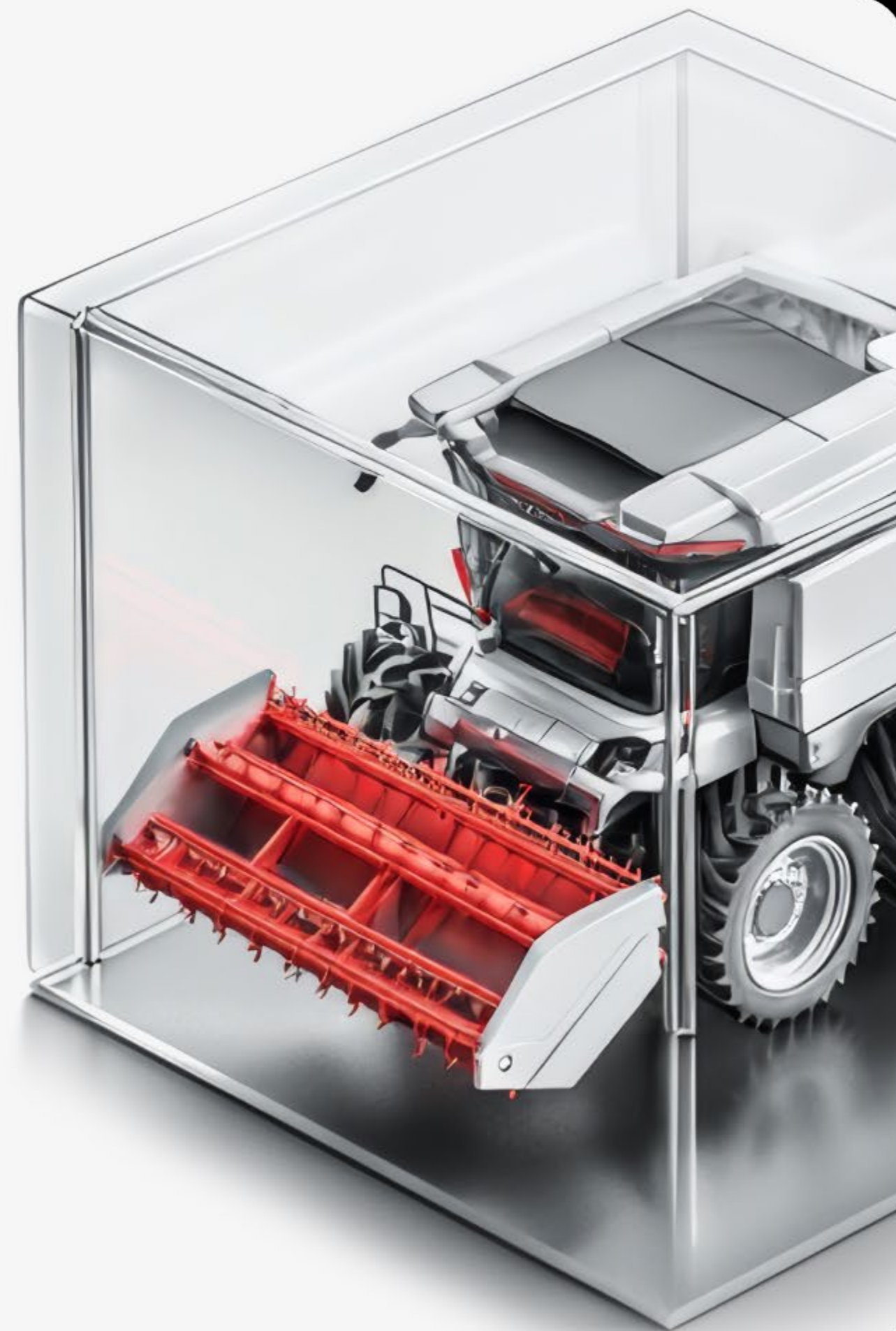


«Маркетинговый комбайн»

Лучше понимать клиента и больше зарабатывать



Содержание

Н F Labs

О компании	03
Хаос в данных мешает встроиться в жизнь клиента	05
Система класса aCRM «Маркетинговый комбайн»	07
Видеть потребности клиента и общаться без раздражения	12
Разбираем интерфейс на примере кейса	16
Что получает бизнес	22

H F Labs

Лидер российского рынка обработки клиентских данных

Даем целостный взгляд на все
составляющие бизнеса, в том числе
на источники данных, авторство,
качество, полноту и на потенциальное
использование данных

2005

год основания

150

человек в штате



Полностью российская компания



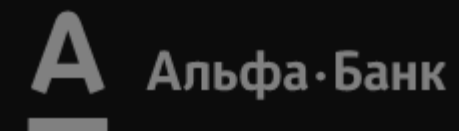
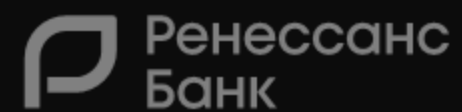
Продукты входят в Реестр отечественного ПО

10

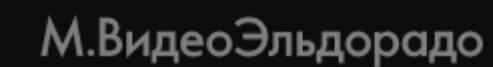
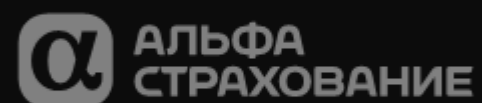
собственных
IT-решений

90+

проектов по управлению
качеством клиентских
данных



Нам доверяют лучшие



Бизнес хочет встроиться в ритм жизни клиента...

H F Labs



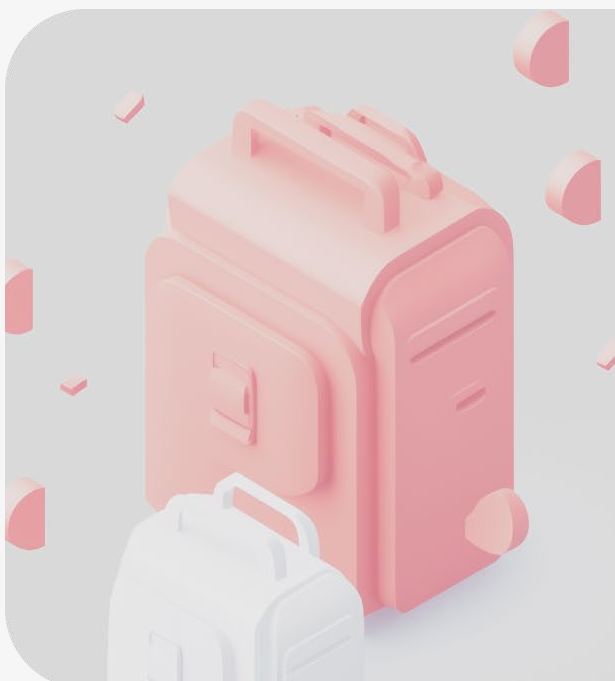
Дарим скидку в честь
вашего дня рождения!

День в день? Я уже всё
забронировал!!! 😡



Почему перестали
пользоваться нашим
интернетом?

Не перестал, а переехал,
и здесь подключил
ваш интернет!



Повышенный кешбэк
на подгузники!

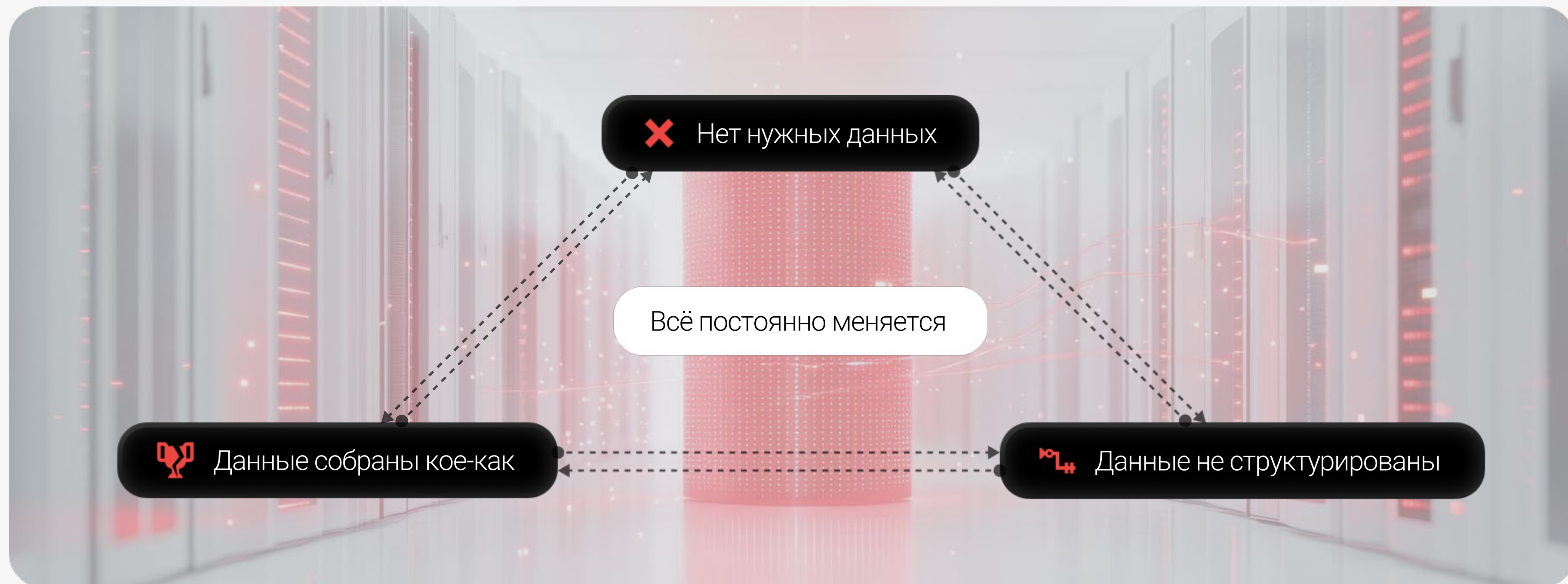
Сын пошел в школу
в этом году...

...но не всегда получается

Причина проблем — хаос в данных

H F Labs

Внутри больших компаний слишком много информации — про людей, продукты, договоры, убытки, финансы, каналы взаимодействия. Но они не работают на маркетинг



H F Labs



«Маркетинговый
комбайн» увидит
клиента за данными

Система класса aCRM, которая поможет
удержать клиента и привлечь новых



Клиент как на ладони

Единая маркетинговая витрина со всеми
данными, продуктами и активностями



Общение без раздражения

В удобном формате и в подходящее время



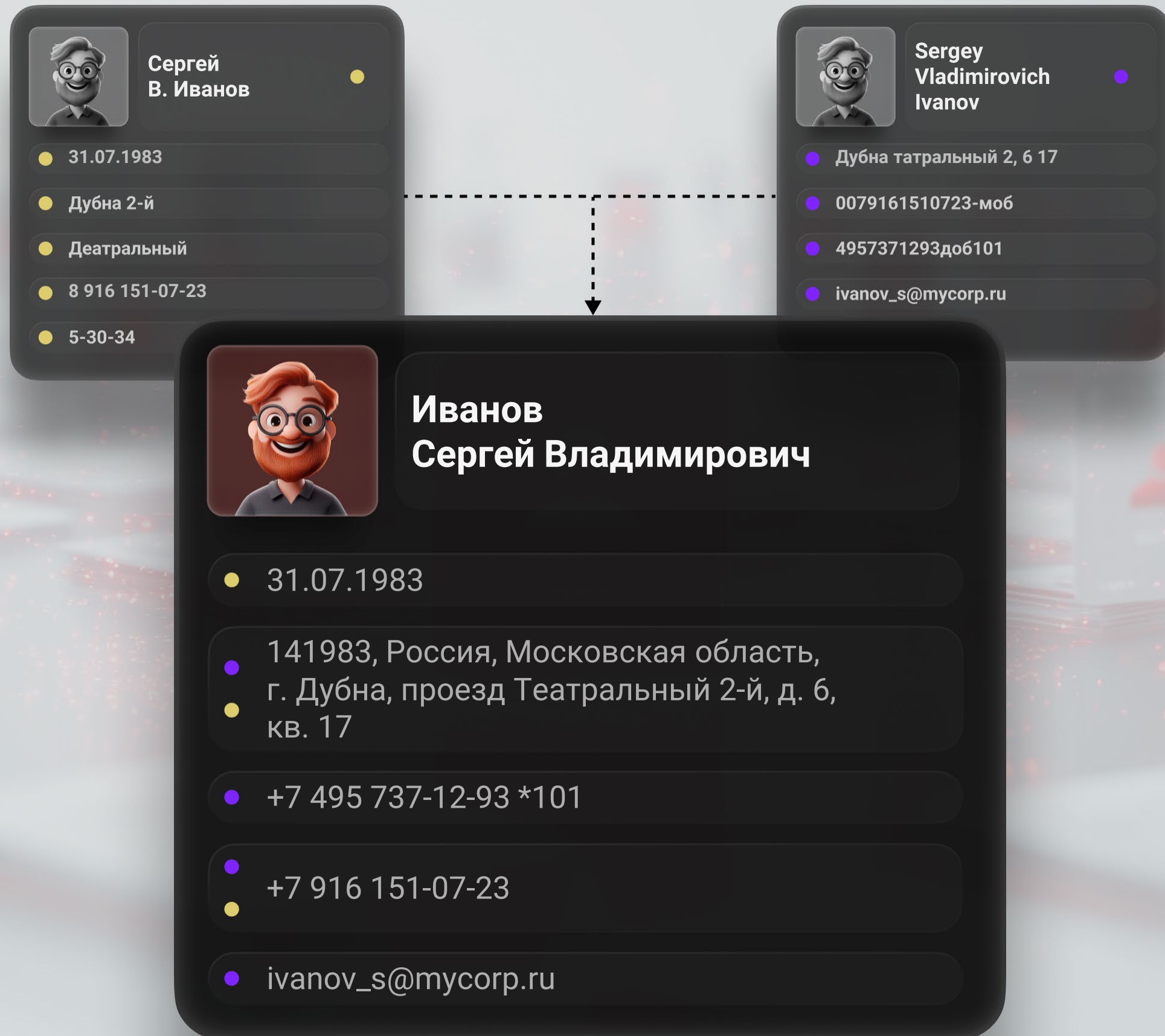
Забота о клиенте

Предложения, отвечающие жизненным
ситуациям клиента

H F Labs

 Клиент как на ладони

Клиентская база
без дублей



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

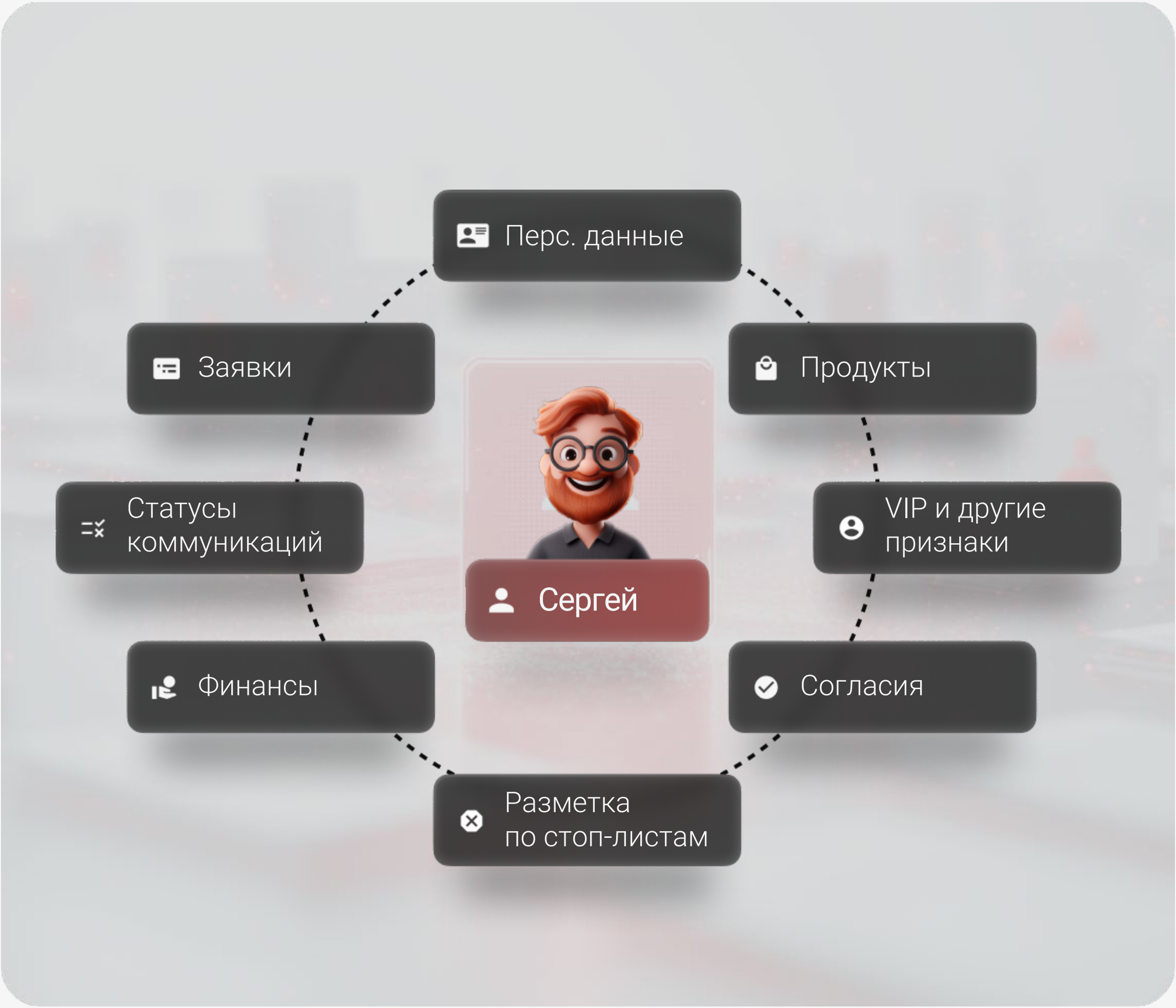
Иванов Сергей Владимирович

- 31.07.1983
- 141983, Россия, Московская область, г. Дубна, проезд Театральный 2-й, д. 6, кв. 17
- +7 495 737-12-93 *101
- +7 916 151-07-23
- ivanov_s@mycorp.ru

 Клиент как на ладони

Профиль 360

Собираем воедино все сведения, которые нужны маркетингу





Сергей Владимирович Иванов

✓ sivanov83@ya.ru	предпочительный	✓ +7 926 575-20-42 (MSK)	предпочительный
✓ sergeyiv@hflabs.ru	рабочий	✓ +7 495 928-86-41 (MSK)	рабочий
inna.ivanova@yandex.ru	другой клиент	+7 903 187-32-88 (MSK+5)	другой клиент
✓ svi@temp-mail.org	одноразовый	+7 999 999-99-99 (MSK +2)	массовый

✓ — есть согласие

✕  Определим принадлежность контакта другому человеку

 Учтем согласия на рекламу и обработку ПДн

 Подскажем, в каком канале и в какое время клиенту удобнее всего получать предложения

H F Labs

 Общение без раздражения

Только живой
контакт

Не отправим рекламу тем,
кто отозвал свое согласие



 Учет согласий

Не используем одноразовые
и массовые контакты



 Скоринг контактов

Не спамим слишком
частыми коммуникациями



 Контактная политика

Не беспокоим VIP-клиентов
и жалобщиков



 Стоп-листы

H F Labs

 Общение без раздражения

Не тратим
ресурсы бизнеса
на лишнее

 Забота о клиенте

 Страховая

H

F

Labs

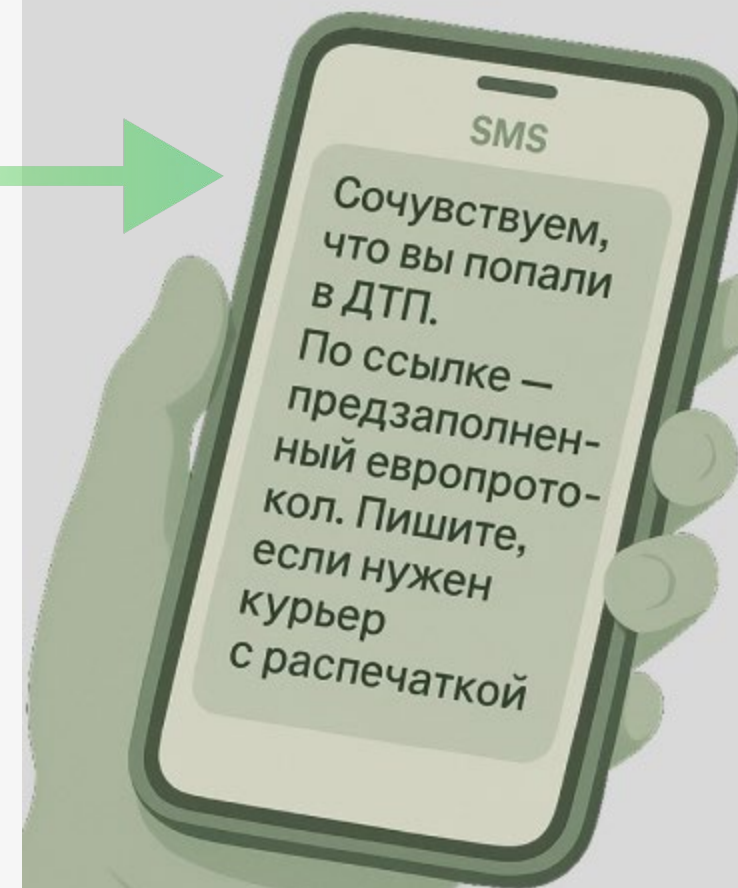
В нужное время, по важному поводу



Клиент попал в аварию

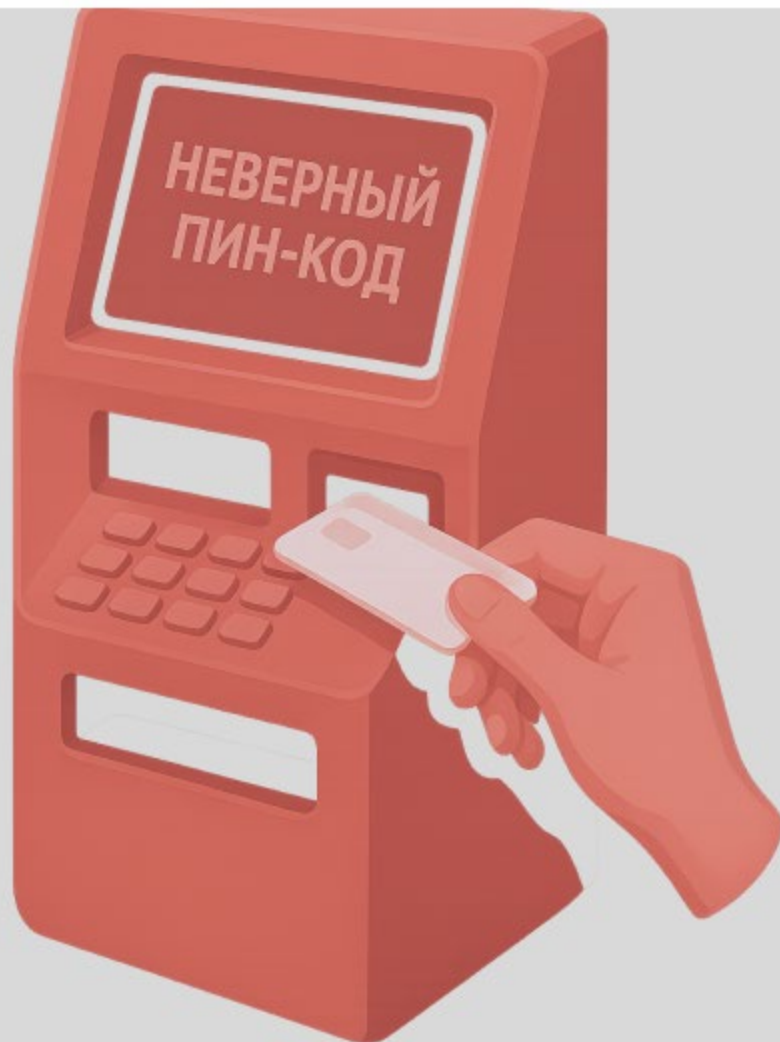


Получил заполненный европротокол

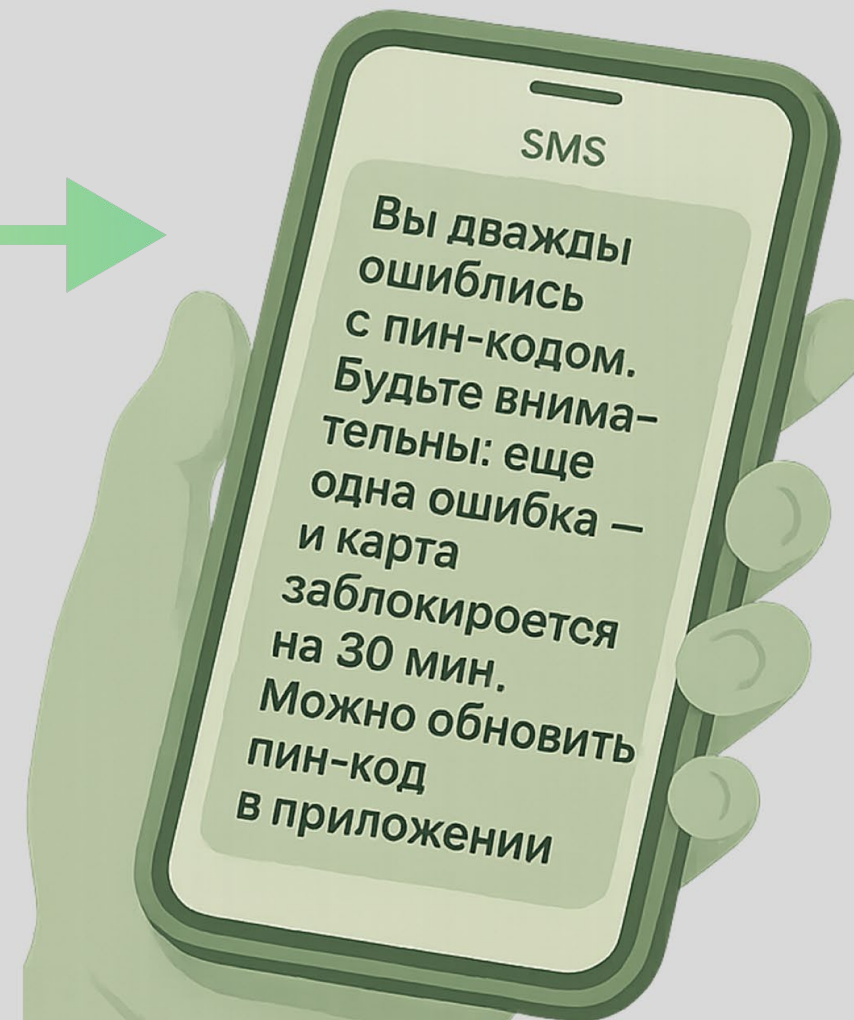


В нужное время, по важному поводу

 Дважды ошибся с вводом пин-кода



 Получил предупреждение о возможной блокировке



 Забота о клиенте

 Телеком

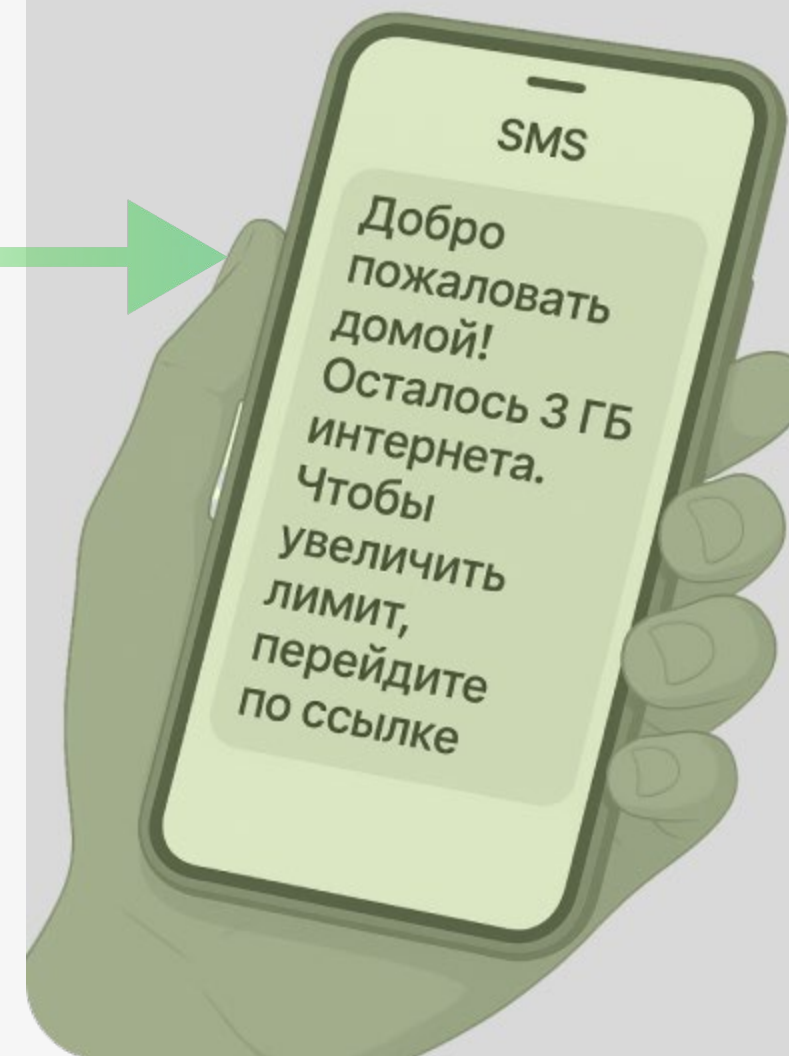
H F Labs

В нужное время, по важному поводу

 Вернулся из путешествия



 Узнал об остатке интернета



Готовые кампании на все случаи жизни

Маркетинговые предложения сопровождают жизнь клиента



Разбираем интерфейс на примере кейса



Кейс

H

F

Labs



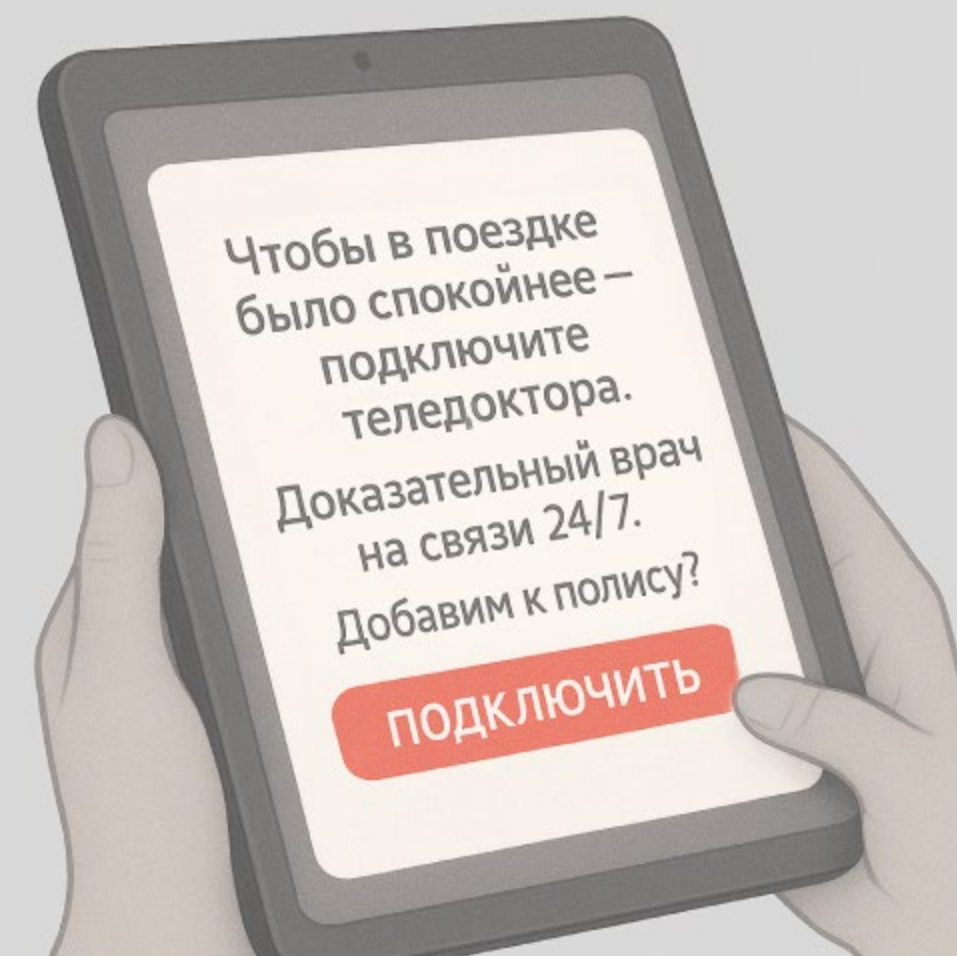
Семья собирается на море



Купили страховку ВЗР



Получили предложение о теледокторе



Считаем любые сегменты на лету

H

F

Labs

Сформируем
предложение
для молодых родителей
(25—35 лет), которые
купили ДМС

← Маркетинговые кампании

Детский теледоктор Готова к запуску

Основные **Сегмент** Стоп-листы Контрольная группа Офферы и каналы коммуникации Параметры запуска **Предпросмотр** Запуски

Сегмент

Понятное автоописание, которое делает ИИ

Подсчет значений за секунды

Возраст от 25 до 30 лет, есть дети, тип договора - ДМС, ФИО - правильное, телефон - корректный.

Страхователи ДМС с детьми

17 044 021 Возраст между 25 и 30 и 76 426 971 Наличие детей = Да и 45 532 022 Тип договора = ДМС и (корректные данные о клиенте) 146 624 854 Признак качества ФИО = Правильное значение и 58 286 782 Признак качества телефона = Корректный телефон + ▾ ▴ 975 199 975 199 56 487 793

Разные операторы (и, +, =...)

(корректные данные о клиенте) 56 487 793

и 146 624 854 Признак качества ФИО = Правильное значение и 58 286 782 Признак качества телефона = Корректный телефон + ▾ ▴ + ▾ ▴

Вложенный, переиспользуемый сегмент

+ Сегмент

Готово ✓ Следующий шаг →

Настраиваем мультиканальную цепочку

H

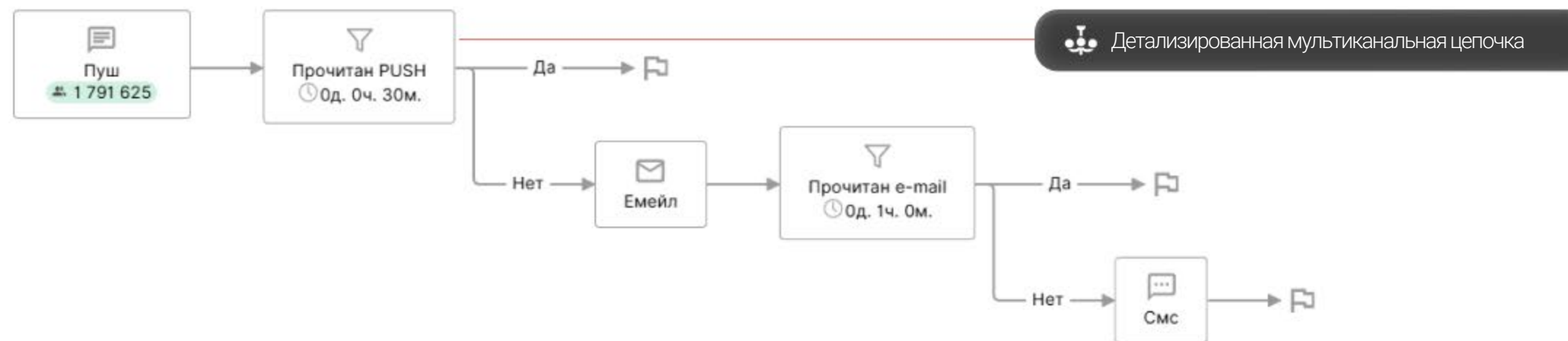
F

Labs

Офферы и каналы коммуникации

Клиентов в кампании: 3 112 504

Ветка 0 3 112 504



Ветка 1 0



Догоним клиента там,
где ему **удобнее** всего
(пуш, e-mail, СМС)

Выбираем оптимальный момент

H

F

Labs

← Маркетинговые кампании

Детский теледоктор Готова к запуску

Основные

Сегмент

Стоп-листы

Контрольная группа

Офферы и каналы коммуникации

Параметры запуска

Предпросмотр

Запуски

Параметры запуска

☐ Вручную ☐ По расписанию ☒ По триггеру

Триггер

Тип события

События оформления страхового полиса

▲ Выбираем триггер

Источник события = Фронт

и

Тип активности = ВЗР детская

+

🔍

🔗 Устанавливаем источник и тип активности

Отложенный запуск +

Готово ✓

Следующий шаг →

Сделаем релевантное предложение, когда клиент оформляет полис и продумывает поездку

Каждое касание выглядит персональным

H F Labs

Параметры каналов коммуникации

Канал коммуникации	Ограничение	Время коммуникации По часовому поясу клиента	
SMS	Количество	с Время начала 10:00	до Время окончания 20:00
Email	Количество	с Время начала 00:00	до Время окончания 23:59
PUSH-уведомления	Количество	с Время начала 00:00	до Время окончания 23:59
Telegram бот	Количество	с Время начала 00:00	до Время окончания 23:59
Телефонный звонок	Количество	с Время начала 00:00	до Время окончания 23:59

Указываем время

Редактирование оффера

Ветка 0

Название оффера *

Пуш

Канал *

PUSH-уведомления

Получатели

☐ Весь сегмент кампании 3 276 443

☒ Отобрать получателей для этого оффера

152 856 805

Дата последнего входа в моб. приложение не пустой

+

▼

↑

Лимит на коммуникации запуска

+ Приоритетные получатели

Шаблон

Имя клиента , для поездки с ребенком оформите услугу "ТЕЛЕдоктор"

Плейсхолдер +

Контакты

Тип контакта

Настраиваем персонализацию

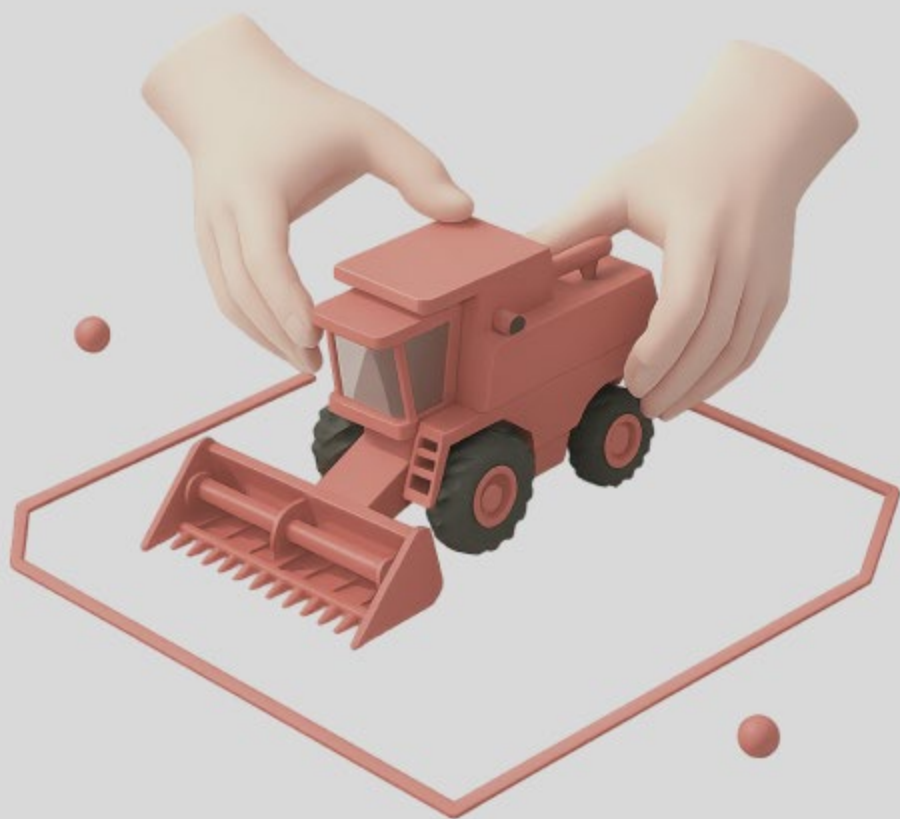
Общаемся через
удобный канал
и в удобное время,
чтобы не тревожить
родителей с ребенком

Встраиваемся в ИТ-ландшафт

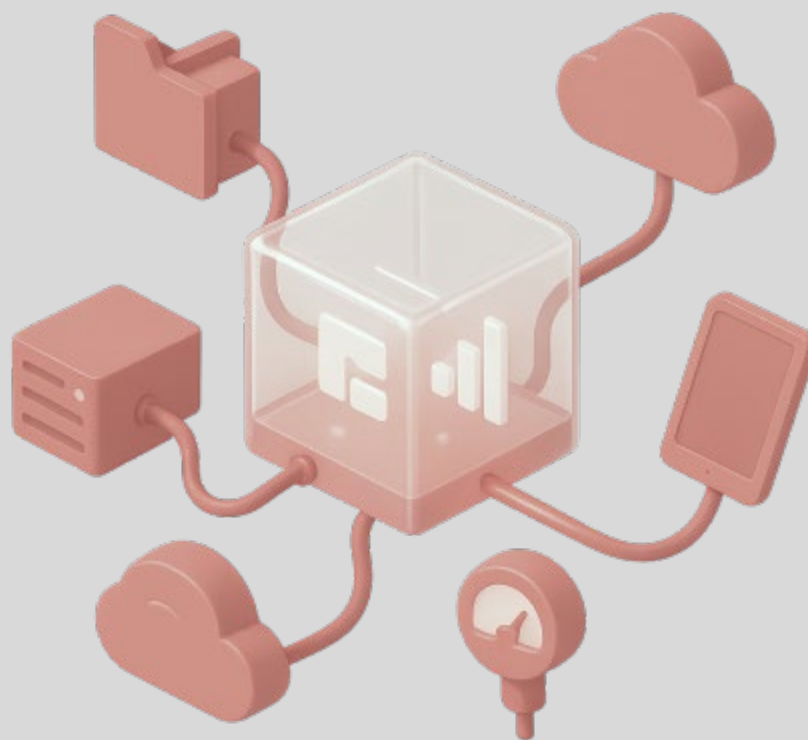
H F Labs

📧 Оперативно пришлем сайзинг по запросу

«Маркетинговый комбайн»
устанавливается в контур
заказчика



К витрине подключаются
любые источники данных
компании



Интеграция с каналами
заказчика (при необходимости)
занимает всего 1–2 недели



Н F Labs

Кейс: страховая компания

Подробнее —
в нашем блоге



Загрузили данные в витрину

3,6 млн записей — за 4 минуты



Нашли дубли

Их оказалось 3%, хотя у клиента была своя MDM-система



Проанализировали контакты

Только у 31% клиентов был указан «живой» телефон. Часть эталонной базы содержала контакты агентов



Собрали готовую кампанию по бизнесовому описанию

Потребовалось меньше 1 часа

Планы на будущее

Создание сегмента
по текстовому описанию

T

«Умная»
оптимизация кампаний



AI-генерация офферов

AI

Автопрофилирование
данных





Вопросы? Демо?
Сразу в пилот!

«Маркетинговый комбайн»
на сайте HFLabs



Екатерина Илюхина

Директор по развитию бизнеса

✉ ei@hflabs.ru



Елена Данилова

Продакт

✉ ed@hflabs.ru