

CoSSA

DIGI TAL

БЕЗ
СЛИКОНА

CRM **ДЛЯ** FMCG

Дмитрий Шупик,
Head of CRM, Danone Group

29.11.2013, Москва, Россия



Вместо предисловия:

- * CRM для FMCG – история про потребителей (тех, кто потребляет продукт).
- * Потребляет = Покупает + Подтверждает
- * Поэтому именно подтверждение покупки (коды с продукта или данные о конечных продажах) – основа любой CRM программы для FMCG.

Вместо предисловия:

* CRM – история про непрерывную работу и аналитику.

* Если мы собираем данные, но не анализируем их, не раскладываем потребителей в правильные группы – значит, наша работа по сбору базы данных была напрасной.

* Аналитика – самая важная часть CRM

Вместо предисловия:

- * CRM – это следующий шаг после массовой коммуникации.
- * CRM – история про персонализированные коммуникации.



Продаст whatever!

Вызывает

~~слюнотделение~~
= engagement!

Минимальный баунс-рейт ever!

Benchmarking CTR,
over KPIs и т.д.

Это массовая коммуникация!



А в магазин идти им!



Мария Ивановна, 58 лет, готовит сырники и блинчики для внуки, #кефир, #творог

M@sh@Blond, зарегистрирована во всех акциях, подписана на все бренды, участвует во всех конкурсах #prizehunter, #ykontakte, #dynamo

+791614432NN – Голян, ездит в «Перекресток» 3 р/н, покупает на 5х #skidki, #mnogo, #molodec

Fyodor 1954, не хватает кальция в организме #творог, #молоко, #много

Volka, #twitter, #йогурт, #сырок

#undefined

А в магазин идти ____?

Это шаг к персонализированной коммуникации!



Массовая коммуникация строит awareness и purchase intent,
но не сможет построить лояльность!



Зато сможет привести туда, где лояльность куется!



prostokvashino.ru



Полноценная долгосрочная программа лояльности в FMCG (охват All Russia)!



КЛУБ «НАШЕ ПРОСТОКВАШИНО»

Войти

ЗАРАБОТАТЬ / ПОТРАТИТЬ

КАТАЛОГ ПОДАРКОВ

КЛУБ

РЕЦЕПТЫ

ОСЕНЬ В ПРОСТОКВАШИНО

ПРОСТОКВАШИНО В РОССИИ

ПРОДУКТЫ

АКТИВИРОВАТЬ КОД

Обратная связь

Горячая линия: 8 800 200 5556

Добро пожаловать в клуб «НАШЕ ПРОСТОКВАШИНО»!

[ЧТО ТАКОЕ «НАШЕ ПРОСТОКВАШИНО»?](#)

Введите код с продукции Простоквашино:

введите код с продукта

АКТИВИРОВАТЬ КОД

или [зарегистрироваться](#)

+100 баллов за регистрацию!

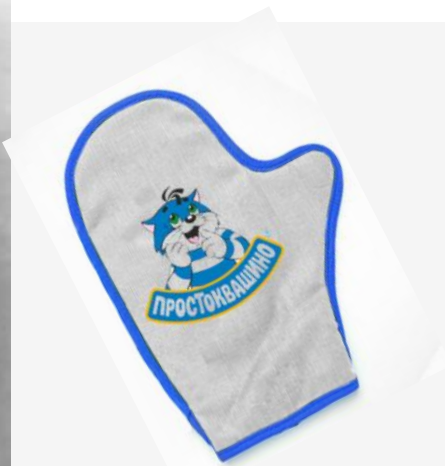
Копите баллы и получайте подарки!

Зарабатывать баллы — легко!

Как работает клуб?

Всё очень просто! Вы покупаете любимые молочные продукты

Некоторые уроки:



1) Лояльность – это про искренний постоянный интерес и доверие,
а не про деньги на телефон!

Некоторые уроки:

Главная страница > Зима в Простоквашино

Новый год в Простоквашино!

Рецепты зимы



Салаты

Закуски

Пирожки

Основные блюда

Гарниры

Десерты

Семья и здоровье

Готовим с детьми. Рождественские пряники

Вырезные пряники могут стать и прекрасным украшением для елки, и отличным десертом для детей.

Елочка из фруктов и конфет

Новогодние выпукли модных журналов пекут дизайнерскими елками. Почему бы и нам не сделать свою оригинальную елку?

[Все статьи про семью и здоровье](#) [Все статьи про дом и очаг](#)

Тесты и опросы

Как правильно выбирать красную икру?

А вы умеете готовить оливье?

Главная страница > Рецепты Простоквашино

Рецепты Простоквашино

[+ ДОБАВИТЬ СВОЙ РЕЦЕПТ](#) и получить 30 баллов

Найти рецепт [Найти](#)

Популярные категории:

- Новые и любимые
- Рецепты от Простоквашино
- Рецепты от Ракова и Ивлева
- Рецепты от "Едим дома"
- Рецепты от членов клуба
- Готовим с детьми
- На скорую руку

Рецепты по типам блюд:













- Все блюда
- Салаты и закуски
- Первые блюда
- Вторые блюда
- Тарты и десерты
- Сладкая выпечка
- Несладкая выпечка
- Напитки
- Каша

Рецепты по продуктам:

- Все ингредиенты
- С молоком
- С кефиром
- С сметаной
- С творогом
- С сливками

Новинки | **Популярные рецепты** | Рецепты с видео | На скорую руку

Сортировать по: комментариям рейтингу дате создания времени готовки

 <p>Ризотто с тыквой и вермутом</p> <p>40 минут 0 лайков 0 комментариев</p>	 <p>Тарталли со сметанным соусом</p> <p>120 минут 0 лайков 0 комментариев</p>	 <p>Кофейно-ореховое мороженое</p> <p>40 минут 1 лайк 0 комментариев</p>	 <p>Молочно-рисовый десерт с фиста...</p> <p>15 минут 0 лайков 0 комментариев</p>
 <p>Панна котта с ежевикой</p> <p>20 минут 0 лайков 0 комментариев</p>	 <p>Крамбл с фруктовым соусом и сл...</p> <p>40 минут 0 лайков 0 комментариев</p>	 <p>Пирог с грецкими орехами, слив...</p> <p>60 минут 0 лайков 0 комментариев</p>	 <p>Песочное кольцо с шоколадом</p> <p>40 минут 0 лайков 0 комментариев</p>
 <p>Апельсиновый пирог с кампари</p> <p>60 минут 0 лайков 1 комментарий</p>	 <p>Печеный картофель со свиной</p> <p>60 минут 0 лайков 0 комментариев</p>	 <p>Картофель в мундире запеченый ...</p> <p>60 минут 0 лайков 0 комментариев</p>	 <p>Нежная картошечка</p> <p>65 минут 0 лайков 0 комментариев</p>

2) Люди в интернете тоже нормальные - поэтому только самый лучший КОНТЕНТ!

Некоторые уроки:



3) Стимулирование через LOVE, а не PUSH для долгосрочных отношений

Некоторые уроки:



Самые качественные:

- рисёч
- фокус-группы
- тестирование продукта
- юзабилити
- призы
- фидбеки
- рекомендации

4) Самые настоящие на свете амбассадоры!



Показатели удовлетворенности бренд-менеджера:

CRM KPIs

КЛУБ «НАШЕ ПРОСТОКВАШИНО»

- Метрики лояльности
Loyalty metric
- Срок жизни клиента
Customer Life Time
- Удовлетворенность клиента
Satisfaction Rate
- Индекс лояльности
Customer Loyalty

- Метрики прибыльности
Profitability metric
- Маржинальность по клиенту
Customer Margin
- Затраты по клиенту
Customer Expenses
- Прибыльность клиента
Customer profitability

Measured per client segment

- Метрики Доходности
Revenue metric
- Покупательская активность
Buying activity
- Объем продаж (увеличение объёма)
Revenue value



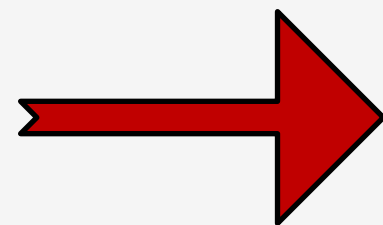
KPIs много – выбирайте релевантные вашему бизнесу!





Массовая коммуникация

not milk?



Персонализированная коммуникация

CoSSA

DIGI TAL

БЕЗ
СИЛИКОНА

Спасибо!

Дмитрий Шупик,
Head of CRM, Danone Group

dmitriy.shupik@gmail.com

FB.com/DmitriyShupik

