

«Технологии и инновации в ритейле»

# Построение системы персональных предложений как драйвер развития

Зоя Заславец, к.э.н, руководитель бизнес-аналитики

[www.manzanagroup.ru](http://www.manzanagroup.ru)

[welcome@manzanagroup.ru](mailto:welcome@manzanagroup.ru)

15 лет персонализации маркетинга и программ лояльности в ритейле



ВИКТО́РИЯ



МИРАТОРГ



# Инновация, приносящая доход – персональные предложения

**2,5%-2,8%**

Рост приращенного ТО

**5,8%**

Рост частоты покупок  
у высокочастотных  
клиентов

**3,5%**

Рост средней траты

**1** сегмент

=

**1** клиент

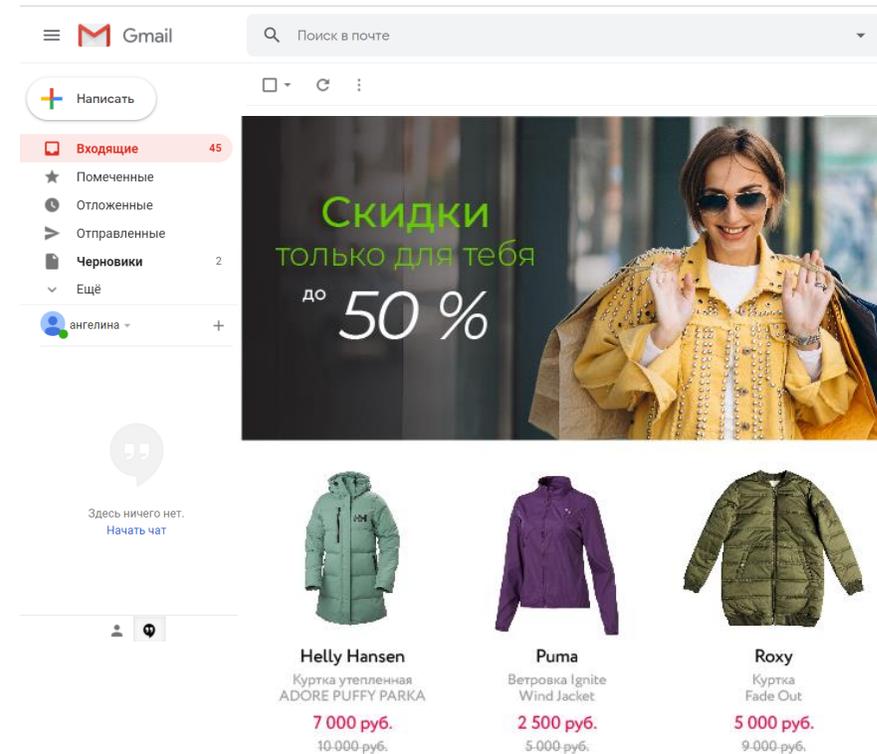
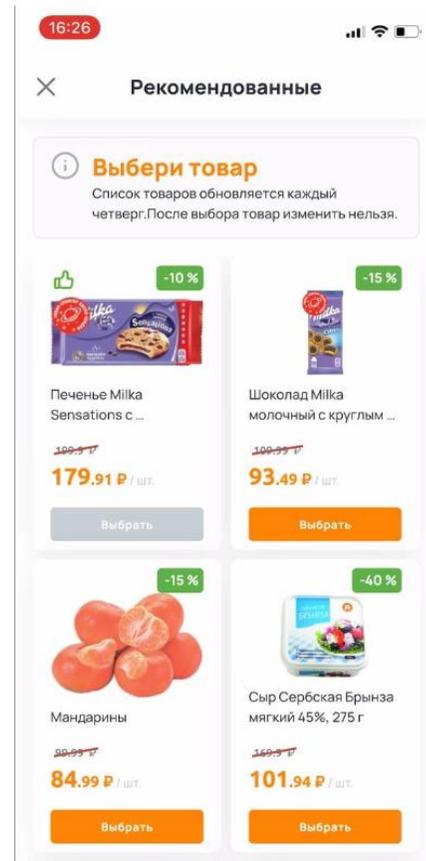
- 3-5 10 предложений на клиента
- Регулярные волны – каждый четверг, пятницу
- Индивидуальный товар
- Индивидуальная скидка
- Коммуникация по различным каналам:  
МП/ЛК, email, печать на чеке

**Пример:**

**3 млн** покупателей -> **15 млн** в неделю ->  
**60 млн** в месяц: сформировать + разослать +  
запроцессить + проанализировать результат

**manzàna**  
group

# Как выглядят персональные предложения для клиента?



# Персональные предложения – это не только ИИ

## ИИ

Индивидуальный подбор товаров



Рекомендательная модель

+



Модель дообучения



## Постфильтрация

Ограничения по товарам со стороны бизнеса и клиента



Ассортимент магазина частных покупок



Обратная связь от покупателя



Исключаемые товары массового промо, запрещенные товары, товары с низкой маржой и т.д.



Размер скидки для товаров с МРЦ



Морально-этические предпочтения

## Сегментация

Разные бизнес-цели по сегментам

Типы предложений

Клиент 1  
Высокий сегмент

Клиент 2  
Склонный к оттоку

Часто покупаемый товар

2 товара

5 товаров

Новые товары из новых категорий

2 товара

Более маржинальные товары

1 товар

## Автоматизация регулярного процесса

Генерация и постфильтрация

1

2

Автоматическая загрузка данных в процессинг

Рассылка персональных предложений

3

4

Результаты в отчетности



# Парадокс

3 млн покупателей =  
15 млн в неделю =  
60 млн в месяц

VS.

10-12 акций с ручной  
подготовкой списков и  
заведением в системе

- Стабильнее результаты
- Проще
- Быстрее

