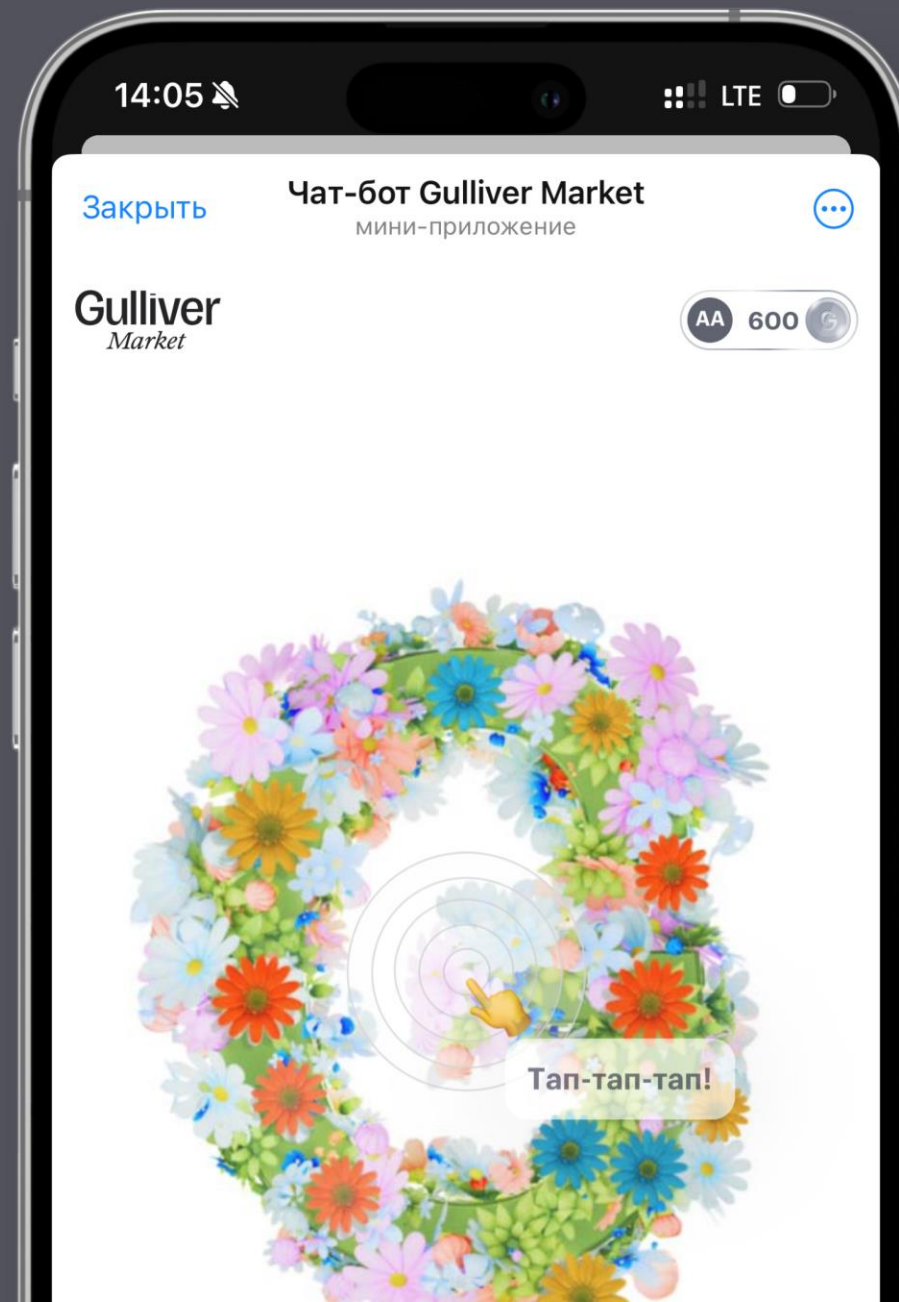




Gulliver
Market

Чат-бот и mini APP приложение GO за Гульденами

CX WORLD FORUM, 2025



Задачи, которые мы регулярно решаем

- Удовлетворение запросов клиентов и круглосуточная поддержка
- Сбор и обогащение данных для персонализации
- Расширение базы участников программы лояльности и механики их поощрения
- Конкуренция за внимание пользователей



Telegram – самый быстрорастущий мессенджер в России

1 млрд
> 60 млн
+ 10 млн
1 место

Ежемесячных активных пользователей
Telegram в мире

Более 60 миллионов россиян пользуются Telegram
каждый день

Российская аудитория Telegram выросла почти на 10
миллионов за последний год

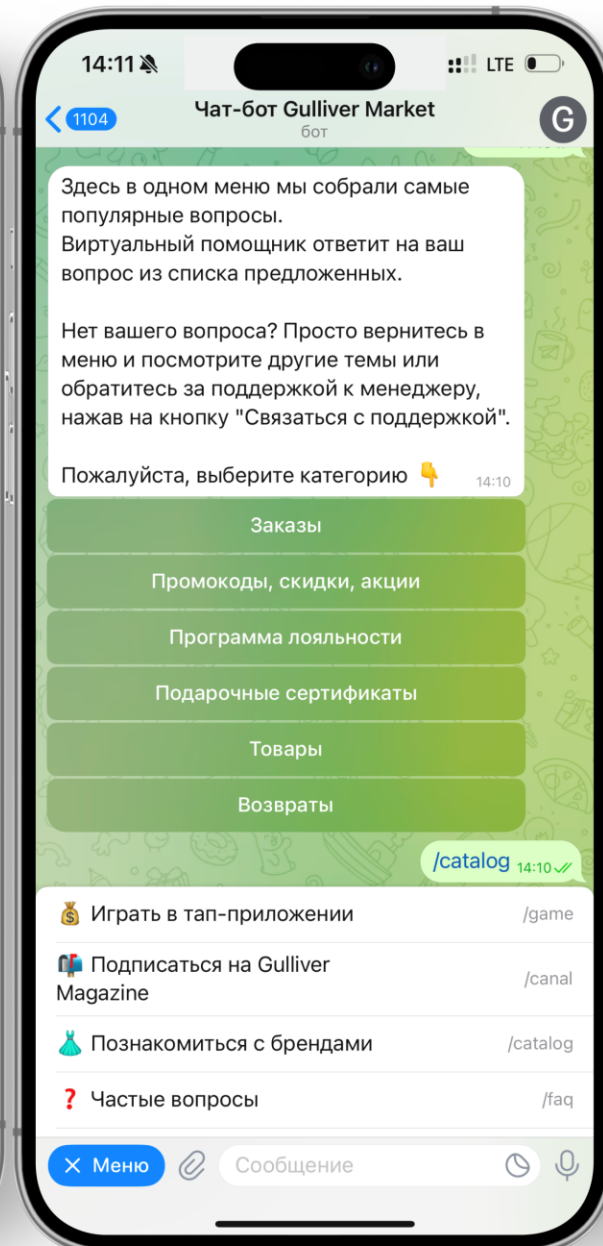
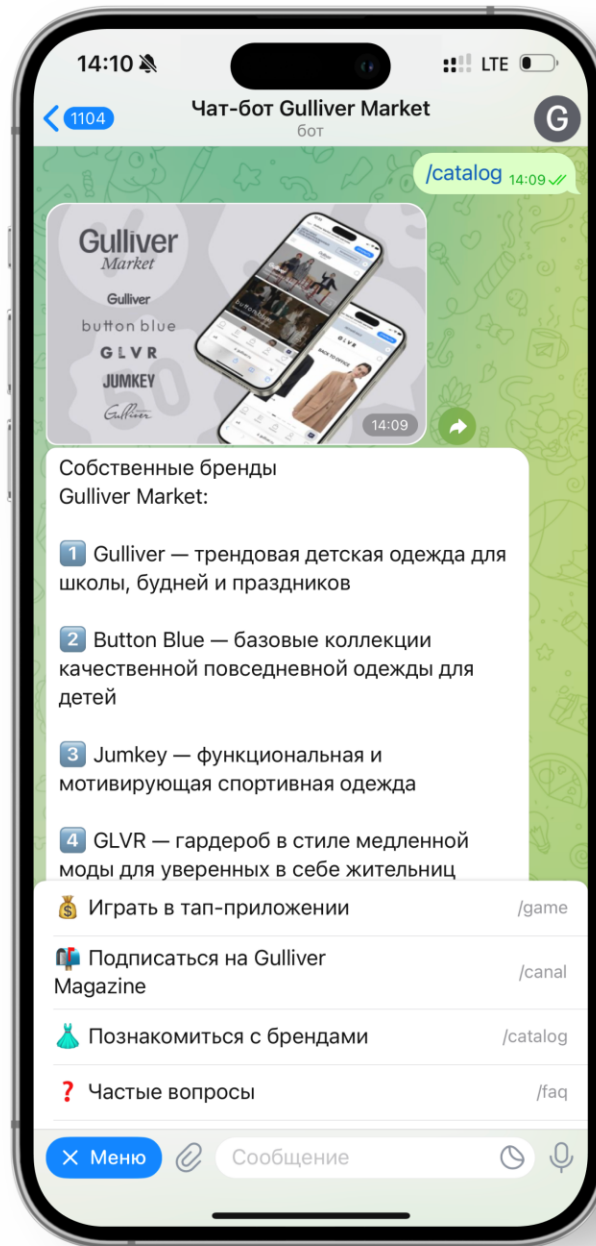
в категории «Социальные сети» для iPhone
и 2 место среди всех приложений для Android

Развитие функционала чат-бота

- Мессенджер для связи с менеджером
- Интеграция с CRM системой
- Быстрые ответы - подсказки для менеджера в интерфейсе CRM системы



- Меню чат-бота с переходом на телеграм-канал, информация о товарах и брендах, частые вопросы и вызов менеджера
- Welcome сценарий для новых клиентов
- Регистрация в программе лояльности
- Сбор согласий на коммуникации
- Маркетинговая коммуникация
- Активация и стимулирование продаж
- Интеграция с Mindbox, CRM и аналитикой



Чем еще мы вдохновлялись

Взрывной рост Telegram Mini Apps,
расширение функционала

- Больше 80 млн пользователей совокупно
- Ежедневный прирост: 4-5 млн пользователей
- 55+ млн подписчиков на Telegram-канале
- Активный рост за счет реферальной программы

Hamster Kombat Announcement ✓

55 066 091 подписчик



Blum: All Crypto – One App ✓

21 919 795 подписчиков



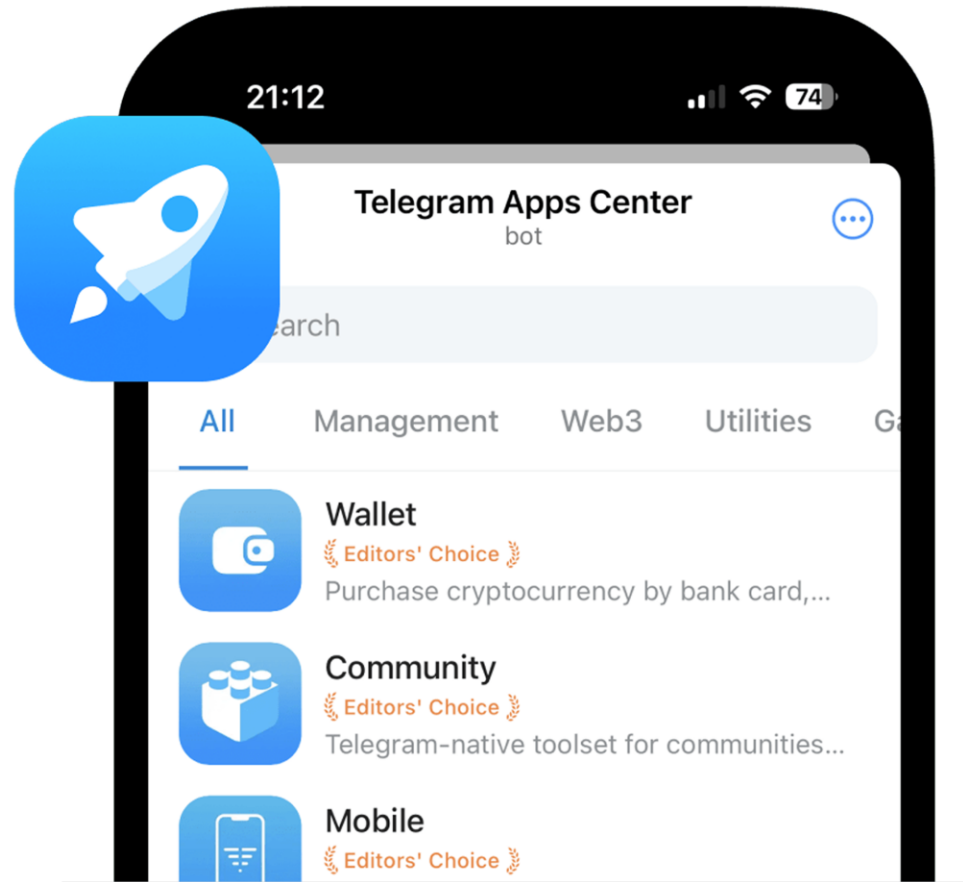
Telegram Mini Apps - веб-приложения, которые функционируют внутри мессенджера Telegram, не требуя отдельной установки на устройстве.

- Все пользователи сразу залогированы (Telegram id)
- Использование без установки, запуск прямо из Telegram
- Бесплатная платформа
- Быстрое тестирование гипотез и воронок
- Гибкость интерфейса: можно использовать различные веб-фреймворки для создания интерактивных интерфейсов
- Высокий уровень вовлечения и удержания клиентов
- Mini Apps работают в знакомой среде Telegram, что делает их интуитивно понятными для большинства пользователей



Telegram Mini Apps

Telegram Mini Apps позволяют удерживать пользователя внутри платформы, сокращая маркетинговую воронку и увеличивая эффективность взаимодействий



Приняли решение запускать онлайн-тап-игру —
с реальной выгодой

Пользователь может зарабатывать виртуальную валюту
простыми действиями и обменивать ее

на сертификаты, промокоды = скидки на покупки прямо в
приложении

Для целевой и лояльной аудитории:

Играют те, кому интересны наши товары — накопленная
валюта меняется только на наш продукт





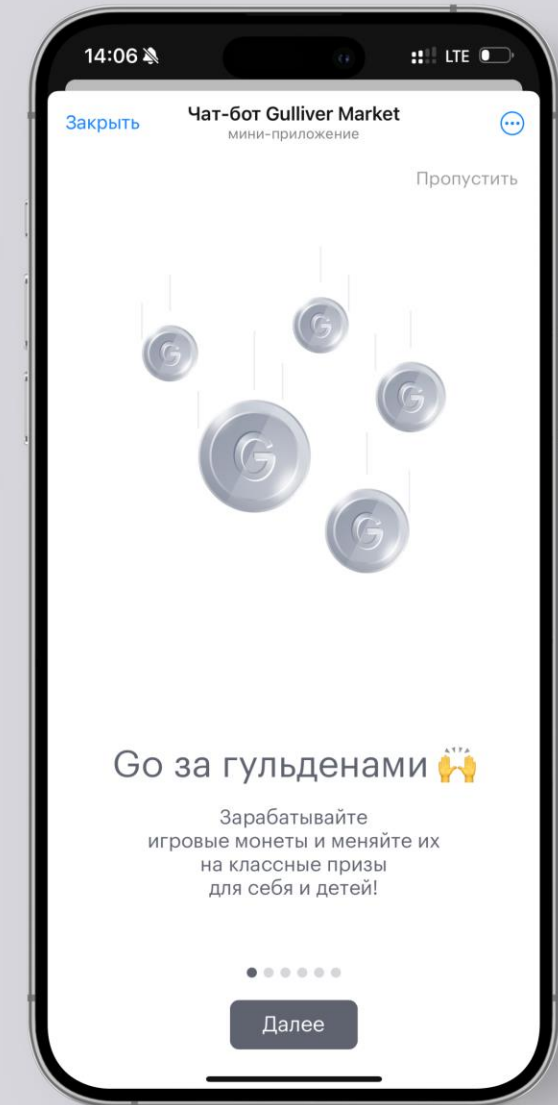
GO за гульденами

Первое Telegram Mini App
в ритейле

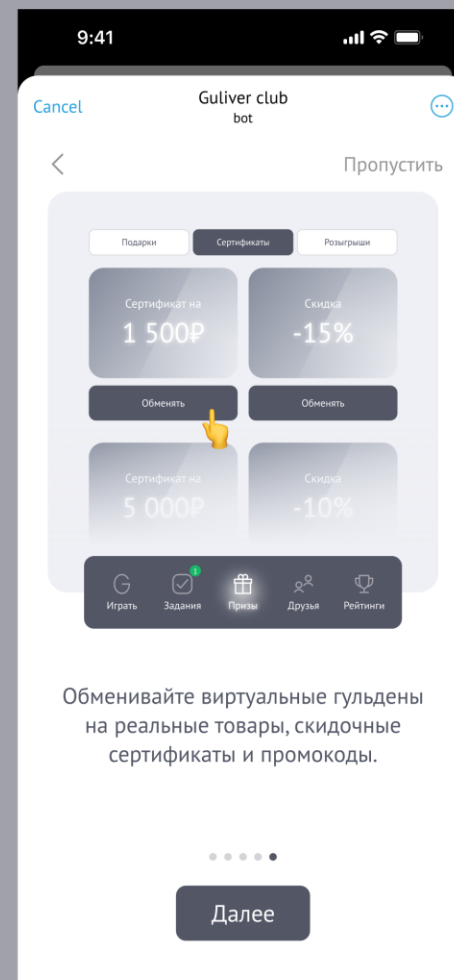
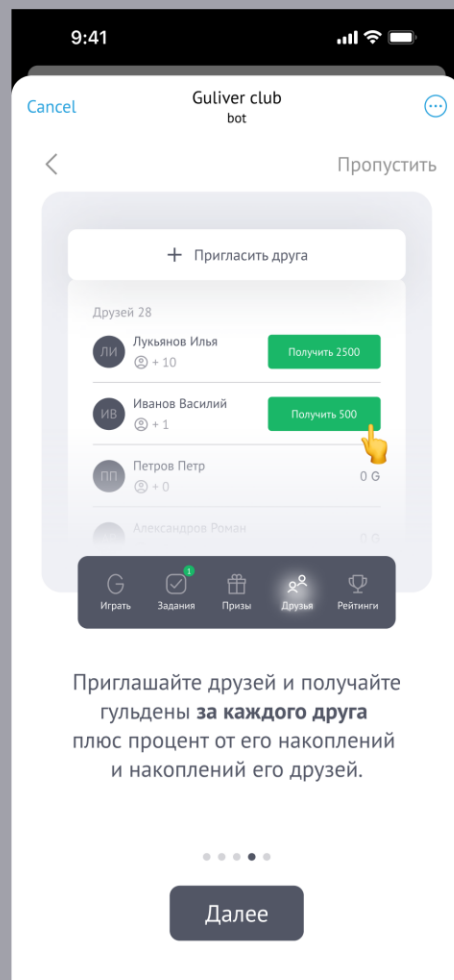
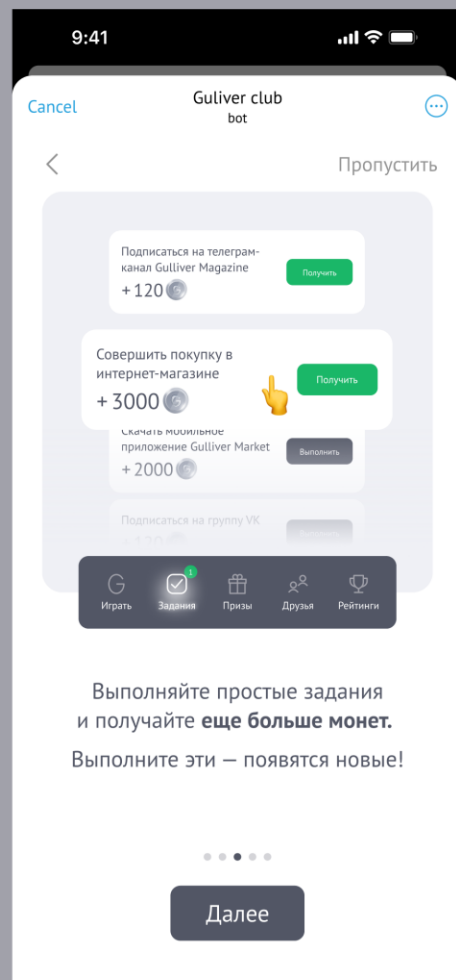
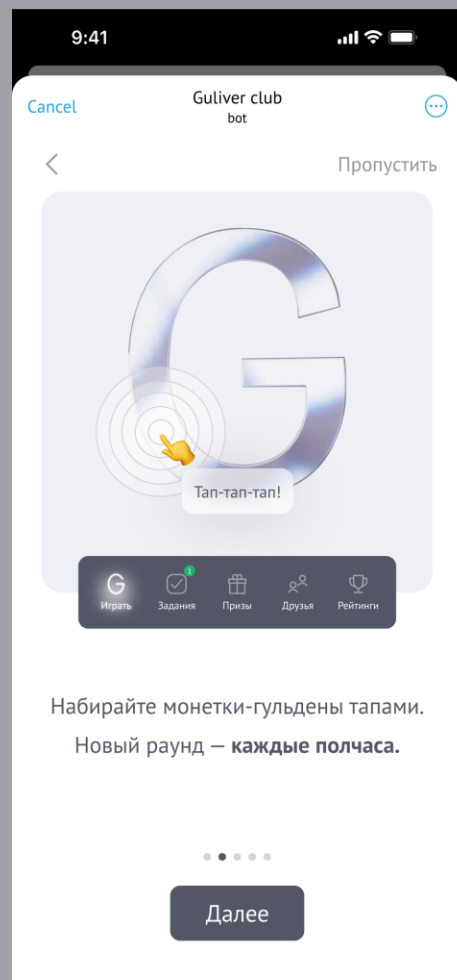


Подробнее о механике

- Доступ из меню чат-бота
- Виртуальная валюта — гульдены
- Гульдены за выполнение заданий:
оставить номер телефона
email
заполнить персональные данные
подписаться на каналы
оформить заказ и другие
- Реферальная программа
- Игровой рейтинг прямо в интерфейсе
- Гульдены меняются на реальные промокоды и сертификаты



Онбординг



- Новые клиенты через реферальную систему
- Удерживаем текущих через геймификацию
- Повышаем вовлеченность с помощью заданий и квестов
- Циклический CJM: игра → обмен → покупка → игра
- Новый канал коммуникации
- Поддерживаем тренд → бренд более современный и узнаваемый

Статистика за тестовый период 6 месяцев

14 сеансов игры — в среднем на одного пользователя

75% — успешно завершили хотя бы одно задание: подписаться на соц сети, установить приложение, пригласить друга, оформить заказ и тд, своими персональными данными пользователи обогатили наш Mindbox

4 приглашения друзей — в среднем от каждого пользователя

37% — CR задания с номером телефона

7% на 7% сократилась доля обращений по телефону в пользу Телеграм

Использовано для оформления заказа **672** приза: сертификата или промокода на скидку, при этом средний чек таких заказов ниже обычного среднего чека на 20%, а значит клиенты совершали точечные покупки с максимальной выгодой для себя;

Наталья Котова

Наталья, спешим сообщить вам о восстановлении работы игры.

Екатерина Макарова

Добрый день, не работает приложение (не загружается) - не тапается))) что-то сломалось в первый день Весны?

Доброе утро. Подскажите, пожалуйста, почему не могу обменять гульдены на сертификат. Или нужно выполнить все задания, в тч покупку на 15тр

Екатерина Наталья



Возможно ли переводить гульдены другому человеку? Если да, то как.

У меня не грузится приложение игры, чтобы это могло быть?

Здравствуйте, сегодня не работает игра. Больше нельзя будет играть?

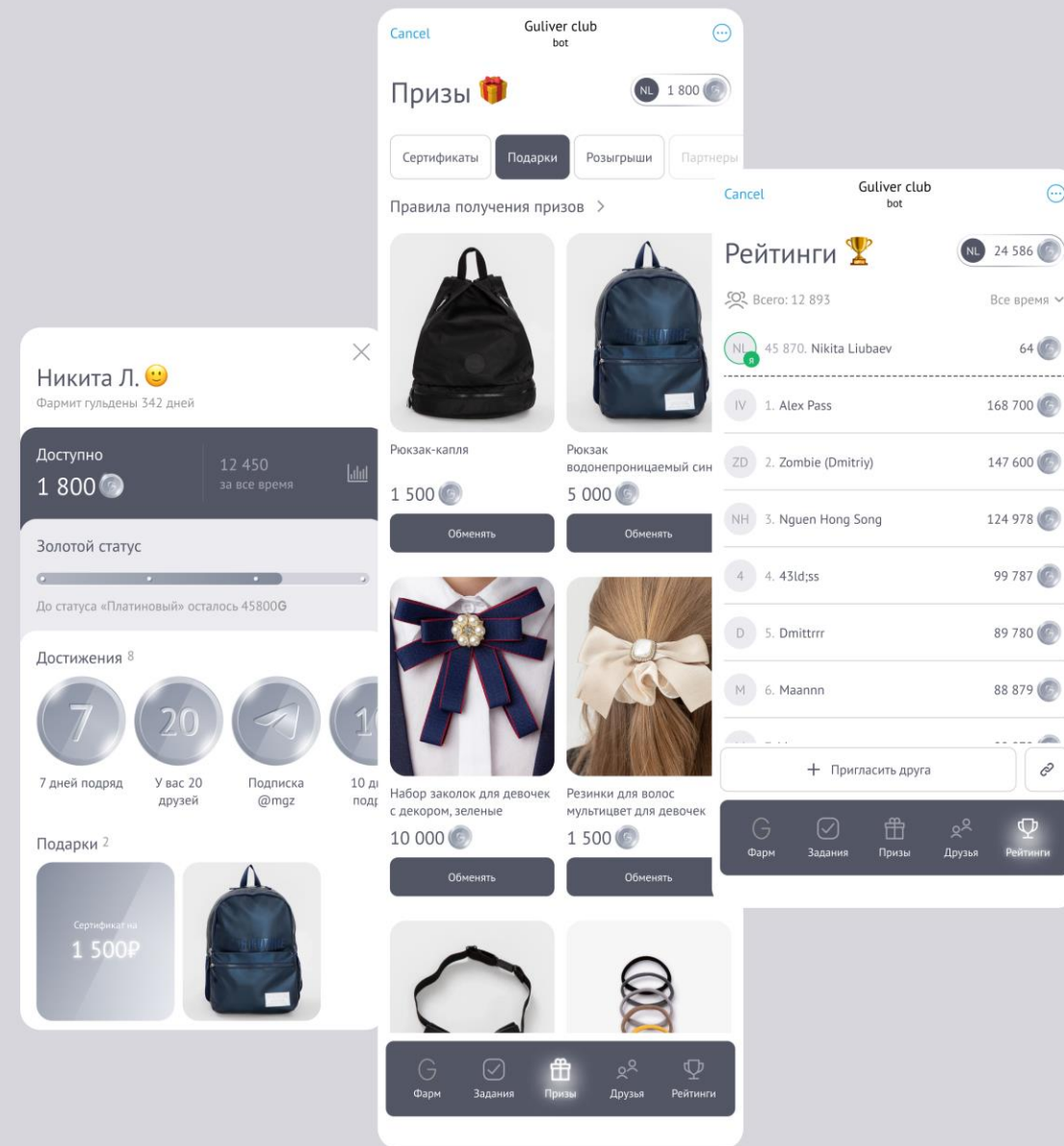
Добрый день! Накопили 125.000 но не можем обменять их на сертификат, хотя в этом месяце ничего не обменивали, как быть?

подскажите, пожалуйста, в какой срок можно обменять гульдены на сертификаты со скидкой, и какой срок порядок использования сертификата?

Вам мы спешим покупать любимый Гуливер

Возможности

- Интеграция в личный кабинет
- Обмен на настоящие призы
- Запуск ежемесячных розыгрышей
- Интеграция в программу лояльности
- Масштабирование в оффлайн
- Транзакционные коммуникации в чат-боте
- Опросы, CSI
- Подтверждение заказов



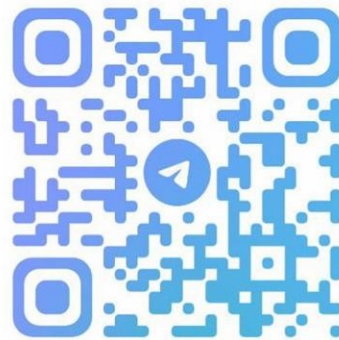
Спасибо!



Стуканёва Елена
Руководитель клиентского сервиса Gulliver Market



@GULLIVER_MARKET_BOT



@LENASTUKANEVA