

H

F

Labs

CDI CONF 2024

«Маркетинговый комбайн»

Превращение идеи в готовую кампанию за один час



Павел Абдюшев
Директор по развитию продуктов



Елена Данилова
Продакт

Нерелевантные предложения сжигают базу

• Пример 1

Алло! Вам нужен интернет!

Конечно, давайте!

Ой, а по вашему адресу
не можем подключить...



• Пример 2

Алло! Подобрали страховку
на лето для вас!

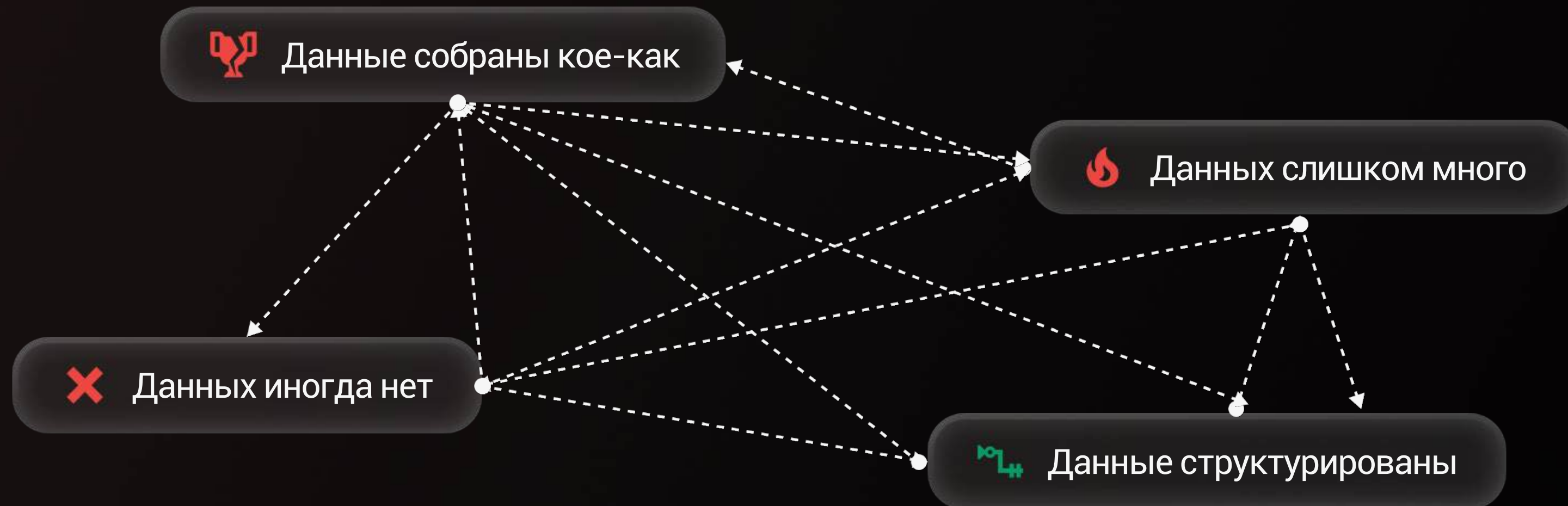
Но у меня уже есть
ваша страховка

А эта от клещей!

У меня именно
такая ☹️

Причина проблем — хаос в данных

Внутри больших компаний слишком много информации – про людей, продукты, договоры, убытки, карточки, каналы взаимодействия



Ключ к решению —
порядок и наблюдение



Ключ к решению — порядок и наблюдение

1

«Фактор»

2005 г.

• Стандартизация



Ключ к решению — порядок и наблюдение



1 «Фактор»

2005 г.

- Стандартизация

2 «Единый клиент»

2009 г.

- Клиентский профиль

Ключ к решению — порядок и наблюдение



1 «Фактор»

2005 г.

- Стандартизация

2 «Единый клиент»

2009 г.

- Клиентский профиль

3 «Маркетинговый комбайн»

2023 г.

- Профиль 360

Порядок в данных

- Единый профиль клиента

**Сергей В. Иванов**

31.07.1983

Дубна 2-й

Деатральный

8 (916) 151-07-23

5-30-34

**Sergey Vladimirovich Ivanov**

Дубна татральный 2, 6 17

0079161510723-моб

4957371293доб101

ivanov_s@mycorp.ru

**Сергей Владимирович Иванов**

• 31.07.1983

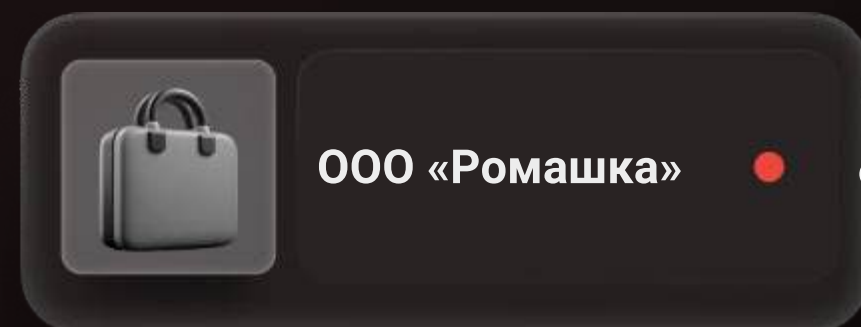
• 141983, Россия, Московская область,
г. Дубна, проезд Театральный 2-й, д. 6, кв. 17

• +7 49621 5-30-34

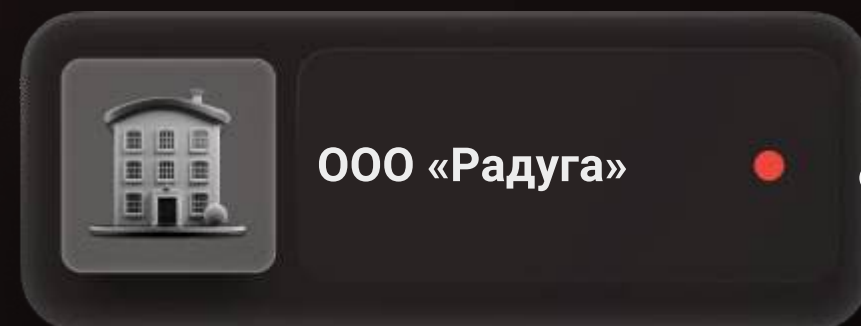
• ivanov_s@mycorp.ru

Порядок в данных

• Информация о продуктах



ООО «Ромашка»



ООО «Радуга»



**Сергей Владимирович
Иванов**

• 31.07.1983

• 141983, Россия, Московская область,
г. Дубна, проезд Театральный 2-й, д. 6, кв. 17

• +7 (496) 215-30-34

• ivanov_s@mycorp.ru

• **Продукт 1**

• **Продукт 2**

Порядок в данных

- Разметка контактов на личные /рабочие



Сергей Владимирович Иванов

- 31.07.1983

- 141983, Россия, Московская область,
г. Дубна, проезд Театральный 2-й, д. 6, кв. 17

- Продукт 1

- Продукт 2

- sergeyiv@hflabs.ru рабочий

- sivanov83@ya.ru личный

- +7 (926) 575-20-42 уникальный

- +7 (495) 928-86-41 популярный

- +7 (903) 187-32-88 др. клиент

Порядок в данных

Разметка по качеству данных



Сергей Владимирович Иванов

Пол: мужской

Дата рождения: 31.07.1983

Серия паспорта: 0207

не подходит для скоринга в БКИ

Номер паспорта: 810735

Продукт 1

Продукт 2

141983, Россия, Московская область, г. Дубна, проезд Театральный 2-й, д. 6, кв. 17

sergeyiv@hflabs.ru

рабочий

sivanov83@ya.ru

личный

+7 (926) 575-20-42

уникальный

+7 (495) 928-86-41

популярный

+7 (903) 187-32-88

др. клиент

Наблюдение за маркетингом

1 Переиспользуемые сегменты

 Активные клиенты

 Студенты

 Пенсионеры

 Зарплатный проект

 Спящие клиенты

Наблюдение за маркетингом

1 Переиспользуемые сегменты

 Активные клиенты

 Студенты

 Пенсионеры

 Зарплатный проект

 Спящие клиенты

2 Каскадные коммуникации



Push



Email



SMS

Наблюдение за маркетингом

1 Переиспользуемые сегменты

 Активные клиенты

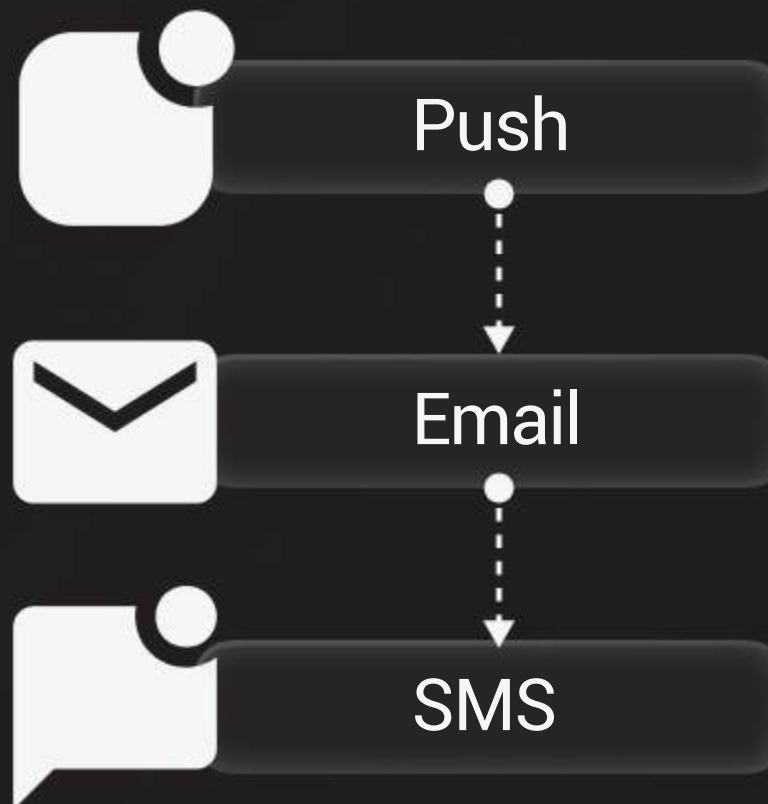
 Студенты

 Пенсионеры

 Зарплатный проект

 Спящие клиенты

2 Каскадные коммуникации



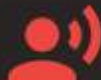
3 Автоматические контрольные группы



Наблюдение за маркетингом

- Готовые кампании

 Welcome-кампания

 Рассказ о привилегиях

 Пуш активности по картам

 Скоро платеж

Наблюдение за маркетингом

- Готовые кампании



Welcome-кампания



Рассказ о привилегиях



Пуш активности по картам



Скоро платеж

Знаем, какие данные
для каких кампаний нужны!

Наблюдение за клиентами

1 Часовые пояса и удобное время коммуникации



Наблюдение за клиентами

1 Часовые пояса и удобное время коммуникации

2 Предпочтительные каналы взаимодействия и учет согласий



Наблюдение за клиентами

1 Часовые пояса и удобное время коммуникации

2 Предпочтительные каналы взаимодействия и учет согласий

3 Покупательские зоны ответственности:
ДМС vs ОСАГО



Наблюдение за внешним миром

- Помощь в нужный момент

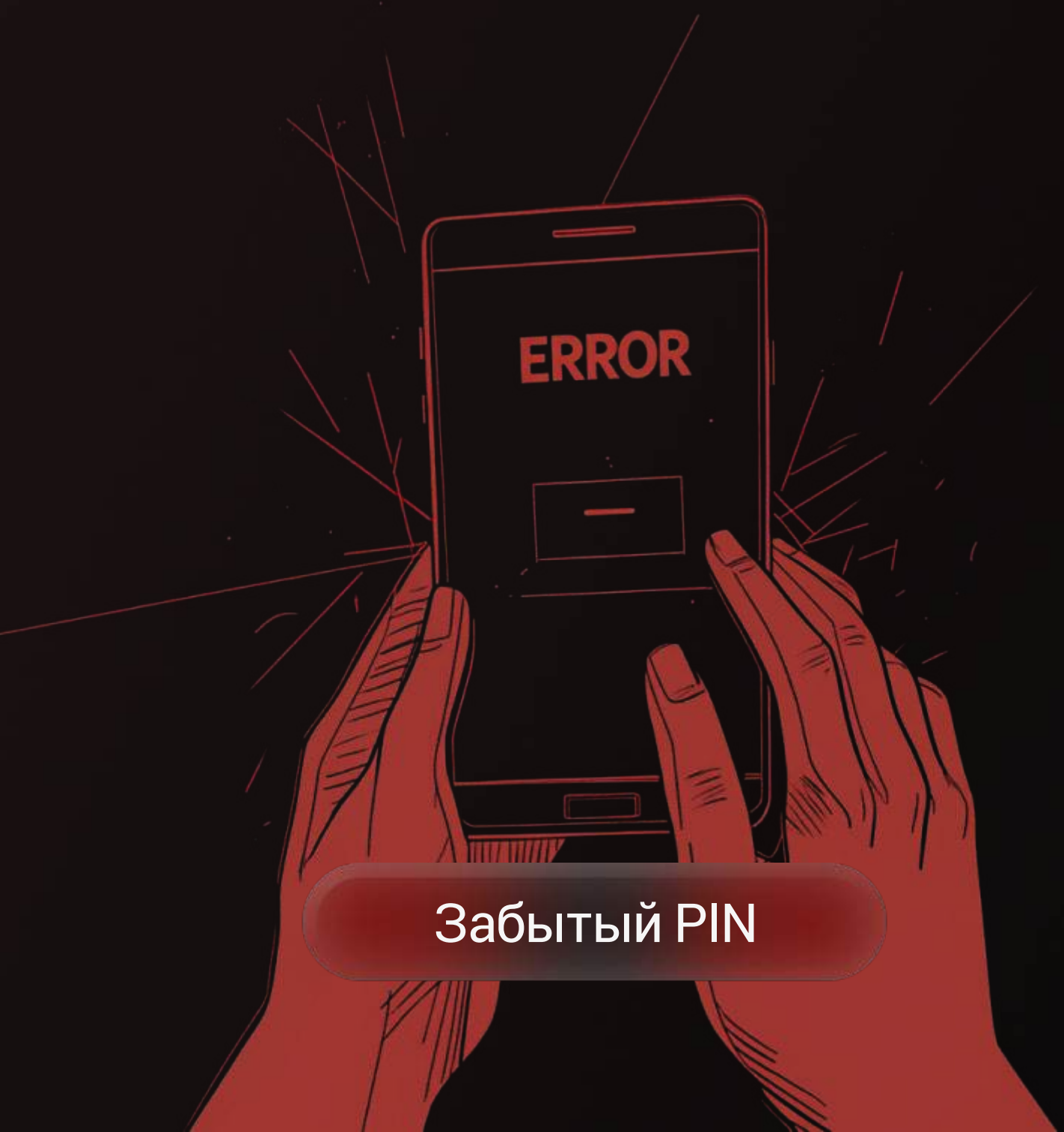


Illustration of a person's hands holding a smartphone. The screen displays the word 'ERROR' in red capital letters. Below the text is a small red horizontal bar. The background is dark with some light streaks emanating from the phone.

ERROR

Забытый PIN

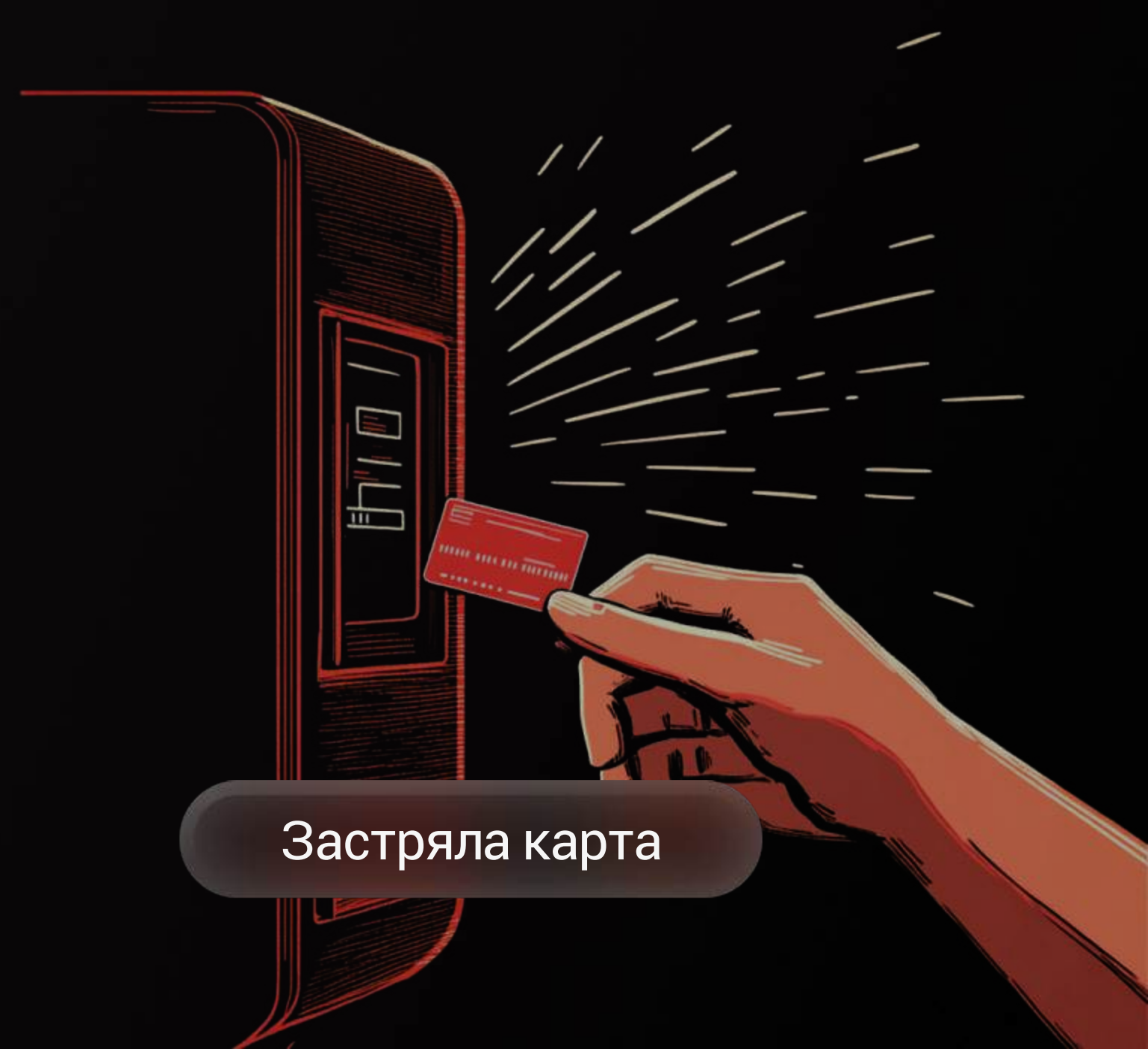


Illustration of a hand inserting a red card into a slot on a dark, rectangular device. The card has some text and a logo. The background is dark with some light streaks emanating from the slot.

Застряла карта

Наблюдение за внешним миром

- Новый опыт для старых продуктов



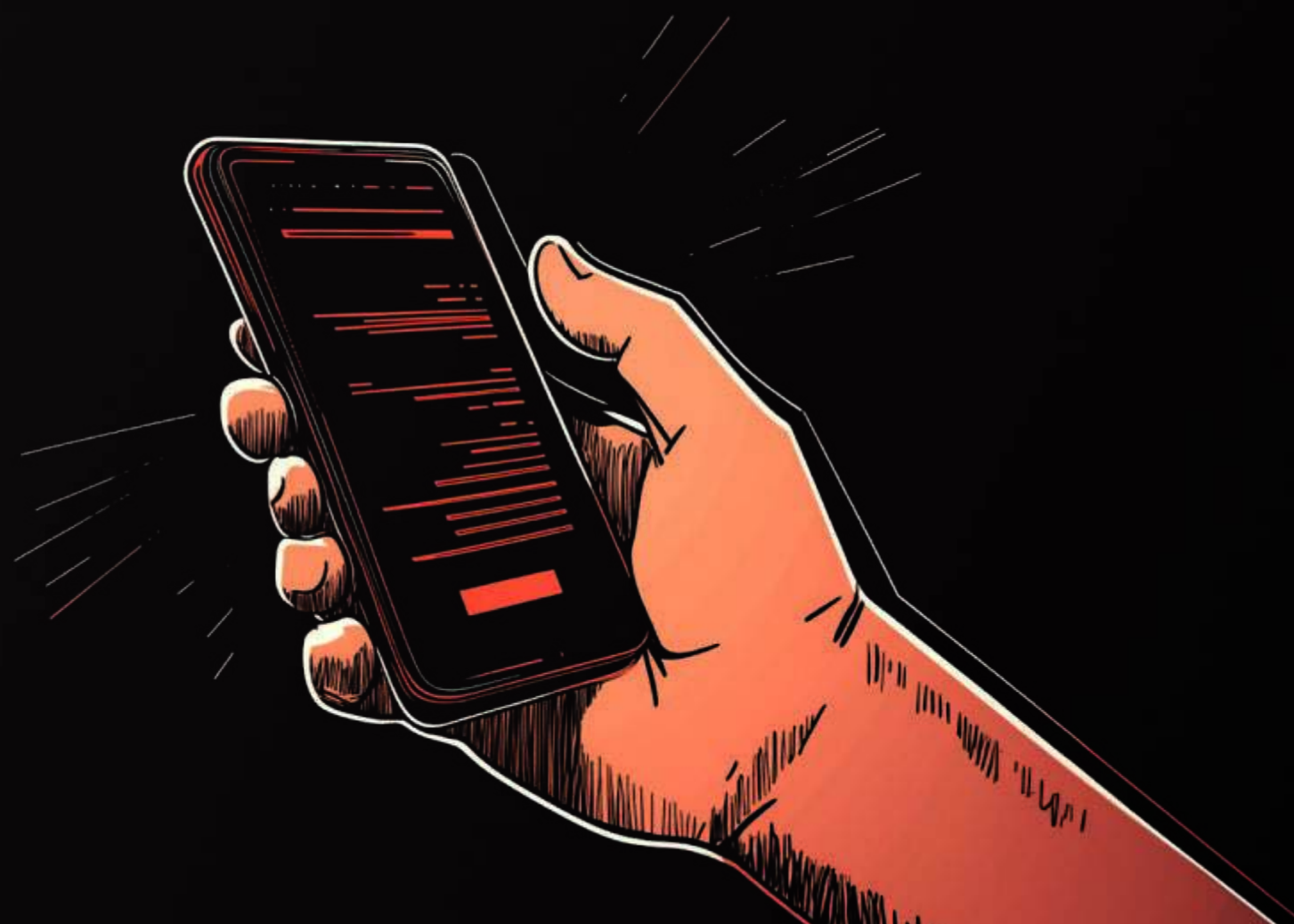
Попал в аварию

Наблюдение за внешним миром

- Новый опыт для старых продуктов



Попал в аварию



Прислали заполненный европротокол

Наблюдение за внешним миром

- Предсказание будущего



Сейчас покупает памперсы

Наблюдение за внешним миром

- Предсказание будущего



Сейчас покупает памперсы



Спустя время — рюкзак к школе

Наблюдение за внешним миром

- Кросс-продажи через заботу



Взаимодействие с клиентом, а не отправка коммуникаций

1

Качество данных

2

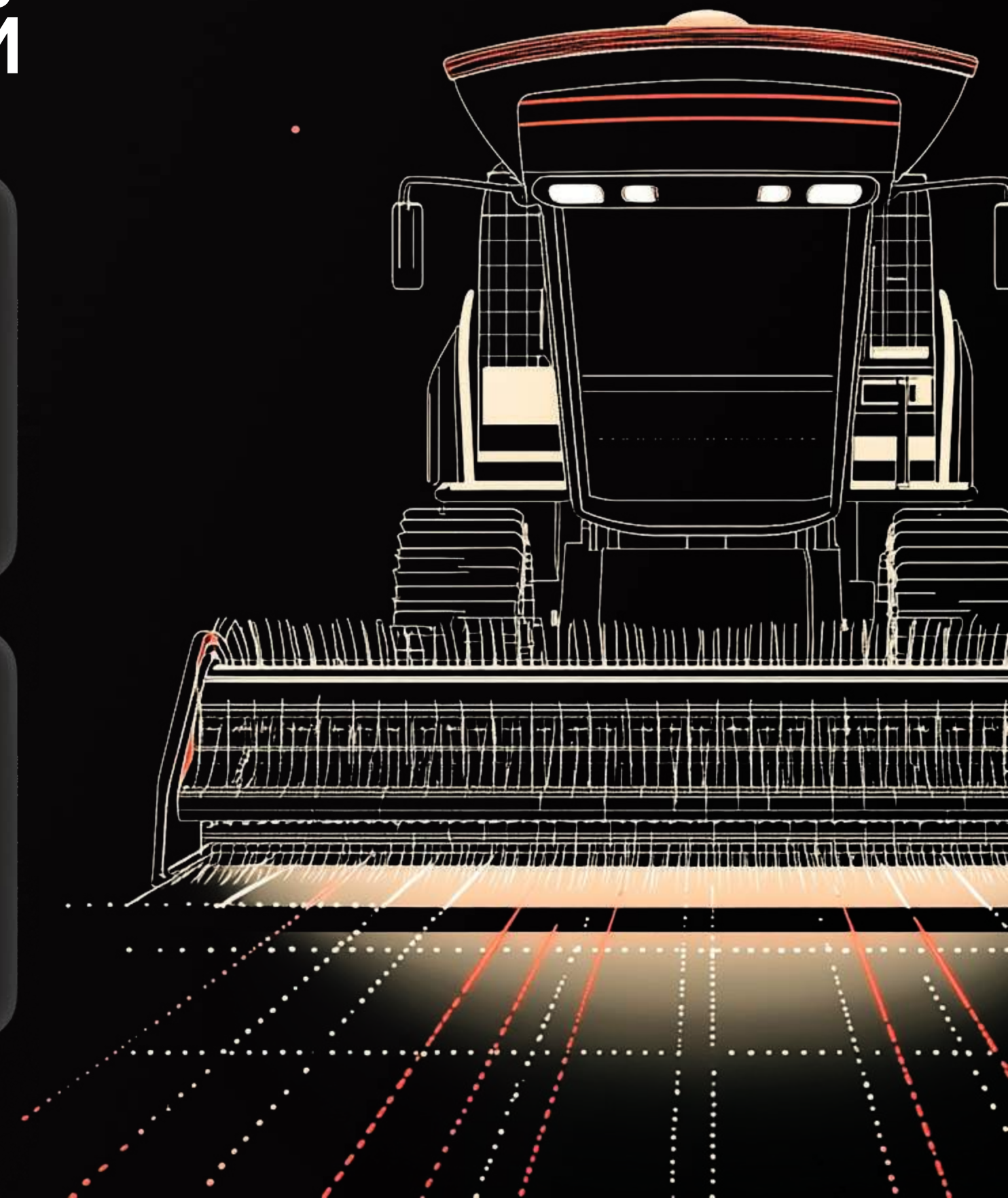
Результаты наблюдений

3

Новые идеи

4

Технологии



Давайте
посмотрим,
как это выглядит
в реальности



Заряжай посевную пилот!



Павел Абдюшев
Директор по развитию продуктов



Елена Данилова
Продакт