

# 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

~~слюноотделение~~  
= 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:

**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



#### 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 выпукки 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?

- Салаты
- Закуски
- Пирожки
- Основные блюда
- Гарниры
- Десерты

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

Сортировать по: [комментариям](#) [рейтингу](#) [дате создания](#) [времени готовки](#)

- Новинки
- Популярные рецепты
- Рецепты с видео
- На скорую руку

 <p>Ризотто с тыквой и вермутом</p> <p>40 минут 0 лайков 0 комментариев</p>	 <p>Таралли 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

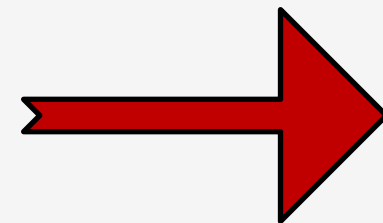


KPIs много – выбирайте релевантные вашему бизнесу!





Массовая коммуникация



Персонализированная коммуникация

# CoSSA

# DIGI TAL

БЕЗ  
СИЛКОНА

## Спасибо!

Дмитрий Шупик,  
Head of CRM, Danone Group

[dmitriy.shupik@gmail.com](mailto:dmitriy.shupik@gmail.com)

***FB.com/DmitriyShupik***

