

Озон. Система лояльности

Key Partners <ul style="list-style-type: none">• Платежные системы (для начисления и списания бонусов)• Поставщики товаров	Key Activities <ul style="list-style-type: none">• Автоматизированное предложение бонусов• Управление бонусной программой• Анализ эффективности• Коммуникация с покупателями Key resources <ol style="list-style-type: none">1. Команда разработки2. Специалисты (маркетинг, аналитика и тд.)3. Фича в продукте4. Имидж бренда5. Данные пользователей	VP <p>Для покупателя:</p> <ul style="list-style-type: none">• Получение бонусов за отказ от возврата• Возможность копить и тратить баллы <p>Ozon:</p> <ul style="list-style-type: none">• Снижение затрат на логистику• Увеличение лояльности и повторных покупок• Уменьшение потерь от “невыгодных” возвратов <p>Для продавца:</p> <ul style="list-style-type: none">• Уменьшение количества потерянных товаров• Уменьшение “Deadstock”	Relations with customers <ol style="list-style-type: none">1. Поддержка на платформе2. Колл центр3. email поддержка4. Сотрудники ПВЗ5. Поддержка продавцов Sales channels <ol style="list-style-type: none">1. Вебсайт2. Мобильное приложение	Customer segments <ol style="list-style-type: none">1. Молодые профессионалы (25–34)2. Семьи (35-44)3. Экономные покупатели (45+)4. Продавцы товаров
Cost Structure <ul style="list-style-type: none">• Начисляемые баллы• Разработка ПО• Маркетинг, затраты на рекламу• Затраты на поддержку			Revenue Streams <ul style="list-style-type: none">• Дополнительные продажи (бонусы стимулируют новые покупки)	