



RETAIL.RU
РИТЕЙЛЕРУ И ПОСТАВЩИКУ



АЛМАЗОВ АНТОН
МАСТЕР АВТОМАТИЗАЦИИ ПОВТОРНЫХ ПРОДАЖ

КАК НАВЕСТИ ПОРЯДОК В КЛИЕНТСКОЙ БАЗЕ РОЗНИЧНОЙ СЕТИ

Эксперт по 1С
Алмазов Антон



АЛМАЗОВ АНТОН

МАСТЕР АВТОМАТИЗАЦИИ ПОВТОРНЫХ ПРОДАЖ

Соучредитель «1С-Архитеткор бизнеса»

20 лет управленческого опыта

Мастер повторных продаж

Эксперт по 1С

В программе :

- **Новые идеи для Повторных продаж;**
- **Повторные продажи - это методики и технологии работы с постоянной клиентской базы для увеличения выручки и прибыли;**
- **Новые инструменты управления клиентской базой для 1С: Отчет «9 сегментов ЖЦК»;**
- **Технологии и инструменты очистки клиентских данных;**
- **Повторные продажи в гетерогенных ИТ-системах (1С+...)**

ПОВТОРНЫЕ ПРОДАЖИ



Ролик 1 минута



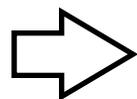
<http://ai-sales.ru>

Увеличение клиентской базы для повышения продаж и прибыли



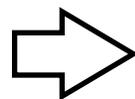
1. Поиск

Реклама
Партнеры



2. Вовлечение

NBO, Клиентский опыт
Программы лояльности



3. Удержание

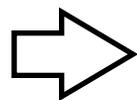
Постоянные клиенты
Возвращение уходящих

ПОВТОРНЫЕ ПРОДАЖИ

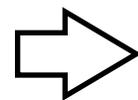
Увеличение клиентской базы для повышения продаж и прибыли



1. Поиск
Реклама
Партнеры



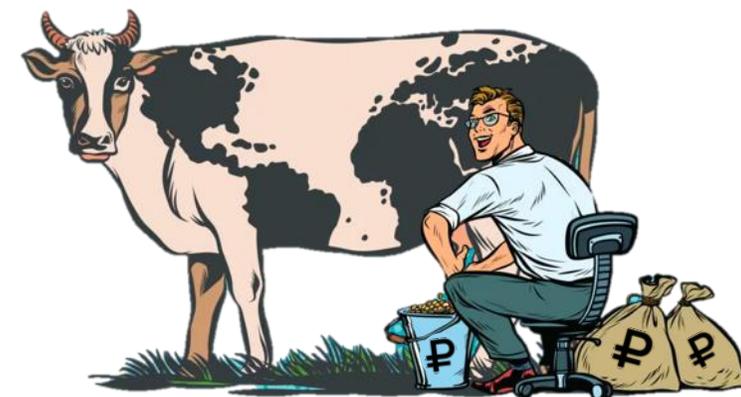
2. Вовлечение
NBO, Клиентский опыт
Программы лояльности



3. Удержание
Постоянные клиенты
Возвращение уходящих

Превращаем
новых покупателей
в постоянных!

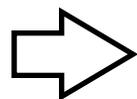
**ПОВТОРНЫЕ
ПРОДАЖИ**



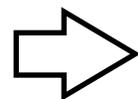
Увеличение клиентской базы для повышения продаж и прибыли



1. Поиск
Реклама
Партнеры



2. Вовлечение
NBO, Клиентский опыт
Программы лояльности



3. Удержание
Постоянные клиенты
Возвращение уходящих

ПОВТОРНЫЕ ПРОДАЖИ

9 сегментов жизненного цикла клиентов - Стандарт

		26.05.2015	
1. НОВЫЕ 3 (6,67%)	2. ПЕРСПЕКТИВНЫЕ 1 (2,22%)	3. ПОСТОЯННЫЕ 4 (8,89%)	
4. ЗАСЫПАЮЩИЕ НОВЫЕ 2 (4,44%)	5. ЗАСЫПАЮЩИЕ ПЕРСПЕКТИВНЫЕ 7 (15,56%)	6. ЗАСЫПАЮЩИЕ ПОСТОЯННЫЕ 5 (11,11%)	
7. УСНУВШИЕ НОВЫЕ 17 (37,78%)	8. УСНУВШИЕ ПЕРСПЕКТИВНЫЕ 3 (6,67%)	9. УСНУВШИЕ ПОСТОЯННЫЕ 3 (6,67%)	

Увеличение клиентской базы для повышения продаж и прибыли



ПОВТОРНЫЕ ПРОДАЖИ

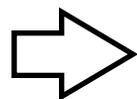
9 сегментов жизненного цикла клиентов - Стандарт

26.05.2015		
1. НОВЫЕ 3 (6,67%)	2. ПЕРСПЕКТИВНЫЕ 1 (2,22%)	3. ПОСТОЯННЫЕ 4 (8,89%)
4. ЗАСЫПАЮЩИЕ НОВЫЕ 2 (4,44%)	5. ЗАСЫПАЮЩИЕ ПЕРСПЕКТИВНЫЕ 7 (15,56%)	6. ЗАСЫПАЮЩИЕ ПОСТОЯННЫЕ 5 (11,11%)
7. УСНУВШИЕ НОВЫЕ 17 (37,78%)	8. УСНУВШИЕ ПЕРСПЕКТИВНЫЕ 3 (6,67%)	9. УСНУВШИЕ ПОСТОЯННЫЕ 3 (6,67%)

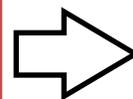
Увеличение клиентской базы для повышения продаж и прибыли



1. Поиск
Реклама
Партнеры



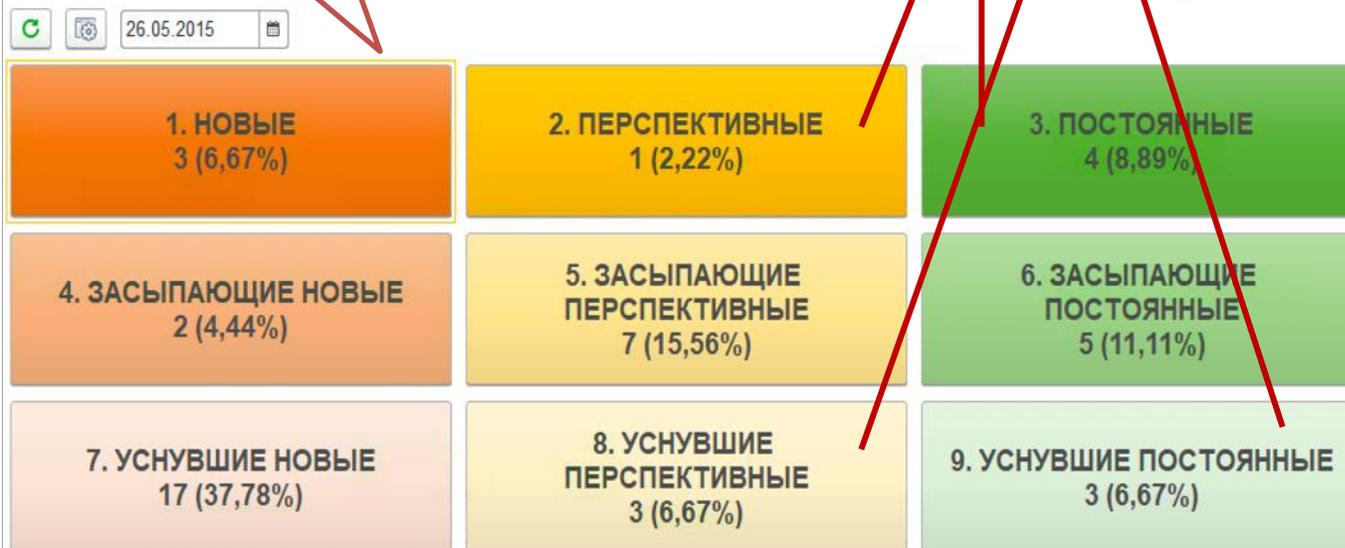
2. Вовлечение
NBO, Клиентский опыт
Программы лояльности



3. Удержание
Постоянные клиенты
Возвращение уходящих

**ПОВТОРНЫЕ
ПРОДАЖИ**

9 сегментов жизненного цикла клиентов - Стандарт



Жизненный цикл клиента



Жизненный цикл клиента



Жизненный цикл клиента



9 сегментов ЖЦК для одной базы 1С

9 сегментов жизненного цикла клиентов - Стандарт



26.05.2015



1. НОВЫЕ
3 (6,67%)

2. ПЕРСПЕКТИВНЫЕ
1 (2,22%)

3. ПОСТОЯННЫЕ
4 (8,89%)

4. ЗАСЫПАЮЩИЕ НОВЫЕ
2 (4,44%)

5. ЗАСЫПАЮЩИЕ ПЕРСПЕКТИВНЫЕ
7 (15,56%)

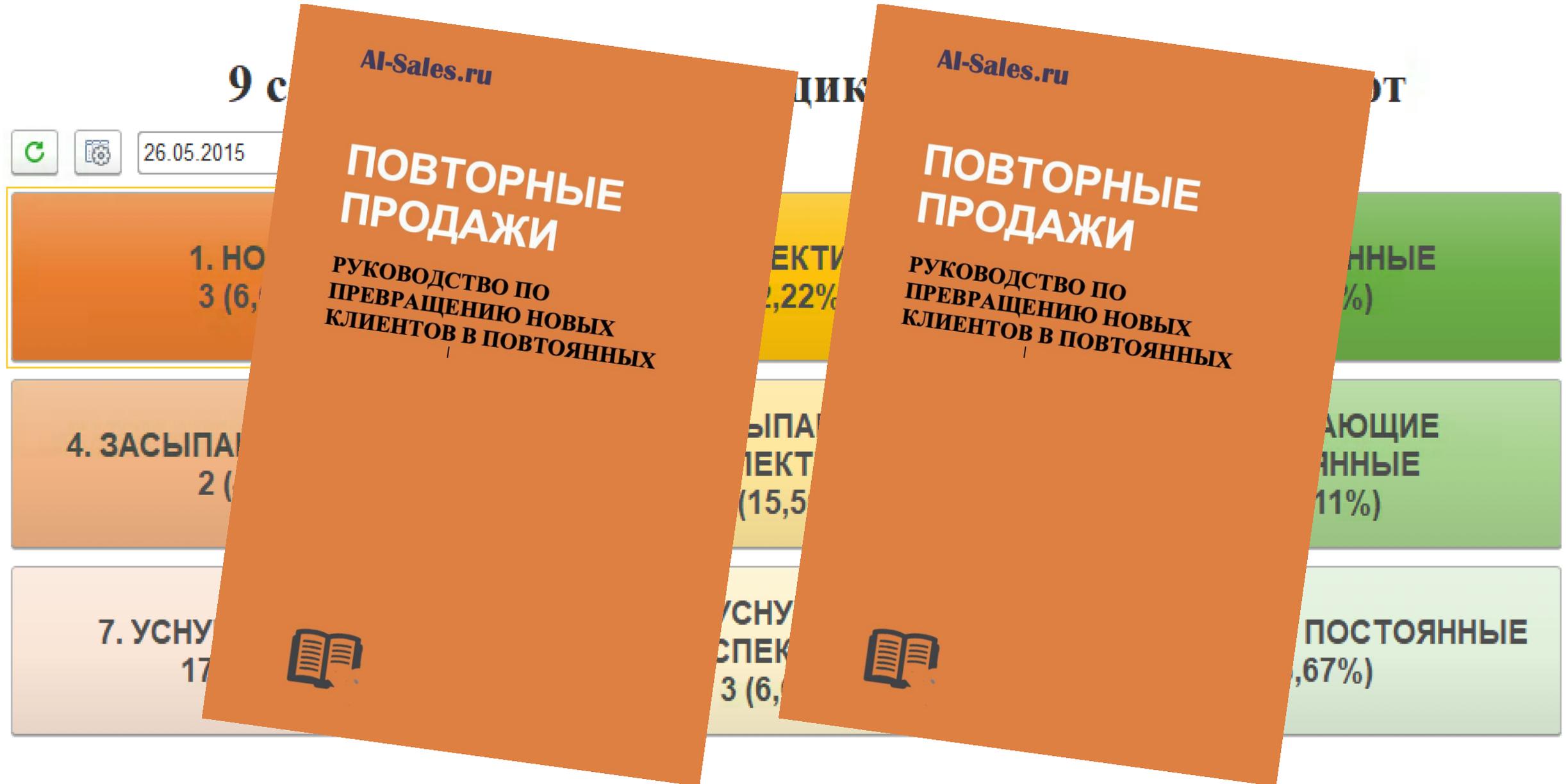
6. ЗАСЫПАЮЩИЕ ПОСТОЯННЫЕ
5 (11,11%)

7. УСНУВШИЕ НОВЫЕ
17 (37,78%)

8. УСНУВШИЕ ПЕРСПЕКТИВНЫЕ
3 (6,67%)

9. УСНУВШИЕ ПОСТОЯННЫЕ
3 (6,67%)

Стратегии работы с каждым сегментом



2 «врага» Повторных продаж

1. Качество данных о клиентах низкое;
2. В крупных и средних компаниях CRM-данные редко расположены в одной базе, поэтому требуется импорт (сбор данных) из разных ИТ-систем.





АЛМАЗОВ АНТОН

МАСТЕР АВТОМАТИЗАЦИИ ПОВТОРНЫХ ПРОДАЖ

ОЧИСТКА ДАННЫХ



Низкое качество данных



Люди ошибаются, поэтому проблемы с качеством данных будут всегда:

- Пропуски
- Опечатки
- Дубли и противоречия
- Фиктивные сведения
- Устаревшие данные

Последствия:

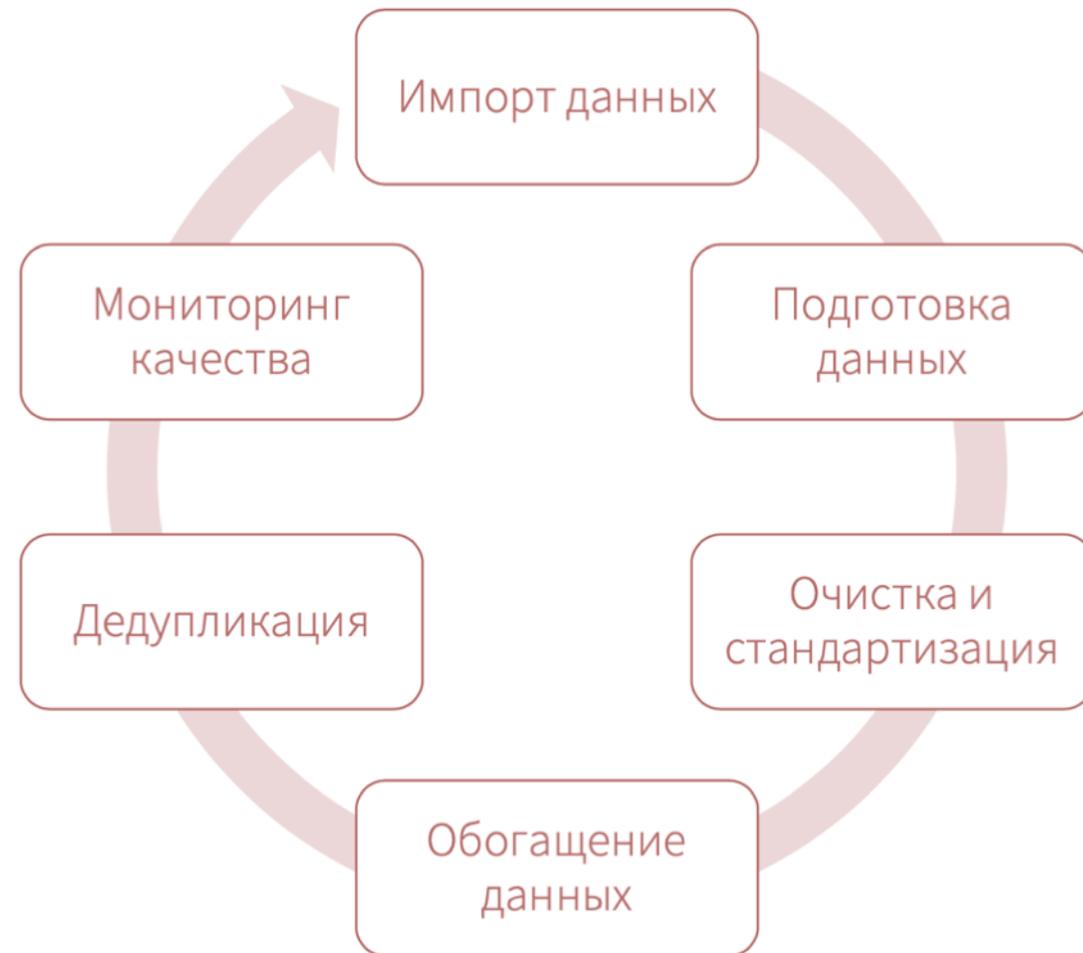
- **Безадресный маркетинг**
- **Раздражающие коммуникации**
- **Потерянные контакты**
- **Отток клиентов**
- **Искаженная отчетность**

Что может пойти не так?

Поле	Значение	Ошибка
Имя	Сергей	Первая буква - латинская
Фамилия	Петрович	Неверное поле
Страна	Лимония	Нет такой страны
Город	Мсква	Опечатка
Телефон	0000000	Фиктивный номер
E-mail	1@siteforspam.com	Нет такого домена
Адрес	Новые Васюки 10	Нет адреса
Паспорт	АБВГДЕЖЗ	Не стандарт

Решение Loginom Data Quality

- **Автоматически исправляет ошибки, приводит к стандартному виду, восстанавливает и обогащает клиентские данные;**
- **Поддерживает все этапы очистки данных.**



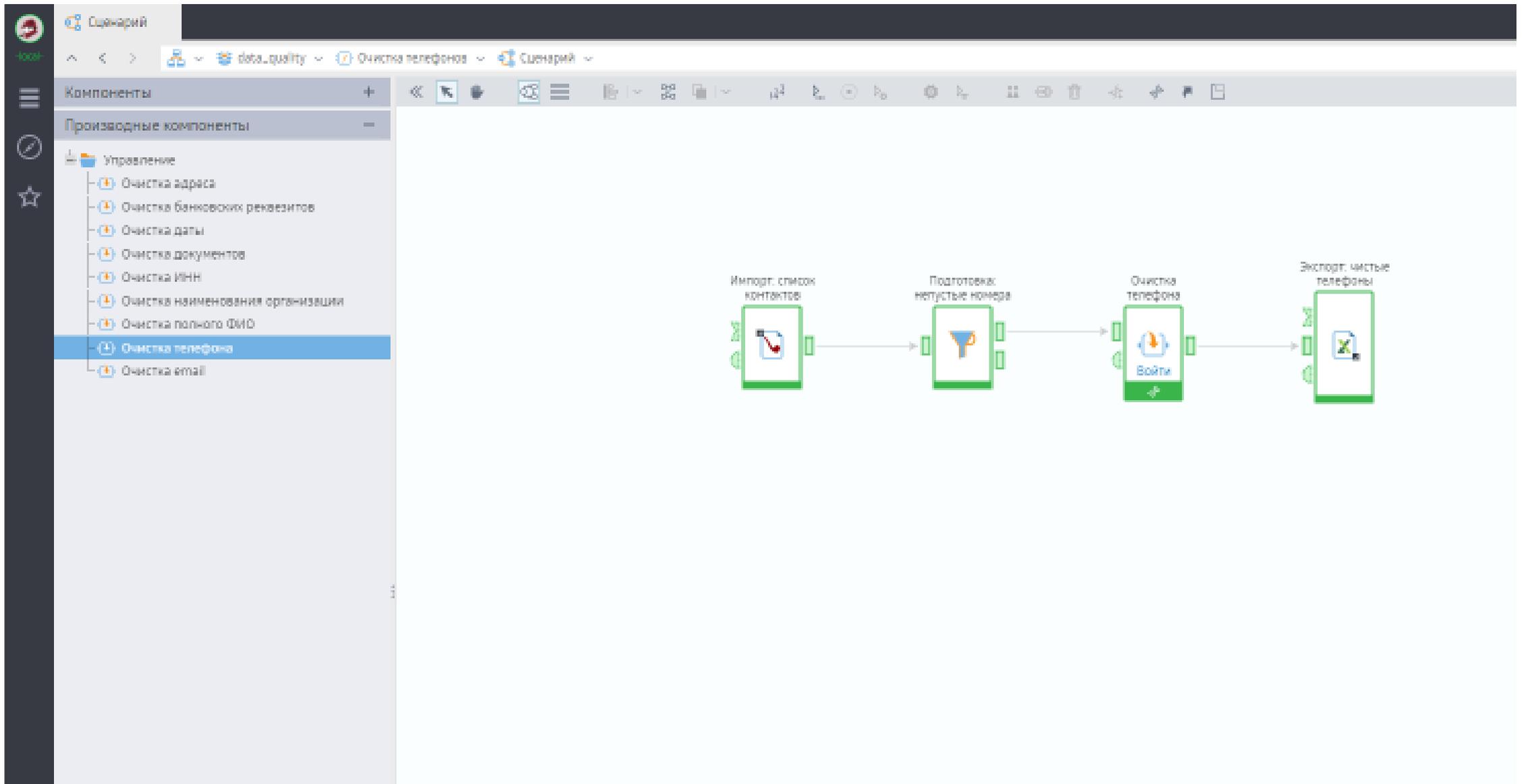
Что можно улучшить?

Очищаемые домены	Физ. лица	Юр. лица
Фамилия, имя, отчество	●	
Название организации		●
Почтовый адрес	●	●
Телефоны	●	●
Электронная почта	●	●
Удостоверения личности	●	
Реквизиты организаций		●
Даты	●	●
Банковские реквизиты		●

Пример очистки ФИО



Простой сценарий очистки телефона



Проблемы дедупликации: противоречия и неполнота данных

Домен	Персона 1	Персона 2
ФИО	Иванов Иван Ильич	Иван Ильич
Адрес	г. Рязань, Новая 53в	
Телефон	+7 (4912) 24-09-77	
Дата рождения	1971 г.	15 декабря
E-mail	ivanoff@mail.ru	ivanoff@gmail.com
Место работы	BaseGroup Labs	BGL
Источник	CRM-система	Facebook

Возможности дедупликации:

- **Настройка стратегий поиска дублей;**
- **Задание сочетаний полей, определяющих дубли;**
- **Накопление групп дублей;**
- **Нечеткий поиск с заданной точностью;**
- **Обработка пропусков;**

ОРГАНИЗАЦИЯ РЕГУЛЯРНЫХ РАССЫЛОК ПО КЛИЕНТСКОЙ БАЗЕ ИЗ ДВУХ ИТ-СИСТЕМ: «1С» И «САМОПИСНОЙ СИСТЕМЕ»

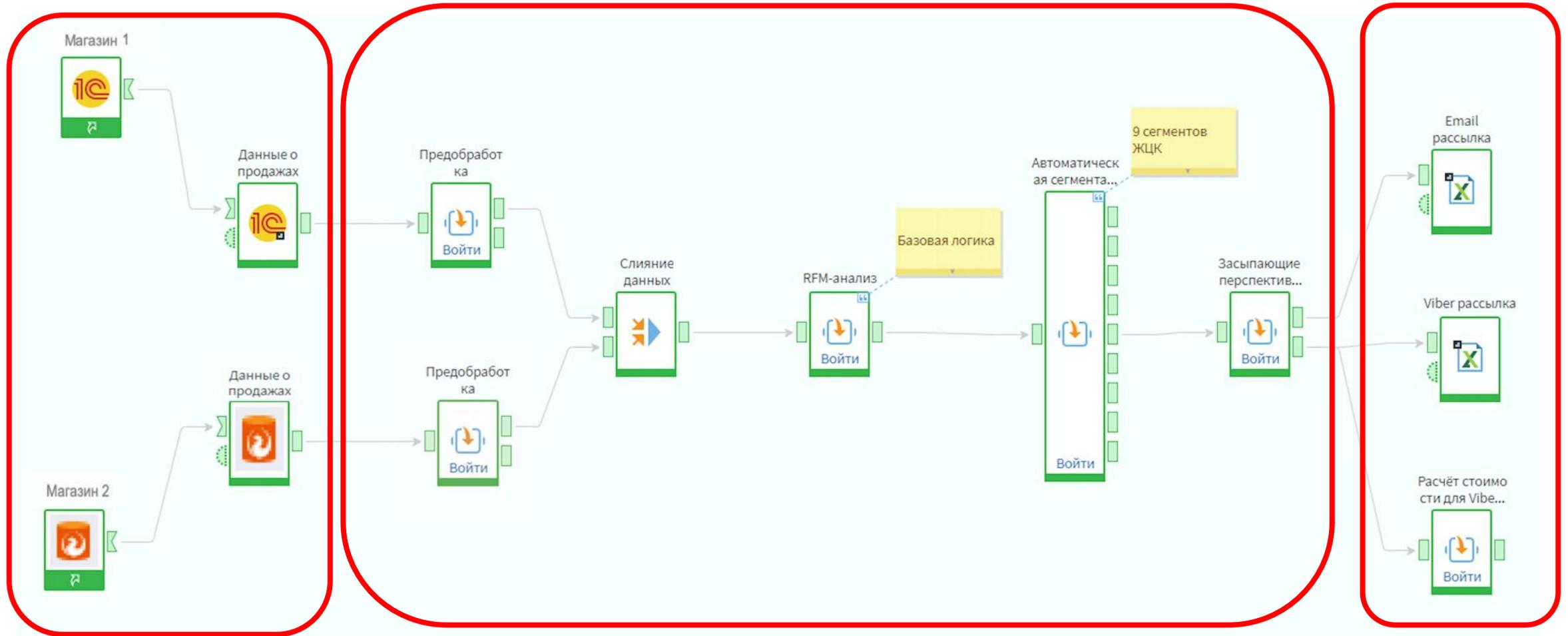


Данные в разных программах

9 сегментов жизненного цикла клиентов - Стандарт

1. НОВЫЕ 3 (6,67%)	2. ПЕРСПЕКТИВНЫЕ 1 (2,22%)	3. ПОСТОЯННЫЕ 4 (8,89%)
4. ЗАСЫПАЮЩИЕ НОВЫЕ 2 (4,44%)	5. ЗАСЫПАЮЩИЕ ПЕРСПЕКТИВНЫЕ 7 (15,56%)	6. ЗАСЫПАЮЩИЕ ПОСТОЯННЫЕ 5 (11,11%)
7. УСНУВШИЕ НОВЫЕ 17 (37,78%)	8. УСНУВШИЕ ПЕРСПЕКТИВНЫЕ 3 (6,67%)	9. УСНУВШИЕ ПОСТОЯННЫЕ 3 (6,67%)

Рабочий сценарий получения сводного отчета «9 сегментов ЖЦК»



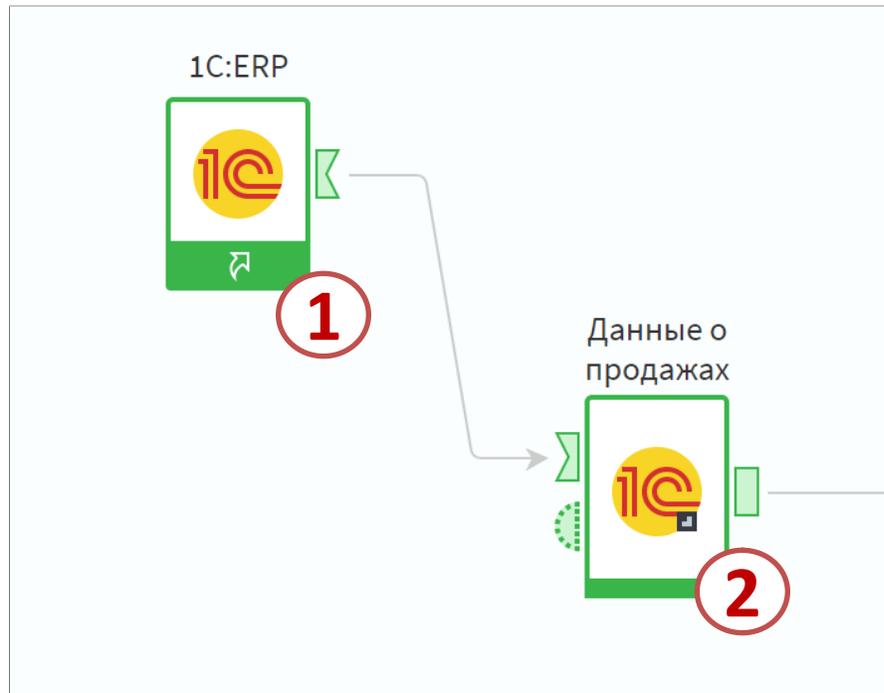
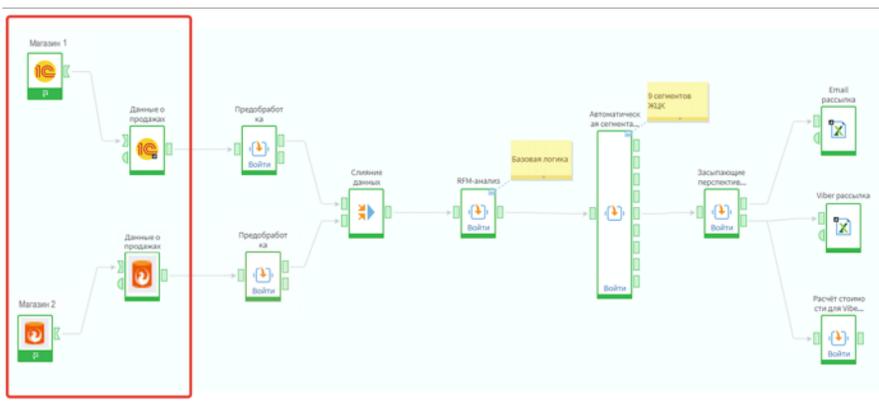
Шаг 1:
Извлечение

Шаг 2:
Преобразование

Шаг 3:
Получение

Шаг 1:

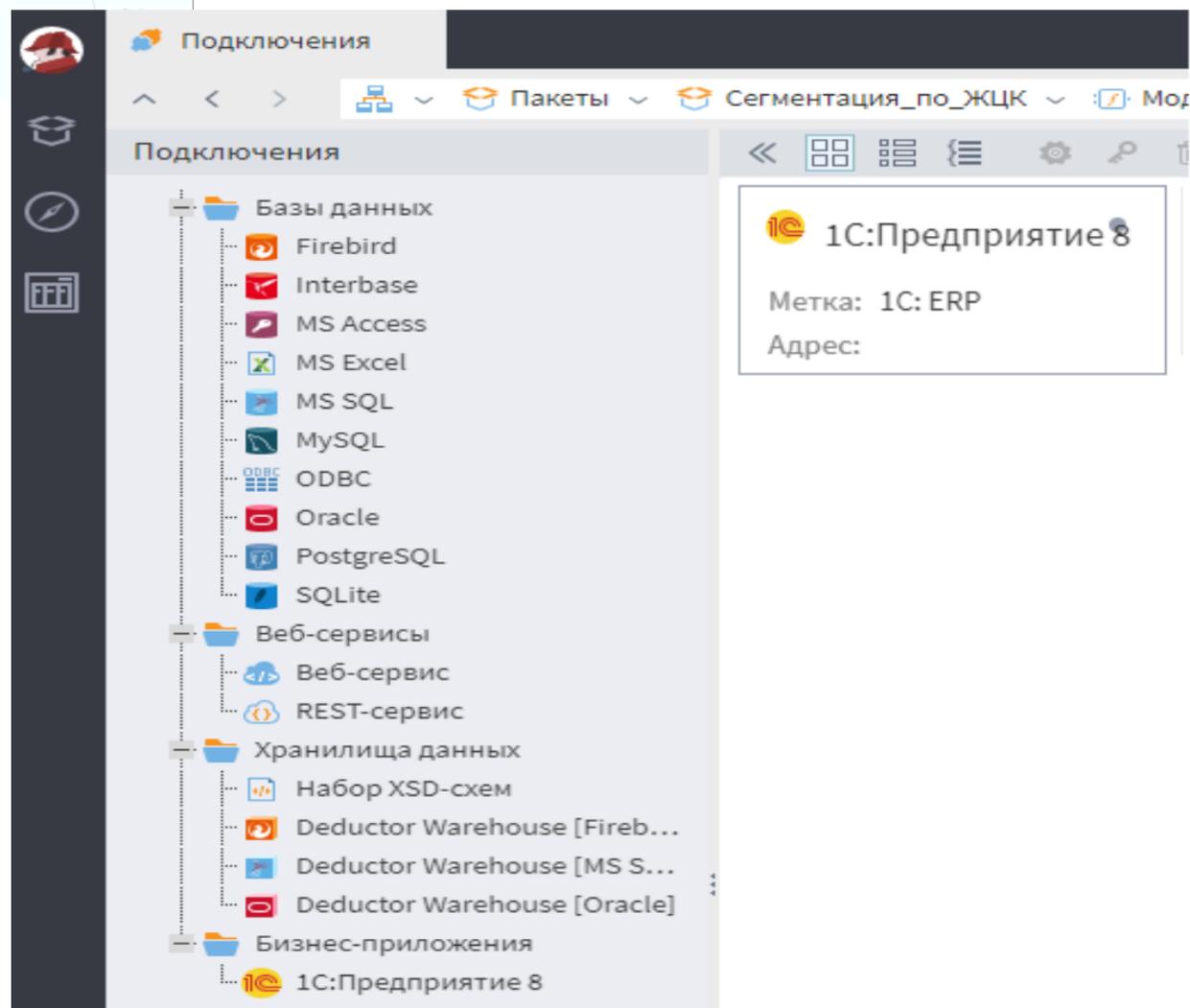
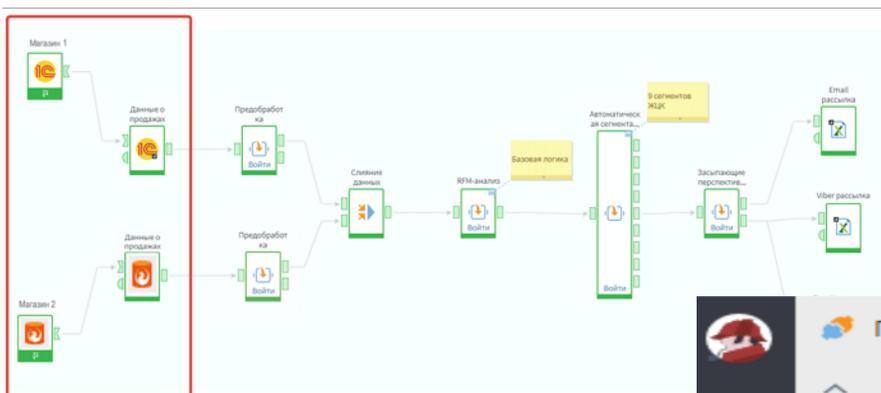
Извлечение данных из 1С



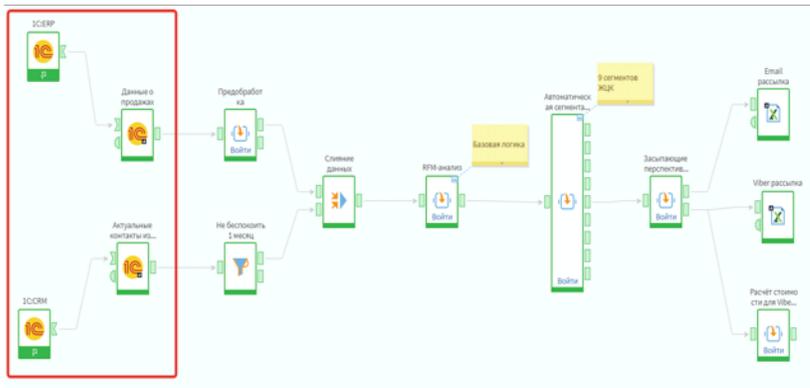
Узлы сценария:

1. Автоматическое подключение к базе 1С;
2. Загрузка актуальных данных для последующей обработки.

Настройка подключения к базам с данными



Настройка запроса для импорта данных из 1С:ERP



Консоль запросов +

Запрос Параметры Выборки Конструктор запроса Выполнить запрос

Запросы
Новый

ВЫБРАТЬ

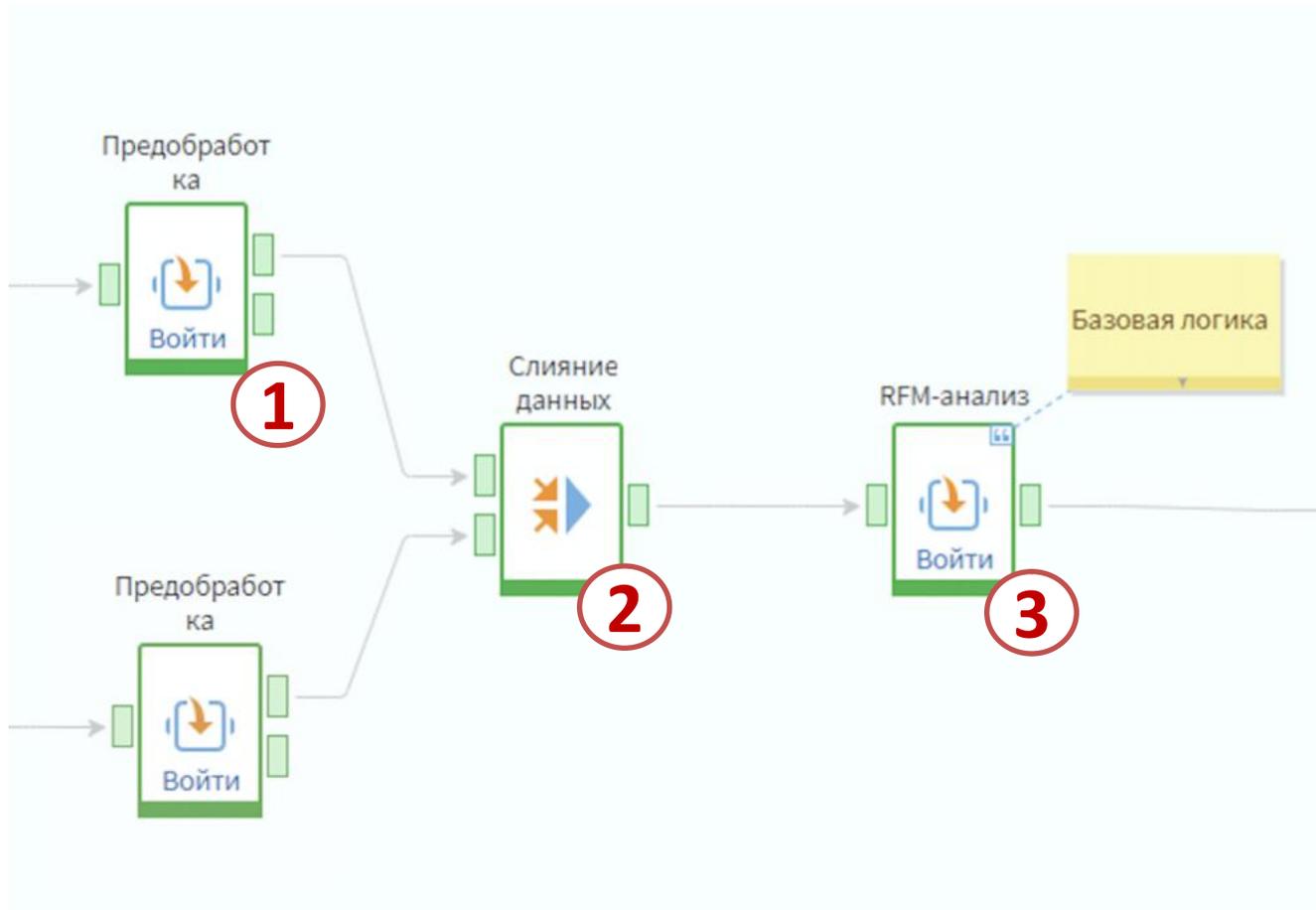
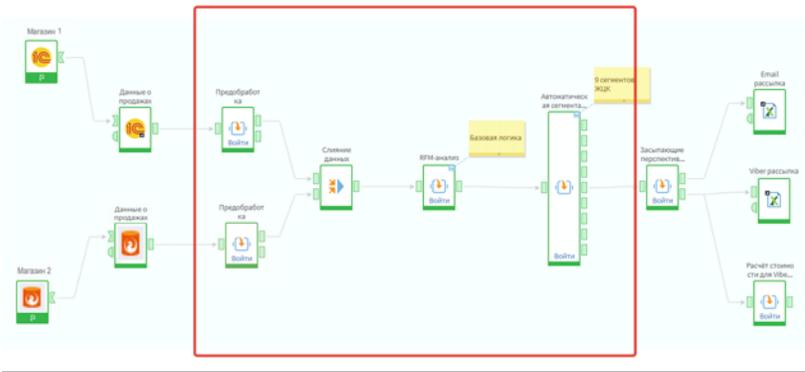
- Продажи.Период,
- Продажи.Номенклатура.Наименование,
- Продажи.Номенклатура.Артикул,
- Продажи.Номенклатура.Родитель.Наименование,
- Продажи.Номенклатура.Родитель.Родитель.Наименование,
- Продажи.Подразделение.Наименование,
- Продажи.Организация.Наименование,
- Продажи.Номенклатура.Код,
- Продажи.Номенклатура.БазоваяЕдиницаИзмерения.Наименование,
- Продажи.Номенклатура.БазоваяЕдиницаИзмерения.Представление,
- Продажи.Номенклатура.НаименованиеПолное,
- Продажи.Номенклатура.СтранаПроисхождения.Наименование,
- Продажи.Номенклатура.СтранаПроисхождения.НаименованиеПолное,
- Продажи.Номенклатура.ВидНоменклатуры.Наименование,
- Продажи.Подразделение.Код,
- Продажи.Подразделение.Наименование,
- Продажи.Контрагент.Код,
- Продажи.Контрагент.Наименование,
- Продажи.Контрагент.ИНН,
- Продажи.Контрагент.КПП,
- Продажи.Контрагент.Регион.Наименование,
- Продажи.Контрагент.Регион.КодРегиона,
- Продажи.Контрагент.Представление
- Продажи.Количество,
- Продажи.Стоимость

ИЗ РегистрНакопления.Продажи **КАК** Продажи

ГДЕ Продажи.Период **МЕЖДУ** &Start **И** &End
И Продажи.Организация = &Organization

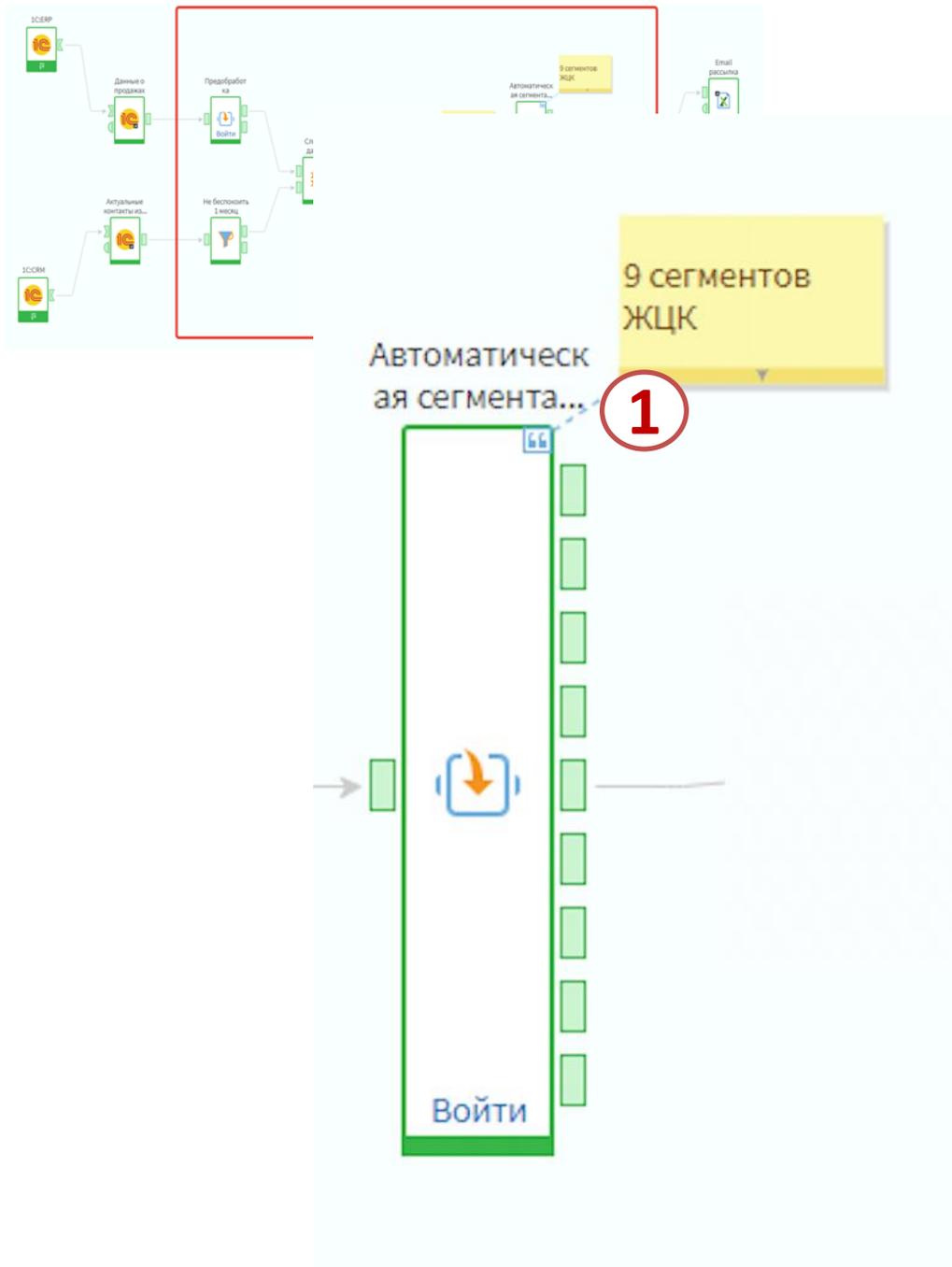
Таблица Дерево

Шаг 2: Обработка



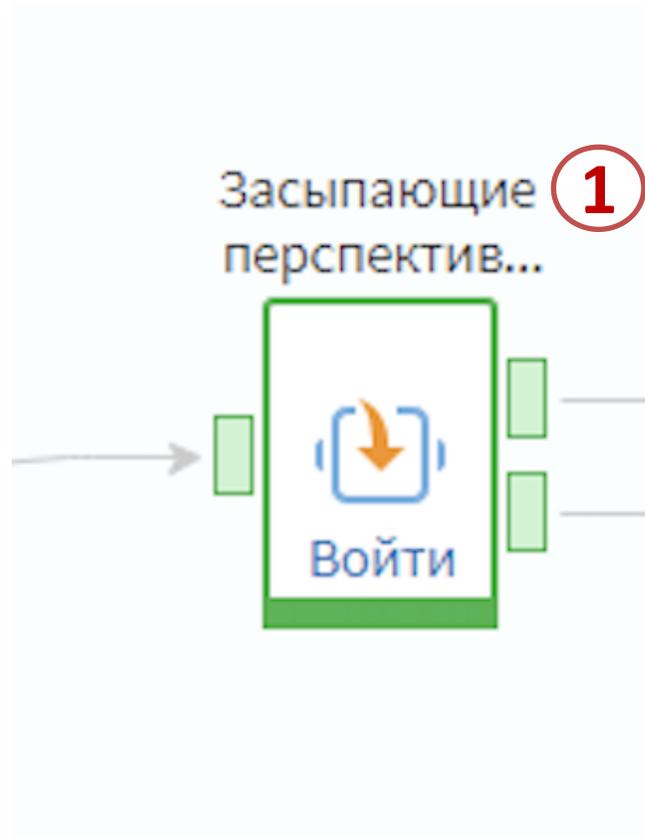
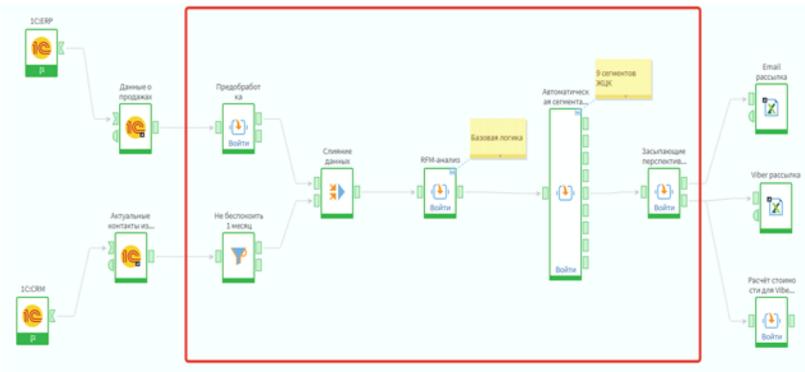
Узлы сценария:
1. Формирование агрегатов;
2. Общий список продаж;
3. RFM-анализ.

Шаг 2: Обработка



Узлы сценария:
1.Дополнительная обработка с учетом алгоритмов методики «Повторные продажи»: Актуальный состав сегментов ЖЦК.

Шаг 2: Обработка

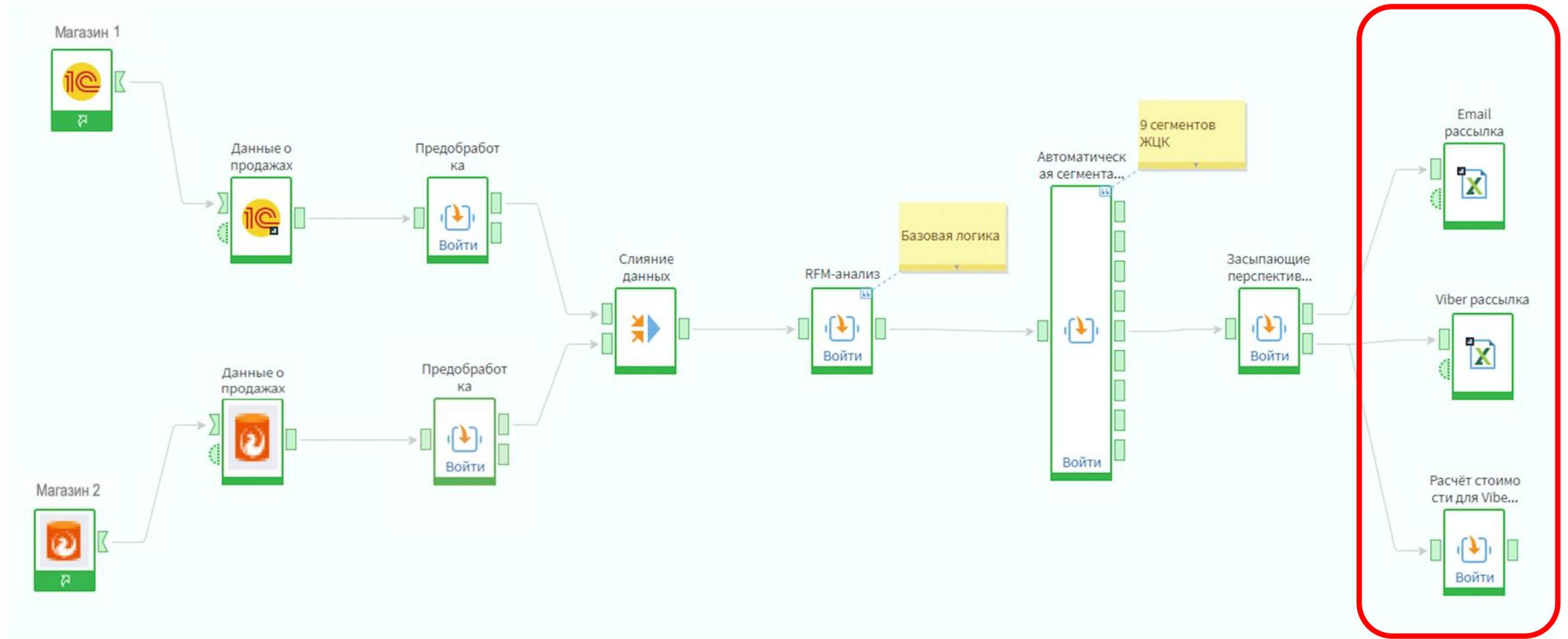


Узлы сценария:

1. Пример дополнительной обработки сегмента «Перспективные Засыпающие» - разделение списков по каналам:

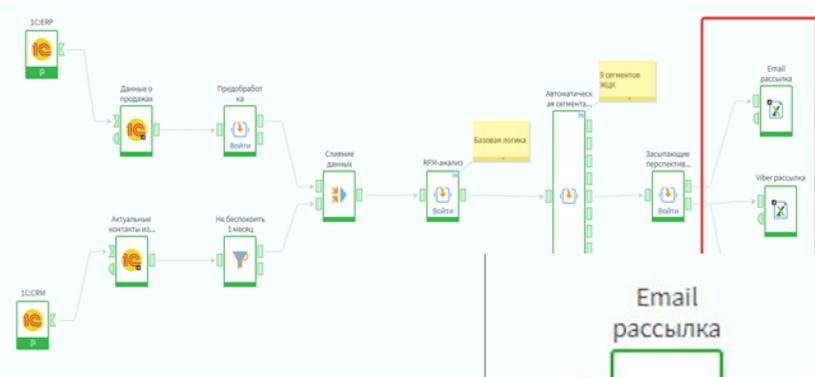
- a. «Для почтовой рассылки»;
- b. «Для Viber рассылки».

Рабочий сценарий получения сводного отчета «9 сегментов ЖЦК»



**Шаг 3:
Загрузка**

Шаг 3: Обработка



Узлы сценария:

- 1.Список «Для почтовой рассылки»;
- 2.Список «Для Viber рассылки»;
- 3.Справочная стоимость Viber рассылки.



АЛМАЗОВ АНТОН

МАСТЕР АВТОМАТИЗАЦИИ ПОВТОРНЫХ ПРОДАЖ

AlmazovAnton.com

Отчеты для Повторных продаж в 1С

**Руководство
«Повторные продажи»**

**Очистка данных для
баз больших объемов**

+7 903 755-13-82

