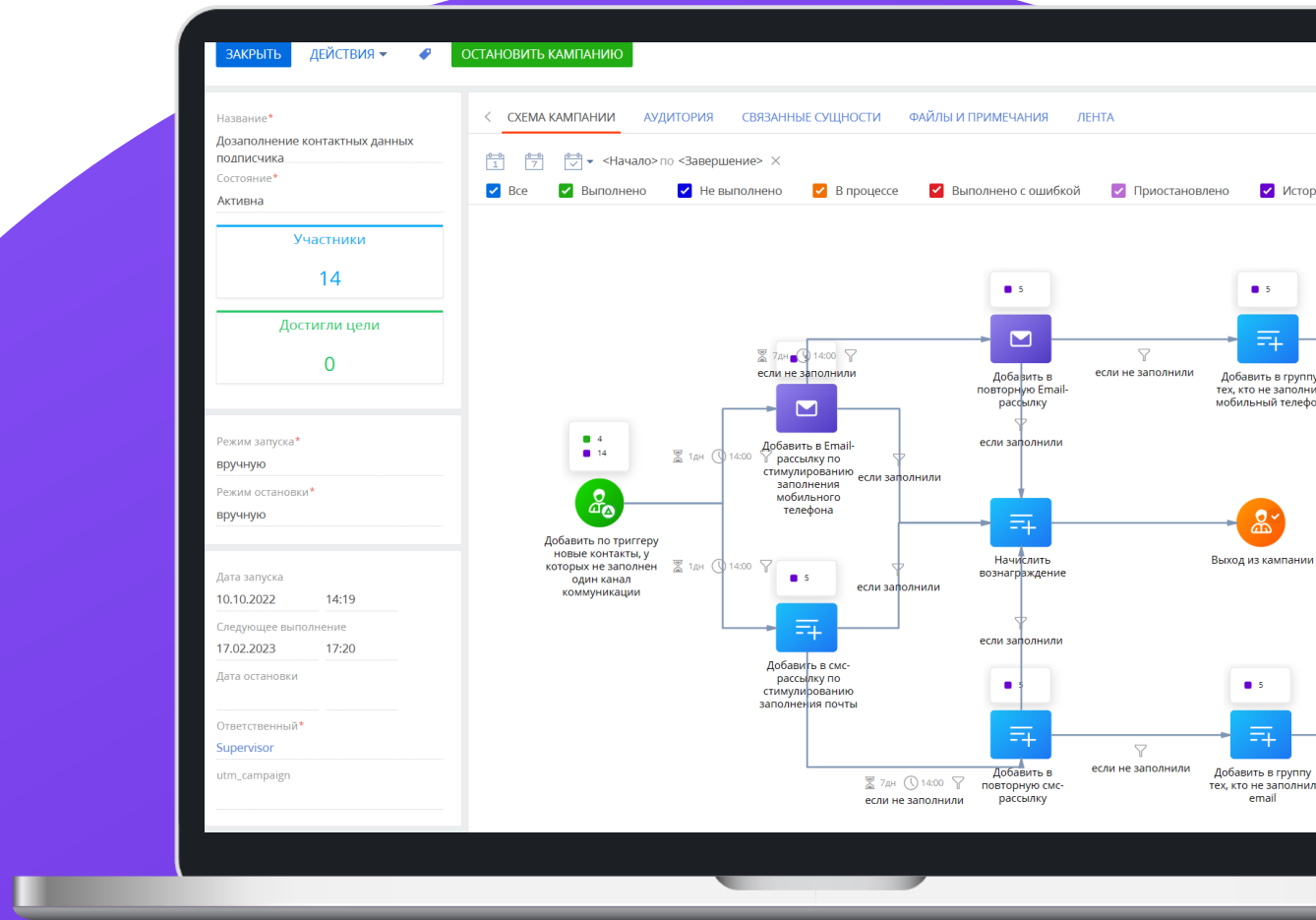


- E-mail-рассылки
- SMS рассылки
- Push- уведомления
- Мессенджеры соцсетей (Viber)
- Чат-боты



ТРИГГЕРНЫЕ КАМПАНИИ

- Адаптивные автоматизированные цепочки коммуникаций, в зависимости от действий клиента
- Настройка сценарий отправки и модель взаимодействия с выбором разных каналов
- Готовые динамические и статические шаблоны писем
- Карта процессов – статус по всем каналам
- Аналитика

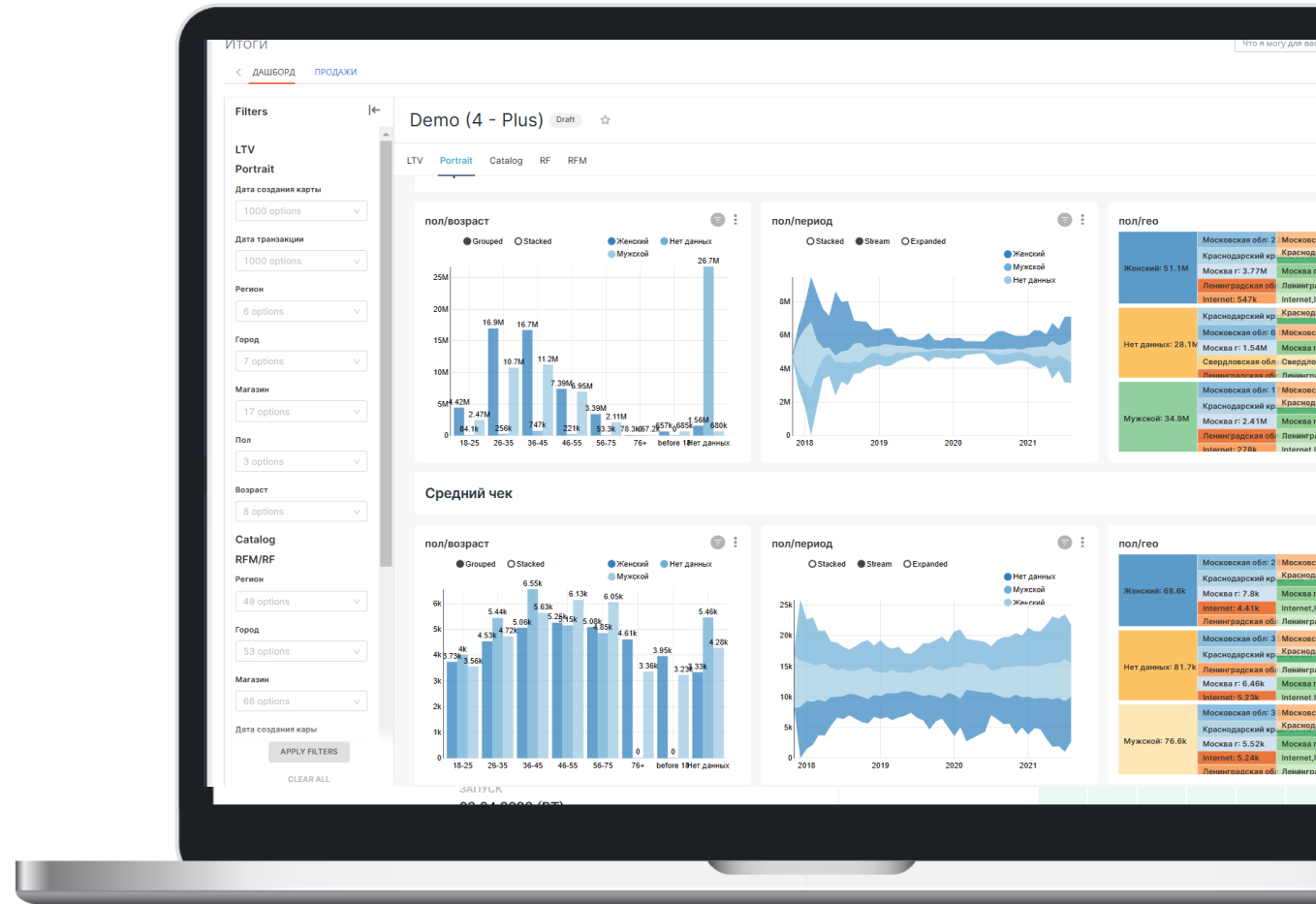




ПРЕДНАСТРОЕННЫЕ ОТЧЕТЫ

БОЛЕЕ 20 ГОТОВЫХ ОТЧЕТОВ

- Динамика клиентской базы
- Отчёты по потребительскому поведению
- Отчёты по использованию бонусов
- Эффективность маркетинговых кампаний
- Отчёт по продажам в разрезе регионов/подразделений/торговых точек
- Динамика среднего чека
- Связи товаров — что с чем покупают
- ABC-анализ и XYZ-анализ
- RFM-анализ
- Когортный анализ

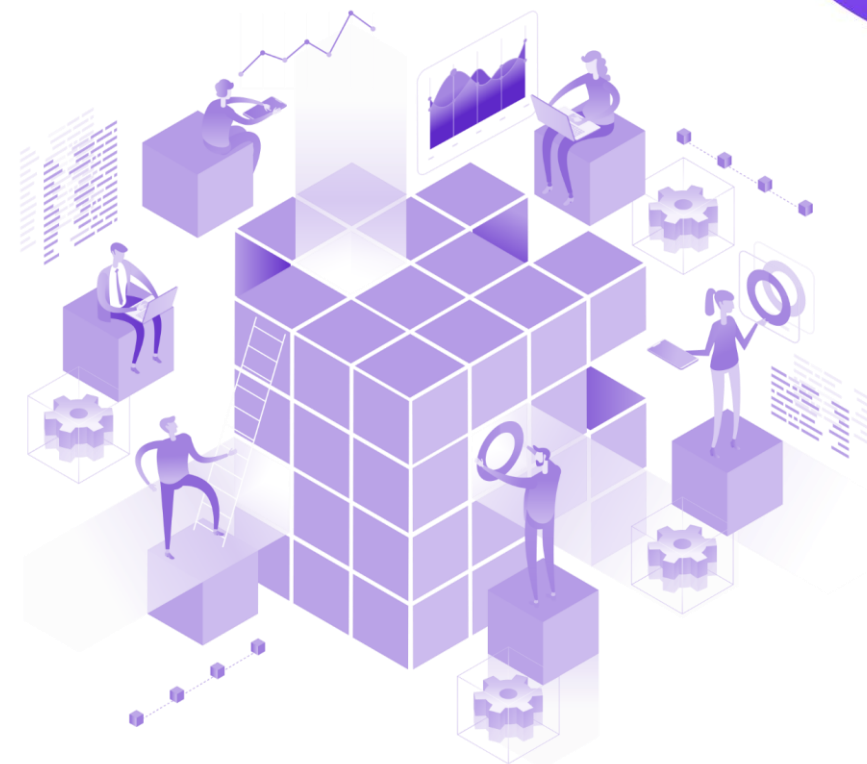




OLAP-CUBES ДЛЯ РАСШИРЕННОЙ АНАЛИТИКИ

Настройка OLAP-кубов с возможностью выгрузки собранных данных для подготовки нестандартной отчётности, с опцией отражения информации в кубах по следующим параметрам:

- Статистика по сегментам
- Пол, возраст, география
- RFM скоринг
- Источники и каналы заказов
- Эффективность коммуникаций



Построение индивидуальных отчетов

Доступно из Excel

Быстрое масштабирование и фильтрация

Быстрая проверка гипотез

Прямой доступ к данным

Формирование нестандартных ракурсов

КЛИЕНТЫ



ВОПРОСЫ?



rightway-tech.ru

НОРБИТ



+7 (495) 787-29-92



info@rightway-tech.ru

