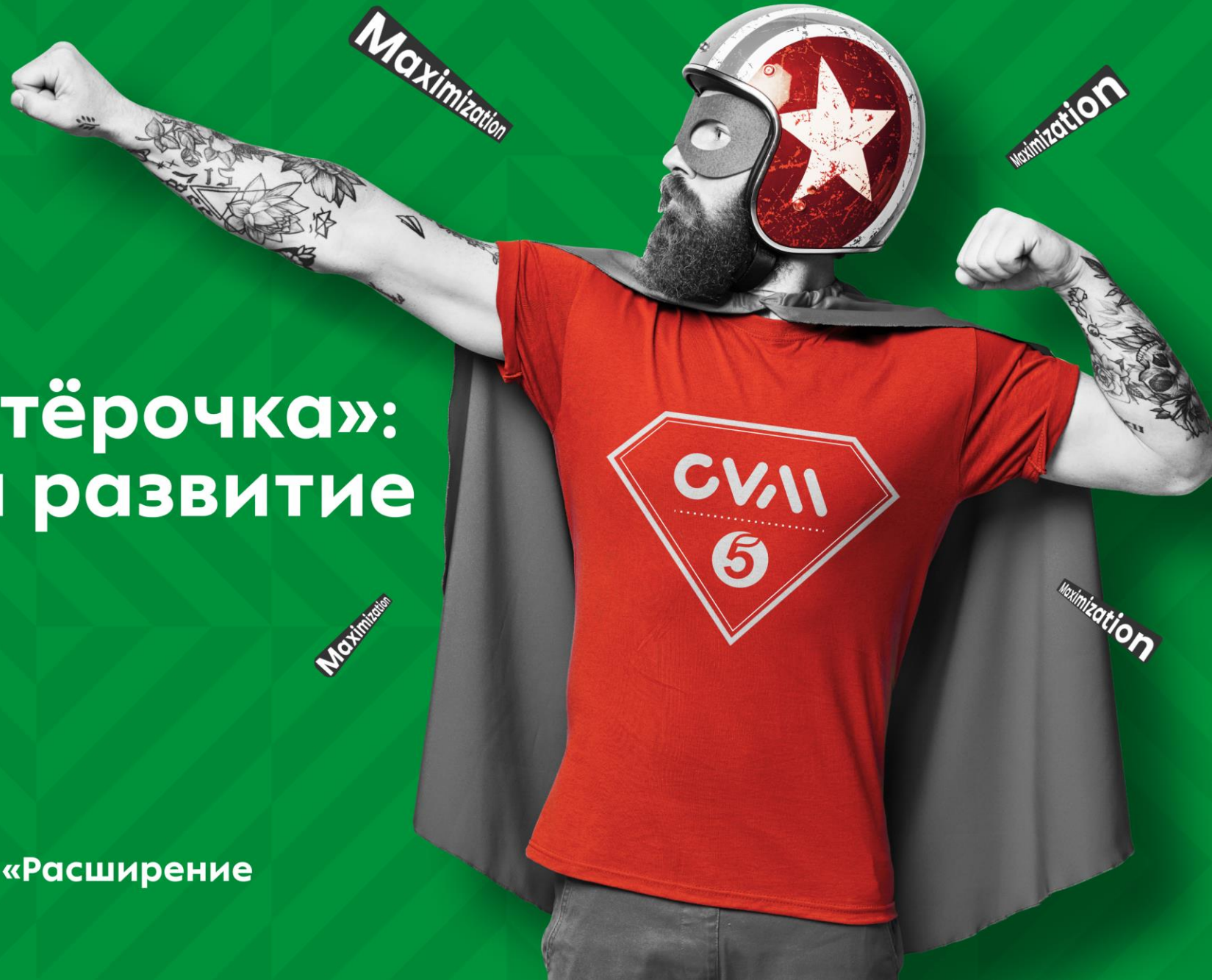


СVM в ТC «Пятёрочка»: инновации и развитие

Иванова Любовь
руководитель направления «Расширение
корзины клиентов»



ПОСТАВЩИКИ ВЫБИРАЮТ CVM

698

компаний*

500 млн

контактов

51 млн

уник. контактов



Цели партнёров
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ
ПРОДАЖИ

ПРИВЛЕЧЕНИЕ НОВЫХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

ПОДДЕРЖКА ЗНАНИЯ БРЕНДА

УСИЛЕНИЕ МАССПРОМО

*По итогам 2023 г.

ЭФФЕКТ НА РТО В ШТУКАХ НАШИХ ПАРТНЁРОВ ЗА 2023 г.



Корма

+56 млн шт.
(рост в 10 раз vs 22г)



310
автобусов



Сладости

+27 млн шт.
(рост в 20 раз vs 22г)



12
самолётов



Молочная
гастрономия
(молоко, сыр,
творог, йогурт)

+12 млн шт.



2 311
коров

У CVM АМБИЦИЯ СТАТЬ ЛУЧШИМ ЦИФРОВЫМ ПРОДУКТОМ ДЛЯ ПОСТАВЩИКОВ И ПАТНЁРОВ

Баланс, который мы выбрали:

20% TEST&LEARN кампании

80% классические запуски

Новые каналы



Новые
форматы



Развитие ML



Новые
механики



Создание ЛК CVM для
поставщиков



КЛАССИЧЕСКИЕ УСПЕШНЫЕ МЕХАНИКИ

БАЛЛЫ

+900x баллов

за покупку любых сладостей Milka от 250 ₽ в одном чеке до 12 апреля

5

Специально для вас X5

Покупателей «Пятёрочки»	0,4 млн
Конверсия в покупку PLU	34,7%
Инкрементальный PTO на контакт	14 ₽

МИР

Кешбэк 20%

на карту «Мир» за покупки сладостей Mondelez от 150 ₽

Успейте до 20 марта

Специально для вас X5

Покупателей «Пятёрочки»	2,2 млн
Конверсия в покупку PLU	20,75%
Инкрементальный PTO на контакт	7,05 ₽

ИНФО

Выгодная цена

на влажный корм для кошек Purina ONE® до 5 февраля

25 лет

Специально для вас X5

Покупателей «Пятёрочки»	1,2 млн
Конверсия в покупку PLU	44,1%
Инкрементальный PTO на контакт	4,17 ₽

КЛАССИЧЕСКИЕ УСПЕШНЫЕ МЕХАНИКИ

MULTI-OFFER

- ✔ Стимулирование дополнительных покупок
- ✔ Оптимизация за контакт для поставщиков
- ✔ Закрытие повседневных потребностей для гостей с выгодой

Результаты

244 741

гостей воспользовались
оффером

639 812

позиций продано
по офферу

186 527

позиций продано
инкрементально



58%
прирост PTO
129%
ROI



42%
прирост PTO
430%
ROI



47%
прирост PTO
163%
ROI



38%
прирост PTO
393%
ROI

6 февраля



CSI 55,6%

НОВЫЕ ФОРМАТЫ. КОМБО

БРЕНД+БРЕНД

БРЕНД+КАТЕГОРИЯ

БРЕНД+ЧЕК

Сразу две выгоды

2000 баллов за покупку коньяка «Коктебель» 0,5 л и/или **400 баллов** за покупки шоколада Alpen Gold до 1 мая

Специально для вас

ЧРЕЗМЕРНОЕ УПОТРЕБЛЕНИЕ АЛКОГОЛЯ ВРЕДИТ ВАШЕМУ ЗДОРОВЬЮ 18+

Сразу две выгоды

+700 баллов за покупки Alpen Gold или Picnic от 3 шт. **+300 баллов** за покупки любых соков, морсов или холодного чая от 300 ₽ до 4 марта

Специально для вас

Двойная выгода

+700 баллов за покупку любых товаров от 400 рублей в чеке до 12 ноября

Специально для вас

Здравствуйте!
Выберите продукты, полные кальция и витамина D, и получите баллы на карту «X5 Клуба» до 12 ноября включительно.

Покупателей «Пятёрочки» **0,15 млн**

Конверсия в покупку PLU **30,3%**

Инкрементальный PTO на контакт **7,8 ₽**

Покупателей «Пятёрочки» **0,3 млн**

Конверсия в покупку PLU **37,2%**

Инкрементальный PTO на контакт **7,9 ₽**

Покупателей «Пятёрочки» **0,66 млн**

Конверсия в покупку PLU **11,63%**

Инкрементальный PTO на контакт **6,29 ₽**



НОВЫЕ ФОРМАТЫ РЕЦЕПТЫ

5 Пятёрочка

Подробнее про «X5 Клуб»

**+350
баллов**

за покупки печенья
«Юбилейное»
до 19 февраля

25 лет



Специально для вас

X5

Здравствуйте, Имя!

«Пятёрочка» подготовила для вас аппетитное предложение,
а также лёгкий в приготовлении рецепт нежнейшего чизкейка.

Чизкейк



Ингредиенты



Сливочное
масло
100 г



Печенье
«Юбилейное»
300 г



Творог
500 г



Сахар
200 г



Сливки 30%
400 мл



Желатин
25 г

730 571

Покупателей
«Пятёрочки»

9,35%

Конверсия
в покупку PLU

3,54

Инкрементальный
PТO на контакт

5 Пятёрочка

Подробнее про «X5 Клуб»

**+400 x
баллов**

за покупку любых
сладостей Milka
от 150 Р
до 15 марта



Специально для вас

X5

Здравствуйте, Имя!

Весна начинается с Масленицы! Приготовьте блинчики
на молоке с шоколадной пастой!

Рецепт блинчиков на молоке
с шоколадной начинкой



Ингредиенты



Молоко
200 мл



Яйцо
1 шт.



Мука
70 г



Сахар



Соль



Сода

190 497

Покупателей
«Пятёрочки»

13,27%

Конверсия
в покупку PLU

6,38

Инкрементальный
PТO на контакт



НОВЫЕ СЕГМЕНТЫ ЯДРО

5 Пятёрочка Подробнее про «X5 Клуб»

+400x
баллов

за покупки
круассанов
7Days от 120 Р
до 26 апреля

Специально для вас
X5

Здравствуйте, Имя!

Дополните свой завтрак или сделайте перерыв и насладитесь перекусом с круассанами 7Days.

Шаг 1

Покупайте круассаны 7Days от 120 Р до 26 апреля

Шаг 2

Не забудьте использовать вашу карту лояльности «X5 Клуба»

Шаг 3

Получайте **400 баллов** на вашу карту. Баллы действуют 5 дней

Купить с доставкой

5 Пятёрочка
выручает!

Поделитесь вашим мнением!

Пожалуйста, поставьте нам оценку, именно она делает нас ещё лучше

Оценить

8 800 555 55 05

Круглосуточно, бесплатно по РФ

[Вход в личный кабинет](#)

[Правила программы](#)

[Часто задаваемые вопросы](#)

43 603

Покупателей
«Пятёрочки»

9,97%

Конверсия
в покупку PLU

7,18

Инкрементальный
PTO на контакт

СХ-ПЕРСОНЫ

5 Пятёрочка Подробнее про «X5 Клуб»

+400x
баллов

за покупки
Бисквитов
«Барни»
на сумму
от 150 Р в чеке
до 18 апреля

Специально для вас
X5

Здравствуйте, Имя!

Выберите «Барни» для лёгкого и питательного перекуса!

Благодаря индивидуальной упаковке, бисквиты идеально подходят для быстрого перекуса или небольшого перекуса в дороге.

Как получить двойную выгоду?

Шаг 1

Покупайте бисквиты «Барни» на сумму от 150 Р в чеке до 18 апреля

Шаг 2

Не забудьте использовать вашу карту лояльности «X5 Клуба»

Шаг 3

Получайте **400 баллов** на вашу карту. Баллы действуют 5 дней

Купить с доставкой

5 Пятёрочка
выручает!

Покупайте «Барни»

с 1 апреля по 26 мая участвуйте в акции и выигрывайте призы!

БОЛЬШЕ ПРЯТКИ С БАРНИ

44 384

Покупателей
«Пятёрочки»

18,94%

Конверсия
в покупку PLU

5,09

Инкрементальный
PTO на контакт

НОВЫЕ ФОРМАТЫ

АДВЕНТ-КАЛЕНДАРИ

- ✓ Использование модели “крючка” - выработка привычки получения коммуникации
- ✓ Яркий нетипичный дизайн + подарки
- ✓ Поддержка лояльности бренда
- ✓ Погружение в ассортимент партнёра

до 21.08
500 🍊 от 150 ₹
 500 Апельсинок за покупку любых шоколадок и бисквитов Milka от 150 ₹ в чеке*

до 4.09
600 🍊 от 150 ₹
 600 Апельсинок за покупку любых круассанов 7Days от 150 ₹ в чеке и/или 300 Апельсинок за покупку любых круассанов Chirisaio от 70 ₹ в чеке*

до 11.09
350 🍊 от 2 шт.
 350 Апельсинок за покупку любых шоколадок Alpen Gold и/или Picnic от 2 шт.*

CSI 61,5%

5 Пятёрочка
Моменты лета
 Лето — это яркое путешествие, которое никогда не заканчивается. Давайте вместе продлим тёплое настроение! Шагните по карте и открывайте сюрпризы каждую неделю.

Участвую

500 🍊 от 150 ₹
 500 Апельсинок за покупку любых шоколадок и бисквитов Milka от 150 ₹ в чеке.

500 🍊 от 150 ₹
 500 Апельсинок за покупку любых бисквитов «Барни» от 140 ₹ в чеке.

600 🍊 от 150 ₹
 600 Апельсинок за покупку любых круассанов 7Days от 150 ₹ в чеке и 300 Апельсинок за покупку любых круассанов Chirisaio от 70 ₹ в чеке.

350 🍊 от 2 шт.
 350 Апельсинок за покупку любых шоколадок Alpen Gold и/или Picnic от 2 шт.*

4.09
 400 Апельсинок за покупку любых шоколадок Alpen Gold от 150 ₹ в чеке и 300 Апельсинок за покупку любых круассанов Chirisaio от 70 ₹ в чеке.

11.09
 350 🍊 от 2 шт.*

Остановка на весёлый пикник!


НОВЫЕ СЦЕНАРИИ

ТРИГГЕРЫ

- ✓ Привязка к событию или действию гостя
- ✓ Своевременность коммуникации
- ✓ Стимулирование дополнительных продаж
- ✓ Персонализация взаимодействия



Настроение: понедельник  **сейчас**

Персональная акция для вас: 350
 Апельсинок за любые сладости Alpen
 Gold, Milka, Picnic или готовый кофе из
 «Пятёрочка Кафе» от 180 ₽ до 05.09.
 Подробнее 



НОВЫЕ КАНАЛЫ ДЛЯ ПЕРСОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ

ПЕРС.СООБЩЕНИЯ НА КСО



450 баллов за 7Days до 1.02!

Покупателей «Пятёрочки»	0,15 млн
Конверсия в покупку PLU	10,6%
Инкрементальный PTO на контакт	5,45 ₺

STORIES



Покупателей «Пятёрочки»	0,15 млн
CR	63%
CSI	88,9

ONBOARDING



Таргетированное сообщение
при открытии МП

Уход от массового промо (УМП) нацелен на рост финансовых метрик наравне с клиентскими

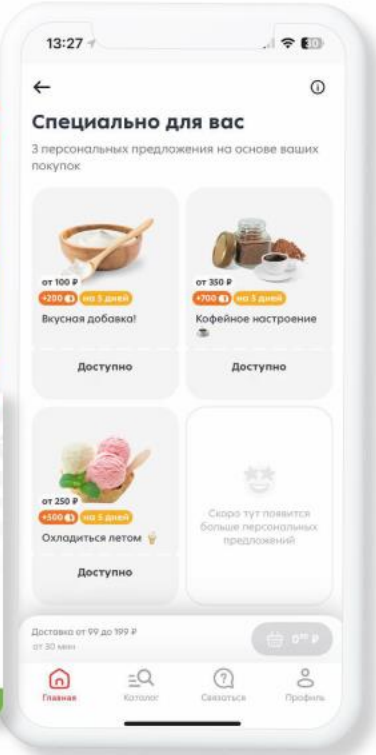
1 Ключевой рычаг УМП: синергия персонального и массового промо



Замена неэффективного массового промо на персональное



Персональное продвижение EDLP



+400
Апельсинок

за покупку любого плавленого сыра VIOLA до 16 июля

Специально для вас

5
Сразу две выгоды

+300 Апельсинок за покупку молочных продуктов «Простовашино» от 100 ₽

+500 Апельсинок за любую покупку от 600 ₽ в чеке до 13 августа

Специально для вас

2 Уход от массового промо (УМП) нацелен на рост финансовых метрик



Рост РТО и ФМ



Комплекс мер по оздоровлению промо и поддержке ценовых стратегий



Усиление EDLP



Замена неэффективного массового промо персональным



Доп. выгоды и экономия от покупок



Уникальные персональные подборки товаров



Для клиентов, которым важно промо на товары



Доп. продажи и продвижение



Уникальная на рынке возможность персональной поддержки ценовых стратегий



Оздоровление и оптимизация работы с ассортиментом



В УМП реализовано омниканальное персональное продвижение товаров с учетом Персоны клиента и истории покупок

КОММУНИКАЦИЯ В ТЕЧЕНИЕ НЕДЕЛИ

Viber

5 Выгодная подборка для вас

Посмотрите ваши персональные предложения! Покупайте товары из списка и получайте больше Апельсинок до 22 июля.

Баллы теперь Апельсины — условия остались прежними, а предложения стали ещё выгоднее! Апельсины активны 5 дней и начисляются только за покупки из этого списка. Акцией можно воспользоваться несколько раз — она действует в магазинах и с доставкой.

Используйте карту лояльности! Список товаров в приложении 5ka.ru/f/fdsf или на сайте 5ka.ru/f/va1ad

Мы подобрали эти предложения, опираясь на ваши предпочтения и покупки, а также на выбор других покупателей с похожими интересами.

Специально для вас X5

Персонализация коммуникаций с учетом персон

Автоматизированная загрузка офферов в мобильное приложение и на сайт

Push уведомление

5 ПЯТЁРОЧКА сейчас

Подборка персональных предложений, за которые можно получить больше Апельсинок! Акция действует до 19.08. Подробнее

СМС сообщение

11:53

Выгодные персональные предложения до 26.08: 5ka.ru/f/mt, 5ka.ru/f/ds

Моб. приложение

Специально для вас

<p>+750 X5 на 5 дней</p> <p>Пампини с новой начинкой</p> <p>Доступно до 19 августа</p>	<p>+620 X5 на 5 дней</p> <p>Антиперспирант Deonica</p> <p>Доступно до 19 августа</p>
<p>+960 X5 на 5 дней</p> <p>Тампоны Kotex Active супер</p> <p>Доступно до 19 августа</p>	<p>+990 X5 на 5 дней</p> <p>Рулет «Народный кондитер»</p> <p>Доступно до 19 августа</p>
<p>+390 X5 на 5 дней</p>	<p>от 2 шт +290 X5 на 5 дней</p>

Главная Доставка Связаться Профиль

Лендинг

5 Москва

Подарочные сертификаты Акции Оценка тов

Специально для вас

Предложения на основе ваших покупок

Все Предложения недели

<p>от 2 шт +220 X5 на 5 дней</p> <p>Лапша Big Bon курица с соусом сальса</p> <p>Доступно до 26 августа</p>	<p>+620 X5 на 5 дней</p> <p>Антиперспирант Deonica</p>
<p>от 2 шт +140 X5 на 5 дней</p> <p>Корм влажный FELIX®</p>	<p>+920 X5 на 5 дней</p> <p>Мороженое Ice-Ice Movie с попкорном</p>

Персональные страницы на сайте и в мобильном приложении

E-mail

5 Пятёрочка

Больше Апельсинок за покупки!

с 30 августа по 5 сентября

Специально для вас X5

Здравствуй, Татьяна!

Дополнительные Апельсины только для вас за покупку товаров из этого списка! Приходите в гости, приобретайте товары из списка, сканируйте вашу карту лояльности при каждой покупке и получите дополнительную выгоду!

При заказе через доставку акционные Апельсины временно не начисляются.

<p>Крупы «Зарница» Москва</p> <p>Доступно до 19 августа</p>	<p>от 2 шт Корм влажный FELIX®</p> <p>Доступно до 19 августа</p>	<p>Сосиски «Сардельки» 18%</p> <p>Доступно до 19 августа</p>
<p>Мясные «Фабрики» колбаса без соевого</p> <p>Доступно до 19 августа</p>	<p>Рулет «Народный кондитер»</p> <p>Доступно до 19 августа</p>	<p>Тампоны Kotex</p> <p>Доступно до 19 августа</p>

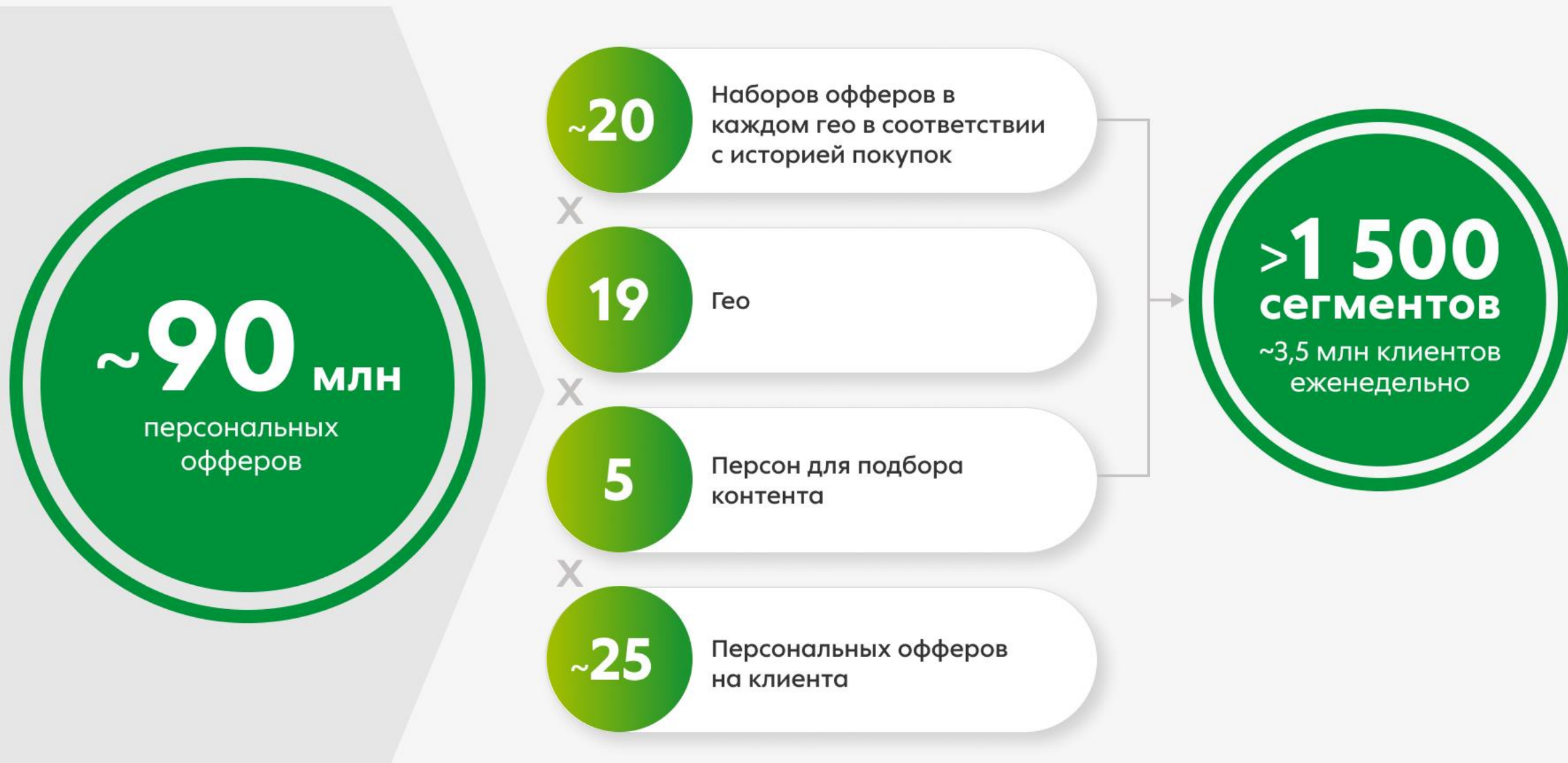
Ещё предложения

5 Пятёрочка выражает!

Понравилось предложение? Нажмите здесь: Да Нет

Продвижение через мультикатегорийные офферы

Каждую неделю в рамках комплекса УМП запускаются порядка 90 млн персональных офферов для более чем 1500 сегментов клиентов



Более 50 пилотов с поставщиками показали прирост оборота по продвигаемым товарам



+1590 📈 на 5 дней

Подгузники Huggies Ultra Comfort

Доступно до 9 сентября

~ на **20%** больше оборота по продвигаемым товарам

до **80%** экономия затрат поставщика



от 2 шт

+290 📈 на 5 дней

Хлебцы «Хлебцы-Молодцы» «ФитнесЛайн»

Доступно до 9 сентября



+300 📈 на 5 дней

Зубная паста Aquafresh

Доступно до 9 сентября



+900 📈 на 5 дней

Тампоны Kotex

Доступно до 2 сентября



от 2 шт

+110 📈 на 5 дней

Корм влажный FELIX® для взрослых кошек

Доступно до 2 сентября



+260 📈 на 5 дней

Напиток овсяный Nemoloko классический

Доступно до 9 сентября



+270 📈 на 5 дней

Крупа «Здоровое Меню»

Доступно до 2 сентября



+840 📈 на 5 дней

Пельмени «Сибирская Коллекция» домаш.

Доступно до 9 сентября

Продукт SVM получает высокую оценку профессионального сообщества через престижные премии на рынке ритейла



2022 г.



 **Золото**

в номинации «Лучшее антикризисное управление» за высокие результаты работы SVM в процессе миграции на новое ПО процессинга лояльности



 **Золото**

в номинации «Эффективный совместный проект сеть и поставщик» за результаты Mondelez по работе с SVM в ТС «Пятёрочка» по итогам 2022 г.

2023 г.



 **Золото**

в номинации «Системная трансформация маркетинга с помощью технологий» за бизнес-результаты работы платформы SVM в 2023 г.



 **Золото**

в номинации «Лучший покупательский опыт в ритейле» за бизнес-результаты работы платформы SVM в 2023 г.



 **Бронза**

в номинациях «Best use of direct & CRM marketing» и «Best execution of B2C brand loyalty program»



 **Высокое одобрение жюри**

в номинации «ЭФФЕКТИВНОЕ ПРИМЕНЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ В CX» за бизнес-результаты работы платформы SVM в 2023 г.

ОЦЕНКИ НАШИХ ГОСТЕЙ

63%

Лучший показатель
CSI кампаний по году
за июль

61%

Средний CSI
кампаний
по году



ОТЗЫВЫ



Спасибо большое за очень внимательное отношение к покупателю так неожиданно, что хочется приходить к вам чаще за покупками успехов вам и хороших покупателей!



Спасибо большое очень хороший магазин и предложения.



Часто пользуюсь предлагаемыми акциями, позволяет экономить!



Спасибо за выгодные предложения



Благодарю Пятерочку за сладости и настроение!

ГОСТИ ЖДУТ

МЯСО ТВОРОГ
 СЫР БЫТОВАЯ ХИМИЯ
 АЛКОГОЛЬ ЙОГУРТЫ
 ПТИЦА МОЛОКО
 ЗДОРОВОЕ ПИТАНИЕ

Спасибо за внимание!

