



**productcamp**

22-23 сентября, Минск

  
**ВкусВилл**

**Технологии в рознице.**

**Бот в Telegram, или как пуля  
стала ядром.**



**Олеся Машкина, экс-управляющая по рекламе проектов “ВкусВилл” и “Избенка”.**

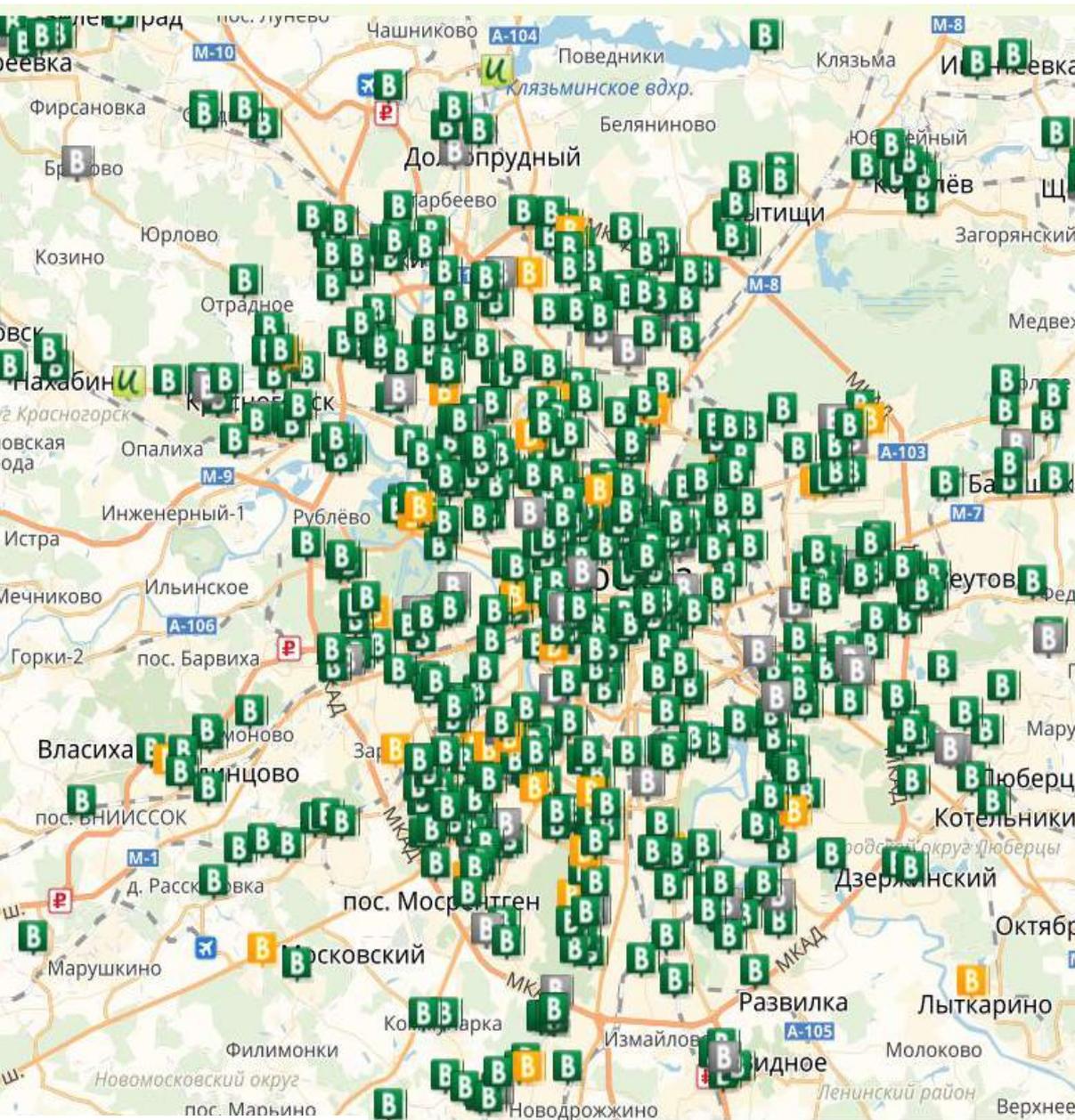
Зоны ответственности:

- Торговый маркетинг;
- Программа лояльности;
- POSm;
- Акции и прямая реклама для развития магазинов;
- Промо с мотивацией продавцов;
- **Создание и развитие цифровых продуктов (сайт, бот, приложение): проджект, продакт, аналитик, стейкхолдер.**

На сегодняшний день роль – управляющая по инновациям.

на фейсбуке Олеся Теплицкая <https://www.facebook.com/oteplickaya>





700 магазинов 200-300  
квадратов в формате у  
дома;

Только качественные,  
свежие, натуральные  
продукты.

Москва, МО и 10 городов.

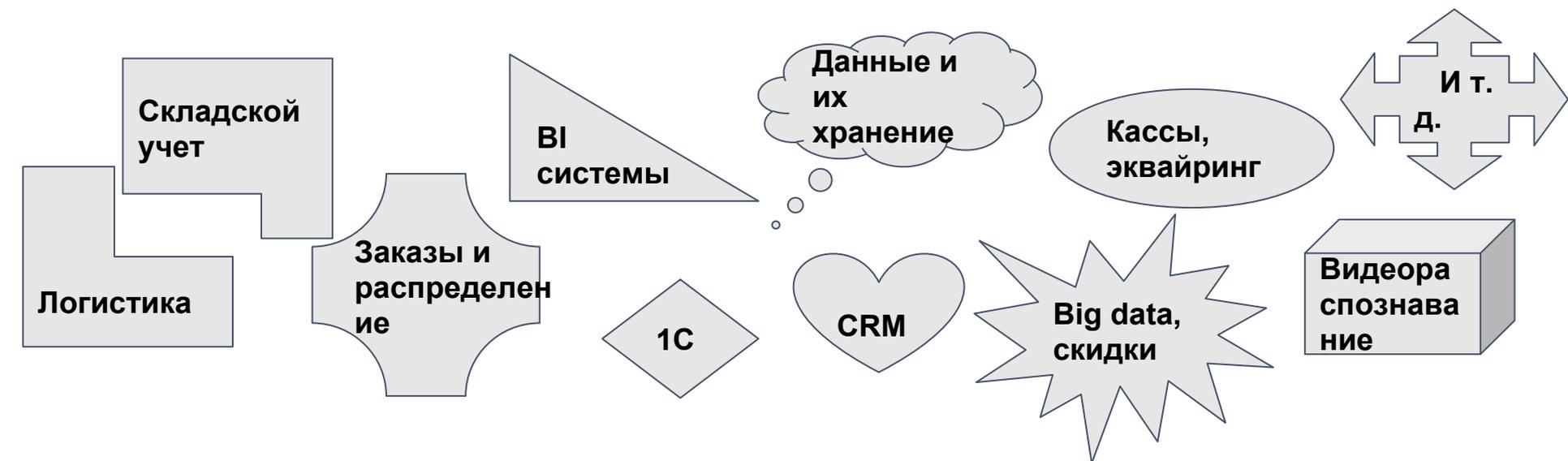
1800 sku СТМ в  
40 категорий товаров;

5000 сотрудников.  
**Каждый год рост в 2 раза.**

**Розница и в России, и во всём мире – является признанным лидером использования цифровых технологий.**



Пожалуй, поворотным в истории компании стал 1995 год, когда она запустила свою программу лояльности клиентов Clubcard, - сейчас ее уже изучают в рамках курса маркетинга студенты вузов по всему миру.  
<http://alfaparcels.com/news/populyarnoe/Tesco---gigant--znaiushchii-tsenu-melocham/>



# Честная программа скидочек «Давайте Дружить»



Честная

Доступная

Ненавязчивая

Интересная

Удобная

Эффективная

## 20% Любимый продукт

С нашей бонусной картой вы можете сделать любой продукт «Любимым» и покупать его со скидкой 20%. Подробности расскажет продавец.



## Абонемент

Робот начисляет вам в подарок индивидуальные скидки на ряд продуктов. Если вам подарили абонемент, то он автоматически распечатывается после прокатки карты на кассе с чеком.



## Бонусные акции

Фестиваль охлажденной рыбы, «Расколбас», выгодные наборы и многое другое. Участвуйте в акциях и получайте скидки бонусами на карту.



## Купоны на скидку

У каждого обладателя активированной бонусной карты есть шанс получить скидочный купон. Его начисляет случайным образом наш компьютер. Всем счастливым обладателям купона приходит СМС с подробной информацией и условиями.



## Жёлтый ценник

Товары, отмеченные жёлтым ценником, вы можете купить со скидкой по вашей бонусной карте! Если карта не активирована, скидка будет начислена на неё бонусами.

БАТОНЧИК МЯГКИЙ  
КОКОС-ГРАНАДА  
54 РУБ.

Цена по карте  
49 руб./шт.

+



## Оранжевый ценник

На товары, отмеченные оранжевым ценником, будет действовать скидка при покупке нескольких штук одного вида, наличие бонусной карты для этого необязательно.

БАТОНЧИК МЯГКИЙ  
КОКОС-ГРАНАДА  
54 РУБ.

Цена от 2 шт.  
49 руб./шт.



Условия получения скидки указаны на ценнике

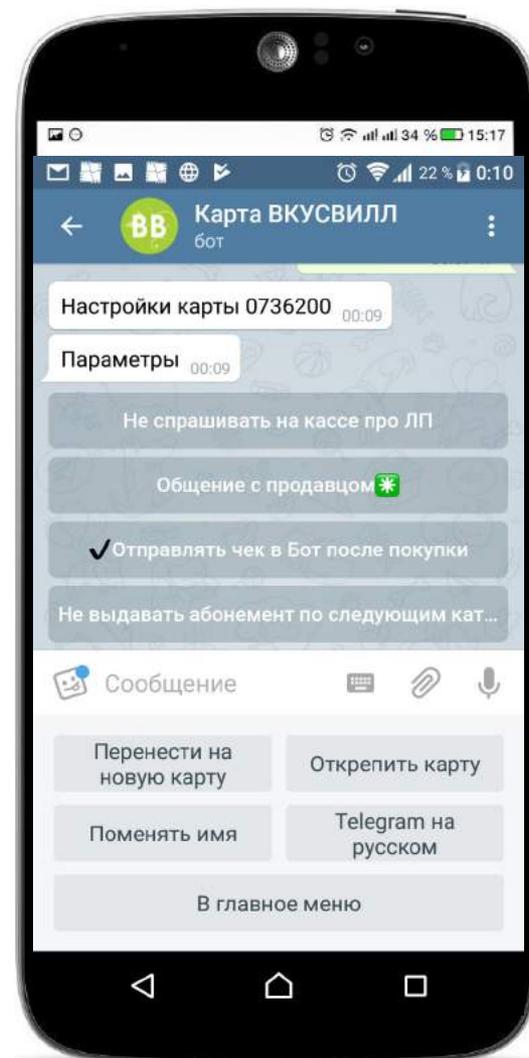
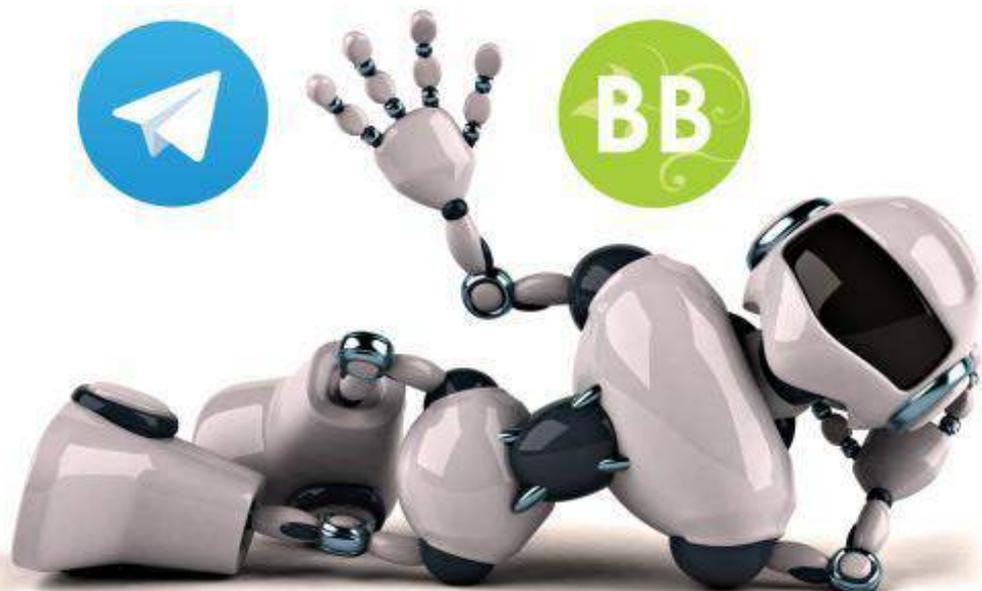
## Зелёный ценник

У большинства наших продуктов короткие сроки хранения. Но даже в последние дни срока мы гарантируем их качество и пользу. К концу срока годности на товаре может появиться зелёный ценник – он означает, что данный продукт вы можете приобрести со скидкой 40%, но вам придётся поторопиться с его употреблением.



8 (495) 663-86-02  
[www.vkusvill.ru](http://www.vkusvill.ru)

# БОТ В Telegram



# Внедрение бота в Telegram

1. Преимущества/философия
2. Инструкция
3. Отчетность
4. Личное обучение
5. Мотивационная программа
6. Работа над ошибками.

**50 000 подключений  
за 2 месяца**



Корреспонденты	Тема	Дата
Сообщение от сервера (IZBENKA)	Статистика вызовов процедуры [SRV_SQL03].Loyalty.dbo.GetInfo за 24-01-2018	25.01.2018 8:36
Сообщение от сервера (IZBENKA)	Поздравляем с Днем Рождения!!!!	25.01.2018 9:04
Сообщение от сервера (IZBENKA)	Обратная Связь 2 #РазнообразноеПитание sms	25.01.2018 9:05
Сообщение от сервера (IZBENKA)	Обратная Связь 5 #РазнообразноеПитание telegram _акция1017	25.01.2018 9:05
Сообщение от сервера (IZBENKA)	Обратная Связь 4 #РазнообразноеПитание telegram _без номера рассылки	25.01.2018 9:05
Сообщение от сервера (IZBENKA)	Обратная Связь 1 #РазнообразноеПитание telegram _полный	25.01.2018 9:05
Сообщение от сервера (IZBENKA)	Статистика 2 #РазнообразноеПитание	25.01.2018 9:05
Сообщение от сервера (IZBENKA)	Абонемент6 _отчет3_статистика по типам товара_вчера	25.01.2018 9:05
Сообщение от сервера (IZBENKA)	Абонемент6 _отчет2_статистика по срокам	25.01.2018 9:05
Сообщение от сервера (IZBENKA)	Абонемент6 _отчет4_статистика по товарам_вчера	25.01.2018 9:05
Сообщение от сервера (IZBENKA)	Обратная Связь 3 #РазнообразноеПитание check	25.01.2018 9:05
Сообщение от сервера (IZBENKA)	Абонемент6 _отчет6_статистика по типам предложения Тип3	25.01.2018 9:05
Сообщение от сервера (IZBENKA)	Отчет по товарам без остатков на складах, у которых нет сертификата или срок действия серт...	25.01.2018 9:06
Сообщение от сервера (IZBENKA)	Статистика 3 #РазнообразноеПитание По дням	25.01.2018 9:06
Сообщение от сервера (IZBENKA)	Обратная Связь 6 #РазнообразноеПитание telegram _номера рассылки	25.01.2018 9:06
Сообщение от сервера (IZBENKA)	Ежедневный отчет -Статистика обработки заявки на получение фото с касс магазинов из БОТ	25.01.2018 9:06
Сообщение от сервера (IZBENKA)	Обратная Связь 7 #РазнообразноеПитание telegram _вторая рассылка	25.01.2018 9:06
Сообщение от сервера (IZBENKA)	Абонемент6 _отчет1_доля_в_магазине_купили	25.01.2018 9:09
Сообщение от сервера (IZBENKA)	Статистика Action_SKU	25.01.2018 9:26
Сообщение от сервера (IZBENKA)	Отчет по нераспознанным сообщениям БОТ за 24-01-2018	25.01.2018 9:26
Сообщение от сервера (IZBENKA)	Еженедельный отчет продукты в подарок	25.01.2018 9:30
Сообщение от сервера (IZBENKA)	Отчёт по оценкам покупки (по Telegram) в БОТ по дням за последние 7 дней #Bot	25.01.2018 10:06
Сообщение от сервера (IZBENKA)	Рейтинг оценок продавцов по БОТ за 2018-01-24	25.01.2018 10:21
Сообщение от сервера (IZBENKA)	Отчет потерянные промотовары за прошедший день.	25.01.2018 11:25
Сообщение от сервера (IZBENKA)	Еженедельный отчет из приложения ЗУП по принятым и уволенным сотрудникам	25.01.2018 11:31
Сообщение от сервера (IZBENKA)	Статистика Action_SKU	25.01.2018 12:26
Сообщение от сервера (IZBENKA)	Результат промо Нарастающий Заморозка 1/2018	25.01.2018 13:01
Сообщение от сервера (IZBENKA)	Новые товары заведенные в базу	25.01.2018 15:16
Сообщение от сервера (IZBENKA)	Статистика Action_SKU	25.01.2018 15:25
Сообщение от сервера (IZBENKA)	Результат промо Нарастающий Заморозка 1/2018	25.01.2018 16:00

# Еженедельный отчет - Доля Покупателей с не установленными Любимыми Товарами

Для того чтобы отписаться от рассылки отчета, перейдите, пожалуйста, по ссылке [http://it-stuff.ru/lzbenkaFin/ru\\_RU/?C=otchetId=627](http://it-stuff.ru/lzbenkaFin/ru_RU/?C=otchetId=627) . Авторизуйтесь в 1С , укажите причину отказа от рассылки и проблемы, то войдите в учетную базу 1с, нажмите клавишу F12 и в появившемся окне укажите номер отчета 627.

группа	Магазин	ВсегоЧеки>500	НеВоспользЛТ	ДоляНеВосп
0	ИТОГО	740594	71293	9%
1		220784	21529	9%
2		205829	18646	9%
3		265308	26147	9%
4		14937	1580	10%
12		33736	3391	10%
3	1466М_Героев-Панфиловцев8	926	177	19%
12	1519М_Оружейный5	99	18	18%
3	1440М_Хим_АкадемикаГрушина4	1031	187	18%
3	1217М_Ходынский4	1108	199	17%
12	1554М_Бал_Свердлова1	474	82	17%
3	1479М_Вучетича22	1166	199	17%
3	1245М_АлександрНев1	1233	202	16%
2	967М_ШЭнтузиастов12	1030	163	15%
1	1509М_Карамышевская32	912	144	15%

12_2 Предложение		<p>Предложение по функционалу. Интегрируйте список продуктов в чеке с fatsecret чтобы сразу учитывать калории.</p> <p>Да.</p>
12_2 Предложение	<p>В работе</p> 	<p>Добрый день,</p> <p>мне кажется в шкале оценки товаров не хватает ещё одного деления, типа "вау эффект". 5-бальная шкала всем понятна, потому что принята в школе и там 5 это "не к чему придраться".</p> <p>Но мне, как потребителю, хотелось бы отделить Борщ "да, вроде норм" от бананового кекса "о боже, это так вкусно, что я должна рассказать друзьям"</p>
12_2 Предложение		<p>Привет, дорогие Вкусвилл! У меня есть предложение по развитию сайта, чтобы пользоваться им было еще удобней.</p> <p>У вас есть чудесная функция - посмотреть наличие товара в магазинах. Клацаешь - и видишь все магазины, в которых есть товар. Это круто, но мне, как покупателю, нужно не совсем это. Если я живу в Коптево, мне всё равно, есть ли супчик в Балашихе. Мне интересно узнать, есть ли этот супчик именно в моём магазине.</p> <p>Я знаю, что в телеграме можно ввести название продукта, и он покажет ближайшие ко мне магазины, где этот продукт есть, но добавить подобную функцию на сайт было бы тоже здорово.</p> <p>Примерно как у Леруа Мерлен: добавить возможность создать список "мои магазины" с выбором главного, и пускай наличие высвечивается в первую очередь в этих магазинах, а дополнительно - во всех остальных.</p> <p>Спасибо!</p>
12_2 Предложение		<p>Хотим подарочные карты, они очень нужны. особенно накануне праздников.</p>
12_2 Предложение		<p>Очень неудобно, что поиск продуктов нужно смотреть по каждому магазину. Лучше было бы чтобы открывались сразу все магазины в которых есть продукт.</p>
12_2 Предложение		<p>Здравствуйе. Было бы удобнее раздел "новинки" на сайте сортировать по дате добавления нового продукта, а не по алфавиту, как сейчас.</p>

# Акция «Разнообразное питание»

Общий рост покупок по тем, кто участвовал в акции **125%**

Количество оценок выросло до **56** раз, кол-во чеков с оценками до **12** раз.

Всего откликнулись 79201

Всего приняли участие 58139

Победители Акции 23444

Всего отказались 8100

Кол-во оценок по товарам/февраль **1 731 857**



## Плохой рейтинг

Для того чтобы отписаться от рассылки отчета, перейдите, пожалуйста, по ссылке [http://it-stuff.ru/izbenkaFin/ru\\_RU/?C=otchetId=829](http://it-stuff.ru/izbenkaFin/ru_RU/?C=otchetId=829). Авторизуйтесь в 1С, укажите причину отказа от рассылки и нажмите кнопку Отписаться от рассылки. Если возникли проблемы, то войдите в учетную базу 1с, нажмите клавишу F12 и в появившемся окне укажите номер отчета 829.

Name_tov	Name_Har	колво	reiting	Рейт_тов	Max_рейт	Доля5	Доля12	ДоляПост	date_min	date_max
Нерка ломтики холодного копчения, 200г	Лукашов Дмитрий Владимирович	7	3,7	4,4	4,7	42	14	0	2017-11-11	2017-12-13
Салат корейский из соевой спаржи	Зубрицкая Л.В., ИП	28	3,7	3,7	3,7	42	14	7	2018-03-03	2018-03-11
Икра из кабачков, 500 г	МОСТОВСКИЙ АО РПК	9	3,8	4,8	4,8	55	22	0	2018-02-27	2018-03-12
Слива	УУРРАА ФУД ООО	6	3,8	4,3	4,6	33	16	0	2018-02-20	2018-03-06
Десерт овсяный с клубникой	Подольский молочный комбинат ООО	100	3,9	3,9	3,9	45	16	6	2018-03-01	2018-03-12
Гуава	АРТ ФРУТ ООО	13	4	4,1	4	69	23	0	2018-02-27	2018-03-11
Морковь шинкованная	Грин Лайн ООО	100	4	4	4	64	16	4	2018-02-28	2018-03-12
Мини-морковка	Грин Лайн ООО	100	4,1	4,3	4,8	60	17	28	2018-03-03	2018-03-12
Творог "Пластовой" из цельного молока	Эко Ферма	100	4,5	4,5	4,5	76	3	20	2018-03-06	2018-03-12
Физалис очищенный, 170 гр	АРТ ФРУТ ООО	6	4,5	4,5	4,5	83	16	0	2018-03-08	2018-03-11
Изделия хлебобулочные "Деревенские"	ГРАНД ХЛЕБ ООО	22	4,6	4,7	4,6	77	0	9	2017-12-10	2018-03-12



Софья Галустова



А вы могли бы сделать участие людей в жизни Избенки более доступным? Например, помимо бота в телеграмм сделать приложение, с такими же функциями что и бот?

Не всем хочется разбираться в телеграмме.

26 фев в 13:03 Ответить



Anna Annina ответила Софье

Софья, телеграм простой и доступный на 100%, а вот приложение не факт, что будет таковым. Не у всех есть место на телефоне под установку лишних приложений, а в телеграм можно зайти и с компьютера, не только с телефона. Тем более если есть готовое решение, зачем усложнять?

26 фев в 16:33 Ответить



ВкусВилл и Избёнка - натуральные продукты

6 фев в 15:48



**Отзывы от 50 человек  
5 из них просят приложение**

Представьте! Внезапно сегодня вы стали техническим директором «ВкусВилл».

Ваша первая задача – революция бота «ВкусВилл» в Telegram.

Какие функции вы бы добавили, чтобы сделать бот более полезным и нужным покупателям?



## Бот

Забавный факт: когда телеграмм заблокировали, у нас выросло количество скачек.

Сейчас это **215** тысяч человек

## Приложение

Рейтинг **4,1** в среднем, в июне оценка падала до **3,8**

Сейчас в приложении в айос и андроид **107** тысяч человек.

Больше у нас Андроид пользователей, пока IOS примерно четверть от общего количества - запустили ios в июле

Hello, this is Telegram Support. Sorry to bother you, but this info concerns your bot @VkusVillBot.

Since your bot is very popular and needs to send hundreds messages to users within a short time, the API limits on sending messages ([core.telegram.org/bots/faq#my-bot-is-hitting-limits-how-do-i-avoid-this](https://core.telegram.org/bots/faq#my-bot-is-hitting-limits-how-do-i-avoid-this)) will be modified for it. The bot will always be able to reply to users' recent messages, even in excess of the standard limit — so that users are able to smoothly play with the bot as much as they like. A minor downside is that its messages won't be stored on Telegram servers for long to decrease the load on the servers. In practice, it only means that the bot won't be able to forward messages that are older than approximately a week or use a 'Reply' function for messages that are older than approximately a week (looks like your bot doesn't use this functionality anyway). It will only affect the bot and not its users: they will always be able to see and forward any message of the bot as long as they want to.

In case you encounter any issue with the bot because of the new mode, please let us know and we will find a solution.



Не надо  
тренировать  
покупателей:



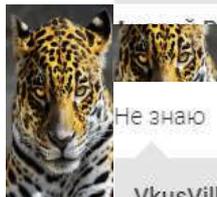
Пользователь Google

★ ★ ★ ★ ★ 13 августа 2018 г.



Зачем вам мой отзыв, если вы делаете совершенно неудобные и непонятные вещи, устроили из магазина ликбез it-ликбез, Зачем? Я хочу изменить любимый продукт, а вы меня начали тренировать, ущемляя мои права покупателя! Если вам нужно потешить свои амбиции, которые не смогли реализовать в науке, то не надо вовлекать в свои игры покупателей! Это смешно! 🤔🤔🤔🤔🤔

Загадочное:



Андрей Сольнов

11 мая 2018 г.

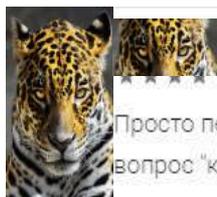


Не знаю

VkusVill 14 мая 2018 г.

Андрей, уточните, пожалуйста, что вы имеете в виду?

И хорошее:



98

19 июля 2018 г.



Просто перестала посещать другие магазины кроме ВкусВилл...ребенок так же на вопрос "куда за мороженым?"однозначно отвечает : "во вкусвилл"...Отдельно хочется выделить людей которые там работают.Одним словом " КЛАССНЫЕ ПРОДУКТЫ И КЛАССНЫЕ ЛЮДИ, КОТОРЫЕ ТАМ РАБОТАЮТ"

Решайте проблемы покупателей,  
меняйте процессы под покупателей  
и сарафанное радио заработает на вас.



Олеся Машкина  
Управляющая по инновациям «ВкусВилл» и  
«Избёнка»