

H

F

Labs



# Использование клиентской аналитики в цифровых каналах X5

CDI CONF 2024

🎤 Владимир Ермаченков

📁 Руководитель направления аналитики, Маркетинг и внешние связи

# Портфель активов

Связывают клиентский путь, усиливают основной бизнес



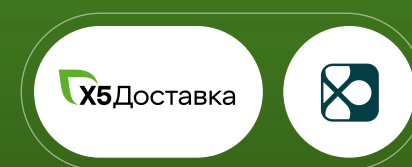
80,4 млн  
Пользователей



1,1 млн  
Пользователей



> 194 тыс.  
Заказов в месяц



> 302 тыс.  
Заказов в день



23 млн  
Пользователей в месяц

Основной бизнес, источник выручки



21 997  
Торговых точек



987  
Торговых точек



1 785  
Торговых точек



612  
Торговых точек



118  
Торговых точек



295  
Торговых точек



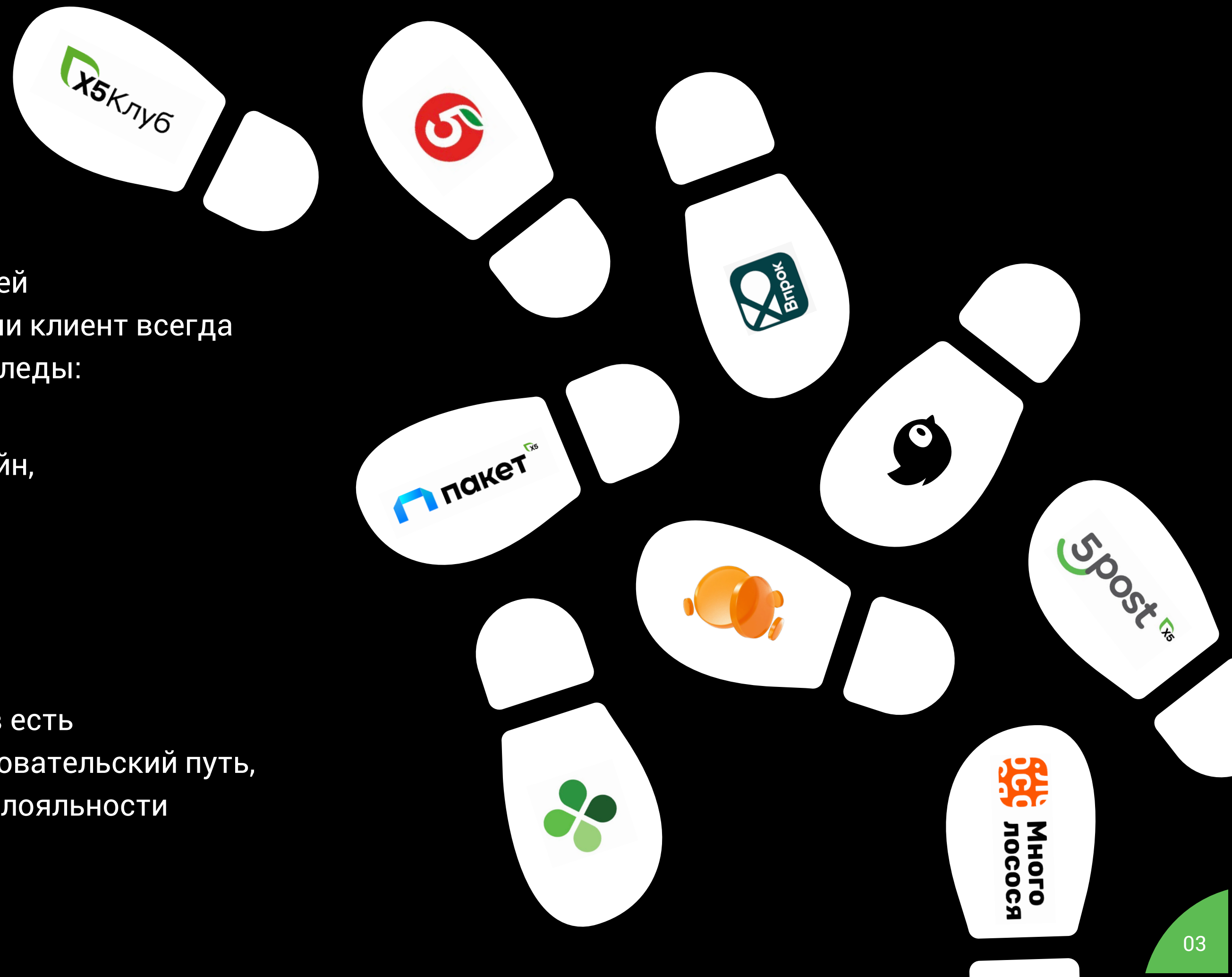
3,6 млн  
Заказов в месяц



При взаимодействии с компанией и отдельными бизнес-единицами клиент всегда оставляет за собой цифровые следы:

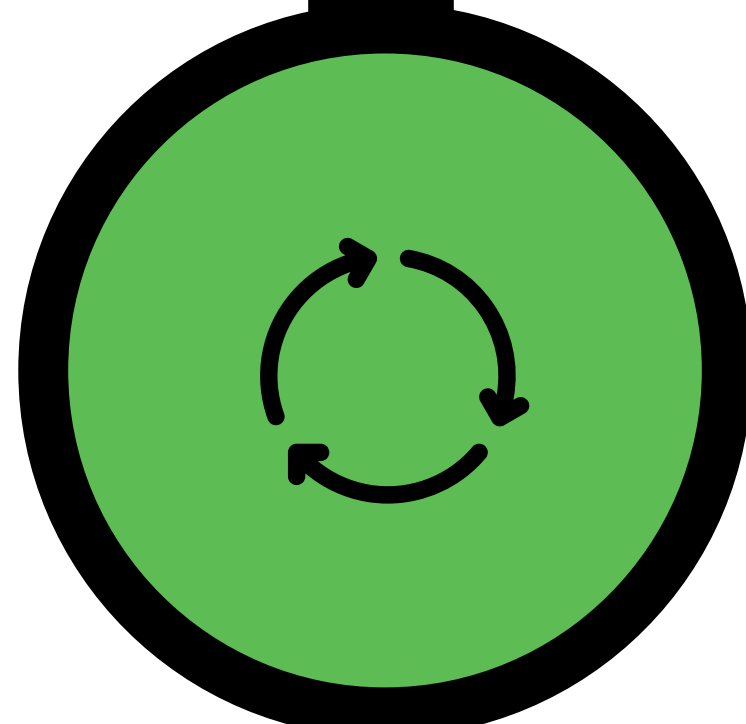
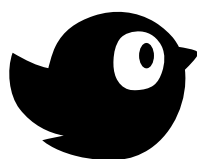
- Покупка – офлайн или онлайн,
- Заказ, доставка,
- Информация о себе.

На основании цифровых следов есть возможность определить пользовательский путь, поведение клиента, его уровень лояльности



Что раньше?  
**Сервис или аналитика?**

---

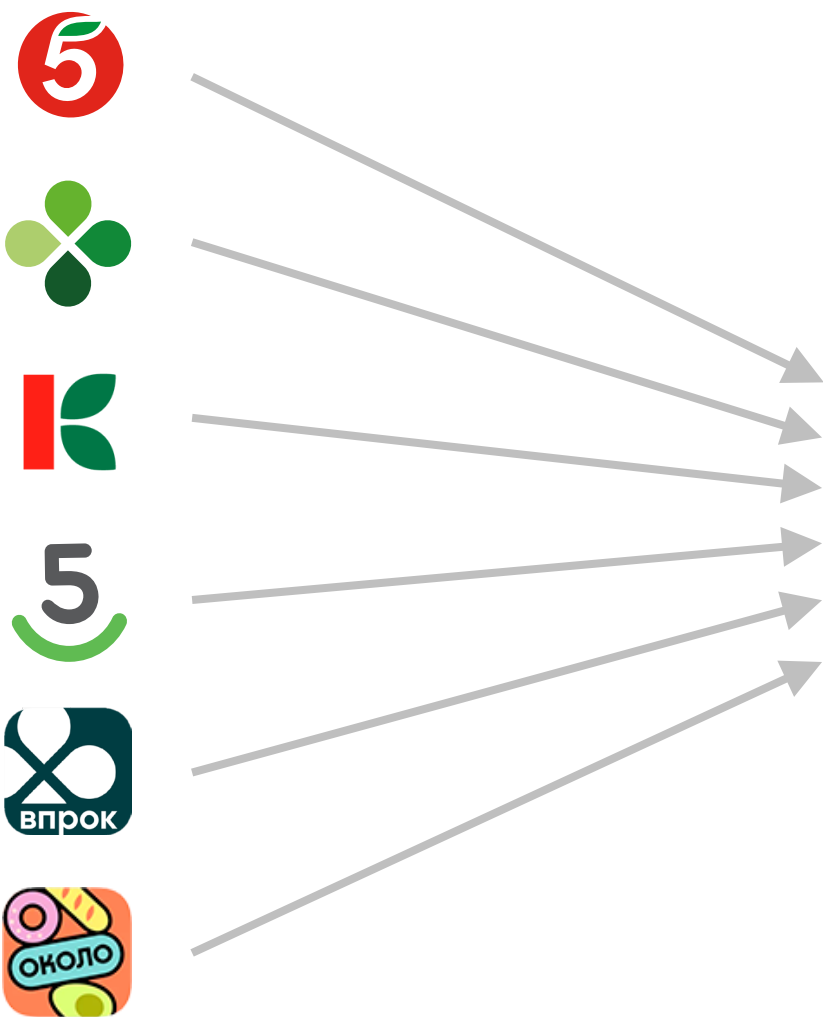


- Консолидация
- Обработка
- Анализ и выводы













# Стало



По данным на 2021 г.

## Золотая запись клиента

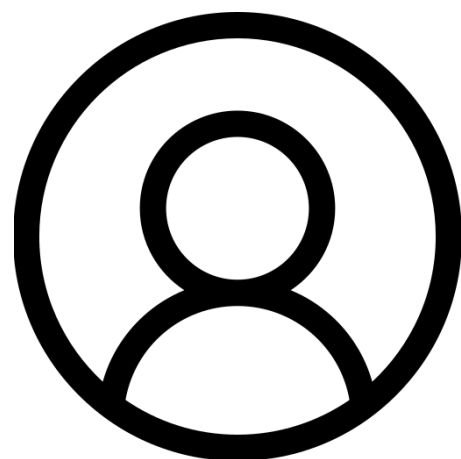
-  Иванов Иван Иванович
-  +79151234567
-  15.03.1978
-  Платежный идентификатор
-  Дети 7-10 лет
-  Домохозяйство с Ивановой Любовью Петровной
-  Есть кошка
-  ЗОЖ



# Было

## СОМАРСН

Клиентский профиль  
в процессинге  
лояльности



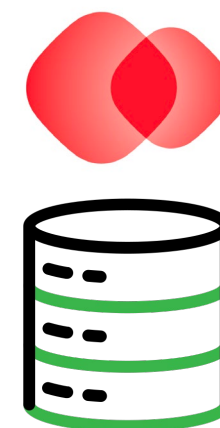
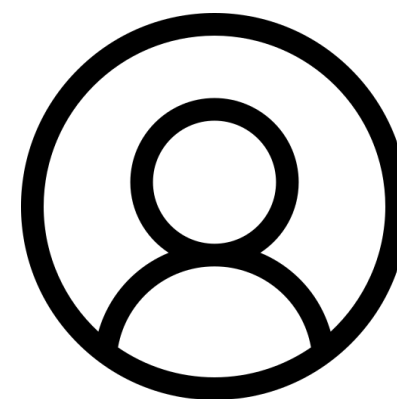
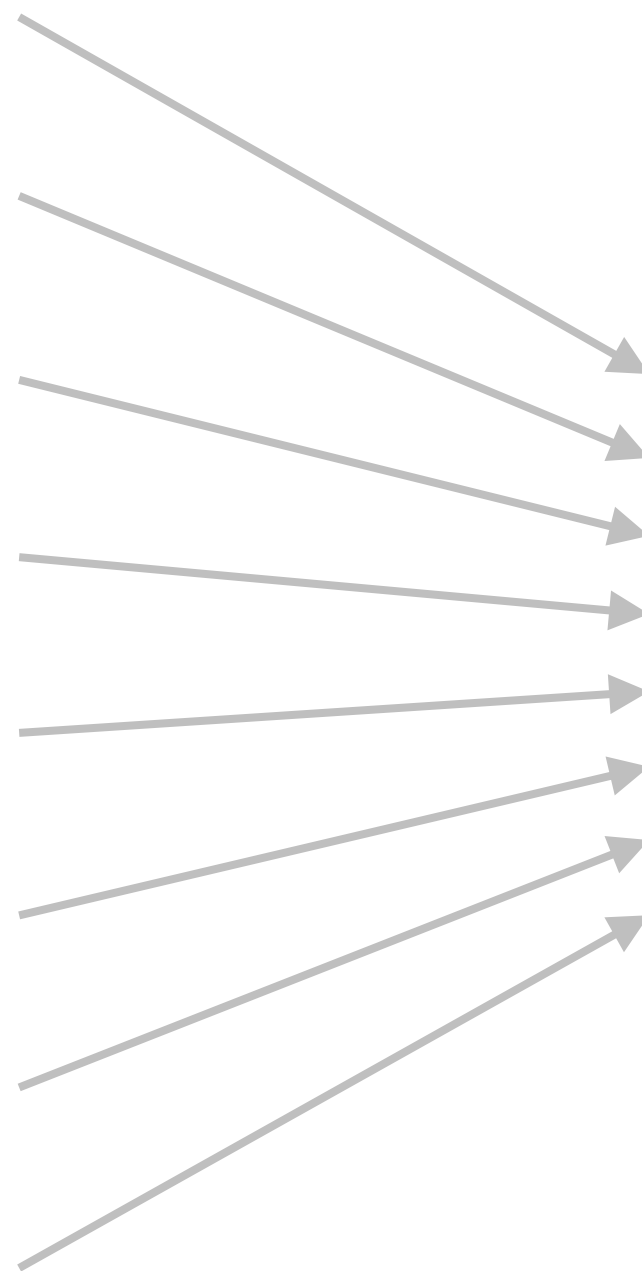
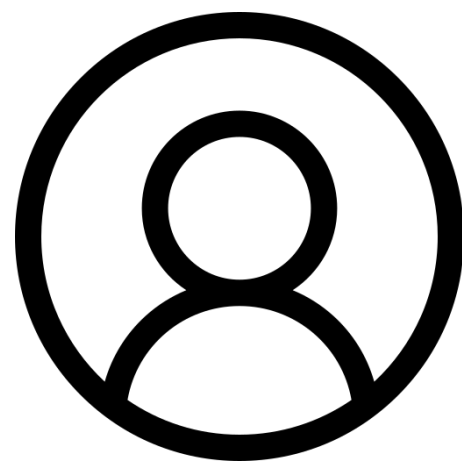
Базы данных CRM



# Стало CIP

Клиентский профиль вынесен в CIP.

CIP становится мастер-системой по клиентским данным



Tarantool Enterprise  
Tarantool DataGrid

1400

Средний RPS

401 млн

Количество хитов

2600

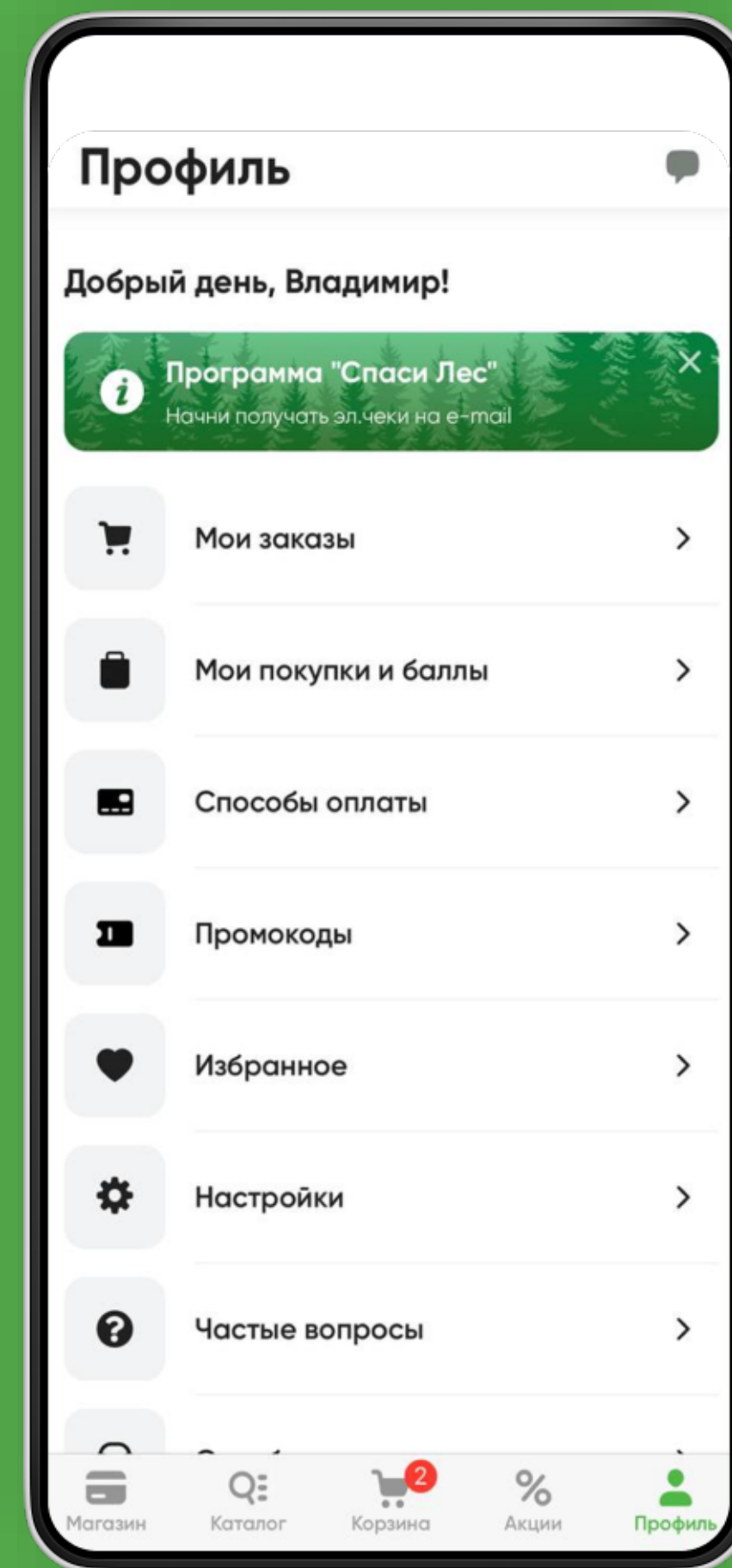
Пиковый RPS

73 мс.

Среднее время  
ответа

99,99 %

Количество успешных  
операций



## Предпосылки



- Самая большая инсталляция консолидации бизнес-информации в России
- Демонтаж – 2 месяца



- Самая нагруженная система лояльности в России
- Демонтаж – 1 месяц

## Событие

### Событие 1:

Решение вендора снято с поддержки

### Событие 2:

Технические проблемы на стороне вендора CRM

## Последствия

- Риск дестабилизации и потери данных
- Невозможность обеспечения формирования критичной отчетности в рамках SLA
- Остановка программы лояльности
- Потеря сервиса истории покупок и связанных с ним сервисов оценки товаров и компенсации возврата товаров баллами

# Стало

Управленческая отчетность и аналитика доступны всем пользователям **в режиме SSA**

Скорость получения данных возросла в **> 5 раз**

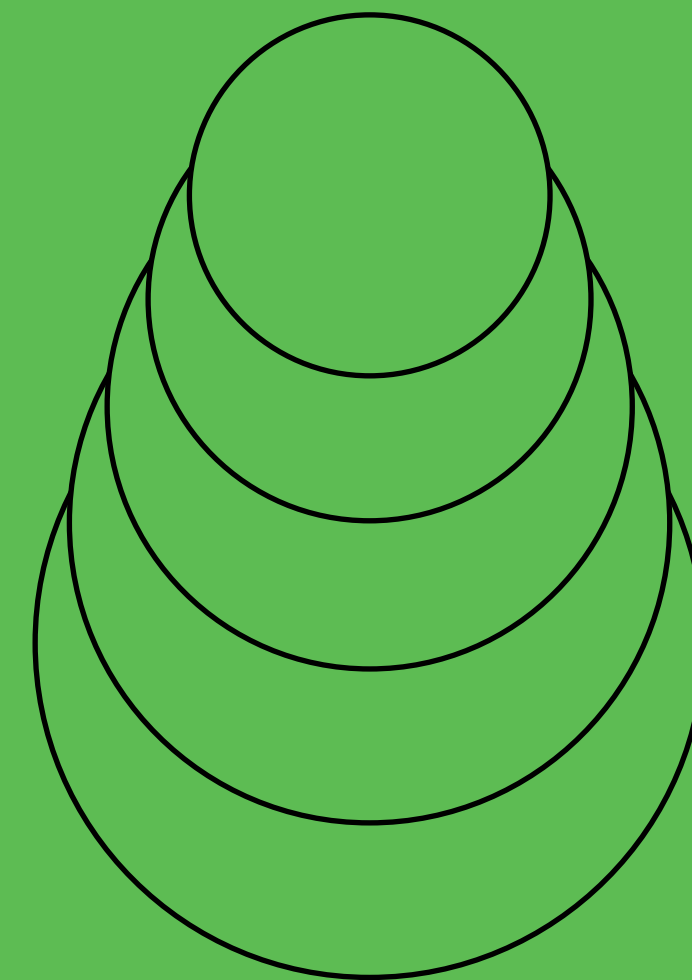
Владение инфраструктурой дешевле в **> 2 раза**

 ClickHouse  SSA

История покупок, аналитика трат по категориям, расчет выгод от программы лояльности и от подписки «Пакет» доступны в мобильных приложения «Пятёрочка», «Мой Перекрёсток» и личном кабинете X5 Club

Скорость получения данных о покупках снижена в **> 2 раза**

 mongoDB  
 ClickHouse  kubernetes



# IT-ландшафт

50

Средний RPS

> 10 млрд

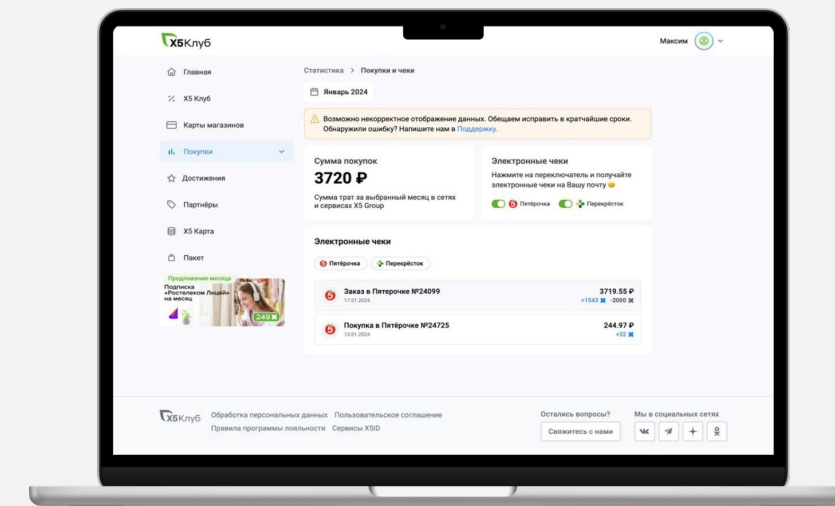
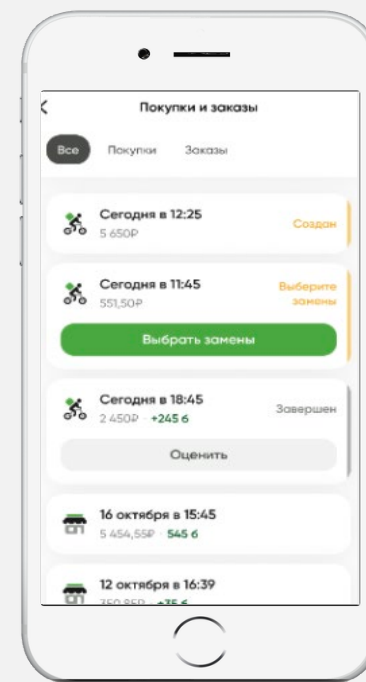
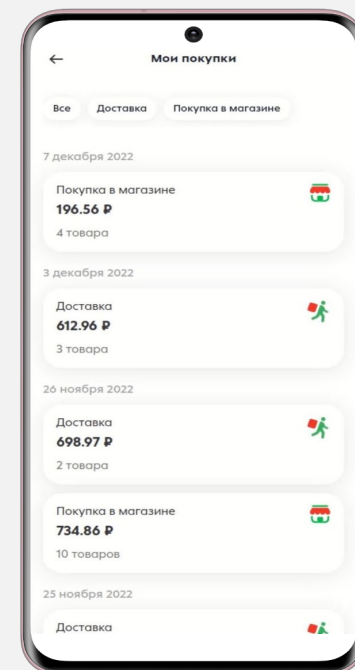
Операций доступно для более 80,4 млн пользователей

95,1

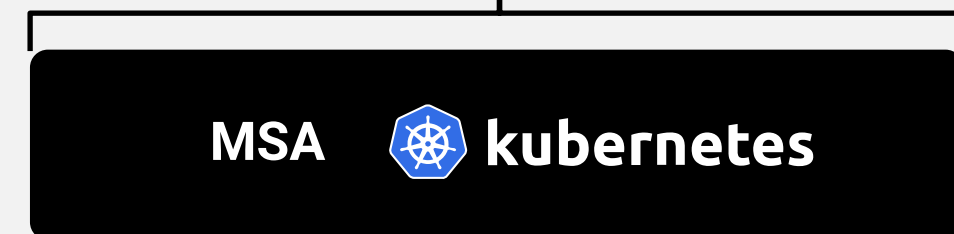
Пиковый RPS

300 мс.

Среднее время ответа



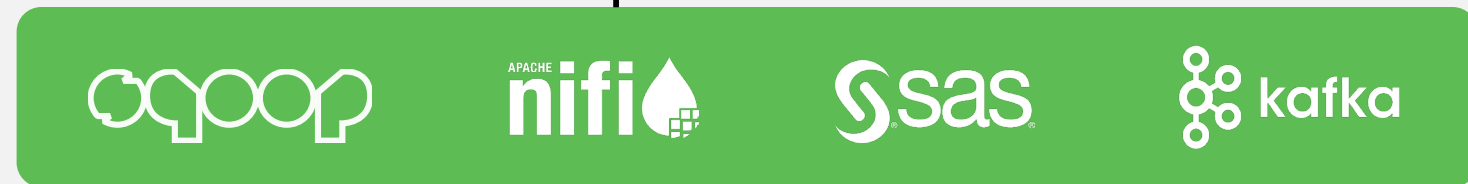
Интеграционный слой



File system



Data transport

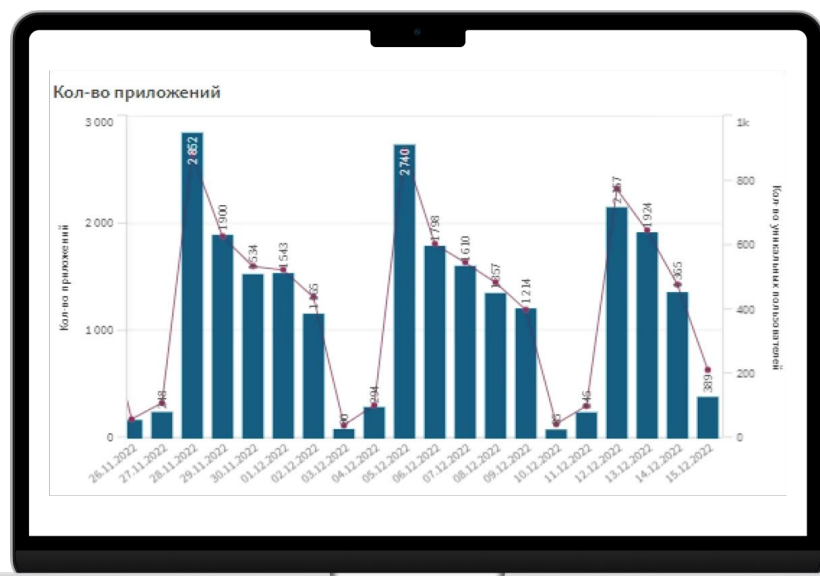
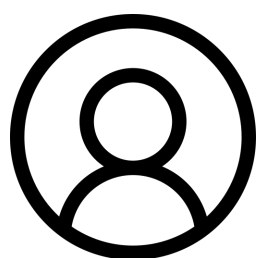


Data source

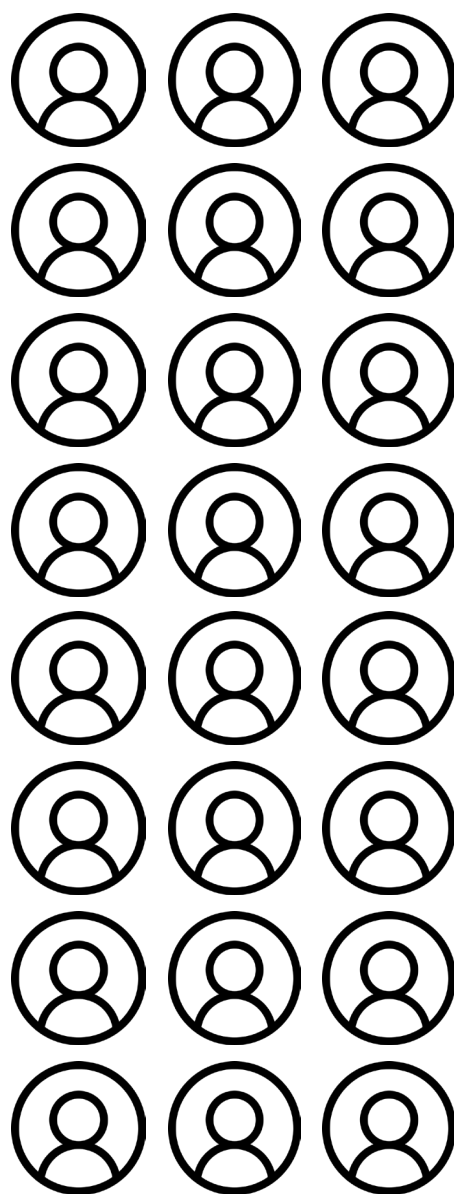
Unstructured data (e.g., user logs)

Structured data (e.g., sales, movements)

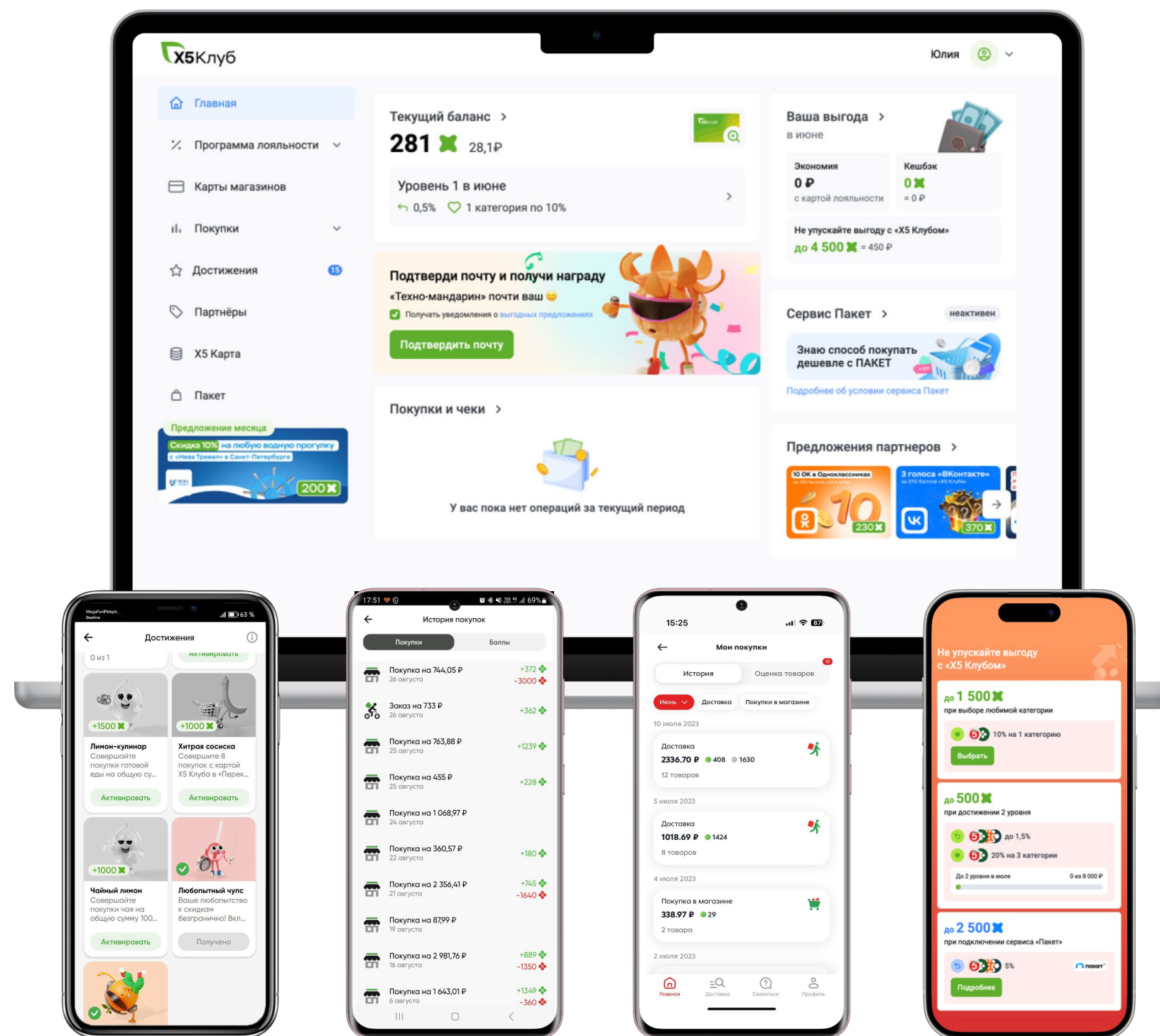
External data (e.g., Nielsen, Gis)



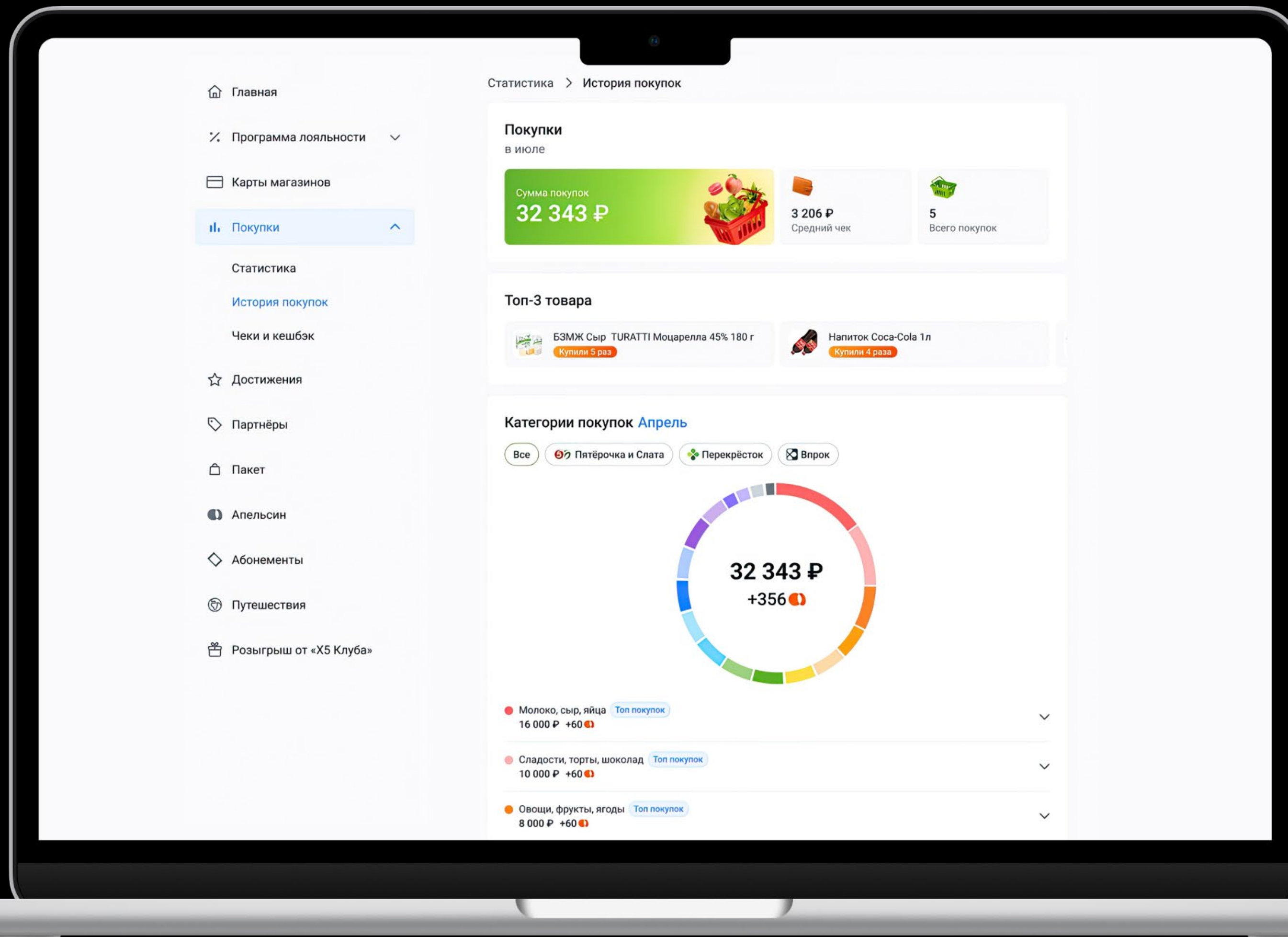
MAU – 17 000



MAU – 4,5 млн



Аналитика  
для изменения  
привычек  
и рутины





**Умножаем выгоду**

**Единые баллы**  
Копите и тратьте баллы в сетях и сервисах «X5»




**Любимые категории**  
До 20% кешбэка за товары из выбранных категорий

Уровень 1	Уровень 2
0,5% кешбэка 1 любимая категория	1% кешбэка 1,5% кешбэка 3 любимых категорий

**Выше уровень - больше выгода**  
Больше покупок в «Пятёрочке», «Перекрёстке» и Много Лосося – и второй уровень ваш!

**Подключите x10 баллов**  
Умножайте выгоду с сервисом Пакет



**Банковская «X5 Карта»**  
Ещё больше кешбэка «X5 Клуба» и дополнительный 1% кешбэка на остальные траты

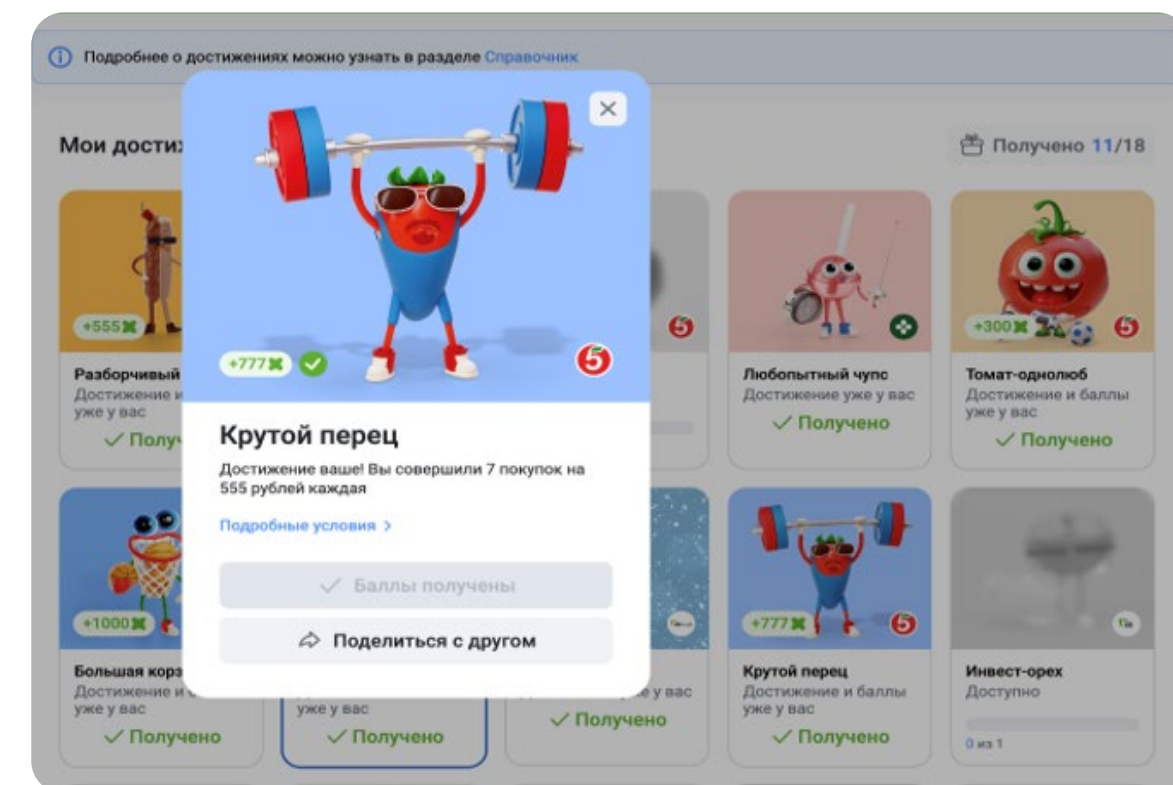
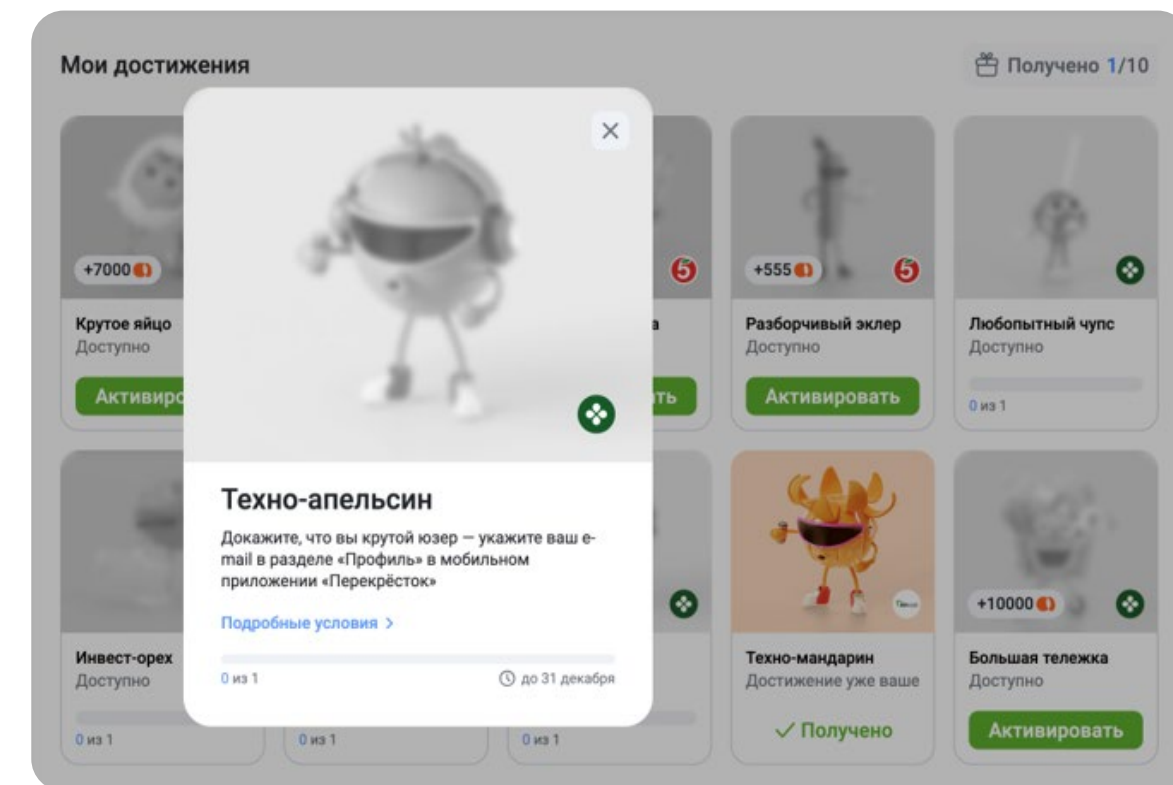
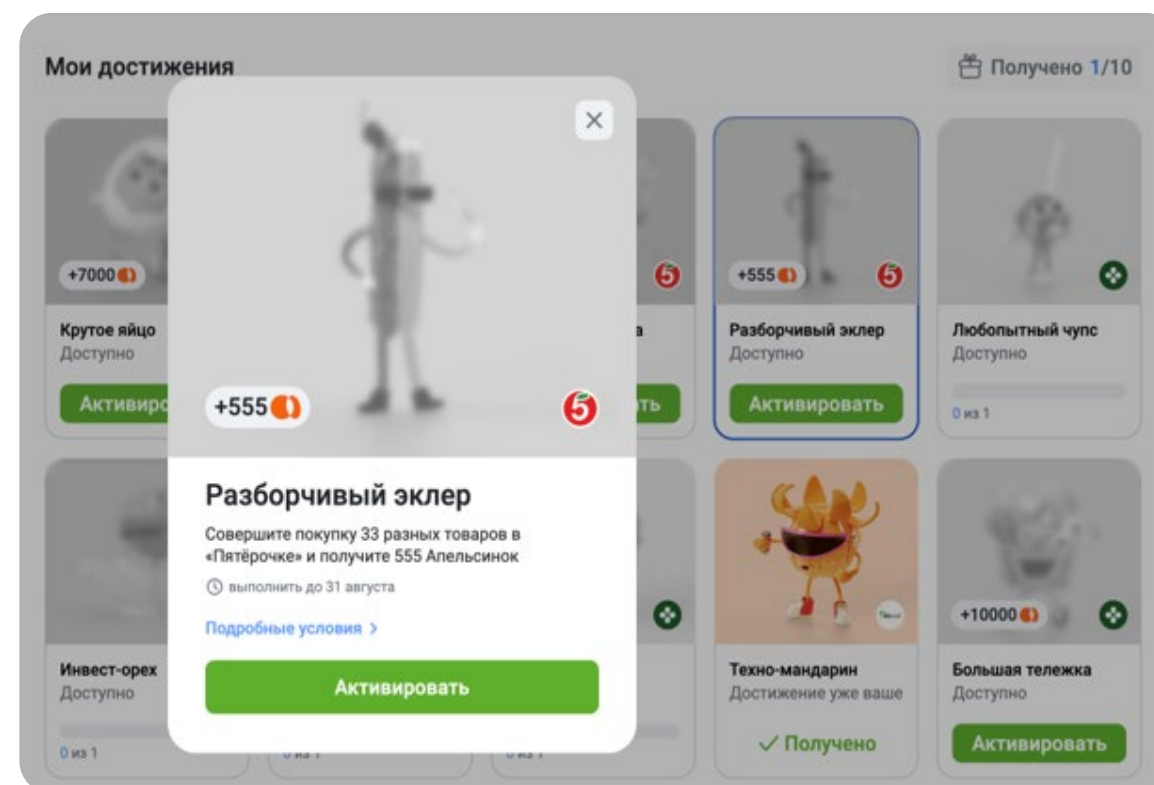
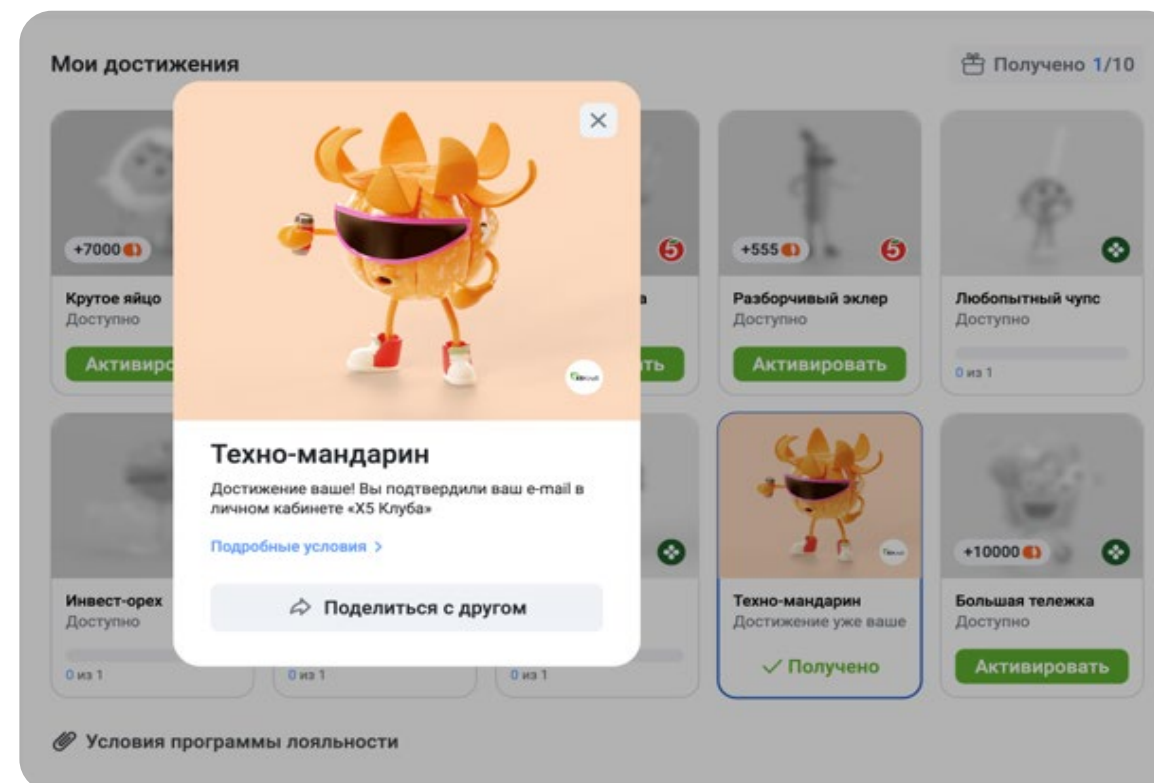


Знакомство с x5club.ru



# Сервисы геймификации как:

- инструмент удержания клиентов
- увеличение проникновения лояльности
- способ узнать о клиенте больше!



# Основные продукты

CIP

- Система единой бесшовной идентификации клиентов во всех клиентских сервисах торговых сетей
- High Load система по клиентским данным, предоставляющая информацию в онлайн-режиме

CMDM

- Золотая запись клиента (Customer Master Data Management)

Аналитическая система для клиентских сервисов

- Система, предназначенная для формирования и предоставления аналитики по клиентским покупкам в режиме онлайн

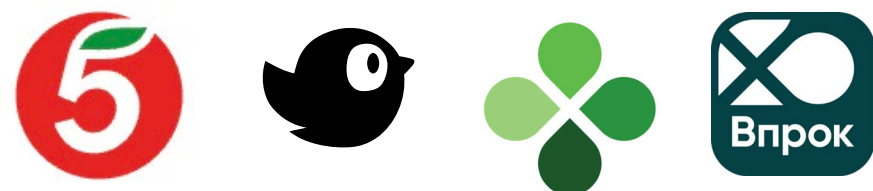
Процессинг лояльности X5

- Система для создания и управления программами лояльности

КХД

- Корпоративное хранилище данных





CIP

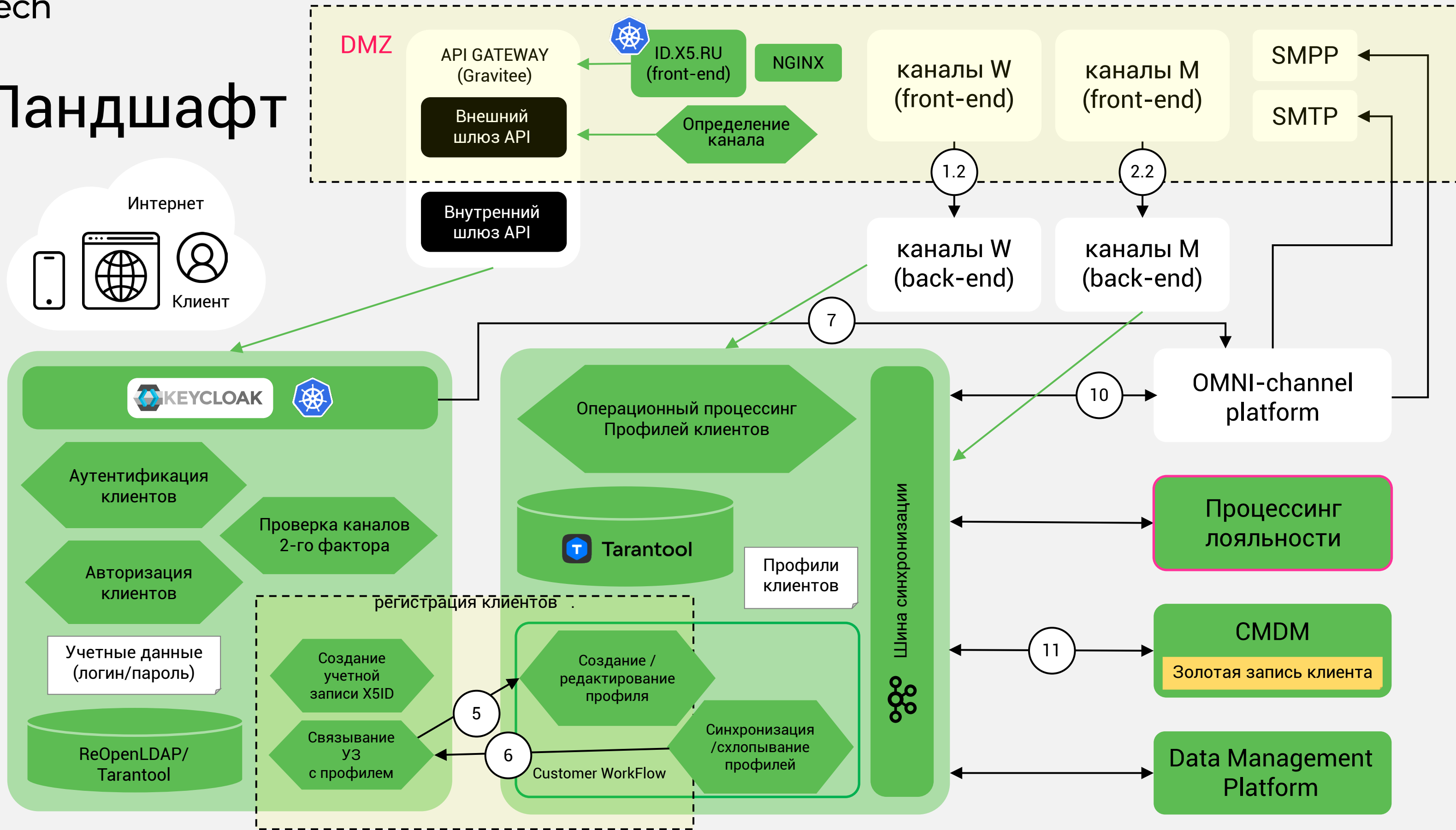
CMDM

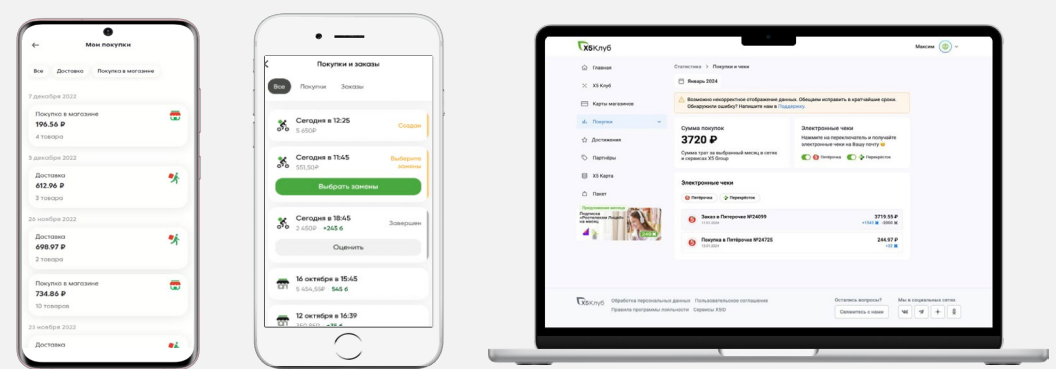
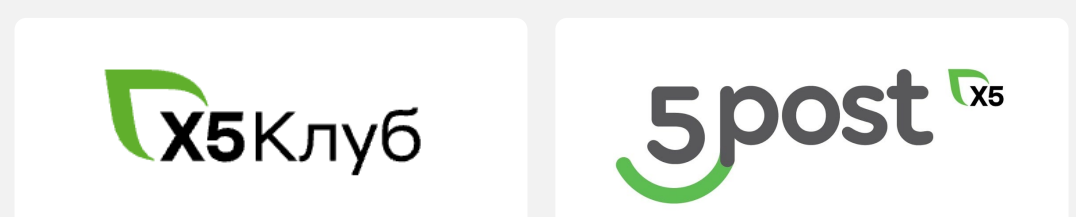
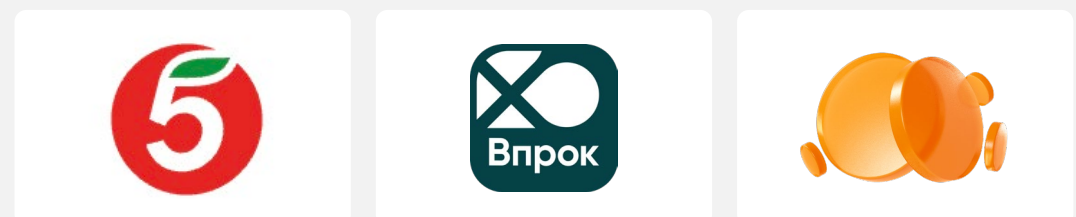
Аналитическая система  
для клиентских сервисов

Процессинг лояльности X5

КХД

# IT-Ландшафт





NGWF

Gravitee

Ingress k8s

Процессинг  
ЛОЯЛЬНОСТИ

Микросервисы

Tarantool

KEYCLOAK

PostgreSQL

ClickHouse

mongoDB

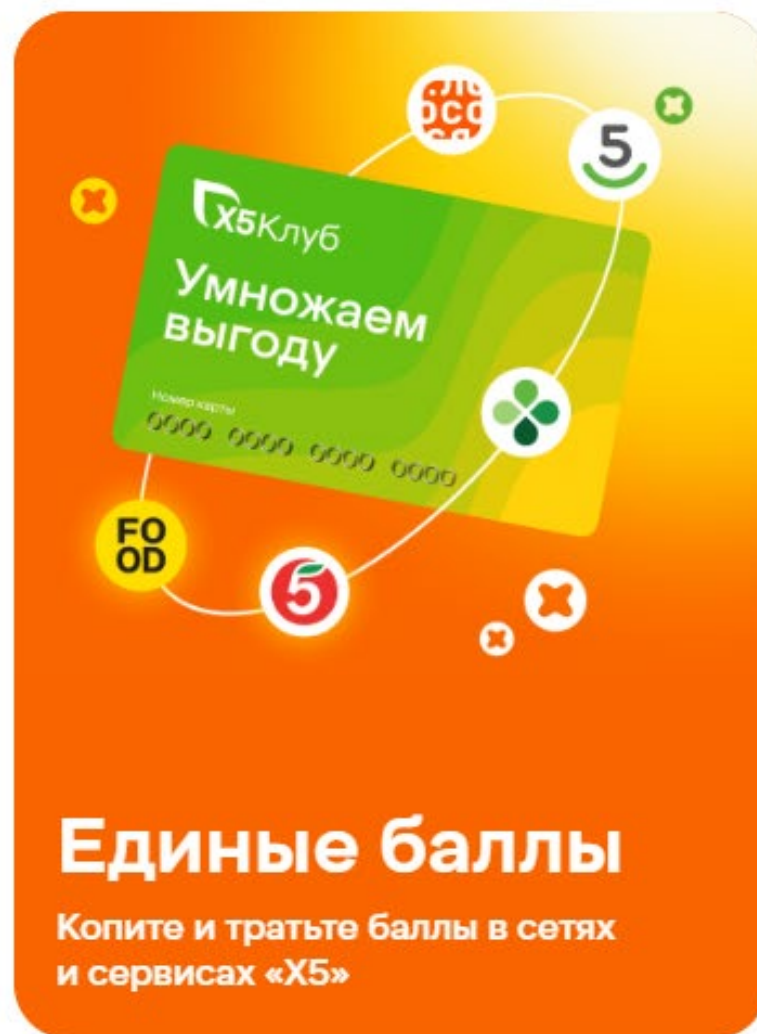
Greenplum

## 3,3 млн

активных пользователей  
личного кабинета

## > 500 тыс.

активных пользователей  
личного кабинета выбирают  
любимые категории  
или пользуются предложениями  
партнеров



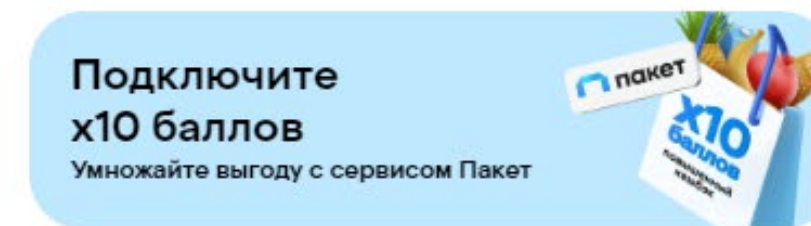
**Единые баллы**  
Копите и тратьте баллы в сетях  
и сервисах «X5»



**Любимые категории**  
До 20% кешбэка за товары  
из выбранных категорий



**Выше уровень - больше выгода**  
Больше покупок в «Пятёрочке», «Перекрёстке»  
и Много Лосося – и второй уровень ваш!



**Подключите  
x10 баллов**  
Умножайте выгоду с сервисом Пакет



**Банковская «X5 Карта»**  
Ещё больше кешбэка «X5 Клуба» и дополнительный  
1% кешбэка на остальные траты



> 1,1 млн

Активных клиентов

699 ₺

средний чек клиента «Пакет»


в 2,6 раз

средний чек клиента «Пакет» больше «недержателя» карты лояльности

10%

клиентов, оформивших подписку, впервые стали клиентами X5

### Ваша выгода с сервисом



Сколько тратите в месяц?

5 В «Пятёрочке»

7000

Пользуюсь доставкой

4 В «Перекрёстке»

5000

Пользуюсь доставкой

**Сервис «Пакет» экономит в месяц 1194₺**


Расчёт носит информационный характер и не является публичной офертой

### Получайте до 50% кешбэка на покупки

в Пятёрочке и Перекрёстке

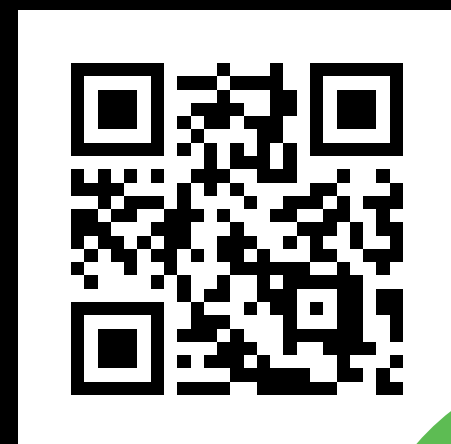
Подключить от 199₺/мес.

Подключить с промокодом



**повышенный КЕШБЭК**

Нажимая на кнопку, вы принимаете пользовательское соглашение, политику конфиденциальности и правила программы лояльности «X5 Клуб»



H

F

Labs



Спасибо за внимание!  
Вопросы?

CDI CONF 2024

🎤 Владимир Ермаченков

✉ [Vladimir.Ermachenkov@x5.ru](mailto:Vladimir.Ermachenkov@x5.ru)