



Business insights

MOMENTUM

Метрика

*Количество потерянных клиентов за интервал времени /
Общее количество клиентов на начало периода измерения.*



НО!

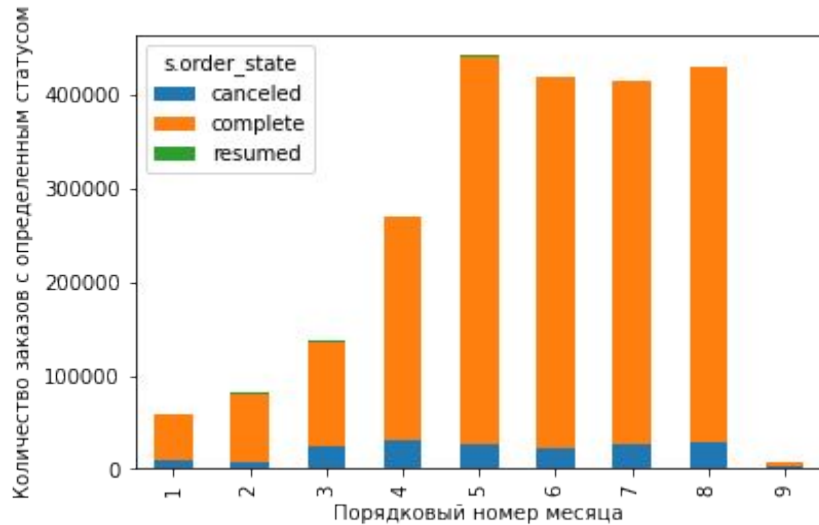
- больше городов: СПБ в топ 5
- больше магазинов: **5 → 46**
- меньше отмен заказов: **13% → 7%**

Почему отток клиентов?

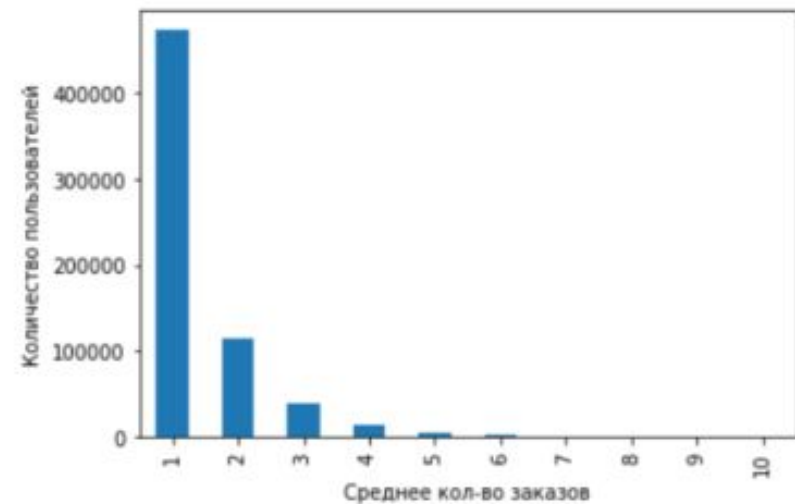
Нарушение
соотношения
“цена-
качество”

Конкуренты
привлекают
больше
внимания

Заказов больше - людей меньше



Общее количество заказов
растет



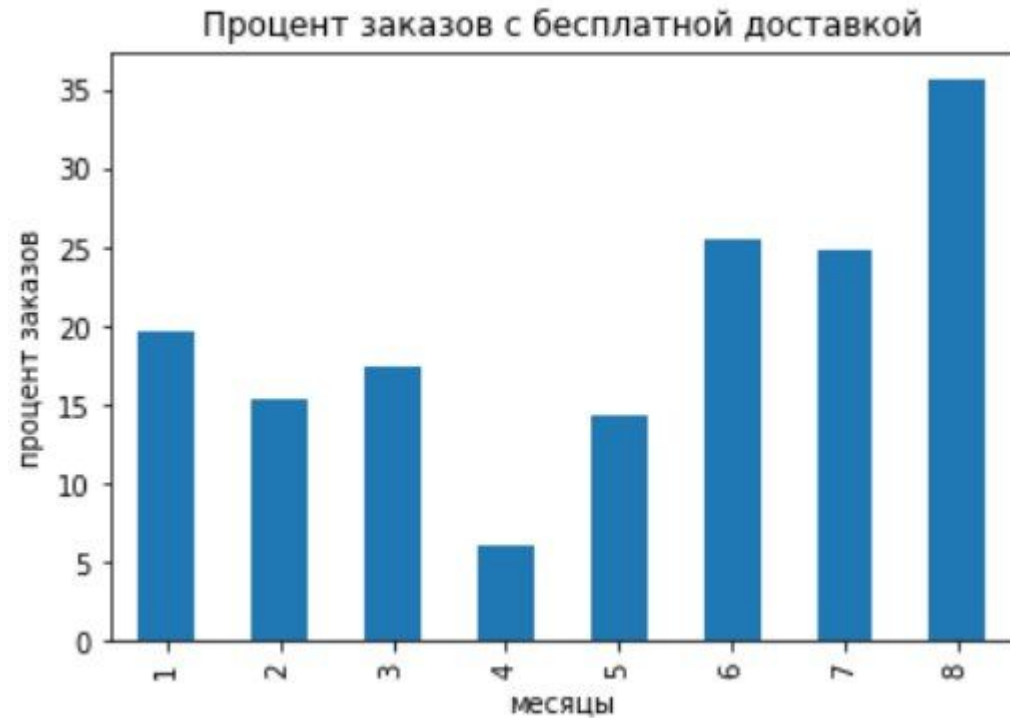
Но! Большинство
пользователей делают только 1
заказ в сервисе

Что делать?

Поддерживать лояльность клиентов

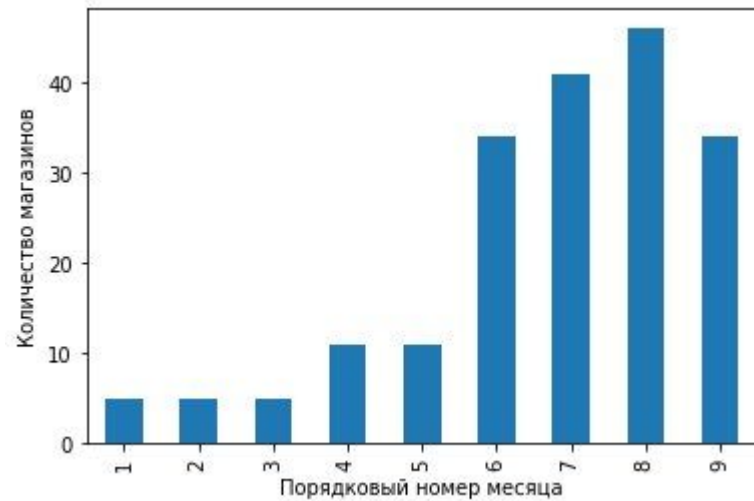
- Бонусные баллы (внутри сервиса)
- Рекомендация продуктов
- Персонализированная система промокодов с уведомлениями
- Бесплатная/более выгодная доставка
- Предложение индивидуальных скидок

Выгодная доставка - уже действует!

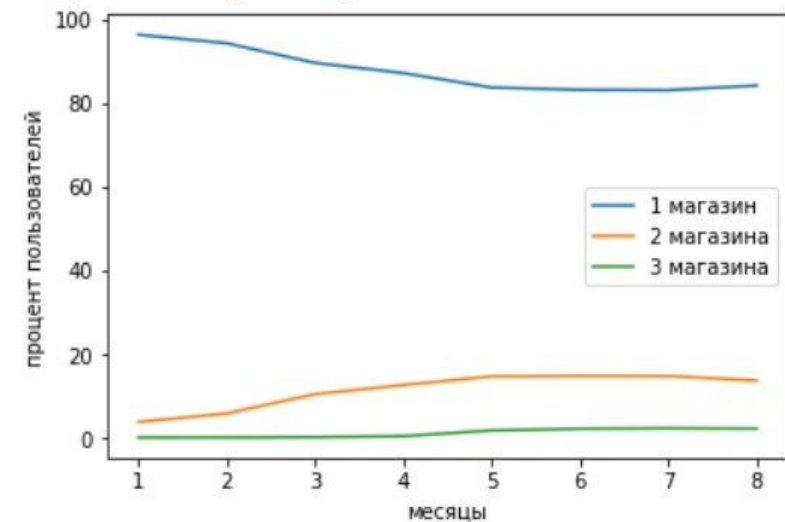


Значительно больше заказов с бесплатной доставкой за последние 2-3 месяца

Увеличение охвата



Кол-во доступных магазинов
выросло в 10 раз!



Меньше пользователей стало
покупать только в одном магазине

Что делать?

Повысить качество сервиса

- Поиск по ВСЕМ магазинам
- Предложение купить тот же продукт по лучшей цене в другом магазине



для Сбермаркета:
лояльность клиентов



для магазинов:
продвижение новых
партнеров Сбермаркета



для пользователей:
улучшение качества
сервиса магазинов
(конкуренция)

Спасибо за внимание!

