

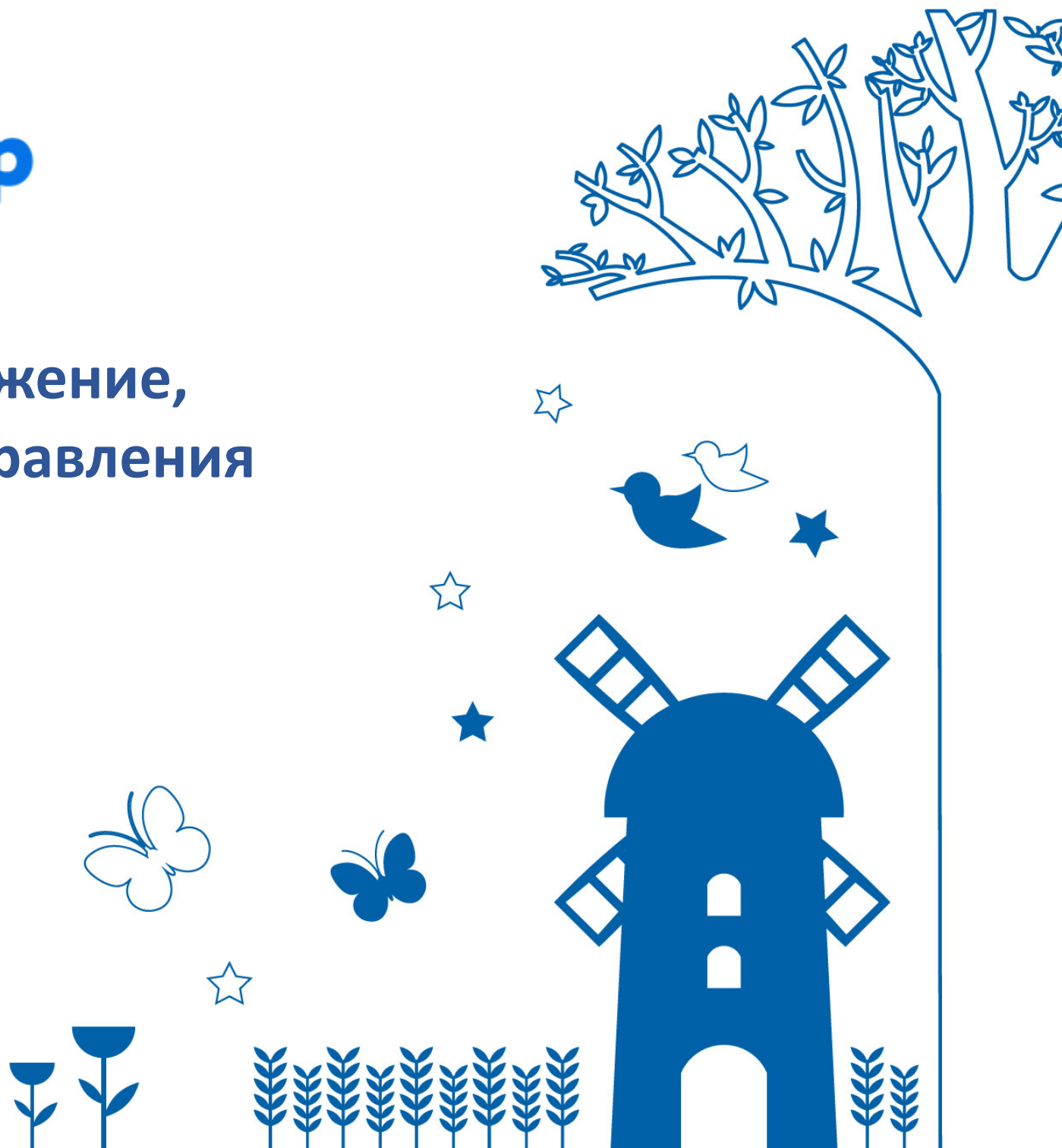


Мобильное приложение, как инструмент управления лояльностью

Захаров Виталий

Начальник отдела
программ лояльности

17.10.2019





О программе лояльности в Детском мире

1

Правила бонусной программы

2

Предпосылки к созданию мобильного приложения

Первая попытка создания мобильного приложения – MVP

3

4

Результаты запуска MVP

Дальнейшие шаги

5

6





Более 7 лет

- существует бонусная программа в «Детском мире»

Более 75%

- транзакций проходят с применением бонусной карты



Более 90%

- показатель использования бонусов



Начисление

- 5% бонусами за покупку одежды и обуви
- 2% бонусами за остальные покупки
- кроме подарочных карт

Списание

- до 100%
- на все кроме подарочных карт

Дополнительные преимущества

- рассылки с актуальными акциями
- участие в закрытых распродажах
- акции с дополнительными бонусами





Экономические



- Высокая цена на коммуникации —> создание нового канала информирования (push-уведомления)
- Новый канал дает больше новых возможностей —> лента с актуальными акциями
- Необходимость снижения затрат на печать карт и анкет

Запросы от покупателей



- Желание покупателей активировать карту как можно скорее
- Удобство использования БК – карта всегда под рукой
- Удобно проверить баланс бонусов
- Более 70% пользователей интернет-магазина ДМ заходят на сайт через смартфоны (по данным GA)



Принятие решения о запуске МП – июль, 2018



Запуск MVP для пользователей – ноябрь, 2018

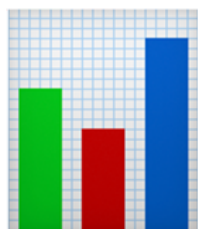
Функционал MVP



- Создание бонусной карты и заполнение анкеты
- Добавление текущей бонусной карты в МП
- Возможность применить карту на кассе по QR-коду
- Баланс бонусов
- История операций с бонусами
- Лента актуальных акций и предложений
- Уведомления о распродажах и акциях



Установки МП, шт.	950 000
Доля Google Play, %	64%
Доля AppStore, %	36%
Создано виртуальных карт, шт.	465 000
Доля карт с покупкой по QR-коду	25%
MAU (от установивших)	67%



Мобильное приложение стало одним из самых популярных каналов заполнения анкет, что помогло отказаться от сбора бумажных анкет.



Экономия

- На СМС и Viber рассылках по активным покупателям
- Сейчас отправляем push-уведомления
- На пластиковых картах
- Часть покупателей оформляют виртуальную карту в МП
- На СМС-подтверждении при списании бонусов
- Пользователи МП начисляют и списывают бонусы по QR-коду

За 12 месяцев работы МП экономия составляет более 100 млн руб.





Решение о реализации интернет-магазина в МП



– пошаговая реализация: бонусная программа и ЛК —> полноценный каталог товаров с возможностью покупки

Новая версия мобильного приложения с интернет-магазином будет доступна пользователям в ноябре 2019 года



Геймификация – следующий этап



