



Модернизация системы лояльности программы МАЛИНА

«Лоялти Партнерс Восток» владеет и управляет крупнейшей в России коалиционной Программой лояльности МАЛИНА, а также оказывает услуги по разработке, управлению и сопровождению программ лояльности. Компания была создана в 2005 г. Партнеры Программы МАЛИНА – более 24 известных брендов.



С 2013 г. ООО «Лоялти Партнерс Восток» осуществляет переход на новое ПО – Oracle Siebel CRM.



Модернизация платформы Программы лояльности МАЛИНА на основе Oracle Siebel CRM и Oracle Exadata позволила повысить ее привлекательность для партнеров и клиентов. Система позволяет начислять и списывать баллы Программы, заказывать вознаграждения, управлять промо-акциями, осуществлять коммуникацию с участниками через e-mail- и SMS-каналы. Партнеры Программы теперь могут использовать собственные промо-баллы для поощрения клиентов, а промо-акции распространяются не только на получение, но и на использование баллов. Зачисление баллов на счета участников Программы производится в режиме онлайн – владельцам карт не приходится ждать, чтобы распорядиться накопленными бонусами.

Система обрабатывает более 1 млн транзакций в час и до 300 заказов вознаграждений¹ в секунду. Скорость операций оплаты баллами в точках продаж выросла в 10 раз, скорость выгрузки данных в аналитическую БД – в 3 раза, скорость построения отчетов – в 7 раз.

«Благодаря переходу на передовую технологическую платформу мы получили возможность реализовывать гибкие сценарии ведения бизнеса. И теперь мы можем предлагать партнерам индивидуальные условия сотрудничества – будь то участие в коалиционной программе или создание собственной на условиях аутсорсинга. Для держателей карт лояльности открылись новые перспективы выгодных предложений по бонусной программе», – отмечает **Денис Кручинин, заместитель генерального директора по операционным вопросам «Лоялти Партнерс Восток».**

НОВЫЙ БАЗИС ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ

Необходимость перехода на новую, более функциональную CRM-систему возникла в связи с бурным развитием Программы МАЛИНА, ростом числа участников и совершаемых ими операций.

«Мы выбрали платформу, которая могла бы адаптироваться под меняющиеся бизнес-процессы, с легкостью интегрироваться с другими системами, обеспечивала бы простое и быстрое подключение новых партнеров. Кроме того, система должна была иметь потенциал для централизованного управления несколькими программами лояльности, чтобы обслуживать программы сторонних компаний. Проанализировав вместе с командой «Инфосистемы Джет» несколько промышленных CRM-решений, мы остановили свой выбор на Oracle Siebel CRM», – подчеркнул **Денис Кручинин.**

¹ Заказ вознаграждений – обмен накопленных баллов на товары/услуги в точках продаж партнеров и в каталоге Программы МАЛИНА.



Параллельно с настройкой приложения и инсталляцией инфраструктуры была произведена миграция данных из существующей системы в БД Oracle Siebel CRM. Затем были настроены механизмы промо-правил². Около 200 уникальных для российского рынка алгоритмов разрабатывались «ЛПВ» в течение последних 5 лет.

Для того чтобы миграция данных прошла быстро и с минимальным downtime, а бизнес не понес финансовых потерь, на этапе тестирования старая и новая системы работали в параллельном режиме.

«После того как расхождения результатов сравнения начисления/списания баллов в рамках одной и той же транзакции в обеих системах снизились до 0,1%, мы перевели Oracle Siebel CRM в промышленную эксплуатацию. Мы работали в тесном сотрудничестве со специалистами “ЛПВ” – это в значительной степени определило успех проекта и позволило осуществить сложный технический переход незаметно для партнеров и участников Программы МАЛИНА», – пояснил Михаил Бурмагин, заместитель директора Департамента прикладных финансовых систем компании «Инфосистемы Джет».

МУЛЬТИБАЛЛЬНОСТЬ ДЛЯ ПАРТНЕРОВ

Разработка гибкой модели создания промо-правил в CRM-системе дала партнерам Программы возможность дополнительного стимулирования клиентов. Теперь в дополнение к стандартной схеме начисления и списания баллов каждый из партнеров может реализовать свой сценарий лояльности: увеличивать бонусные накопления в так называемые «счастливые часы», выдавать дополнительные баллы постоянным покупателям, динамически рассчитывать соотношение балла и рубля в зависимости от периода действия акции и т.д. Участники могут копить особые баллы, которые в дальнейшем могут быть потрачены у партнера по сниженному курсу.

УПРАВЛЕНИЕ СТОКАМИ И ПРОДУКТОВЫМ КАТАЛОГОМ

Внедрение системы управления складом и продуктовым каталогом повысило эффективность и прозрачность бизнес-процессов, связанных с логистикой вознаграждений. Информация по всем товарам (около 10 тыс. позиций) теперь хранится в единой базе. Сотрудники склада «Лоялти Партнерс Восток» получают отчеты о наличии вознаграждений и могут своевременно пополнять их запасы, анализировать заказы и поставки.

ИНТЕГРАЦИЯ С САЙТОМ И ФУНКЦИОНАЛ ДЛЯ ТОЧЕК ПРОДАЖ

Интеграция решения с сайтом Программы МАЛИНА позволила в онлайн-режиме отображать для пользователей все изменения в каталоге товаров, предоставлять актуальную информацию об их доступности. Участникам стала доступна функция предзаказа, что существенно увеличило количество товаров и услуг. Новшества коснулись и траты баллов в торговых точках.



² Промо-правила – условия, при выполнении которых начисляются баллы программы лояльности.



Весь функционал Программы МАЛИНА, касающийся траты баллов на вознаграждения в точках продаж (там же, где баллы начисляют), был перенесен в одну систему, что позволяет управлять процессом через единый интерфейс Oracle Siebel Loyalty. Данный интерфейс также позволяет настраивать терминалы по списанию баллов в местах продаж.

БОЛЬШЕ ВОЗМОЖНОСТЕЙ ORACLE SIEBEL CRM LOYALTY

Гибкий настраиваемый модуль лояльности позволяет проводить маркетинговые кампании, рассылки, сбор откликов (через сайт), сегментацию клиентской базы, реализовывать промо-акции и т.д.

В модуле настроены точки интеграции, позволяющие принимать транзакции от разных партнеров с различными программами лояльности. Помимо собственных программ, компания «ЛПВ» теперь может обслуживать и программы лояльности сторонних компаний.

ИТОГИ МОДЕРНИЗАЦИИ

*«Проект открыл новые горизонты для компании «ЛПВ» и обеспечил ей существенное укрепление позиций на рынке маркетинговых услуг в сфере лояльности, – подводит итоги **Михаил Бурмагин**. – Созданная программно-аппаратная платформа прекрасно масштабируется, а ее возможности позволяют наращивать количество пользователей – партнеров и участников программы лояльности».*

*«Программные и аппаратные решения Oracle разработаны так, чтобы их можно было использовать в комплексе. Это позволяет клиентам упрощать инфраструктуру ИТ и повышать отдачу от инноваций. Мы рады, что крупнейшая коалиционная программа лояльности МАЛИНА использует все эти преимущества и расширяет свои возможности», – отметил **Андрей Пивоваров**, руководитель группы перспективных технологий предпроектного консалтинга Oracle СНГ.*

Функционал полностью отлажен, и дальнейшее развитие системы обеспечивает внутренняя команда «ЛПВ». Существенно расширена партнерская сеть: к системе уже подключено более 300 интернет-магазинов.



Россия, 127015, Москва
ул. Б. Новодмитровская, д. 14, стр. 1,
Тел.: +7 (495) 411-7601
Факс: +7 (495) 411-7602
E-mail: info@jet.msk.su
www.jet.msk.su

