



**Управляйте
лояльностью ваших
покупателей**



Что такое Set Loyalty

Set Loyalty – система для управления лояльностью покупателей.

Помогаем привлекать новых клиентов, удерживать текущих, увеличивать средний чек и стимулировать дополнительные покупки в **5 678** розничных и онлайн магазинах.





CDP:
инструменты работы
с данными ваших покупателей



Акции:
инструменты для настройки
механик лояльности



4 блока и десятки возможностей



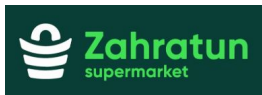
Коммуникации:
инструменты для настройки
массовых и таргетированных
коммуникаций



Аналитика:
отчеты для аналитики акций
и осознанного управления
программой лояльности

Наши клиенты

Продукты питания, напитки



Стройка и товары для офиса



товары для животных



детские товары



одежда из Европы



мебель и аксессуары
для дома

География клиентов

Россия



Казахстан



Узбекистан



Беларусь



Почему выбирают Set Loyalty

Маркетологи



Оптимальная
стоимость и оплата
только нужного
функционала



100+ механик от
скидок и бонусов до
фишечных акций



Простой в
использовании
интерфейс



Комплексная
аналитика по
30+ метрикам



База знаний с
кейсами и
полезными
материалами



Обучаем
пользоваться
системой **с нуля** и
всегда остаемся на
связи

Почему выбирают Set Loyalty

IT-специалисты



Высокая доступность,
счетчики и
ограничения



Работа акций
в офлайне



Гибкие
варианты
инсталляции



Единое окно
поддержки для
продуктов Set



Установка в течение
месяца (рекорд - 2
недели)



Бесплатное β -
тестирование новых
функций

Настраивайте механики за 5 минут

Делаем понятный и удобный интерфейс, чтобы все, кто работает с системой запросто могли ей пользоваться.



Подсказки,
которые подсвелят
неочевидное



Инструкции
подробно расскажут
что делать



Дизайн интерфейсов
вдохновлен лучшими
мировыми практиками

Взаимодействие с другими акциями

☐ Запретить списание бонусов на товары по этой акции
☐ Запретить начисление бонусов на товары по этой акции
☐ Не применять другие скидки к товарам, получившим скидку по этой акции
☐ Всегда суммировать результат с другими акциями, используя цены ранее рассчитанных акций

Приоритет

1

НА

Ограничения

☐ Игнорировать ограничения минимальной цены
☐ Игнорировать ограничения мягкого чека

Ограничения в виде минимальной цены или максимальной скидки для товаров в рамках данной акции будут игнорироваться, за исключением акцизного алкоголя

Ограничения в виде минимальной цены или максимальной скидки для товаров в рамках данной акции будут игнорироваться, за исключением акцизного алкоголя

Customer Success Manager (CSM)

Индивидуальная поддержка для вашего бизнеса
от специалиста с опытом управления маркетингом и
программами лояльности в ритейле



Оптимизация и рост

Помощь со **стратегией развития**,
регулярный анализ и **предложения**
по улучшению программы
лояльности для достижения
максимальных результатов



Личный контакт

Менеджер сопровождает
вас **на каждом этапе работы**
с Set Loyalty и обеспечивает
консультации в короткие
сроки



ТОП-10 задач ритейла, которые решает Set Loyalty

на разных стадиях жизненного цикла ваших покупателей



ТОП-10 задач ритейла, которые решает Set Loyalty

Регистрируйте покупателей



Регистрируйте в любых удобных каналах:

- на кассе
- в мобильном приложении или на сайте
- с помощью удобных онлайн-форм
- напрямую через интерфейс системы
- в приложении “Кошелёк”



Выдавать пластиковые карты не обязательно - используйте виртуальные карты с авторизацией на кассе по номеру телефона



Анализируйте процесс регистрации:

- сколько новых участников
- из каких каналов они пришли
- как они совершают свои первые покупки

1

Регистрируйте покупателей

2

Собирайте анкетные данные

3

Стимулируйте первую покупку

4

Стимулируйте регулярные покупки

5

Увеличивайте частоту покупок и средний чек

6

Возвращайте покупателей из оттока

7

Коммуницируйте с клиентами

8

Управляйте покупательской базой

9

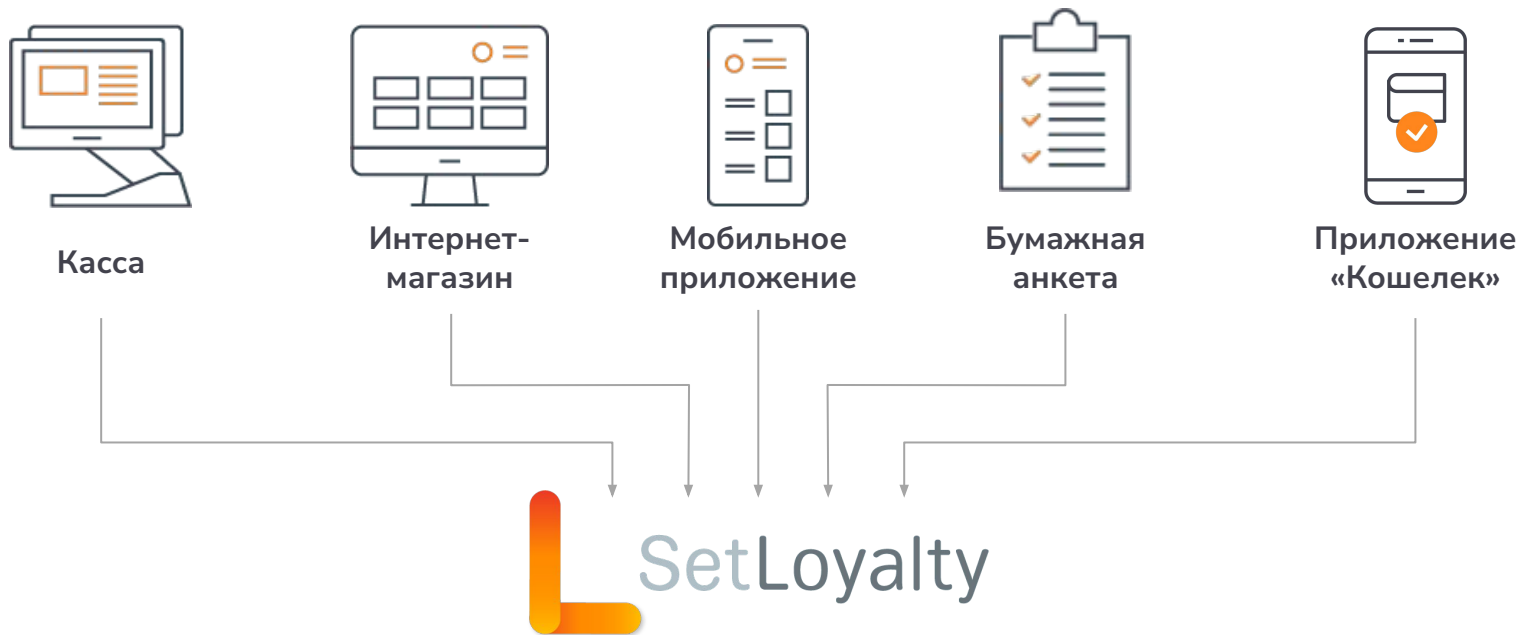
Анализируйте запущенные механики

10

Автоматизируйте процессы

Как покупатели регистрируются в Set Loyalty

В Set Loyalty можно зарегистрироваться любым популярным на рынке ритейла способом:



Удобства регистрации покупателей в базе Set Loyalty



Не обязательно выдавать на кассе пластиковую карту. Можно зарегистрировать покупателя, а затем **использовать его номер телефона** в качестве идентификатора на кассе.



В Set Loyalty есть специальный инструмент — **онлайн-форма регистрации**. В нем вы можете создать анкету и сгенерировать QR-код или ссылку для нее. QR-код можно разместить в кассовой зоне на виду у проходящих покупателей, а ссылку можно рекламировать в онлайн-каналах (Яндекс, VK.com и др.)




Создание онлайн-формы



CDP: Покупатели - Настройки

АНКЕТА **ОНЛАЙН-ФОРМА** ВАЛИДАЦИЯ КАТЕГОРИИ КАРТ СЧЕТА

Поле формы

Фамилия* :: =  Регистрация на кассе


Имя* :: = <https://setretail.com/megahand/baaa0000>

Телефон* :: =  


Дата рождения* :: =

e-mail :: =

[ДОБАВИТЬ ПОЛЕ](#)

Я согласен с обработкой персональных данных. Политика конфиденциальности 

[УДАЛИТЬ ФОРМУ](#) [СОХРАНИТЬ](#)



ТОП-10 задач ритейла, которые решает Set Loyalty

Собирайте анкетные данные



Знайте в лицо своих покупателей и эффективно общайтесь с ними



Обогащайте профили покупателей новой информацией в любой момент взаимодействия с ними



Используйте стимулирующие механики для сбора дополнительной информации

- 1 Регистрируйте покупателей
- 2 Собирайте анкетные данные**
- 3 Стимулируйте первую покупку
- 4 Стимулируйте регулярные покупки
- 5 Увеличивайте частоту покупок и средний чек
- 6 Возвращайте покупателей из оттока
- 7 Коммуницируйте с клиентами
- 8 Управляйте покупательской базой
- 9 Анализируйте запущенные механики
- 10 Автоматизируйте процессы

ТОП-10 задач ритейла, которые решает Set Loyalty

Стимулируйте первую покупку



Запускайте приветственные механики, чтобы стимулировать новых участников программы совершить покупку как можно быстрее и не уйти в отток сразу после регистрации



Предлагайте бонусы и скидки, чтобы покупатели охотнее вступали в программу. В Set Loyalty доступны 10+ приветственных механик

- 1 Регистрируйте покупателей
- 2 Собирайте анкетные данные
- 3 Стимулируйте первую покупку**
- 4 Стимулируйте регулярные покупки
- 5 Увеличивайте частоту покупок и средний чек
- 6 Возвращайте покупателей из оттока
- 7 Коммуницируйте с клиентами
- 8 Управляйте покупательской базой
- 9 Анализируйте запущенные механики
- 10 Автоматизируйте процессы

ТОП-10 задач ритейла, которые решает Set Loyalty

Стимулируйте регулярные покупки



Используйте **уровневую программу лояльности** - преимущества будут доступны покупателям в зависимости от суммы их покупок за прошлый период



Самые разные базовые механики: бонусный кешбэк, скидка на весь чек или на конкретные категории - в Set Loyalty можно настроить любые вариации базового поощрения ваших покупателей за покупки

- 1 Регистрируйте покупателей
- 2 Собирайте анкетные данные
- 3 Стимулируйте первую покупку
- 4 Стимулируйте регулярные покупки**
- 5 Увеличивайте частоту покупок и средний чек
- 6 Возвращайте покупателей из оттока
- 7 Коммуницируйте с клиентами
- 8 Управляйте покупательской базой
- 9 Анализируйте запущенные механики
- 10 Автоматизируйте процессы

Настройка уровневой ПЛ

Настройки

SetLoyalty

CDP: Покупатели

Карты и счета

Инструменты лояльности

Кассовые механики

Группа кассовых механик

Стимулирующие механики

Уровневые механики

Подарочные карты

Купоны

Списки товаров

Не загружены в магазины (91)

Настройки

Инструменты лояльности - Уровневые механики

Название механики	Название уровня	Покупателей на уровне	Границы уровней
Программа лояльности			

Редактировать уровни лояльности

Инструкция к редактору

Название уровневой механики
Программа лояльности

Группа магазинов
Супермаркет

Название уровня
Серебряный 3%

Название уровня
Золотой 6%

Название уровня
Бриллиантовый 9%

+ УРОВЕНЬ

Граница уровня
5000

Граница уровня
10000

Рассчитывать расходы за
Календарная неделя

Переход покупателей на новый уровень произойдет в
ближайший понедельник 16.09.2024

Правила перевода с уровня на уровень
Переводить на любой уровень

УДАЛИТЬ УРОВНИ

ОТМЕНА

СОХРАНИТЬ

ТОП-10 задач ритейла, которые решает Set Loyalty

Увеличивайте частоту покупок и средний чек



Делайте персональные предложения

- ко дню рождения,
- исходя из истории покупок,
- исходя из анкетных данных ваших покупателей

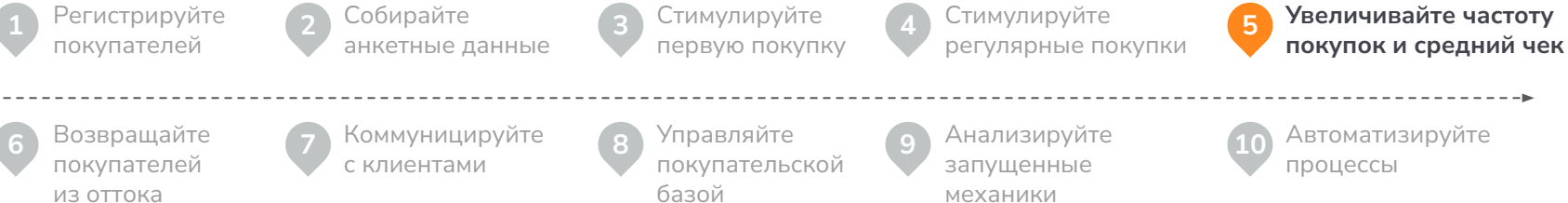


Подарочные карты

выпускать подарочные карты с фиксированным или гибким номиналом



















100+ акционных механик:

- скидки на чек или товары,
- бонусный кешбэк,
- товары в подарок (N+1),
- комбо наборы,
- счетчики покупок,
- электронные фишки
- купоны на следующие покупки и др.



Не выбрасывайте маржу на ветер -

давайте скидки только тем, кому это интересно

Информация о покупателе из CDP	Одинаковые скидки всем ❌	Персональные скидки по интересам ✅
<p>Покупатель Екатерина:</p> <div> дети</div> <div> овощи</div> <div> животные</div> <div> мясо</div> <div> фрукты</div>	<div> Скидка на овощи</div>	<ul style="list-style-type: none">● Скидка на детскую одежду● Скидка на курицу● Скидка на корм для кошек
<p>Покупатель Андрей:</p> <div> дети</div> <div> овощи</div> <div> животные</div> <div> мясо</div> <div> фрукты</div>	<div> Скидка на мясо</div>	<ul style="list-style-type: none">● Скидка на корм для кошек● Скидка на картофель● Скидка на говядину
<p>Покупатель Ирина:</p> <div> дети</div> <div> овощи</div> <div> животные</div> <div> мясо</div> <div> фрукты</div>	<div> Скидка на фрукты</div>	<ul style="list-style-type: none">● Скидка на цитрусовые● Скидка на огурцы и помидоры

Настройка акции и ее возможные результаты

← Создание кассовой акции - Результат

Черновик

2

Скидка

Реклама в чеке

Купон

Бонусы и электронные фишки

Доп. услуга

Сообщения

Информация о подарках

Терминал SelfScan

Счетчик

Скидка на чек

Скидки на товары

Фиксированные цены

Товарные наборы

Применение электронных фишек

Округление

Скидка на чек

Цена из товарного справочника

Внешняя система лояльности

Применение бонусов

Скидка на иерархию товарных групп

Значение
20%

Добавленные результаты

Скидка на чек: 20%

ОТМЕНИТЬ

ПРИМЕНИТЬ

ТОП-10 задач ритейла, которые решает Set Loyalty

- 1 Регистрируйте покупателей
 - 2 Собирайте анкетные данные
 - 3 Стимулируйте первую покупку
 - 4 Стимулируйте регулярные покупки
 - 5 Увеличивайте частоту покупок и средний чек
-
- 6 **Возвращайте покупателей из оттока**
 - 7 Коммуницируйте с клиентами
 - 8 Управляйте покупательской базой
 - 9 Анализируйте запущенные механики
 - 10 Автоматизируйте процессы

Предотвращайте отток клиентов



Анализируйте динамику и причины оттока с помощью сегментирования и аналитики



Возвращайте клиентов с помощью стимулирующих акционных механик и рассылок

Пример выделения группы оттока в сегментаторе

← Создание нового сегмента

3

Иллюстрация

Название

Отток

Тип

Статический

И

Инструкция к сегментации

Аудитория 1

По полу

☒ Мужской

☒ Женский

☒ Не определен

+ КРИТЕРИЙ

Сузить аудиторию: ПЕРЕСЕЧЬ

Исключить

Аудитория 2

По общему количеству покупок

И

Кол-во покупок (чеков) от

1

Кол-во покупок (чеков) до

×

⚠ Значения в полях включаются в диапазон

За последние

90

дней

+ КРИТЕРИЙ

Критериям соответствуют 448902 покупателей

↺

ОТМЕНА

ПЕРЕСЧИТАТЬ И СОХРАНИТЬ

4

ТОП-10 задач ритейла, которые решает Set Loyalty

- 1 Регистрируйте покупателей
 - 2 Собирайте анкетные данные
 - 3 Стимулируйте первую покупку
 - 4 Стимулируйте регулярные покупки
 - 5 Увеличивайте частоту покупок и средний чек
-
- 6 Возвращайте покупателей из оттока
 - 7 **Коммуницируйте с клиентами**
 - 8 Управляйте покупательской базой
 - 9 Анализируйте запущенные механики
 - 10 Автоматизируйте процессы

Общайтесь с покупателями



Побуждайте их совершить целевое действие
рассказывайте о новостях с помощью рассылок и коммуникаций в торговом зале



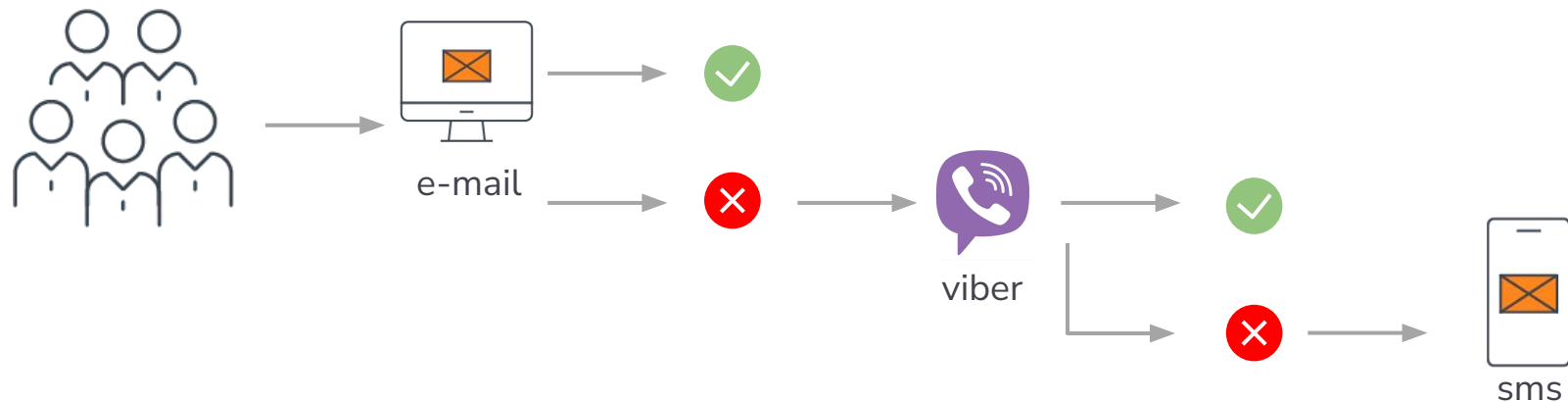
Используйте подстановки - имя и бонусный баланс, чтобы сделать рассылки эффективнее



Настраивайте рассылки каскадом, чтобы экономить рекламный бюджет.

Что такое каскадный принцип отправки сообщений

Алгоритм рассылки, позволяющий охватить максимум аудитории:



Настройка СМС рассылки

← Создание новой внешней коммуникации

Инструкция к редактору

Название

Рассылка №1

Аудитория рассылки

Все покупатели

☐ Включить в аудиторию тех, кто НЕ дал согласие

Условия отправки

Условие отправки

Триггер

По дню рождения

За 3 дня до д

Максимальное кол-во сообщений одному покупателю

Дата и время окончания рассылки по триггеру

Каналы

1

SMS

Выберите канал

ДОБАВИТЬ КАНАЛ

SMS

Справочник подстановок

Здравствуйте, {{Customer.first_name}}! У вас {{BonusBalance.All}} бонусов - потратите их на подготовку праздничного стола!

Символов без учета подстановок: 79

+7

Тестовое сообщение на номер (900) 000-00-00

ОТПРАВИТЬ

ОТМЕНА

СОХРАНИТЬ

ТОП-10 задач ритейла, которые решает Set Loyalty

- 1 Регистрируйте покупателей
- 2 Собирайте анкетные данные
- 3 Стимулируйте первую покупку
- 4 Стимулируйте регулярные покупки
- 5 Увеличивайте частоту покупок и средний чек
- 6 Возвращайте покупателей из оттока
- 7 Коммуницируйте с клиентами
- 8 Управляйте покупательской базой**
- 9 Анализируйте запущенные механики
- 10 Автоматизируйте процессы

Управляйте базой покупателей



Работайте с базой точно,
чтобы решить персональные
обращения покупателей



- Редактируйте персональные данные,
- Анализируйте историю покупок,
- Начисляйте и списывайте бонусы
- Управляйте картами лояльности

История покупок клиента

← Иванов Иван (Код покупателя: 81622988)

3

Общая информация

Организации

Персональные данные

Карты

Покупки

Бонусы

Электронные фишки

Купоны

Сегменты

🔍

Отсканируйте чек и номер заполнится автоматически или введите номер вручную

№ чека	Дата	Статус	Сумма	Скидка	Начислено бонусов	Списано бонусов	Начислено эл. фишек	Списано эл. фишек	⌵
27 магазин 751	28.07.2024 08:34	Чек продажи	539.00	459.00	+34.93	-159.54			>
204 магазин 751	19.07.2024 10:48	Чек продажи	44.95	854.05	+4.49	-44.95			>

4

ОБЪЕДИНИТЬ ПРОФИЛИ

Создан: 19.07.2024

ОТМЕНА

СОХРАНИТЬ

ТОП-10 задач ритейла, которые решает Set Loyalty

- 1 Регистрируйте покупателей
- 2 Собирайте анкетные данные
- 3 Стимулируйте первую покупку
- 4 Стимулируйте регулярные покупки
- 5 Увеличивайте частоту покупок и средний чек
- 6 Возвращайте покупателей из оттока
- 7 Коммуницируйте с клиентами
- 8 Управляйте покупательской базой
- 9 **Анализируйте запущенные механики**
- 10 Автоматизируйте процессы

Анализируйте запущенные механики



Верхнеуровневые показатели:

- выручка,
- средний чек,
- количество чеков,
- частота покупок,
- количество товаров в чеке
- средняя стоимость товара



Регистрация покупателей

- количество активных клиентов,
- доля программы в чеках,
- конверсия в первую и последующие покупки,
- динамика регистрации новых участников по каналам



Кассовые механики:

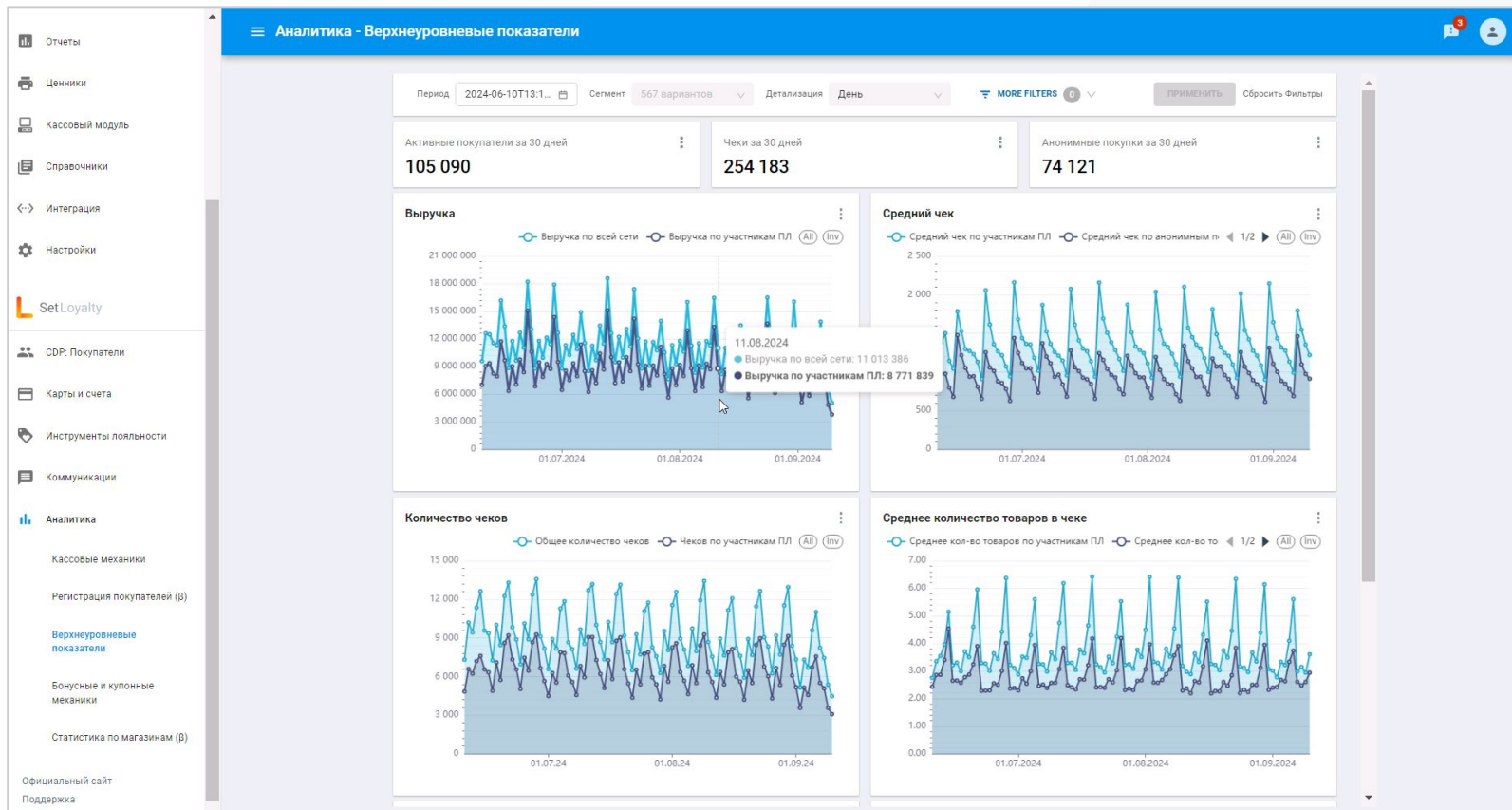
- кол-во чеков по каждой механике,
- оборот в штуках и деньгах,
- количество участников акции,
- сколько бонусов начислено,
- какая скидка в деньгах предоставлена



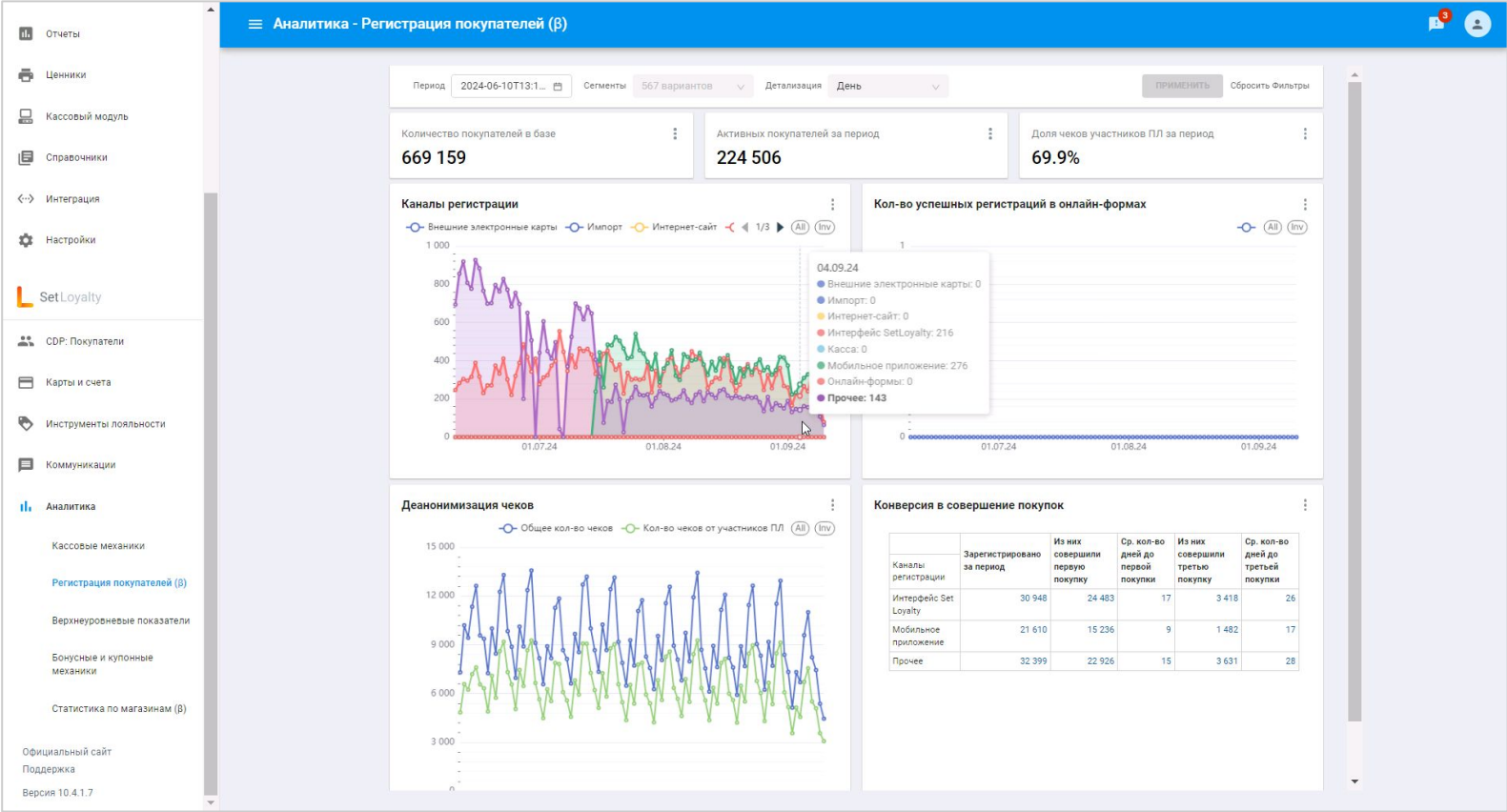
Бонусные и купонные механики

- активный бонусный баланс
- динамика начисления и списания бонусов
- динамика выдачи и применения купонов

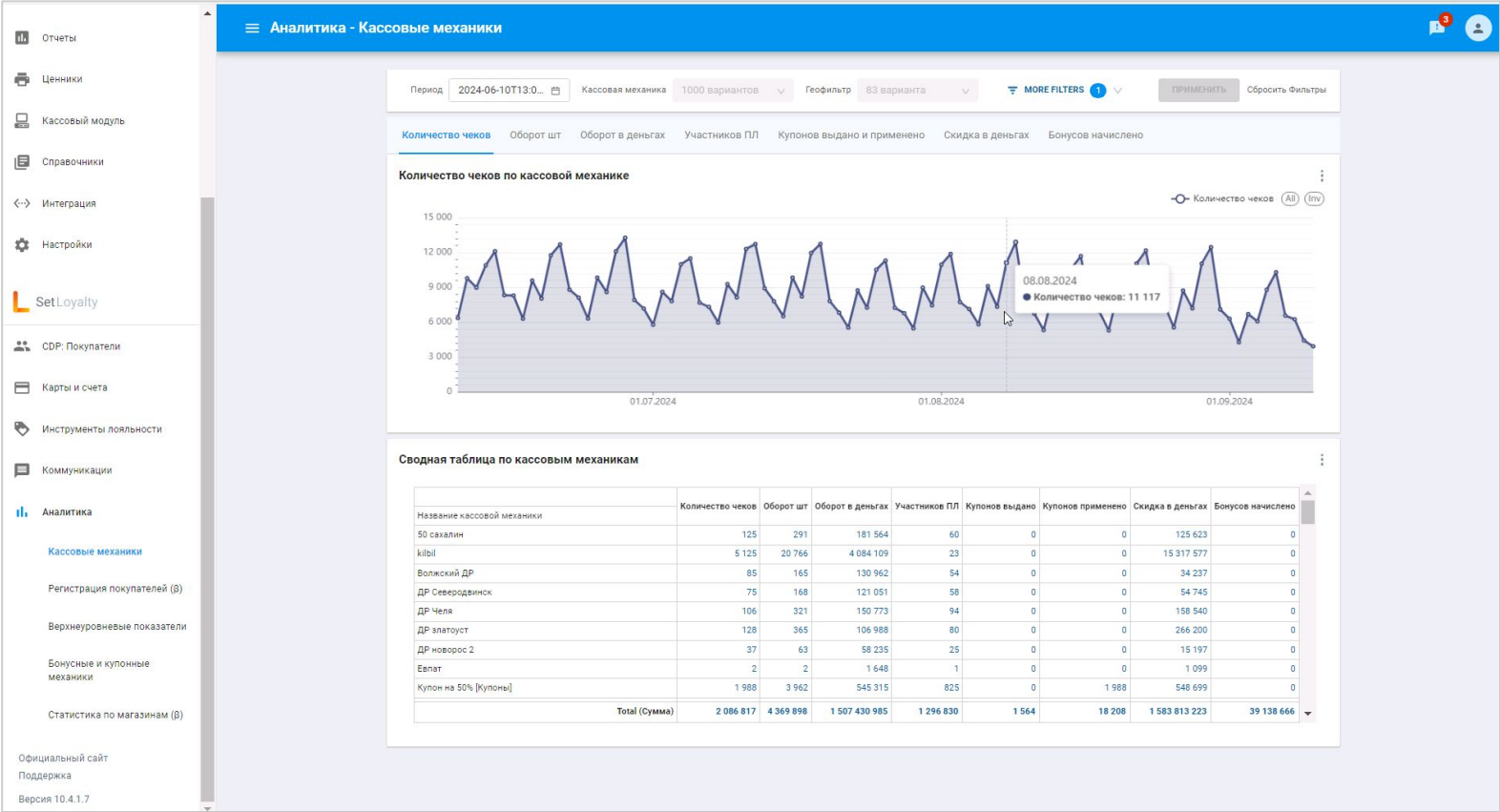
Верхнеуровневые показатели



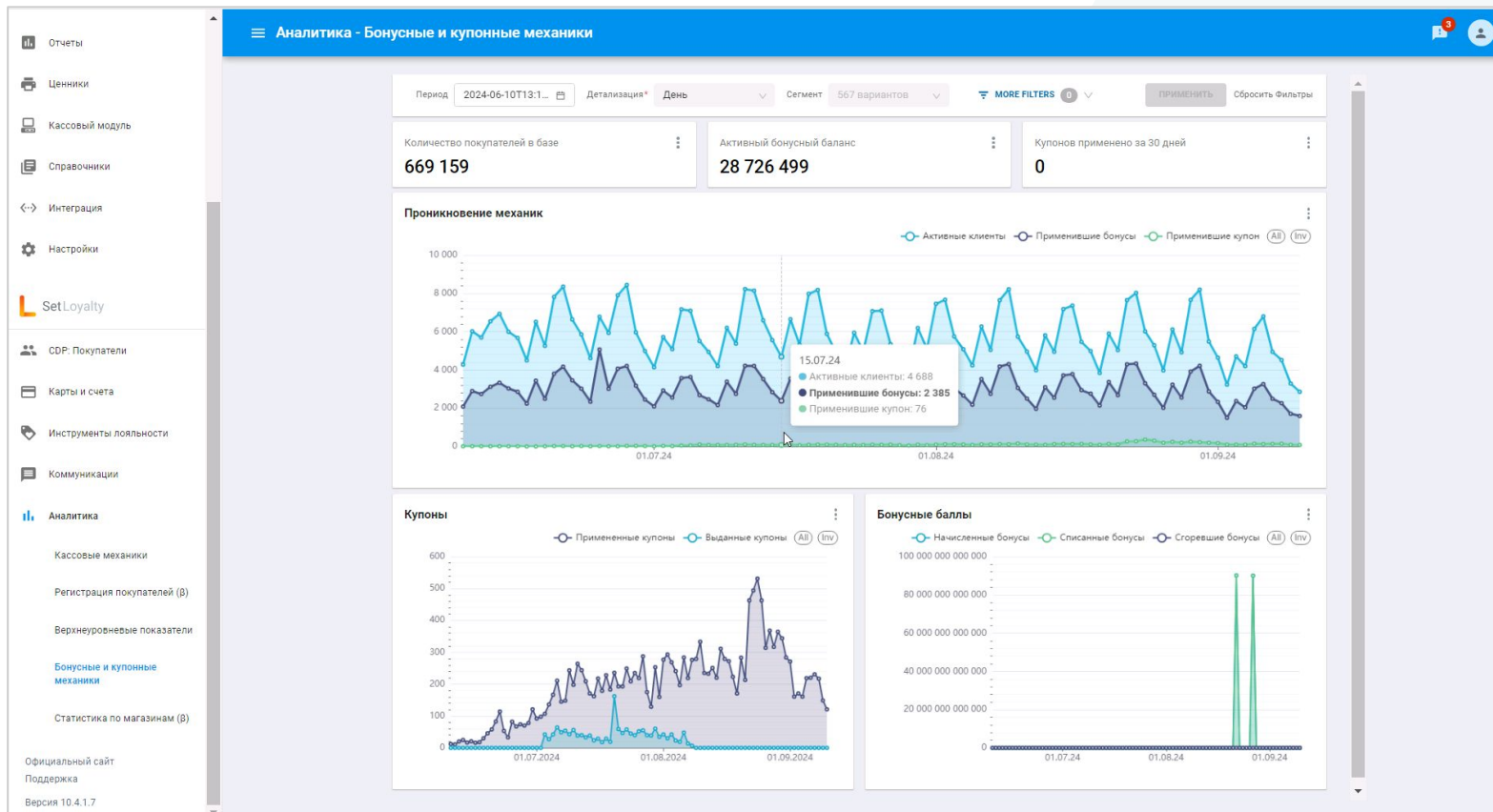
Регистрация покупателей



Кассовые механики



Бонусные и купонные механики



Статистика по магазинам

Настройки

SetLoyalty

CDP: Покупатели

Карты и счета

Инструменты лояльности

Коммуникации

Аналитика

Кассовые механики

Регистрация покупателей (β)

Верхнеуровневые показатели

Бонусные и купонные механики

Статистика по магазинам (β)

Супермаркетный сайт

Поддержка

Аналитика - Статистика по магазинам (β)

По периоду2024-06-10T13:1...Город19 вариантов

MORE FILTERS0

ПРИМЕНИТЬСбросить Фильтры

Магазин	Выручка общая	Выручка по участникам ПЛ	чеков покупки	Средний чек покупки	возвратных чеков	возвращенных товаров	Средний чек возврата	участников ПЛ, %	Кол-во покупателей - участников ПЛ
ТЦ №550	759 271	759 271	18	42 182	0	0	0	100.0	18
ТЦ №531	666 210	666 210	17	39 189	0	0	0	100.0	17
ТЦ №760	619 168	619 168	14	44 226	0	0	0	100.0	13
ТЦ №435	618 797	618 797	13	47 600	0	0	0	100.0	13
ТЦ №540	613 899	613 899	15	40 927	0	0	0	100.0	15
ТЦ №398	612 384	612 384	15	40 826	0	0	0	100.0	15
ТЦ №867	575 134	575 134	11	52 285	0	0	0	100.0	11
ТЦ №289	561 869	561 869	14	40 133	0	0	0	100.0	13
ТЦ №458	561 390	561 390	13	43 184	0	0	0	100.0	13
ТЦ №973	561 261	561 261	14	40 090	0	0	0	100.0	14
ТЦ №994	558 939	558 939	12	46 578	0	0	0	100.0	11
ТЦ №59	550 826	550 826	12	45 902	0	0	0	100.0	11
ТЦ №194	547 470	547 470	13	42 113	0	0	0	100.0	13
ТЦ №82	541 523	541 523	13	41 656	0	0	0	100.0	13
ТЦ №236	540 925	540 925	13	41 610	0	0	0	100.0	12
ТЦ №731	539 563	539 563	11	49 051	0	0	0	100.0	11
ТЦ №842	535 157	535 157	13	41 166	0	0	0	100.0	13
ТЦ №168	533 741	533 741	10	53 374	0	0	0	100.0	10
ТЦ №434	532 877	532 877	11	48 443	0	0	0	100.0	11

ТОП-10 задач ритейла, которые решает Set Loyalty

- 1 Регистрируйте покупателей
- 2 Собирайте анкетные данные
- 3 Стимулируйте первую покупку
- 4 Стимулируйте регулярные покупки
- 5 Увеличивайте частоту покупок и средний чек
- 6 Возвращайте покупателей из оттока
- 7 Коммуницируйте с клиентами
- 8 Управляйте покупательской базой
- 9 Анализируйте запущенные механики
- 10 **Автоматизируйте процессы**

Автоматизируйте процессы



Автоматизируйте рассылки и акции **с помощью триггеров** по каждому покупателю



- активация профиля
- день рождения покупателя или ребёнка
- операции с бонусным балансом
- добавление в сегмент или исключение из него
- заполнение полей анкеты
- переход на новый уровень

Планирование рассылки по триггерам

← Создание новой внешней коммуникации

2

Название
Новая рассылка

Инструкция к редактору

Аудитория рассылки

Все покупатели

☐ Включить в аудиторию

Условия отправки

Условие отправки
Триггер

Максимальное кол-во отправок

Дата и время окончания рассылки

Каналы

Выберите канал

Триггер

По факту добавления в сегмент

По факту исключения из сегмента

По дню рождения покупателя

По дню рождения ребенка

По заполнению полей анкеты

По активации профиля

По зафиксированному уровню ПЛ

По операции с бонусным балансом

До дня рождения

3

Дня

ОТМЕНА

СОХРАНИТЬ

ОТМЕНА

ЗАПУСТИТЬ

СОХРАНИТЬ



Спасибо за внимание

Мария Мироновская

Руководитель Set Loyalty

https://t.me/Maria_Mirono

E-mail: m.mironovskaya@crystals.ru

www.crystals.ru

Приглашаем в наш канал о ритейле:

https://t.me/sdelali_kassy

И о лояльности:

<https://t.me/loytalk>

[Подробнее о возможностях Set Loyalty](#)

