Loymax solutions

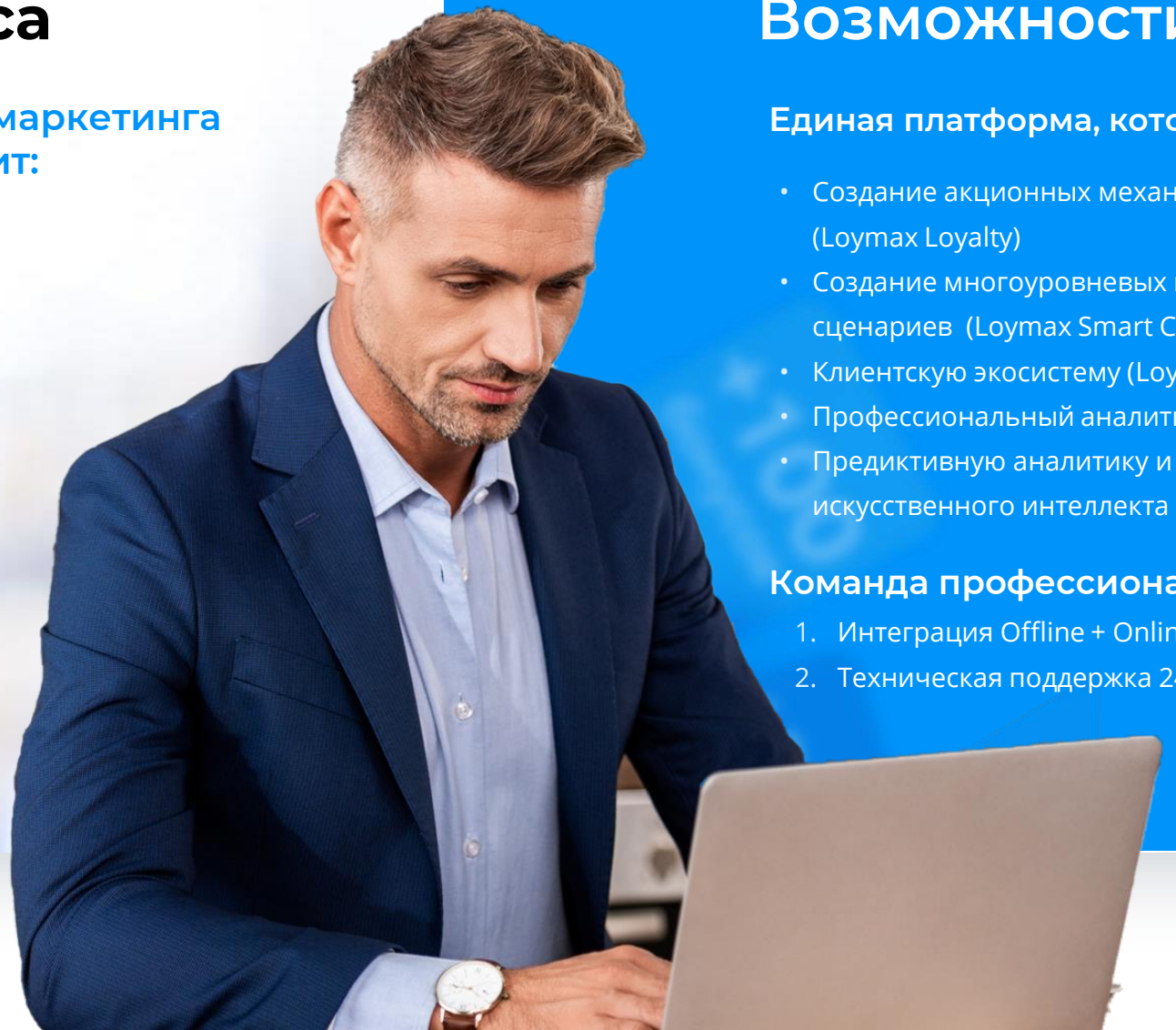
Loymax – комплексная платформа автоматизации маркетинга

Executive summary

Value для бизнеса

Платформа автоматизации маркетинга «под ключ» которая позволит:

- Увеличить средний чек
- Увеличить частоту покупок
- Снизить затраты на коммуникации с клиентами
- Оптимизировать ресурсы на подготовку и запуск маркетинговых активностей
- Принимать решения, основываясь на достоверных данных



Возможности Loymax

Единая платформа, которая объединяет в себе:

- Создание акционных механик любой сложности (Loymax Loyalty)
- Создание многоуровневых коммуникационных сценариев (Loymax Smart Communications)
- Клиентскую экосистему (Loymax Services)
- Профессиональный аналитический блок (Loymax BI)
- Предиктивную аналитику и перс. предложения на базе искусственного интеллекта (Loymax ML)

Команда профессионалов:

1. Интеграция Offline + Online за 8 недель
2. Техническая поддержка 24/7

O Loymax

История компании

2010

Коалиционная ПЛ b2c компаний Томска

Решение разработать **собственную платформу**

Создание компании **Loymax.** Привлечение в команду разработки **лучших специалистов**

2012

Запуск собственной коалиционной ПЛ:

Основные игроки регионального рынка b2c

Участвуют **70%** жителей Томска и Томской области

Первое **внедрение у «внешнего»** заказчика

2013 - 2017

Интенсивное развитие

решения **(2 релиза в год)**

Коммерческие проекты (в т.ч. **переходы на Loymax** с других платформ)

2015 – проект в Спар Мидл Волга

2018

Функционально «насыщенная» комплексная платформа для автоматизации программ лояльности (ПЛ).

Активное развитие **собственных «внешних»** сервисов

«Вендор года» за лучшее ПО для ПЛ*

2019

Приобретение модуля для e-commerce **“Smart Communications”** (Smart Com)

Крупнейшая региональная сеть (1500 магазинов) мигрирует на Loymax

2020

100+ сотрудников

ИТ отдел – **80% персонала**

5 офисов (Москва, Томск, Новосибирск, Н.Новгород, Калининград)

Интеграция Loymax, SmartCom, BI в единый ИТ-комплекс для оказания услуг клиентам по принципу **«одного окна»**

2021

Активная монетизация ИТ-решений

Большая часть выручки – по модели **SaaS**

Усиление позиций в **e-commerce**

Масштабирование и развитие **ML**

* По версии организаторов ежегодной премии Loyalty Awards Russia в рамках ICXC Loyalty Marketing, Cobranding & Employee Engagement Summit.

О решении бизнес-задач

Задача бизнеса №1

Создать условия программы лояльности, которые помогут отличаться от конкурентов

- Заинтересовать клиента
- Замотивировать клиента совершить покупку
- Удержать клиента

Решение для бизнеса – Loymax Loyalty

- Все данные о клиенте в едином профиле – от посещения сайта до истории покупок
- Более 400 акционных механик – чтобы удовлетворить потребности каждого клиента

Loymax Loyalty – персональные предложения интегрированы в акционный контент

Чем больше информации о клиенте, тем более точное предложение можно сделать

CRM

Профиль 360

- Анкетные данные
- История покупок
- Активность на сайте
- Активность в соц. сетях
- Реакция на рассылки

Подбираем лучшее товарное предложение

Чем больше механик, тем больше интересного контента можно предложить клиентам

Процессинг

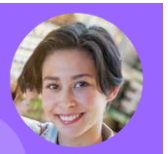
400 механик

- Скидки
- Бонусы
- Виртуальное поощрение
- Товарные наборы
- Купоны
- Подарочные карты
- Розыгрыши и лотереи

Подбираем лучшее ценовое предложение

Повышенная скидка на товар

Бонусы за покупку товаров определенной категории



Спец. цена на набор с любимым товаром

Купон на следующую покупку

Loymax Loyalty – персональные предложения интегрированы в акционный контент

Повышенная скидка на товар

Купон на следующую покупку

Бонусы за покупку товаров определенной категории

Спец. цена на набор с любимым товаром

Loymax Loyalty: товар + предложение = покупка

Всем клиентам может пригодиться продукция «Домик в деревне», но для каждого будет свой мотив купить ее

5%

Скидки по карте на все товары в чеке «Домик в деревне»

50 бонусов

За молочный набор «Домик в деревне»

50%

Скидка на каждую 3-ю пачку молока «Домик в деревне»

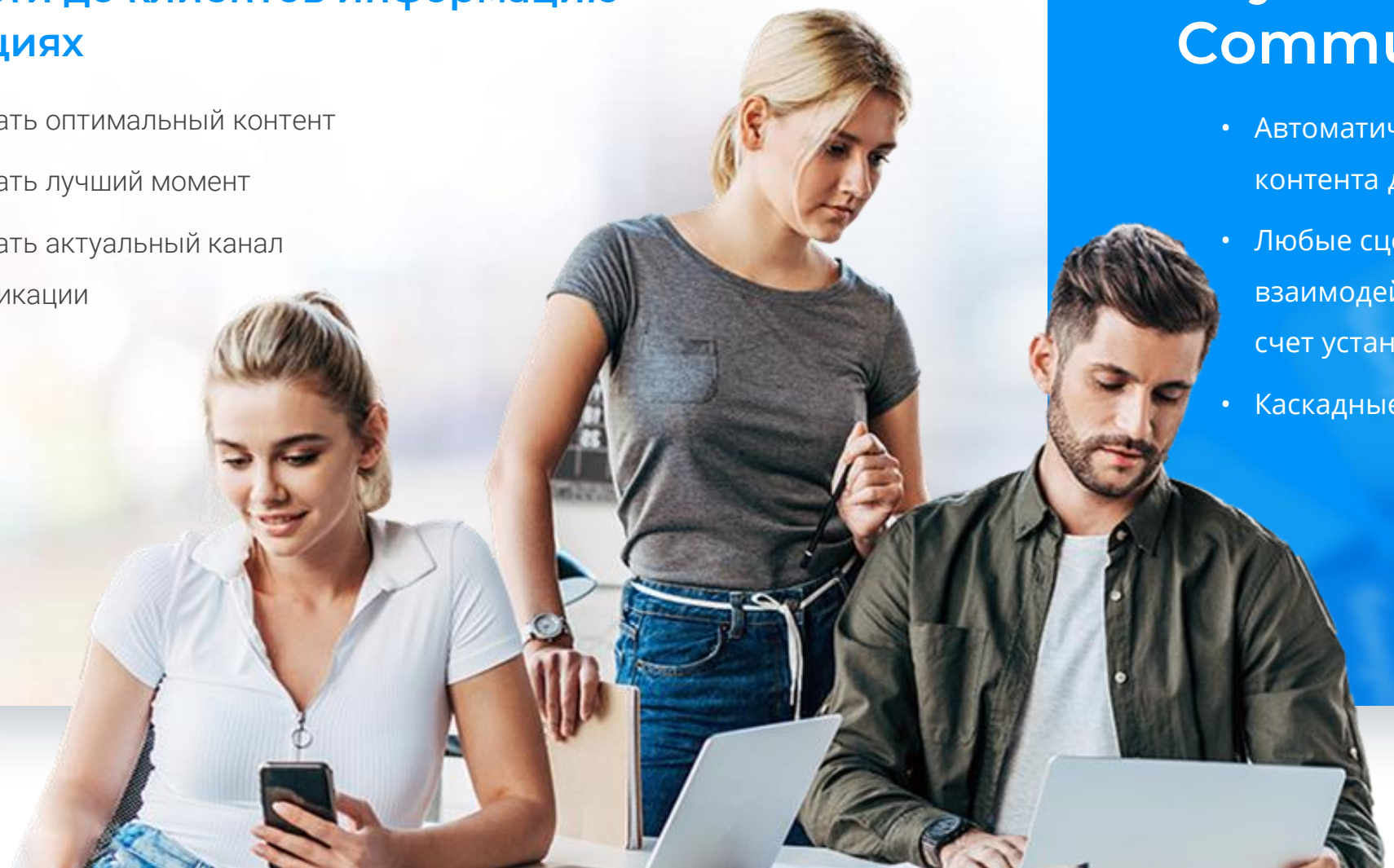
Собери слово «ДОМИК»

из букв на чеке и получи молочный набор «Домик в деревне»

Задача бизнеса №2

Донести до клиентов информацию об акциях

- Подобрать оптимальный контент
- Подобрать лучший момент
- Подобрать актуальный канал коммуникации



Решение для бизнеса – Loymax Smart Communications

- Автоматическая адаптация контента для рассылок
- Любые сценарии взаимодействия с клиентом за счет установки триггеров
- Каскадные рассылки

Smart Communications

Единое окно для решения всего спектра задач CRM маркетинга:

1. Построение персонифицированных коммуникаций с существующими клиентами

2. Автоматизация процессов подготовки и запуска маркетинговых кампаний

3. Контроль и анализ всех ключевых показателей эффективности работы с клиентами

Положительный ROI как следствие корректировки выделения ресурсов на CRM маркетинг (стоимость владения)

1. Повышение финансовой отдачи от существующих клиентов

2. Снижение ФОТ при росте производительности

3. Оптимизация затрат на коммуникацию с клиентами (снижение доли платных каналов без потери эффективности)

4. Отказ от привлечения внешних ресурсов для сопровождения работы с клиентами

Loymax Smart Communications – система информирования клиентов

Сегментация базы по любым полям из профиля клиента

Анкетные данные

- История покупок
- Активность на сайте
- Активность в соц. сетях
- Реакция на рассылки

Подбираем сегмент для каждого предложения

Единое окно для отправки всех типов рассылок

Каналы коммуникации

- E-mail
- СМС
- Call центр
- Messengers
- Чек
- Push

Подбираем лучшее ценовое предложение

СМС

E-mail

Контакт-центр

Push

Кратный рост всех ключевых показателей – это реальность

1 Увеличение частоты коммуникаций с клиентами без риска «перегреть аудиторию»:

Bounce Rate -27%

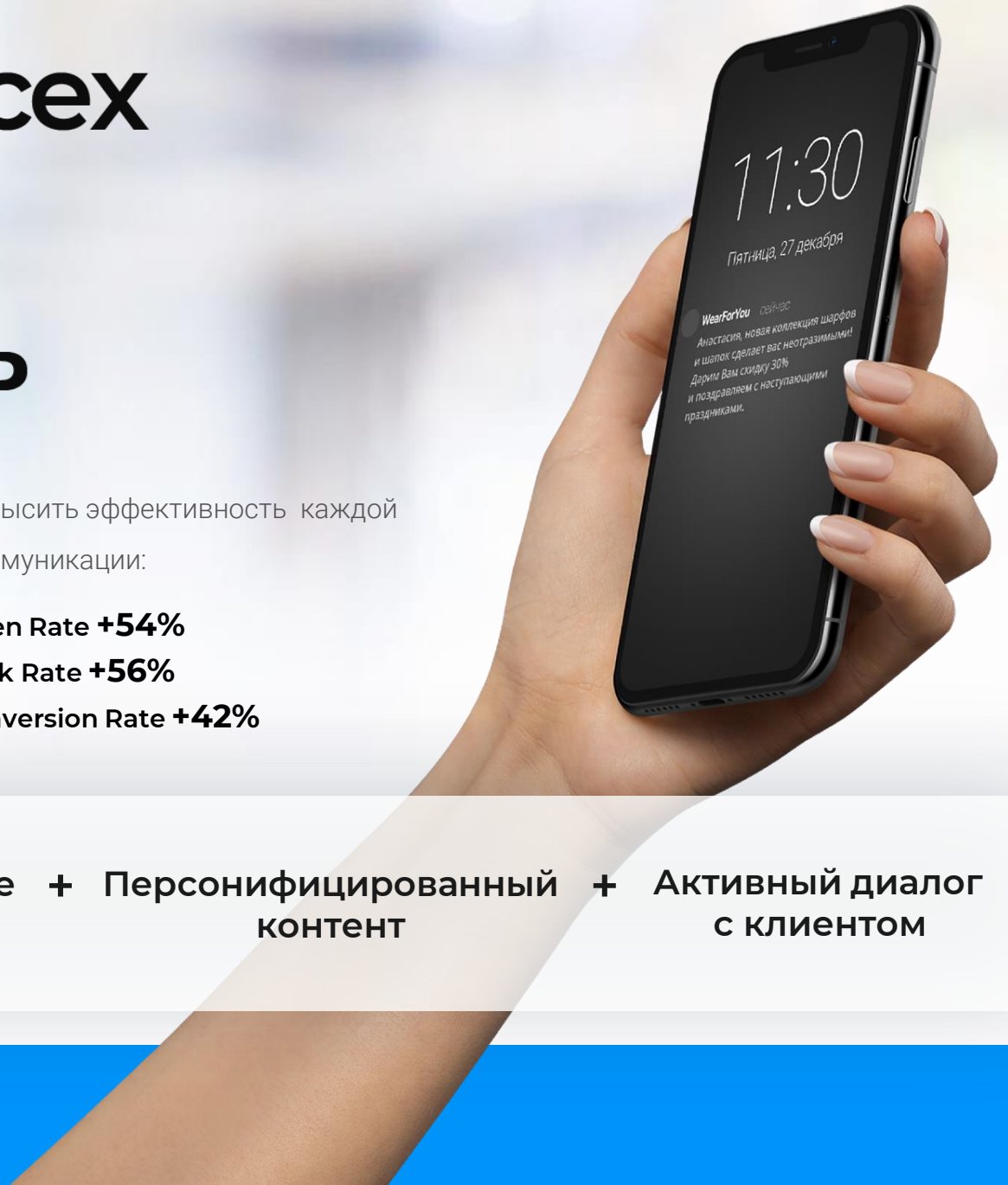
Churn -38%

2 Повысить эффективность каждой коммуникации:

Open Rate +54%

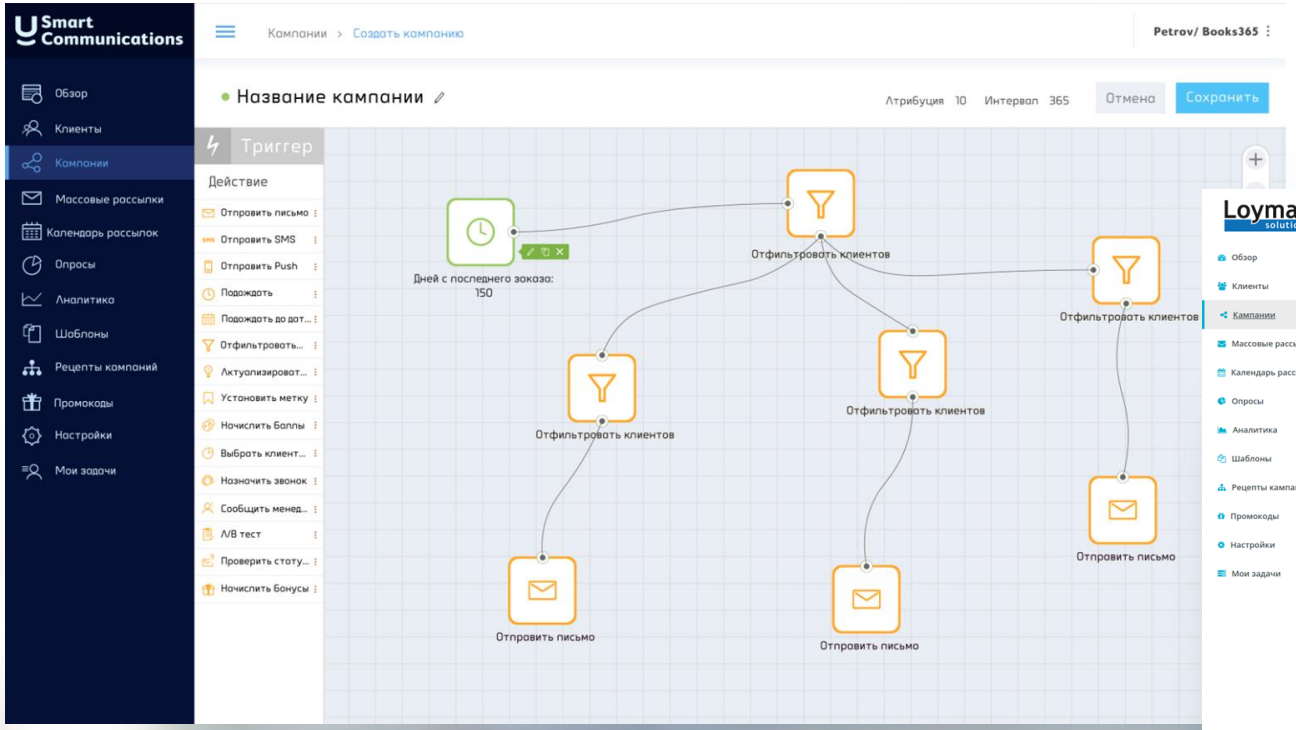
Click Rate +56%

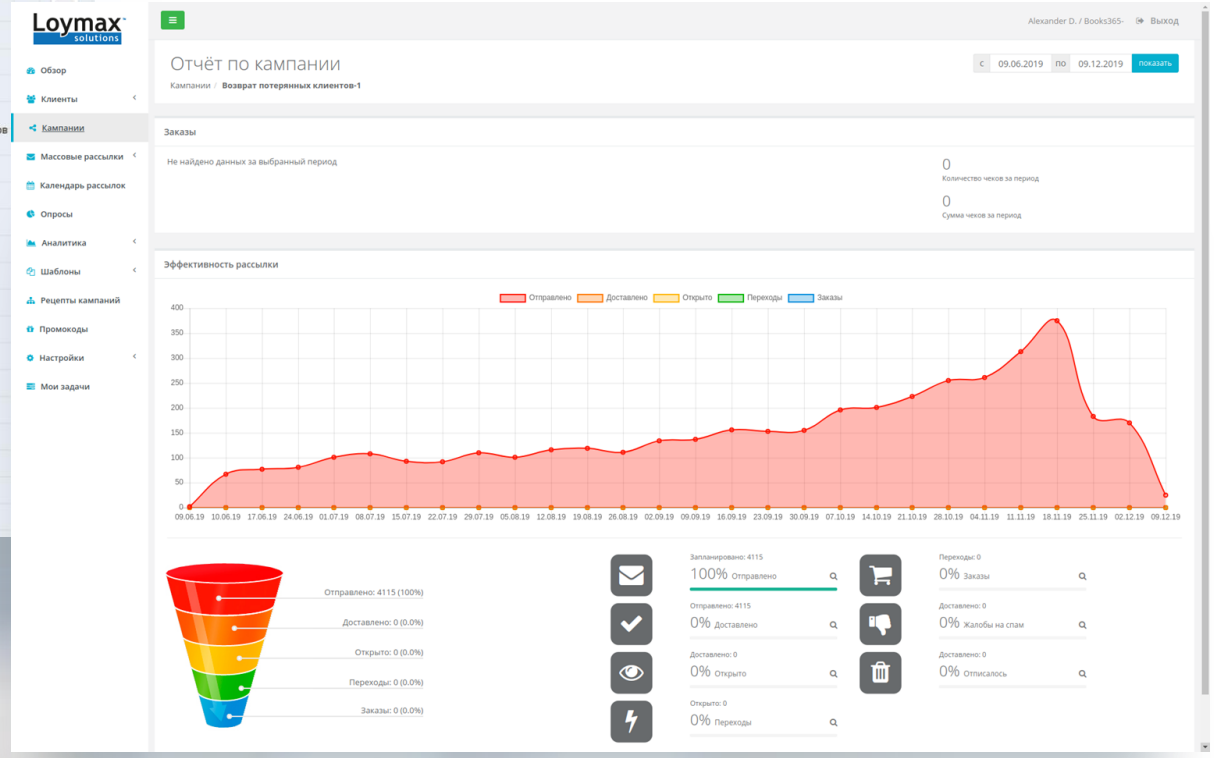
Conversion Rate +42%



Формула успеха = Узкотаргетированные сегменты + Персонифицированный контент + Активный диалог с клиентом

Loymax Smart Communications – легкий и удобный интерфейс





Задача бизнеса №3

Дать клиенту возможность обратиться в компанию удобным для него способом

- При помощи компьютера
- При помощи мобильного устройства
- При помощи телефона

Решение для бизнеса – Loymax Services

- Личный кабинет (Web)
- Mob App
- Чат-Бот
- Wallet
- Контакт центр

Loymax Services – прямая связь клиента с компанией

У клиента возникла необходимость связаться с компанией

Причина обращения

- Баланс
- Информация об акциях
- Персональные предложения
- Ближайшая торговая точка
- Техническая поддержка

У клиента под рукой есть устройство для связи

Тип устройства

- PC
- Мобильное устройство
- Телефон

Чат-Бот

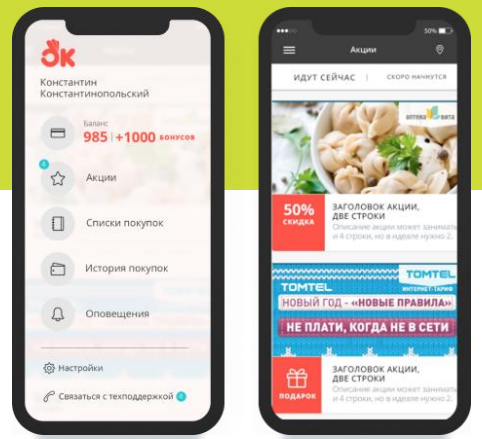
Mob App

Apple Wallet

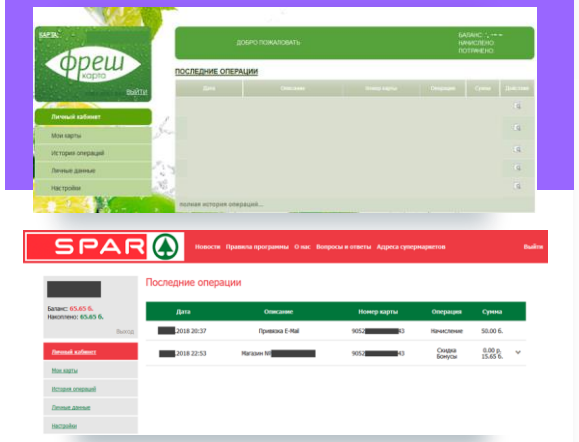
Web ЛК

Loymax Services – программа лояльности интегрирована в повседневную жизнь клиента

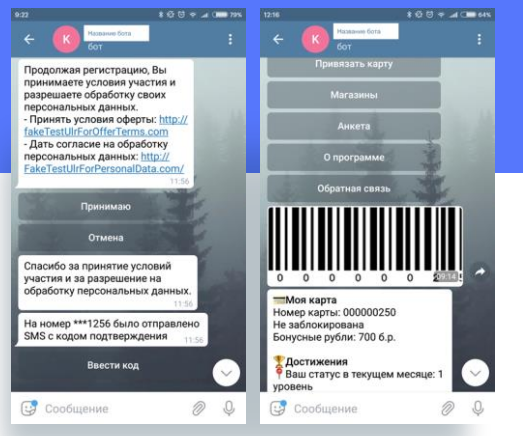
Loymax
Mobile App



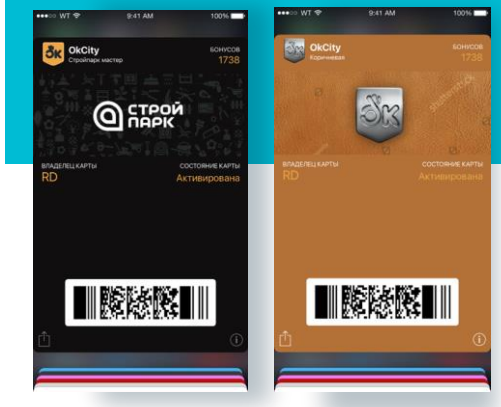
Loymax
Personal Account



Loymax
Chat Bot



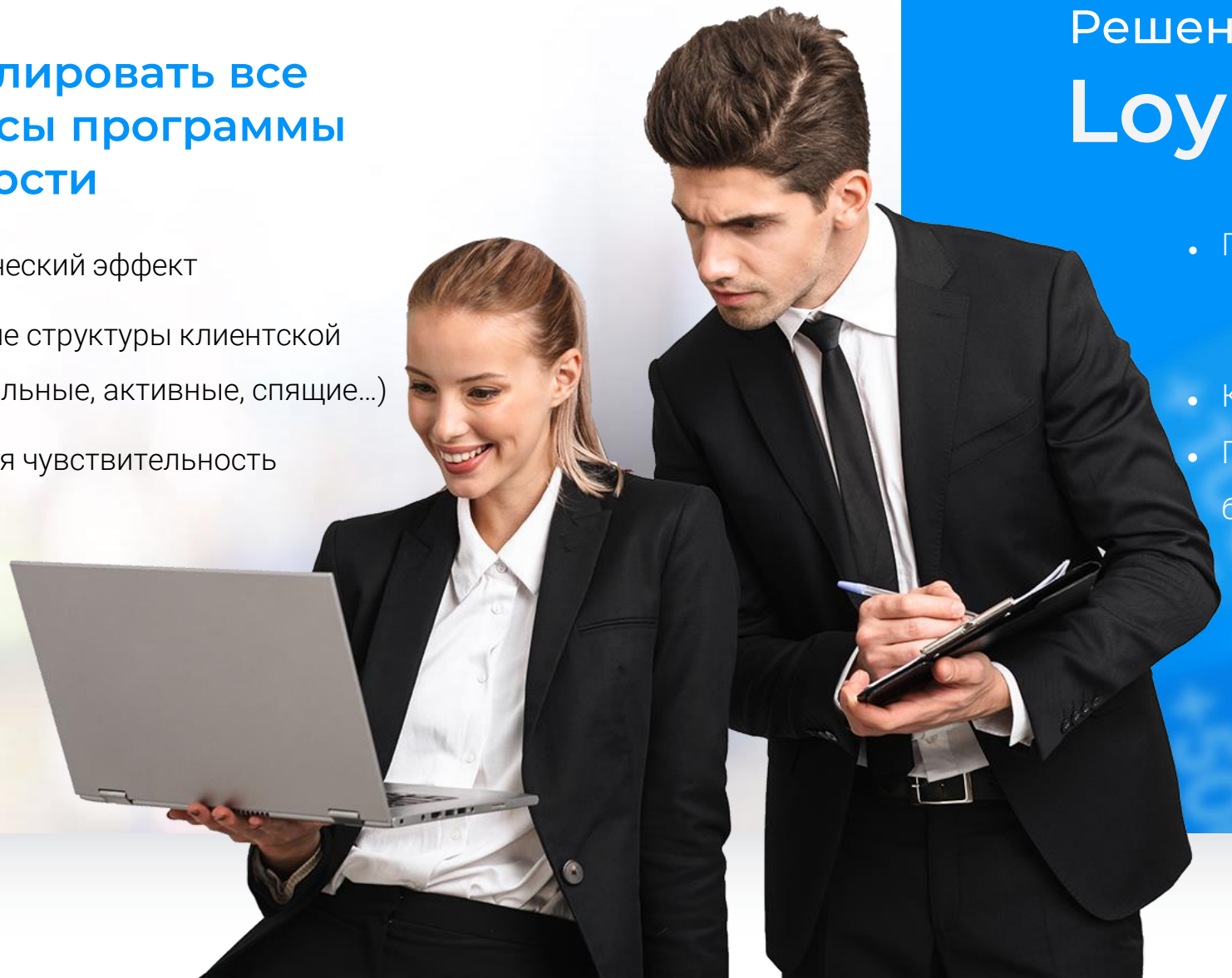
Loymax
Wallet



Задача бизнеса №4

Контролировать все процессы программы лояльности

- Экономический эффект
- Изменение структуры клиентской базы (лояльные, активные, спящие…)
- Акционная чувствительность



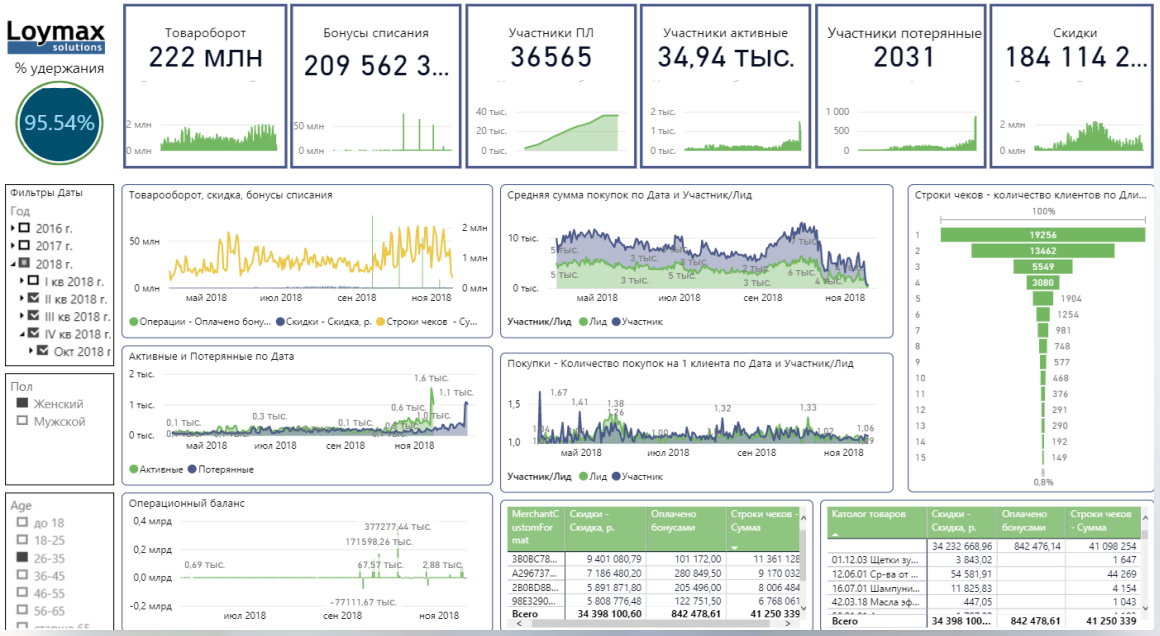
Решение для бизнеса

Loymax BI

- Преднастроенные отчеты:
  - Power BI (для руководства)
  - Excel (для аналитиков)
- Кастомизированные отчеты
- Предиктивная аналитика на базе машинного обучения

Loymax BI – инструмент для принятия решений

Данные программы лояльности всегда под рукой



Задача бизнеса №5

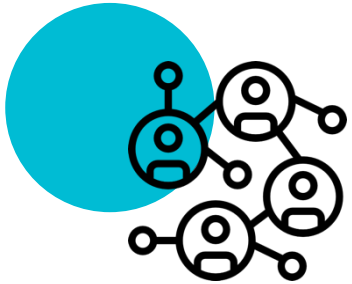
Монетизация клиентской базы при помощи искусственного интеллекта

- Автоматически формировать неограниченное количество персональных предложений для каждого(!) клиента
- Автоматически выбирать самые эффективные каналы коммуникации, в зависимости от поведения каждого клиента
- За счет AI оптимизировать трудовые ресурсы компании

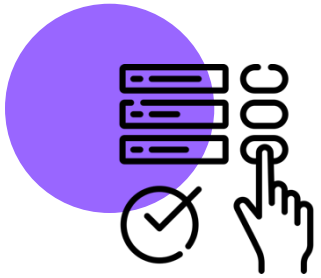
Решение для бизнеса – Loymax ML

- Автоматическое формирование высоконверсионных акций (5 млн. в день)
- Автоматическое формирование сценариев коммуникации с клиентами
- Анализ эффективности запущенных персональных акций

Работа предиктивной аналитики для улучшения бизнес показателей



Автоматическое заведение **порядка 5 млн.** единовременно работающих персональных предложений и выбор из **1000+ готовых шаблонов** для рассылок



Выбор вектора обучаемости системы:

1. Увеличение прибыли
2. Увеличение оборота
3. Повышение конверсионных показателей
4. Снижение затрат

Предиктивная аналитика строящаяся на **1000+ параметрах.** Соц. дем. + поведенческие характеристики + интересы + финансовые возможности

Loymax ML – работа рекомендательной системы на базе AI

Релевантное персональное промо по оптимальному каналу коммуникации (автоматически!)

Клиент	Канал	Предложение	На что направлено
	Push mobile	Скидка или бонусы на товар	Продвижение высокомаржинальных товаров, работа с оттоком в категории
	Баннер в мобильном приложении	Повышенные бонусы за покупку на определенную сумму	Инструменты для роста среднего чека
	Viber	Повышенный бонус за каждый последующий товар в чеке	
	Чек	Бонусы за покупку товарных наборов	
	Баннер в мобильном приложении	N+M, скидка на товар M при покупке товара N	
	Push mobile	Скидка на товар или категорию каждая в свой день	Повышение частоты покупок
	Viber	Цепочка акций на ключевые для клиента товары и категории, на весь чек	Работа с оттоком

Скидка / бонусы в зависимости от суммы чека

Клиент 1

Бонусы за покупку
в зависимости
от суммы чека

Клиент 2

Скидка за покупку
в зависимости
от суммы чека