


# КАК СОЗДАТЬ ОМНИКАНАЛЬНЫЙ ЛАНШАФТ.

## ЧТО ЭТО ДАЕТ БИЗНЕСУ И КЛИЕНТУ?

**Мега**<sup>®</sup>



# MEGA - крупнейшая сеть торговых центров в России



**14**

торговых  
центров

**850+**

брендов

**1,8** млн м<sup>2</sup>

площадей

**106** млн

трафик  
в год

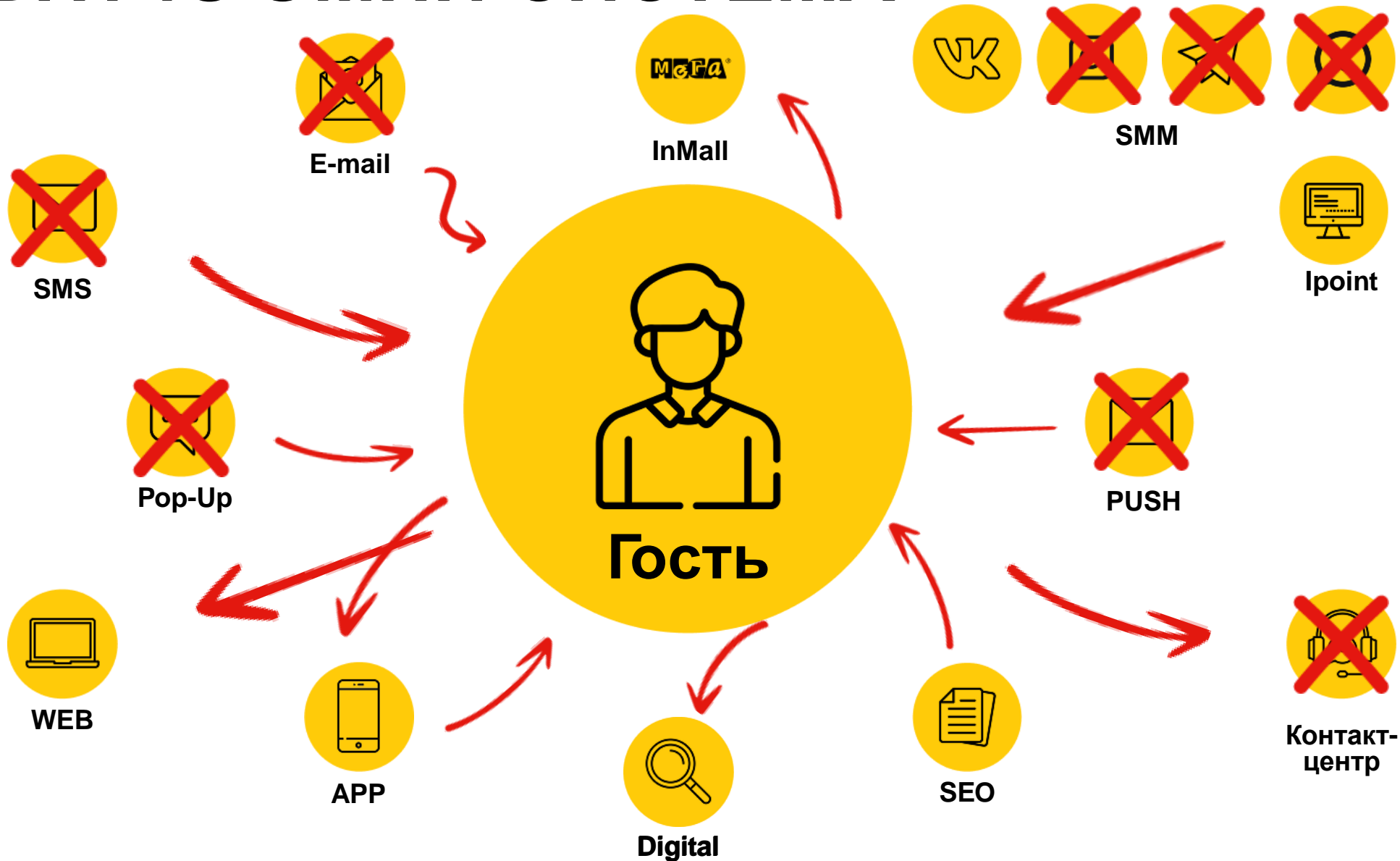
# КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТЬ

это стратегическая философия,  
при которой вся организация работает ради создания ценности для клиента.

# ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ

это операционная модель, обеспечивающая бесшовный, персонализированный и согласованный опыт взаимодействия клиента со всеми точками контакта.

# МУЛЬТИ vs ОМНИ СИСТЕМА



# К чему это приводит?

Инфошум для клиента

✓ Расходование бюджета X2

Отсутствие фокуса в развитии

✓ Блокировка клиентом каналов

Отсутствие аналитики

# Как мы строим омниканальный подход



**Собрали все точки контакта с клиентом**



**Убедились, что они все закрыты**



**Определили все точки пересечения каналов**

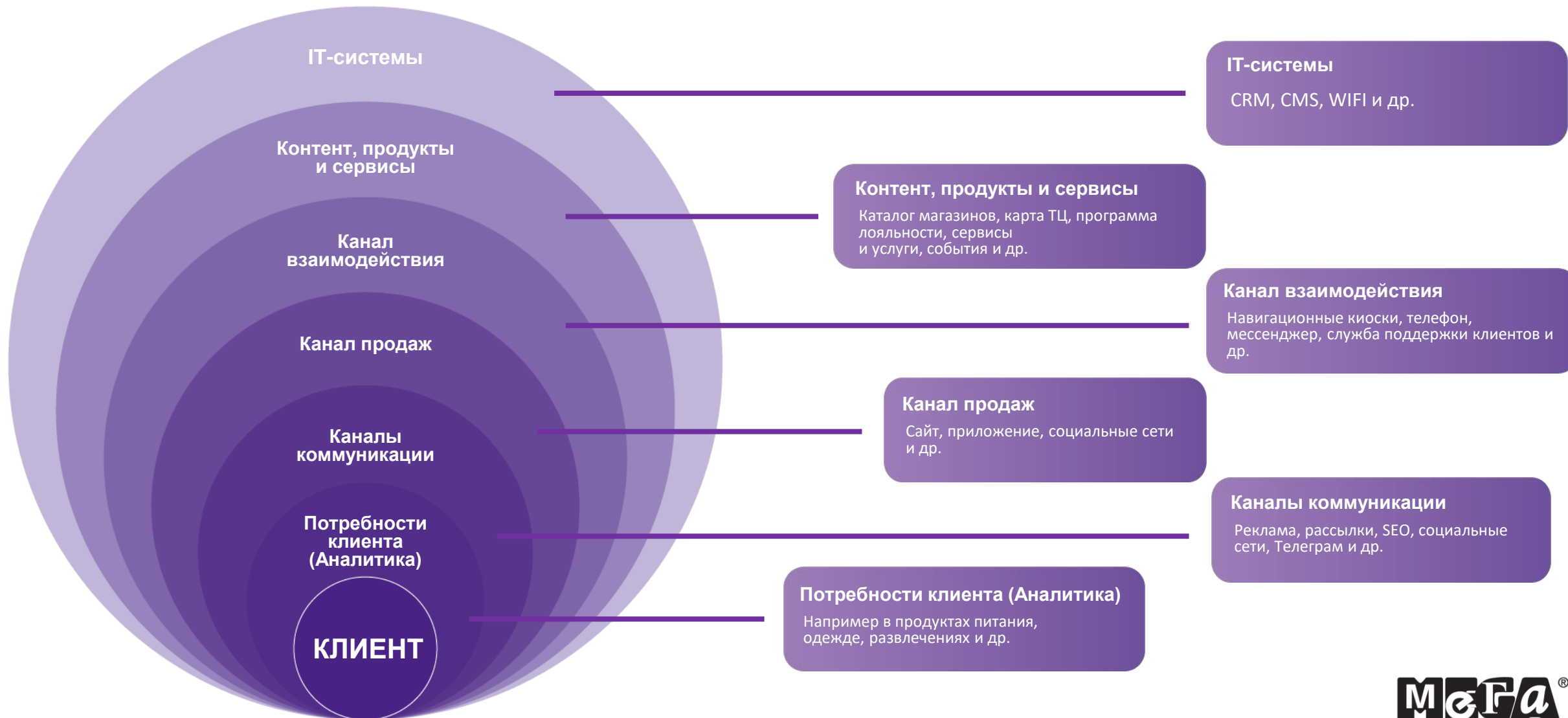


**Установили взаимосвязи**

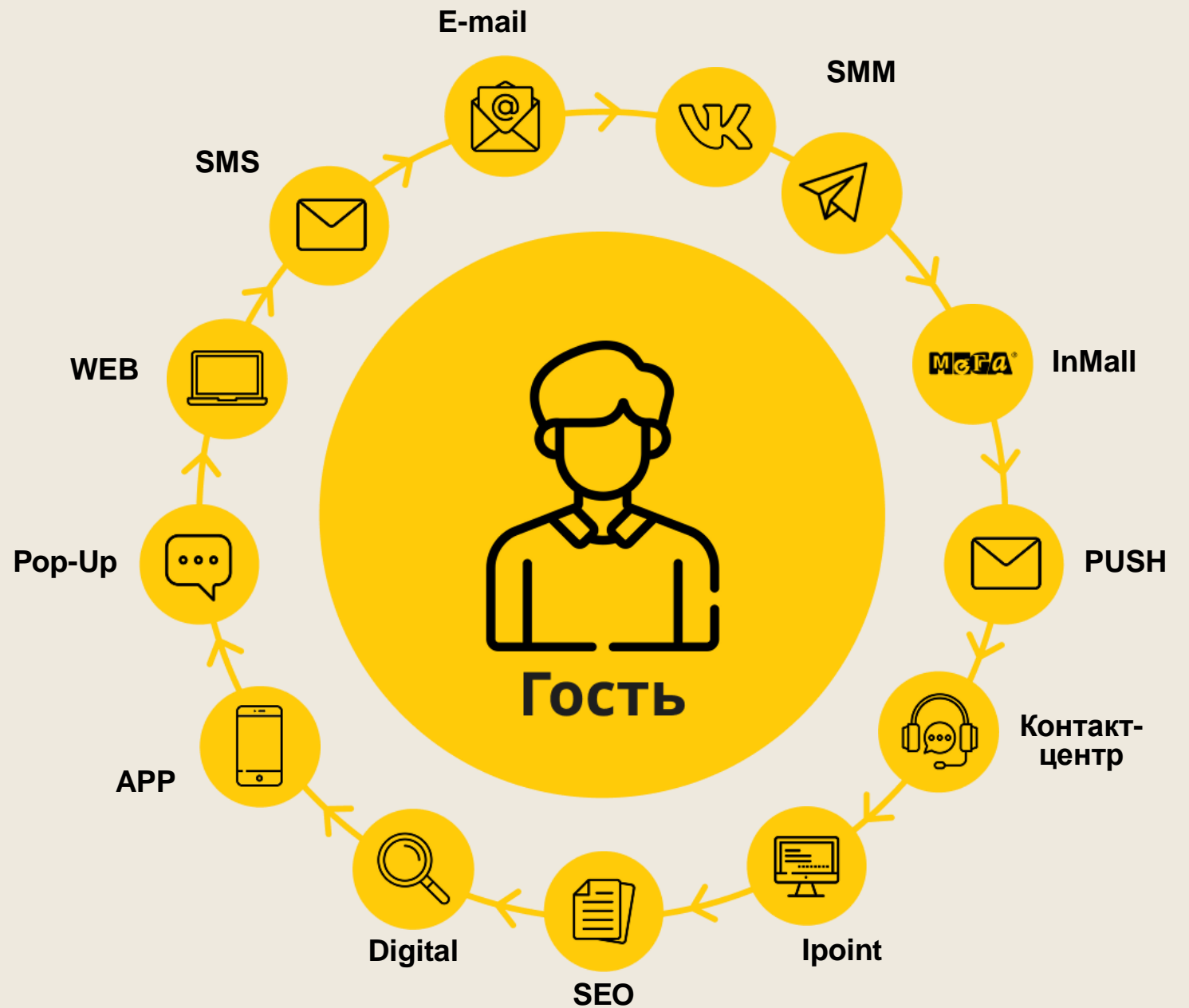


**Объединили все в аналитику**

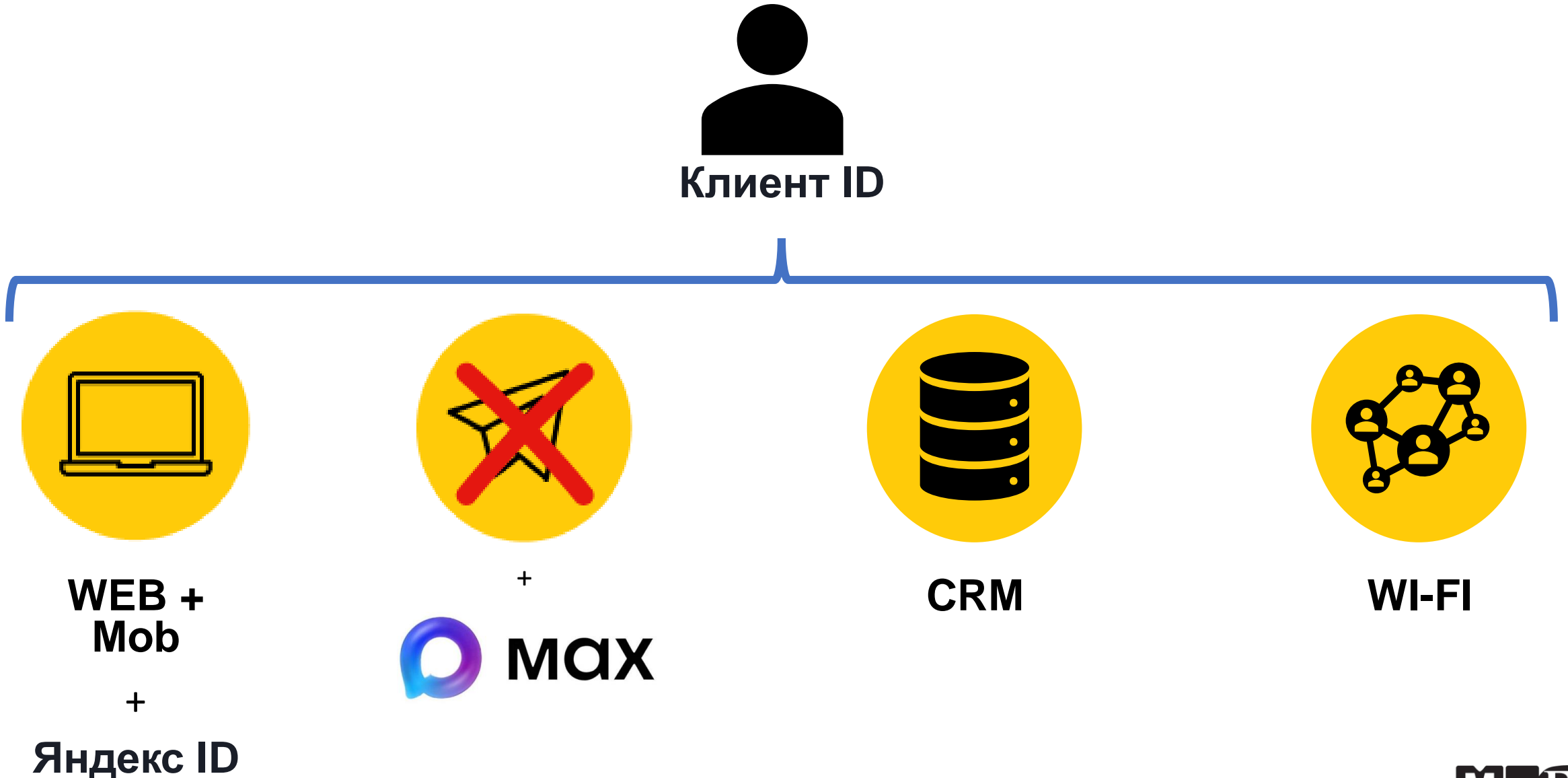
# Ландшафт омниканальности



# Омни система



# Создание единого цифрового профиля



# Что это дало бизнесу в 2025 году?



**+47%** рост клиентской базы

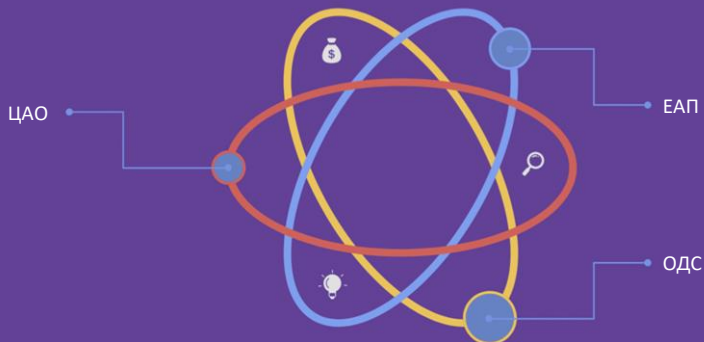
**+57%** количество лояльных клиентов

**+120%** средний чек лояльных клиентов

**+30%** трафик на сайт

**+10%** конверсия в лояльных

## СКВОЗНАЯ ИНТЕГРАЦИЯ ДАННЫХ



## ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ ПРОФИЛЯ

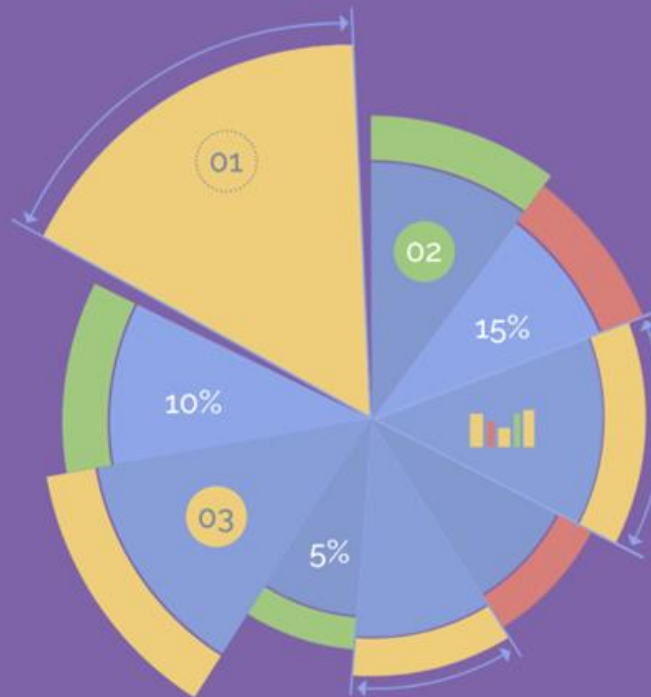


- Поведенческие паттерны онлайн / офлайн
- История покупок и купонного интереса
- Частота визита и время проведения в ТЦ
- Аффинити индекс

## СЕГМЕНТАЦИЯ И КЛАСТЕРИЗАЦИЯ аудитории



## ИСТОЧНИКИ ДАННЫХ ОМНИ



### Основной источник данных

- Сайт / мобильное приложение
- Телеграмм боты
- Wi-Fi точки доступа

### Качественный источник данных

- Программа лояльности
- Сканирование чеков и анализ товарных позиций
- Приобретение купонов ПЛ и участие в маркетинговых кампаниях

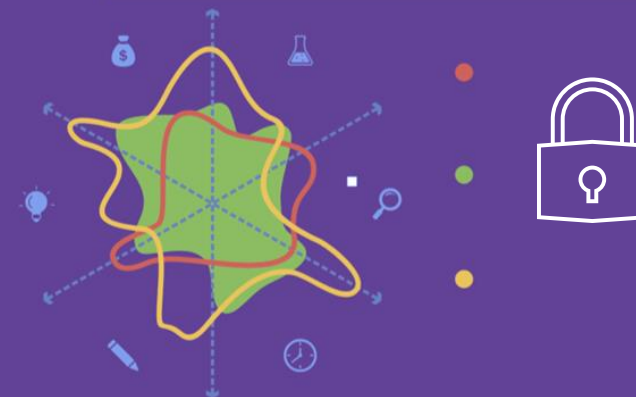
### Дополнительный источник данных

- Обогащение данных Яндекс ID (геосервисы, демография, аффинити индекс)
- Внешние партнерские исследования аудитории (микро и макро аналитика)

## АНАЛИТИКА ТРАФИКА ОНЛАЙН И ОФЛАЙН среди конкурентов



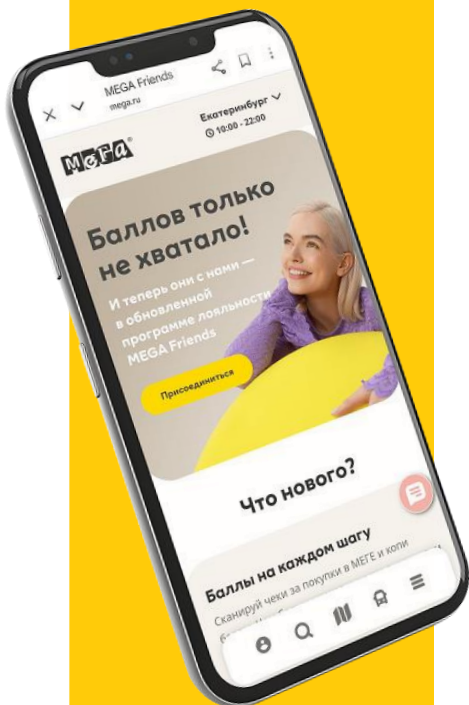
## АНТИФРОД АНАЛИТИКА ML



# Омниточки контакта



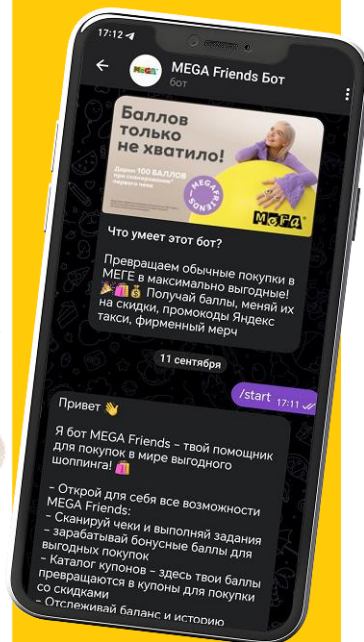
Wi-Fi



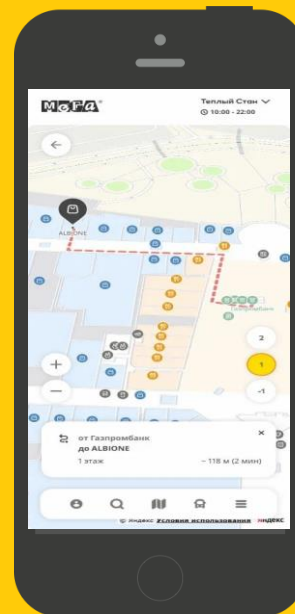
Mega Friends



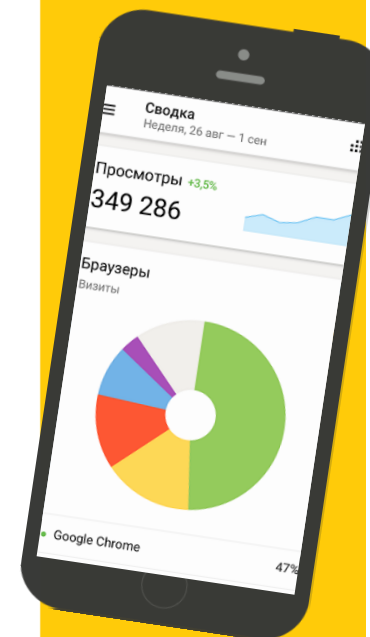
Telegram  
MAX



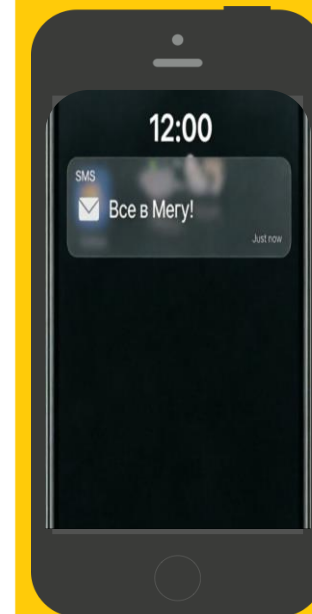
Яндекс\*  
карты, такси



Яндекс  
аналитика



Геотаргетинг  
МТС



# Павел Домнин

Руководитель омниканального развития  
и интернет-коммерции

