

Hoff!



Hoff!



Hoff!



Эволюция персональных коммуникаций в HOFF



Hoff!



Hoff!

Усович Илья
18.04.2018



Hoff!



Hoff!



Hoff!

Hoff – сеть гипермаркетов мебели и товаров для дома:

- 33 магазина = 22 гипермаркета + 11 магазинов
- 14% доля онлайн продаж
- 11 млн посещений оффлайн и 47 млн посещений сайта

Мы строим **ОМНИ** каналный бизнес на базе
МУЛЬТИ форматных магазинов!

Клиентский опыт **ОМНИ** канален!

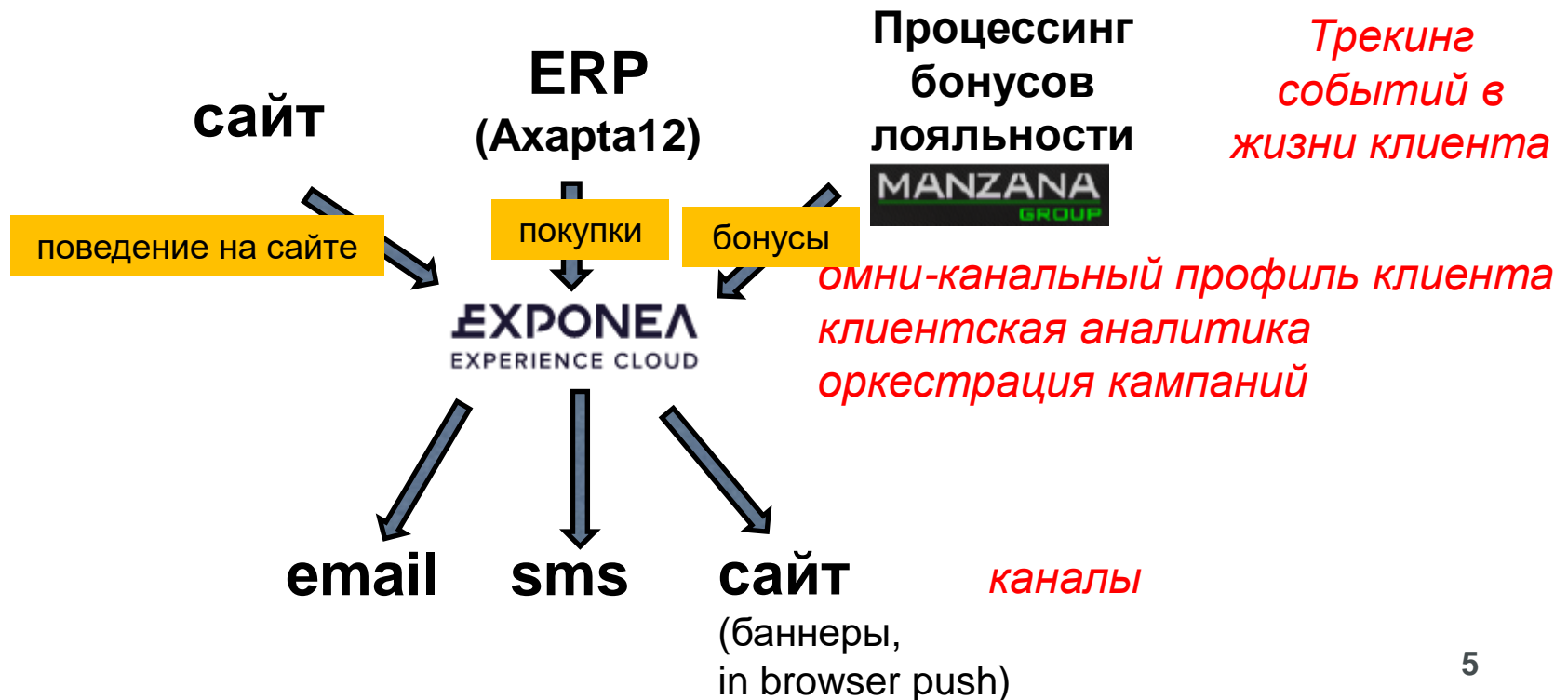


Цель: возврат клиентов, рост «доли кошелька»

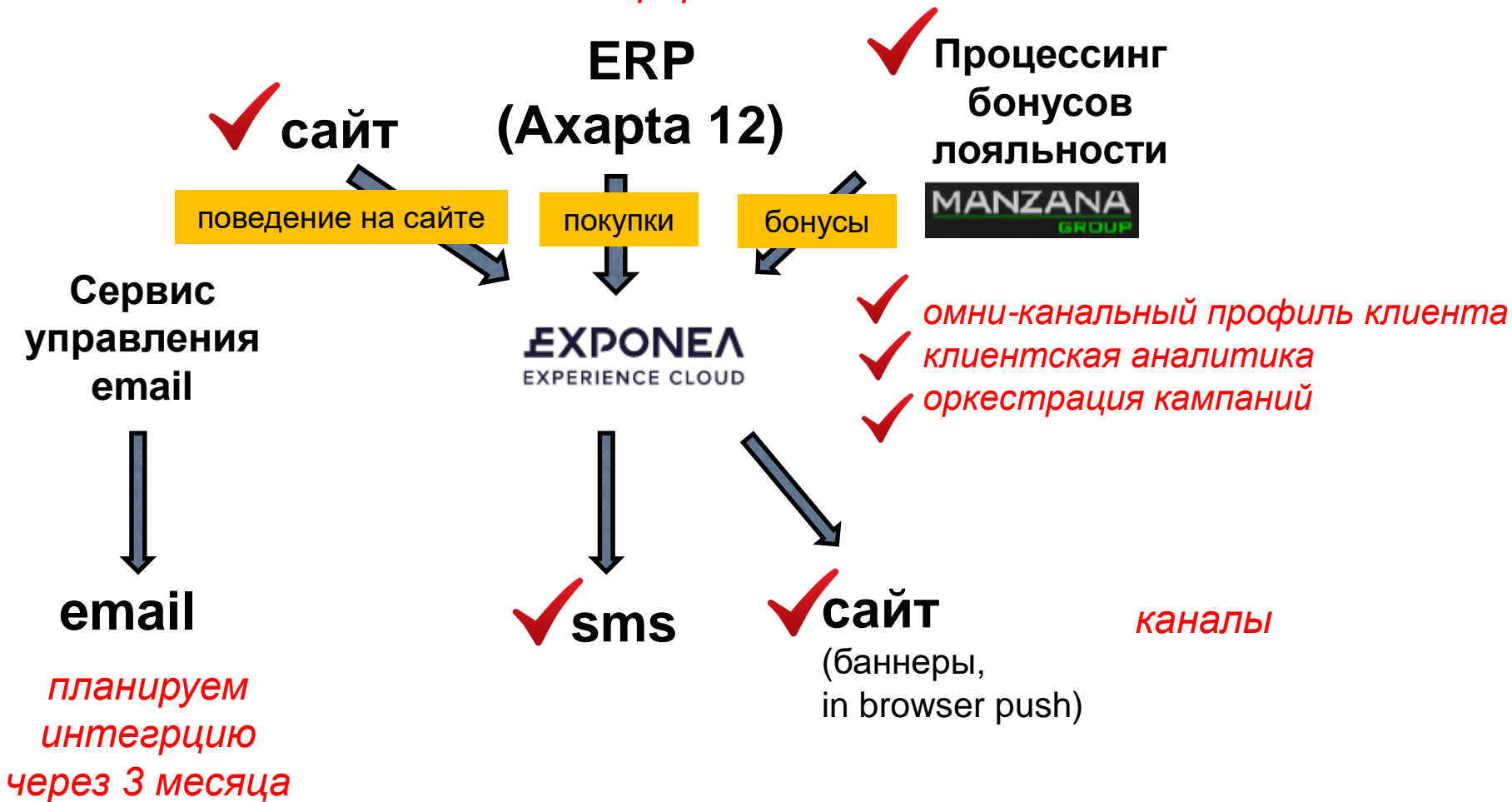
1. Каждый канал управляется из своей ИТ-системы
 - a) сложно использовать сразу несколько каналов
 - b) трудозатраты на «ручное» управление каналом
 - c) долгий time-2-market запуска новых кампаний
 - d) многоканальная клиентская аналитика ограничена (=> не интересные конкретному клиенту кампании => мало дохода)

2. Много договоров, оплата разным партнёрам (дорого)

- 1) интегрировать клиентскую аналитику и управление кампаниями
- 2) управлять всеми каналами:
 - a) из 1 ИТ-системы
 - b) силами маркетолога (без знания SQL и Python)
 - c) с возможностью быстрого запуска и улучшения кампаний



не полностью интегрировано



Оmnikanальный профиль клиента



Евгений Головко
Екатеринбург

CUST_ACCOUNT_LOYALTY
7115029961
SITE_ID
648056
COOKIE
a7e0509c-5601-6f15-ffe8-0866905e2243
0cbcf344-bad3-dab1-78d7-fe4b4798a640
EMAIL
golovko_ebyrg@mail.ru
PHONE
79122321101
LOYALTY
1101013214220
CUST_ACCOUNT
7115029961 7170179562 7170044783 7170242986

USER ATTRIBUTES Hide missing

Personal Data

first_name	Евгений
last_name	Головко
birth_date	18.07.1977
email	golovko_ebyrg@mail.ru
phone	79122321101
sex	мужской

Communications

name	Евгений
birthday2018	2018-07-18 12:00:00

Subscription Data

subscribed_phone	true
------------------	------

EVENT TYPE	DATE
purchase_item	Apr 17, 2018 14:09:18
purchase	Apr 17, 2018 14:09:18
change_bonus_balance	Apr 17, 2018 10:00:09
bonus_cheque	Apr 17, 2018 10:00:09
purchase_item	Apr 16, 2018 19:52:45
purchase	Apr 16, 2018 19:52:45
session_end	Apr 15, 2018 12:48:18
session_start	Apr 15, 2018 12:47:48
change_bonus_balance	Apr 15, 2018 10:00:01
active_bonus_balance	396
bonus_balance	417
card_segment	2
card_status	Активный
loyalty	1101013214220
bonus_cheque	Apr 15, 2018 10:00:01
client_update	Apr 15, 2018 09:57:08
session_end	Apr 15, 2018 09:41:29
purchase_item	Apr 15, 2018 09:35:56
purchase	Apr 15, 2018 09:35:56
client_update	Apr 15, 2018 09:30:23
purchase_item	Apr 15, 2018 09:30:23
purchase	Apr 15, 2018 09:30:23
add_to_cart	Apr 15, 2018 09:28:40

заходил на сайт с разными cookie



представлен в ERP как 4 клиента



Начислены бонусы в лояльности



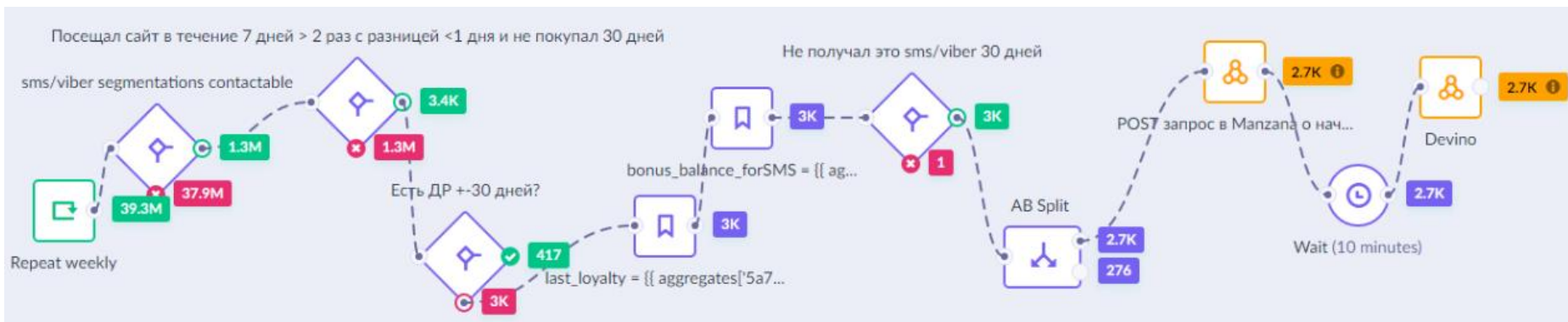
Покупка из ERP



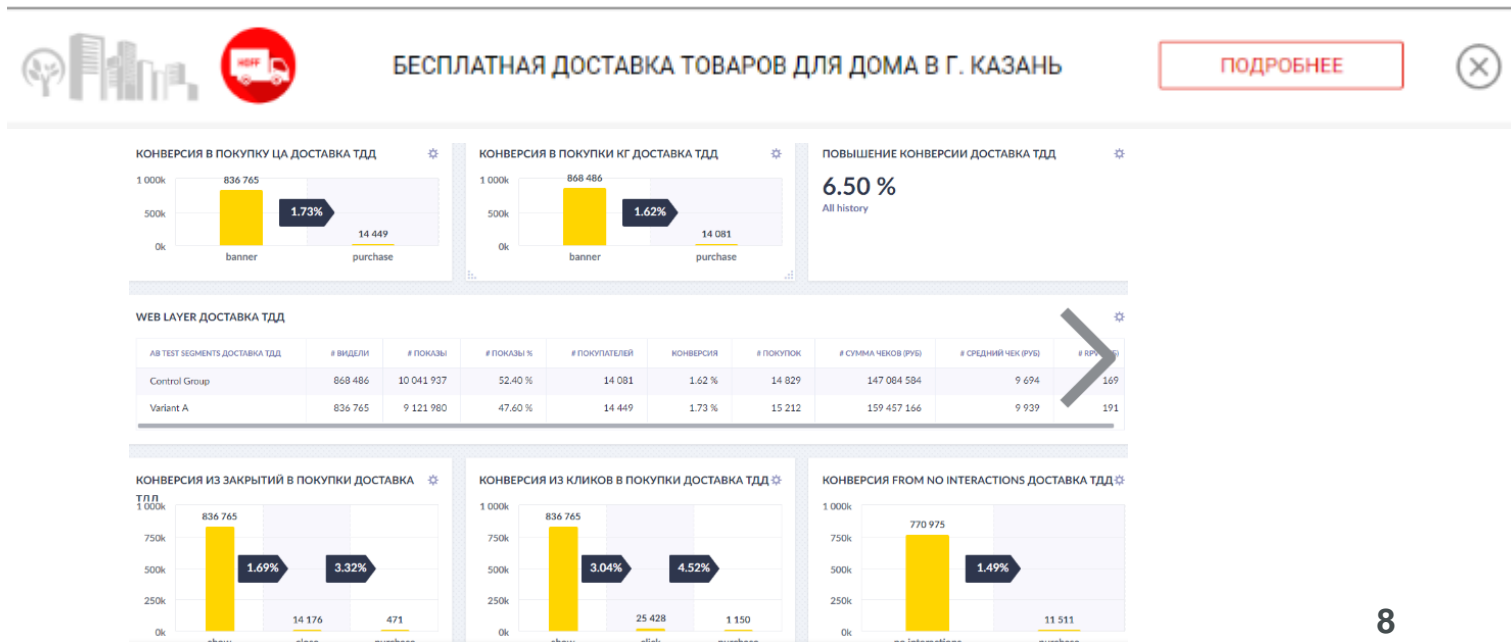
сформировал корзину на сайте



Смс/ viber - рассылка



Баннер на сайте dashboard



Спасибо!

Усович Илья,
Руководитель CRM
HOFF

ilya.usovich@hoff.ru

8-906-795-43-80

Skype: ilya_usovich