

**ВНЕДРЕНИЕ  
ПРОГРАММЫ  
ЛОЯЛЬНОСТИ .  
ОПЫТ GULLIVER**

# О чем будем говорить

Опыт GULLIVER GROUP в разработке и внедрении омниканальной, мультибрендовой программы лояльности

Что было сделано и какие «грабли» найдены, при реализации проекта

# Ga | GULLIVER GROUP

Группа компаний, специализирующаяся на детских товарах

Собственные бренды

**Gulliver**<sup>®</sup>  
стильная одежда для детей и подростков



**Button Blue**  
by Gulliver

Крупнейший российский производитель, дистрибьютор и лицензионное агентство

250 розничных магазинов

Ассортимент, представленный на всех крупнейших маркетплейсах страны и мира



ex-CIO, Gulliver Group

Ментор, бизнес инкубатор ИНГРИЯ (СПб)

Технологический советник, Skolkovo School of Management

Заместитель ИТ директора по инновационному и технологическому развитию, Concept group

Совладелец ML агентства

CDO, FirstBit Lab (Первый БИТ)





Руководитель проекта «Лояльность», Gulliver Group

- Программа лояльности Gulliver Club
- Омниканальные подарочные сертификаты

Опыт в запуске программ лояльности и трейд-маркетинговых мотивационных программ для брендов:



# ..ОСНОВНОЙ ТЕЗИС..

Привлечение нового клиента обходится (в зависимости от отрасли)  
в 5-10 раз дороже, чем удержание уже существующего



# Что было на старте

Разрозненные программы лояльности в каждом Бизнес Направлении

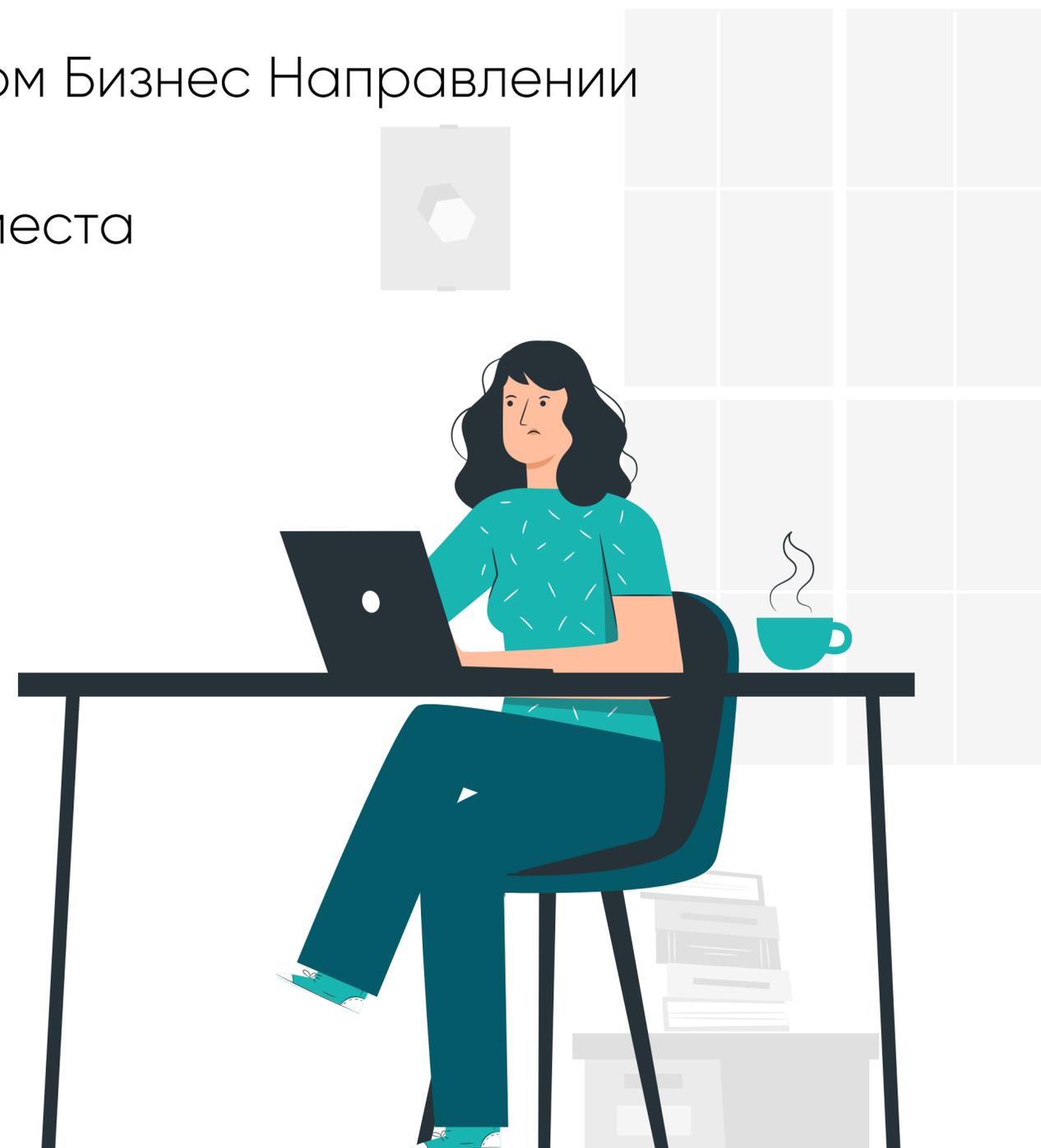
Отсутствие единой базы клиентов и единого места хранения и анализа данных о клиентах

Отсутствие единого подразделения отвечающего за взаимодействие с клиентами

Создание промо-акций в рознице осуществлялось силами ИТ специалистов

Использование морально устаревшего ПО для ведения акций

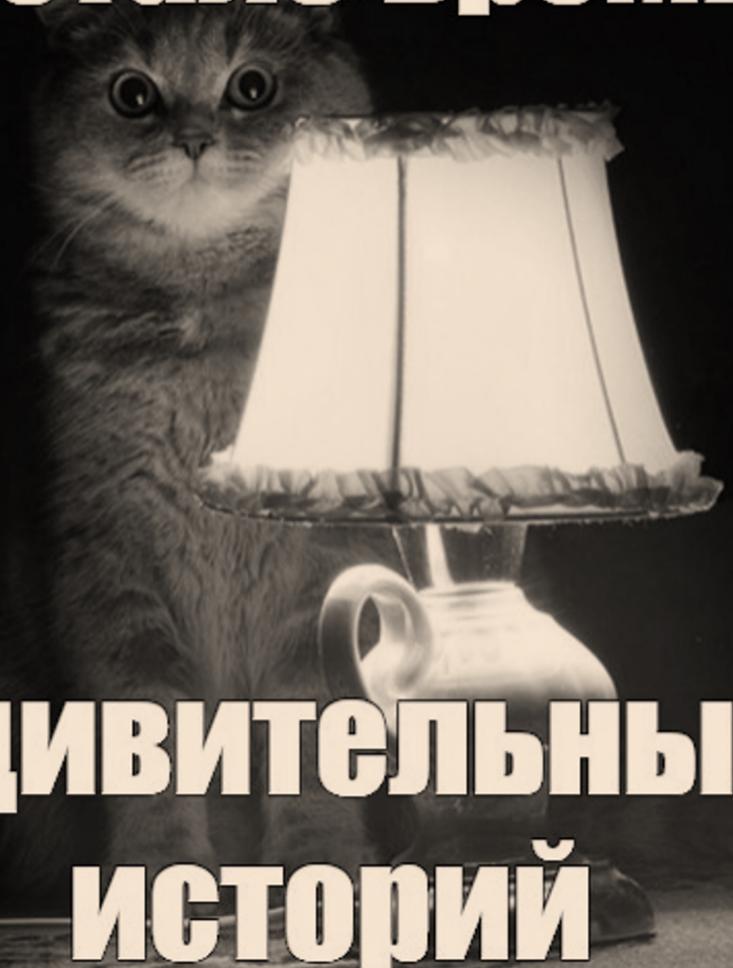
Желание измениться



# Предыстория...

**Настало время**

**удивительных  
историй**



# Техническое задание

Единая программа лояльности:

онлайн и оффлайн

собственные магазины и магазины партнеров

все бренды и направления (Одежда и Игрушка)

# Реализация



1  
Сбор команды  
проекта



2  
Разработка прототипа  
Анализ данных  
Расчет бизнес кейса



3  
Обсуждение  
прототипа и работа с  
возражениями



4  
Утверждение и  
принятие условий  
Разработка  
подробного ТЗ

# GULLIVER CLUB

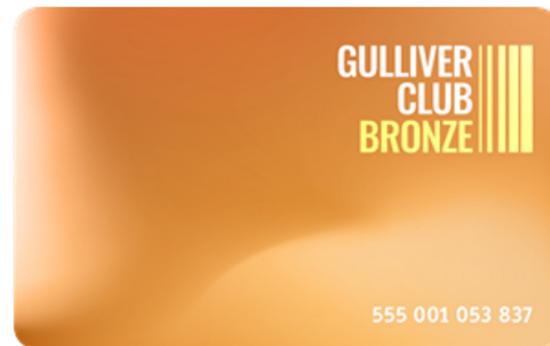
Теперь привилегии для владельцев клубных карт наших магазинов будут доступны в рамках единой программы лояльности, действующей во всех фирменных магазинах Gulliver и Button Blue, а также в интернет-магазине gulliver.ru. Наши клиенты получат новые, более комфортные условия для пользования дисконтными картами.

10 000 р.

30 000 р.

50 000 р.

100 000 р.



Button Blue – 0%  
Gulliver – 0%  
Gulliver Toys – 0%

Button Blue – 5%  
Gulliver – 3%  
Gulliver Toys – 3%

Button Blue – 7%  
Gulliver – 5%  
Gulliver Toys – 5%

Button Blue – 10%  
Gulliver – 7%  
Gulliver Toys – 7%

Button Blue – 10%  
Gulliver – 10%  
Gulliver Toys – 10%

# Реализация



Сентябрь 2022

GOLIVE

## 100+ магазинов собственной розницы, сайт, APP



1  
Сбор команды проекта



2  
Разработка прототипа  
Анализ данных  
Расчет бизнес кейса



3  
Обсуждение прототипа и работа с возражениями



7  
Обучение персонала и оформление магазинов



6  
Согласование процессов взаимодействия и поддержки



5  
Разработка и тестирование



4  
Утверждение и принятие условий  
Разработка подробного ТЗ



Наступил 2022 год



# Но это еще не все

Ноябрь 2022 – Апрель 2023



Подключение партнеров



**70+ магазинов**  
**50 юр. лиц**

Переговоры с  
партнерами



Аудит процессов,  
подготовительные  
работы



Запуск ПЛ у  
партнеров  
франчайзинга



A problem has been detected and Windows has been shut down to prevent damage to your computer.

## PROCESS\_INITIALIZATION\_FAILED

If this is the first time you've seen this Stop error screen, restart your computer. If this screen appears again, follow these steps:

Check to make sure any new hardware or software is properly installed. If this is a new installation, ask your hardware or software manufacturer for any Windows updates you might need.

If problems continue, disable or remove any newly installed hardware or software. Disable BIOS memory options such as caching or shadowing. If you need to use Safe Mode to remove or disable components, restart your computer, press F8 to select Advanced Startup Options, and then select Safe Mode.

### Technical information:

\*\*\* STOP: 0x00000060 (0xF2N094C2,0x00000001,0x4FQ1CCC7,0x00000000)

\*\*\* 4FQ.sys - Address FWTV1999 base at 4S4M5000, Datestamp 4d5dd8

Beginning dump of physical memory

Physical memory dump complete

Contact your system administrator or technical support for further assistance.

# ПРОБЛЕМКИ

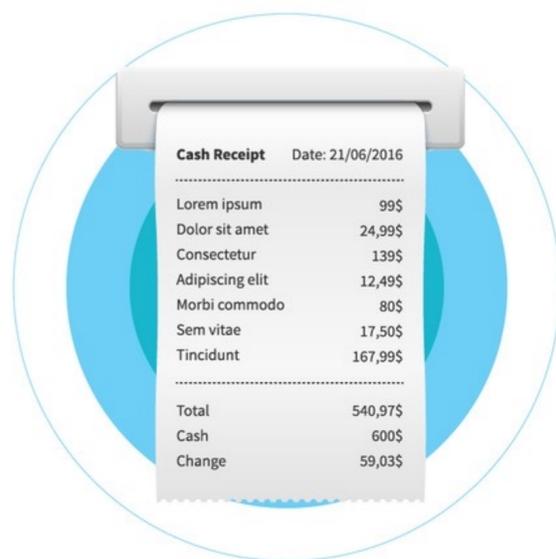
- Длительный процесс перехода в CRM систему
- «Обломки» предыдущих активностей
- Отсутствие единых процессов управления CRM
- Гибкость в работе с франчайзинг партнерами

# ...промежуточный итог...

Подключение новых клиентов

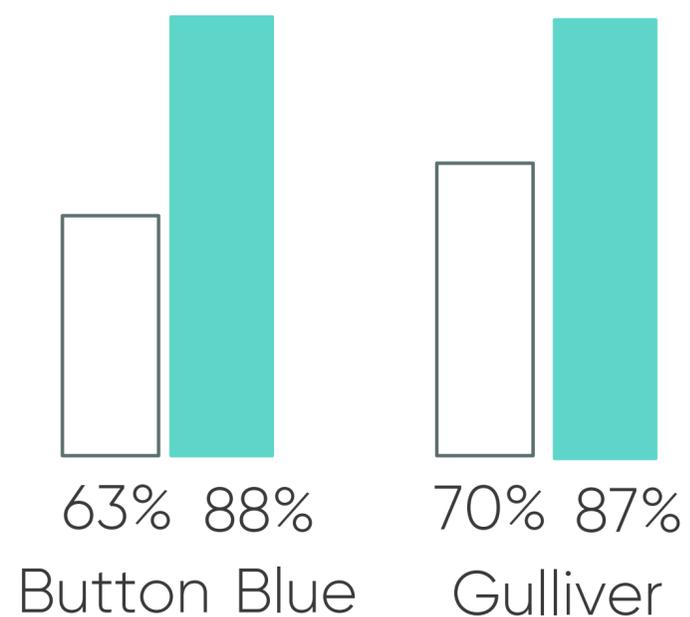
Button Blue **x2,7**

Gulliver **x3**

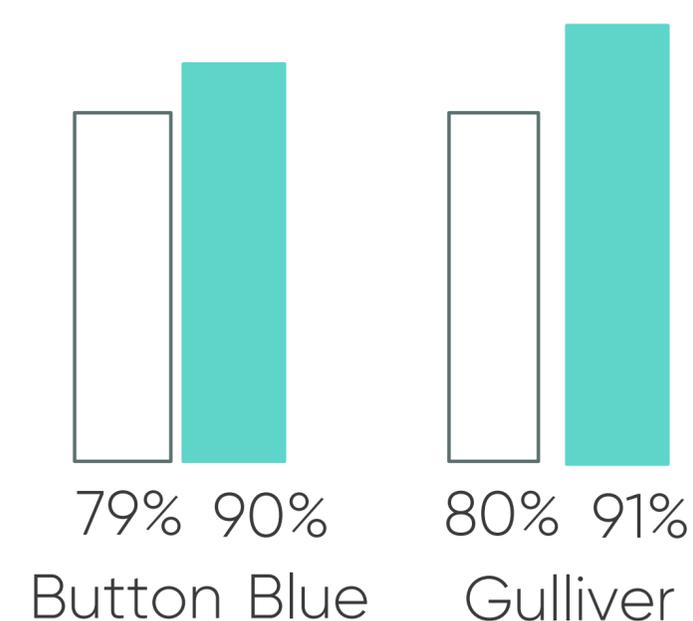


Средний  
клиента ПЛ  
**вдвое выше  
(+56%)**

Проникновение  
ПЛ в чеки



Доля выручки от  
участников ПЛ



# ..ОСНОВНОЙ ТЕЗИС..

Привлечение нового клиента обходится (в зависимости от отрасли)  
в 5-10 раз дороже, чем удержание уже существующего

...условия «удержания» клиента, должны быть ему интересны и удобны



# Обсудить подробнее и оставить фидбек

**Евгений Лимаренко**

**+7 921 952 52 63**

**Ирина Баршак**

**+7 929 523 85 83**

**[barshak.iy@gulliver-group.com](mailto:barshak.iy@gulliver-group.com)**