

# Цифровизация взаимодействия с пассажирами



## **Основные маркетинговые инструменты**

- Loyalty – Frequent Flyers & Frequent Sales
- CRM - Customer Relationship Management
- CDP - Customer Data Platform
- DDS – Direct Data Solutions
- MIDT – Marketing Information Data Transfer
- Sales Analytic Tools



## **Frequent Flyers & Frequent Sales**

- Согласие на обработку ПНД
- Вовлеченность в «маркетинговую игру»
- Ожидание поощрения
- Персонализация обслуживания
- Сегментация по фактическим данным



## Customer Relationship Management



- Хранит данные которые открыто взаимодействовали с вами
- Отсутствие согласия обработки ПНД для маркетинга
- Сегментация на основе данных о бронировании

## Customer Data Platform

- Собирает данные даже тех, кто предпочел их скрыть
- Отсутствие согласия на ПНД
- Сегментация на основе собранных данных

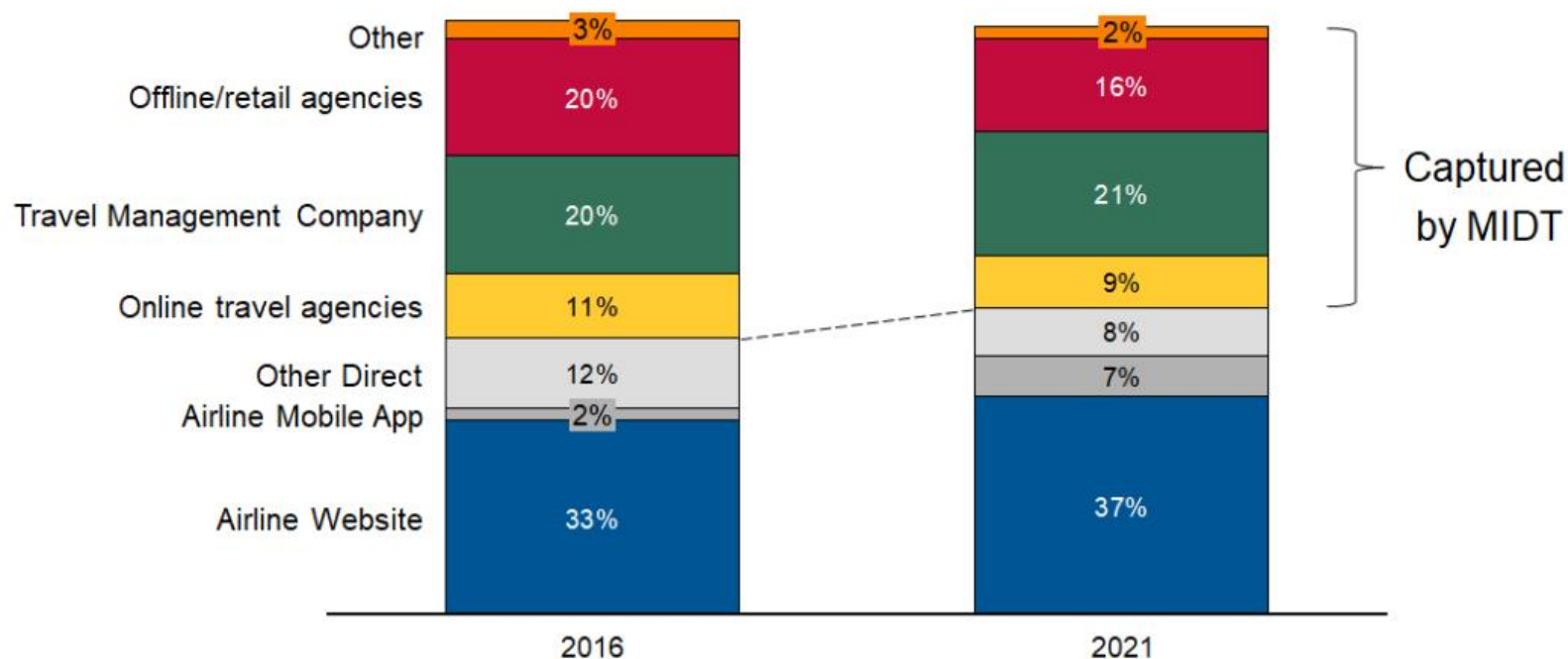


## MIDT & DDS - что не так?

By 2021, airlines expect their agency sales channels to drop to 48% of their total bookings, down from 54% in 2016



**Airlines Anticipated Travel Share**

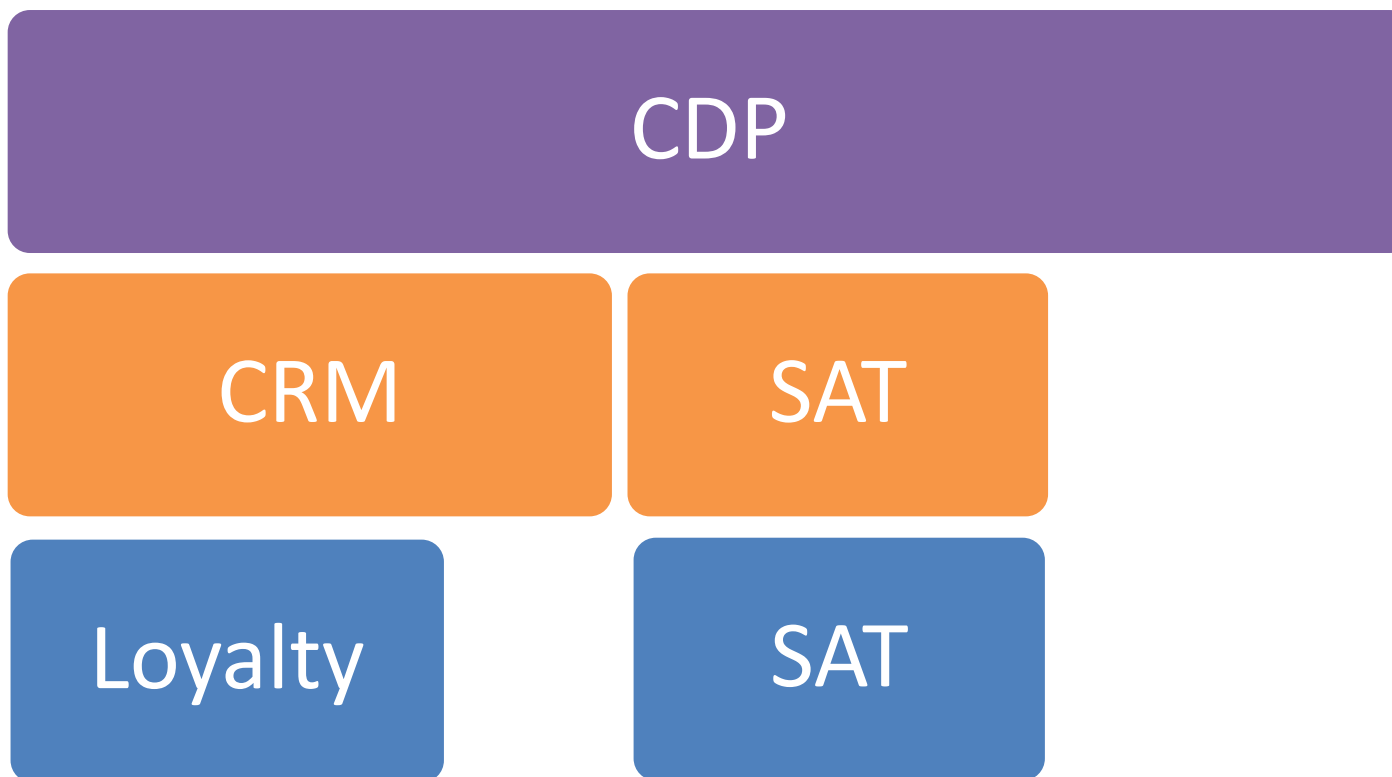


## **Sales Analytic Tools**

- Анализ данных о структуре продаж
- Анализ динамики продаж
- Финансовый анализ продаж
- Анализ трансферных потоков
- Анализ агентских продаж

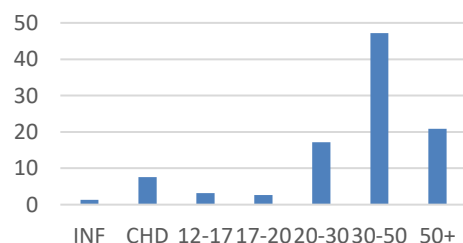
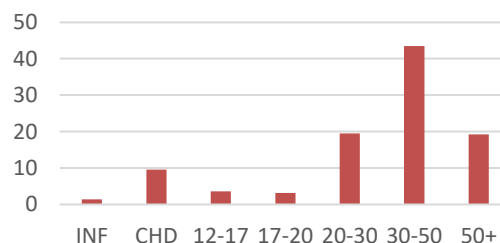
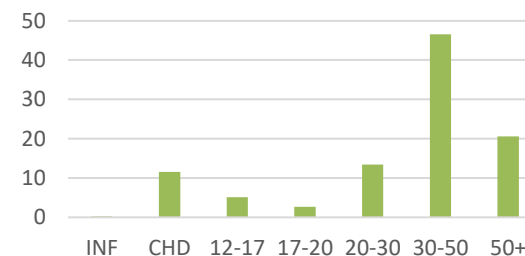
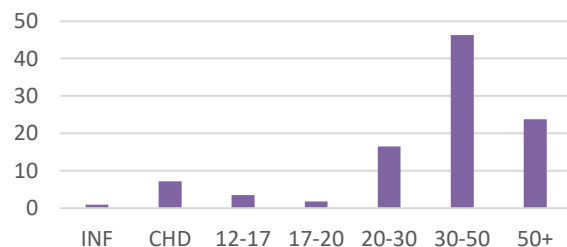
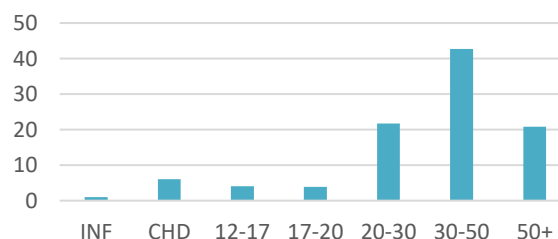
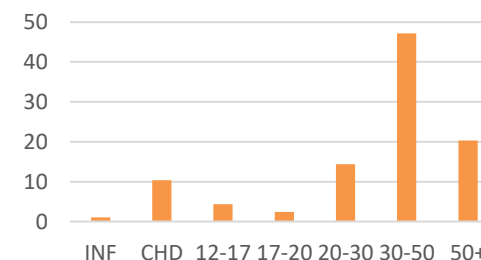


## Объем используемых данных



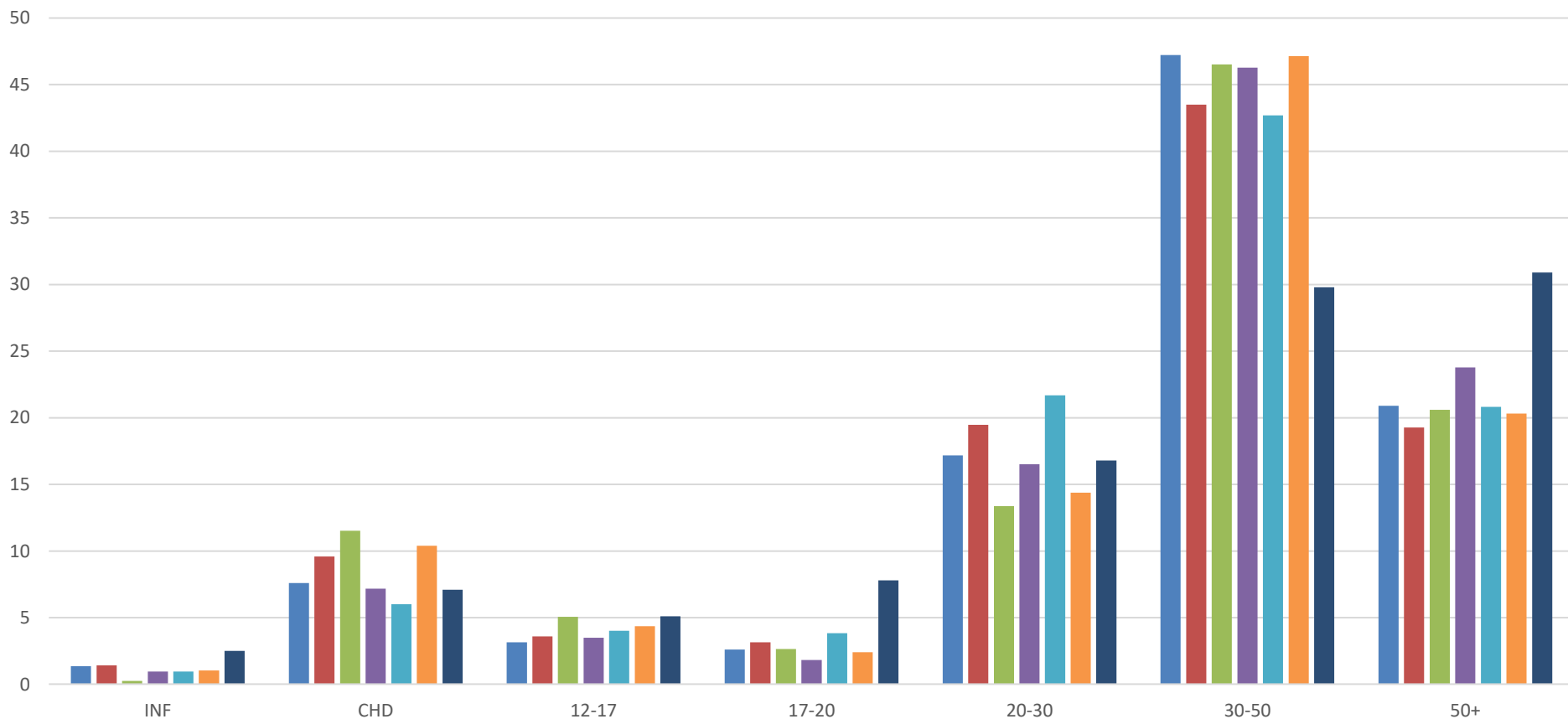


# Распределение пассажиров по возрастным диапазонам

**Авиакомпания 1**

**Авиакомпания 2**

**Авиакомпания 3**

**Авиакомпания 4**

**Авиакомпания 5**

**Авиакомпания 6**


**> 25 млн пассажиров**

## Распределение пассажиров по возрастным диапазонам и население РФ



**Не важно сколько у Вас ресурсов, если Вы не умеете их правильно использовать их никогда не будет достаточно.**



## Leonardo Marketing Tools

- Azimut.Loyalty
- Leonardo CRM
- Azimut.REP



## Leonardo Marketing Tools

- Данные обо всех бронированиях
- Формирование профилей
- Программа лояльности
- Маркетинговые программы
- Рассылки e-mail, SMS, Push
- Анализ данных



## Профили клиентов

- Частолетающие пассажиры
- Частопродающие кассиры
- Корпоративные профили
- Пролетевшие пассажиры
- Продающие кассиры



## Программа лояльности

- Управление данными участников программы
- Индивидуальная\Корпоративная\Кассирская
- Управления бизнес-правилами
- Управление рассылками
- Взаимодействие с партнерами
- Поддержка сотрудников колл-центра
- Формирование отчетов



## Маркетинговые программы

- Промокоды
- Индивидуальные ваучеры
- Коммерческая подписка
- Подписка на обслуживание
- Рассылки email, SMS, Push





## Sales Analytic Tools

- Анализ данных о структуре продаж
- Анализ динамике продаж
- Финансовый анализ продаж
- Анализ трансферных потоков
- Анализ агентских продаж
- Ценность клиента (Life Time Value)





Благодарю за внимание !