

Инновационные подходы к стимулированию сбыта при организации федеральных промо-акций и программ лояльности

Даньшин Алексей
Руководитель корпоративных продаж и Сертификатов
Head of Corporate Sales & Gift Cards



Презентация подготовлена для Бизнес-Форума TOP Marketing 17-18-19 октября 2012 г.

Ключевые факты об OZON.ru

14 лет на рынке

Более 800 000 уникальных посетителей ежедневно

Более 2 500 000 товаров в каталоге

20 000 заказов в день

Больше 1 400 сотрудников

Оборот компании в 2011 году – 8,87 млрд руб.

Филиалы в Москве, Петербурге, Твери и Владивостоке

Собственный логистический комплекс в Твери
(крупнейший в Восточной Европе)

Собственная федеральная курьерская служба «O-Курьер»

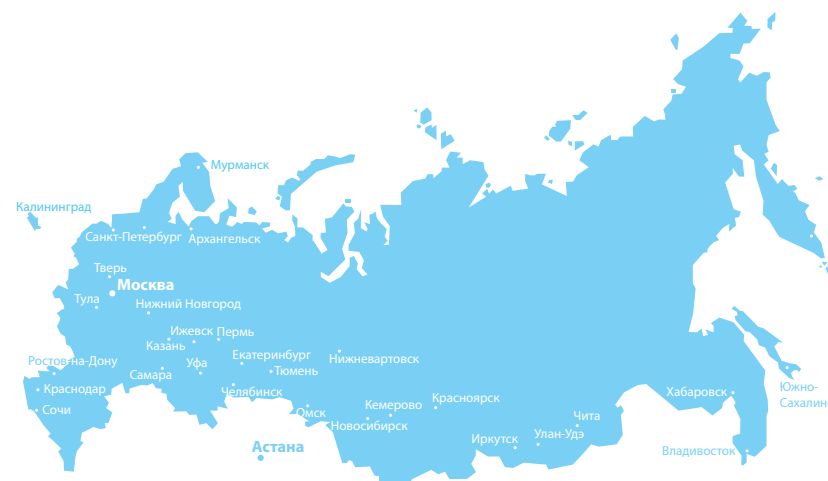
Доставка по всей территории России (курьерская
доставка, самовывоз из более чем 2500 пунктов выдачи в
200 городах, Почта России, DHL и др.)

Круглосуточная поддержка пользователей, колл-центр

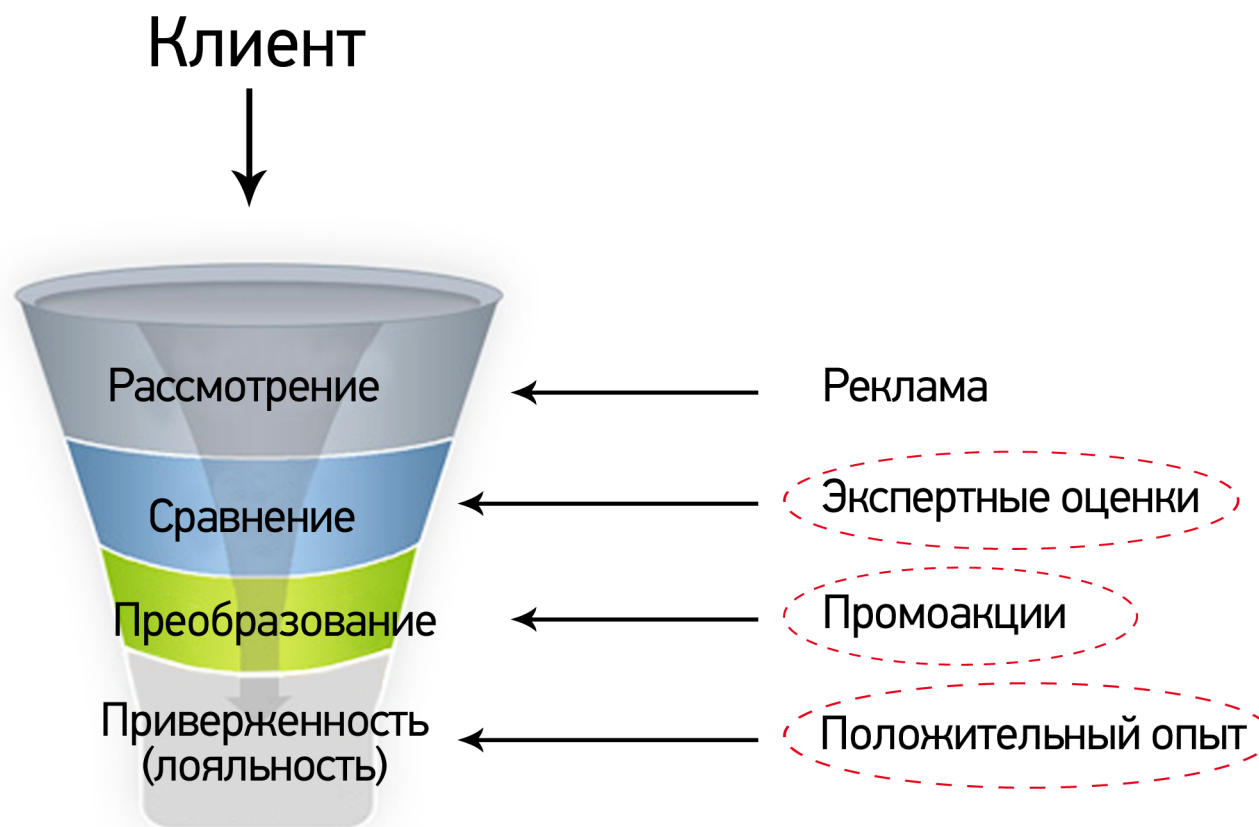
Награды и номинации в области электронной коммерции
Рунета



онлайн мегамаркет N°1



Consumer Decision Journey*



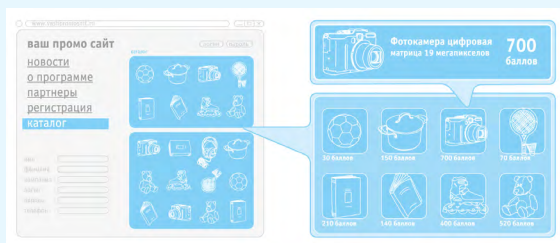
*На основе материалов McKinsey

Корпоративные продажи и продукты OZON.ru

OZON.ru — единый поставщик для вашей компании: единое качество, ассортимент, сервис и доставка для всей филиальной сети

Поддержка программ лояльности

Интеграция товарной витрины по программе



Подарочный сертификат



Ваша программа лояльности

Сотрудники

Партнеры

Дистрибьюторы

Агенты

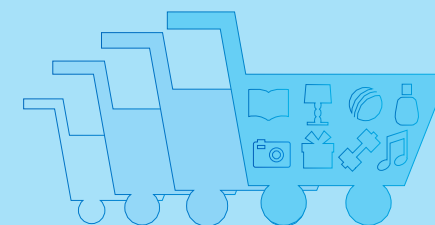
Клиенты



Повторные покупки клиентами

Увеличение среднего чека

Выполнение планов по продажам, реализации и т.д.



Уникальная технология на рынке!

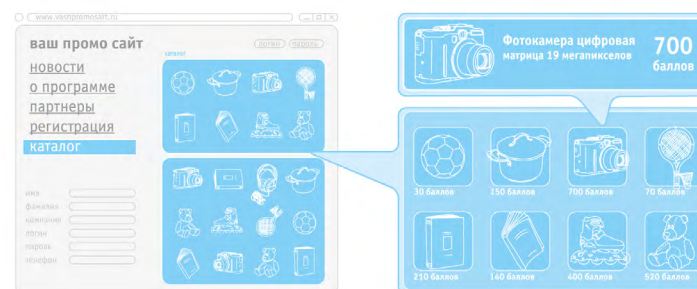
**Новая схема — подарочные карты
для ограниченного ассортимента призов
на промо-сайте рекламной кампании**

Новое решение от OZON.ru

Подарочный код



Витрина



Лояльность к Вашему бренду

Промо-сайт с ограниченной витриной призов

Любой вид и количество призов через API
Участник не замечает признаков OZON

Авторегистрация участника на OZON

Невидимый для участника механизм привязки счета в OZON к промо-кошельку

Цены в баллах

Ваш собственный обменный курс
Деньги в промо-кошельке также в баллах

Ввод кода с упаковки, крышки, карты, из рассылки на промо-сайте

Номинал сертификата может быть любым
Участник пополняет невидимый счет OZON

Совершение покупки призов и выбор доставки

OZON предоставляет все инструменты
Доставка в любую точку, Почта России – бесплатно от 1000 руб.

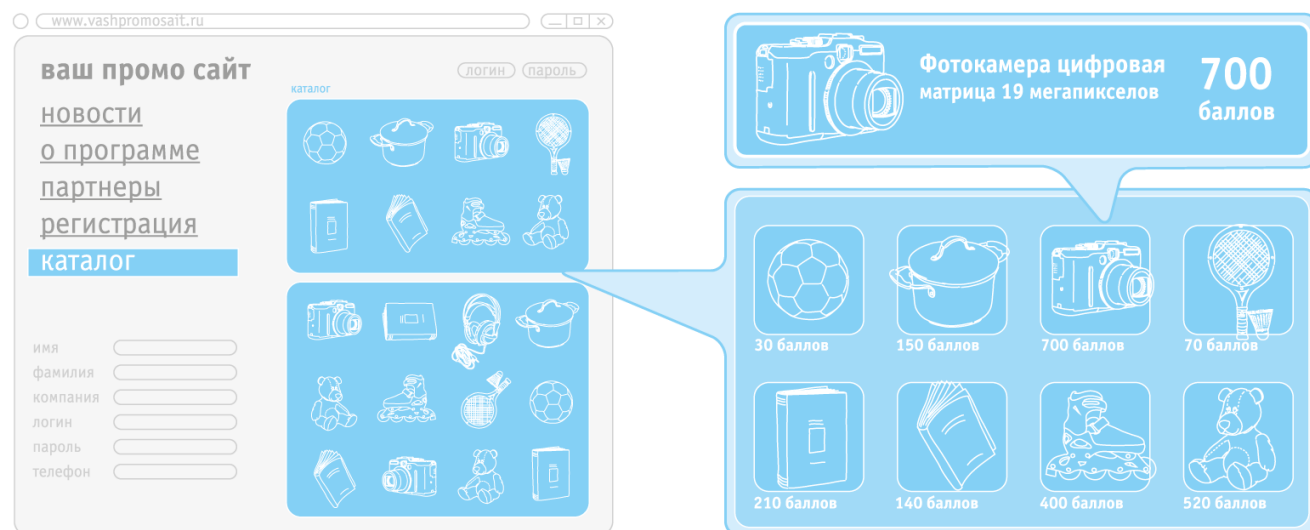
Участник не покидает ваш сайт

Клиент остается лояльным промоотируемому бренду

Коммуникации и сервис от OZON

Информация о статусе доставки, call-центр
Постпродажное обслуживание

Товарная витрина



Ваша компания получает витрину товаров на своем сайте и функционал по оформлению заказов для клиентов

Ассортимент призов на витрине выбираете вы – мы оказываем консультацию

Участник программы сможет обменять накопленные баллы на любой приз из Вашего каталога через свой личный кабинет на Вашем сайте

Возможность обмена баллов на приз дополнительно стимулирует к выбору именно Ваших товаров и услуг среди других компаний

OZON.ru обеспечит любой ассортимент в наличии, обработку заказов, доставку товара в любую точку России, обслуживание, поддержку 24/7

Проведение электронной рассылки подарочных кодов

1. Готовится шаблон письма (формат шаблона зависит от используемой системы рассылок), в котором указывается где, в каком виде и какие данные будут отправлены клиенту.
2. При отправке писем в момент добавления персональных данных (например, имя агента, его номер и т.д.) в шаблон письма, наряду с персональными данными клиента, должен быть добавлен уникальный номер подарочного сертификата, который может быть выбран, например, из заранее заданной таблицы соответствия:
<адрес_клиента>/<номер_сертификата>.
3. Проводится автоматическая рассылка писем клиентам/участникам по итогам сверки таблицы по начислению баллов.
4. Рассылка кодов в электронных письмах позволяет применять свой ко-бренд дизайн карт, направлять участникам персонализированные сообщения, сообщать дополнительную информацию о продуктах Компании



Варианты получения баллов участником программы

1. Получает пластиковую подарочную карту с логотипом бренда и в цветах рекламной кампании
2. Обменивает коды с крышек/упаковки на подарочные электронные коды на промо-сайте
3. Получает код посредством email- или sms- рассылки
4. Находит код на упаковке товара
5. ...Дальнейшие идеи организатора

Новое решение от OZON.ru

Процесс со стороны участника

- 1 Процесс со стороны участника
- 2 Получает промо-код
- 3 Регистрируется на промо-сайте
- 4 Активирует промо-код
- 5 Выбирает товары на витрине промо-сайта
- 6 Делает заказ с использованием баллов для оплаты на промо-сайте
- 7 Получает заказ выбранным способом доставки в любой точке России

Процесс со стороны организатора

- 1 Приводит рекламную кампанию
Организует коммуникацию с участниками
- 2 Заказывает коды в OZON
Распространяет коды среди участников
- 3 Создает промо-сайт
Автоматическая скрытая регистрация участника на OZON.ru
- 4 Автоматическое зачисление денег на счет клиента на OZON.ru
Автоматическая мгновенная передача информации о состоянии счета OZON.ru в личный кабинет в валюте промо-сайта
- 5 Настройка витрины через API
Отображение согласованных способов доставки
- 6 В реальности оплата происходит под регистрацией на OZON.ru живыми деньгами
- 7 OZON.ru предоставляет организатору информацию о состоянии заказов
OZON осуществляет пост-продажное обслуживание

Новое решение от OZON.ru: **плюсы очевидны!**

В данной схеме все, что нужно от организатора – это купить сертификаты и сделать техническое решение по имплементации наших инструментов

Минимальный документооборот — три документа для оформления сделки по сертификатам.

Динамическая витрина с большим ассортиментом — возможность контроля категорий

Точно в целевую аудиторию акции — консультации OZON, подбор призов

Без предварительной закупки — больше не нужно «забивать» склад призами, проводить их по бухгалтерии и организовывать пункты выдачи призов по всей России

Идеально для федеральных акций с полным покрытием России — 16 способов доставки: OZON, Почта России, EMS, СПСР, DHL и др.

Низкая стоимость доставки — оплата приза и доставки идет от физического лица, OZON дотирует доставку

Только ваш бренд, подарочные карты вашего бренда — логотипа OZON нет на картах, брендированная рассылка

Новое решение от OZON.ru: только Ваш бренд!

ВашПромоСайт Главная * Личный кабинет * Регистрация
На вашем счету: 100 баллов

Каталог
Популярное
Книги
Детский Мир
Электроника
Бытовая техника
Софт и Игры
DVD и Blue-Ray
Музыка
Спорт и отдых
Салон красоты
Одежда, обувь
Подарки
OZON.Digital

Условия акции
Активировать код

Каталог // Музыка

| | | | |
|--|--|--|---|
| <p>★★★★★ #1 Pop Hits. Special Edition (3 CD) Аудиозапись на CD</p> | <p>★★★★★ 100 Blues Ballads (mp3) Аудиозапись на CD</p> | <p>★★★★★ 100 Hits Of The 70's (5 CD) Аудиозапись на CD</p> | <p>★★★★★ 100 Hits Of The 80's (5 CD) Аудиозапись на CD</p> |
| <p>★★★★★ 100 Soul Classics (5 CD) Аудиозапись на CD</p> | <p>★★★★★ 100 Years Of The Blues (2 CD) Аудиозапись на CD</p> | <p>★★★★★ 100 Years Of The Blues. From Mystical Gods To Modern Day (4 CD) Аудиозапись на CD</p> | <p>★★★★★ 100 самых знаменитых мелодий в стиле свинг (mp3) Аудиозапись на CD</p> |
| <p>★★★★★ 100 самых знаменитых мелодий классического джаза и рок-н-ро</p> | <p>★★★★★ 100% Ragga Zouk. Mixed By DJ Halan (2 CD) Аудиозапись на CD</p> | <p>★★★★★ 12 Inch Maxi (LP) Аудиозапись на CD</p> | <p>★★★★★ 2 Steps To Soul Heaven Аудиозапись на CD</p> |

Пример товарной витрины для программы лояльности компании Европлан

Суть программы:

Агенты и менеджеры по продажам получают баллы за выполнение планов по продажам и других KPI
Рост программы за год – 103%

OZON.ru обеспечивает:

- Крупнейший ассортимент в наличии
- Выгрузку индивидуального каталога продукции
- Процессинг заказов
- Логистику
- Различные виды оплаты и доставки
- Колл-центр
- Служба по работе с клиентами
- Возврат товаров

Loyalty program for Sales Managers and Dealers from the Largest Car-Leasing company in Russia: www.europlan-bonus.ru



Пример мотивации сотрудников и дилеров

Продавцы и дистрибьюторы товаров Schneider Electric регистрируют код товара и чек на специальном промо-сайте

Продавцы поощряются баллами за реализованную продукцию

Любое количество баллов обменивается на электронные сертификаты (коды) OZON.ru соответствующего номинала

The screenshot shows the Schneider Electric website interface. At the top left is the Schneider Electric logo. To its right is the contact information: "Центр поддержки участников акции: 8-800-700-9876". On the top right, there are login fields for "E-mail:" and "Пароль:" with a "Запомнить" checkbox and a login button. Below the header is a navigation menu with links: "Главная", "Новости", "Правила", "Регистрация", "Мой сейф", "Энергетический Университет", and "Конкурс". The main content area features a large banner with a man in sunglasses and a city night background. The banner text reads: "Стань агентом энергетического влияния!". Below the banner is a green box with the following text: "Уважаемые ПАРТНЕРЫ! Мы высоко оцениваем нашу совместную работу по продажам продукции под торговой маркой 'Шнейдер Электрик'. Акции 'Стань агентом энергетического влияния' завершена, но ВПЕРЕДИ ВАС ЖДУТ НОВЫЕ ПРОГРАММЫ И МНОЖЕСТВО ИНТЕРЕСНЫХ ПРИЗОВ. Познайте возможности ВАШЕЙ ЭНЕРГИИ ВМЕСТЕ С НАМИ!". At the bottom left of the page, there is a footer with copyright information: "2011г. © ЗАО Шнейдер Электрик. Обратная связь | E-mail: se-promo@vandex.ru © MediaAdvice, 2011г. Разработка и проведение акции". A small arrow icon is visible in the bottom right corner of the page.

Поддержка выхода нового продукта

Участник акции регистрируется на сайте www.actimel.ru

Придумывает с ребенком суперплан на неделю

Регистрирует чеки от покупок Actimel

Копит баллы за свой недельный план

Получает призы за накопленные баллы



Actimel
L. Casei - Иммуноглобулин

Мои суперпланы! [Развлечения](#)

[Правила конкурса](#) [Календари](#) [Призы](#) [Победители](#) [Вход](#)

Главный приз

Планы в календаре победителя станут реальными – Actimel воплощает их в жизнь! Кроме того, занявший 1 место получит стильную фотосессию и завтрак для иммунитета на целый месяц!



Приз недели

Автор лучшего плана недели становится обладателем оригинального тостера. Каждое утро он будет напоминать вам о необходимости поддержания иммунитета! Точно так же как вы завтракаете по утрам, ваш иммунитет должен позавтракать.




Приз дня

Каждый день по результатам голосования определяется победитель, который получит подарочный сертификат интернет-магазина [ozon.ru](#) на 500 рублей. Порадуйте себя и своего ребенка полезными вещами!



Коалиционные акции – РЖД-MasterCard-АльфаБанк



А **Альфа-Банк** Частным лицам ▾ | Продукты и услуги ▾ | Пластиковые карты ▾ | Для удобства и безопасности ▾
Акции для держателей пластиковых карт ▾

[Заявки и калькуляторы](#) [Акции и скидки](#)

Приятный новогодний сюрприз от MasterCard!

Приятно получать призы, особенно, когда нужно всего-лишь совершать необходимые вам покупки. Держатели карт MasterCard® — Альфа-Банк получают призы за покупки.

- оплачивая свои железнодорожные билеты (РЖД) в период до 30 декабря 2011 года по карте MasterCard — Альфа-Банк, вы можете получить сертификат OZON номиналом 300 рублей*.
- оплачивая покупки на www.ozon.ru по карте MasterCard — Альфа-Банк, вы получите приз — бесплатную доставку**.

** Читайте условия Акции на сайте [MasterCard](http://MasterCard.ru)
*** Читайте условия Акции на сайте Ozon.ru



Стимулирование сбыта и анализ продаж

Покупатель приобретает любую упаковку
Линекс

Загружает изображение чека на сайте
linex.su

Получает возможность выиграть призы



Контакты

Алексей Даньшин

Руководитель корпоративных продаж и Сертификатов

Office: +7 (495) 258-2747, ext 4169

Mobile: +7 (965) 445 88 76

E-mail: adanshin@ozon.ru