



Обзор решения «Техносерв Консалтинг» по управлению программой лояльности для сети АЗС

Павел Арифуллин, директор по развитию бизнеса, сектор ТЭК
Москва, 2014



систему лояльности нового типа на базе промышленного CRM-решения на платформе Oracle Siebel Loyalty, которая обеспечивает:

- значительное повышение скорости обслуживания клиентов;
- защиту бонусных карт от мошенников;
- централизованный сбор и хранение информации о клиентах.

- Пилотный проект был реализован в течение 9 месяцев.
- Неограниченное тиражирование решения занимает от 3 месяцев.
- Система способна работать, обрабатывая данные о миллионах клиентах крупнейших сетей АЗС.



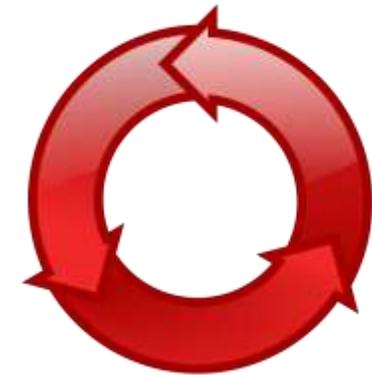
- **Поддержка лучших практик** работы с розничными и корпоративными клиентами сетей АЗС в России;
- **Решение высокой степени готовности** – развертывание в срок от 3,5 месяцев;
- **Наличие готовой интеграции** с системой процессинга и АСУ АЗС;
- **Высокая скорость проведения** маркетинговых кампаний и специальных акций;
- **Симулирование транзакций:** «Что произойдет, если применить следующую акцию?»;
- **Готовность системы для подключения партнерских программ** коалиционных и ко-брендовых партнеров.

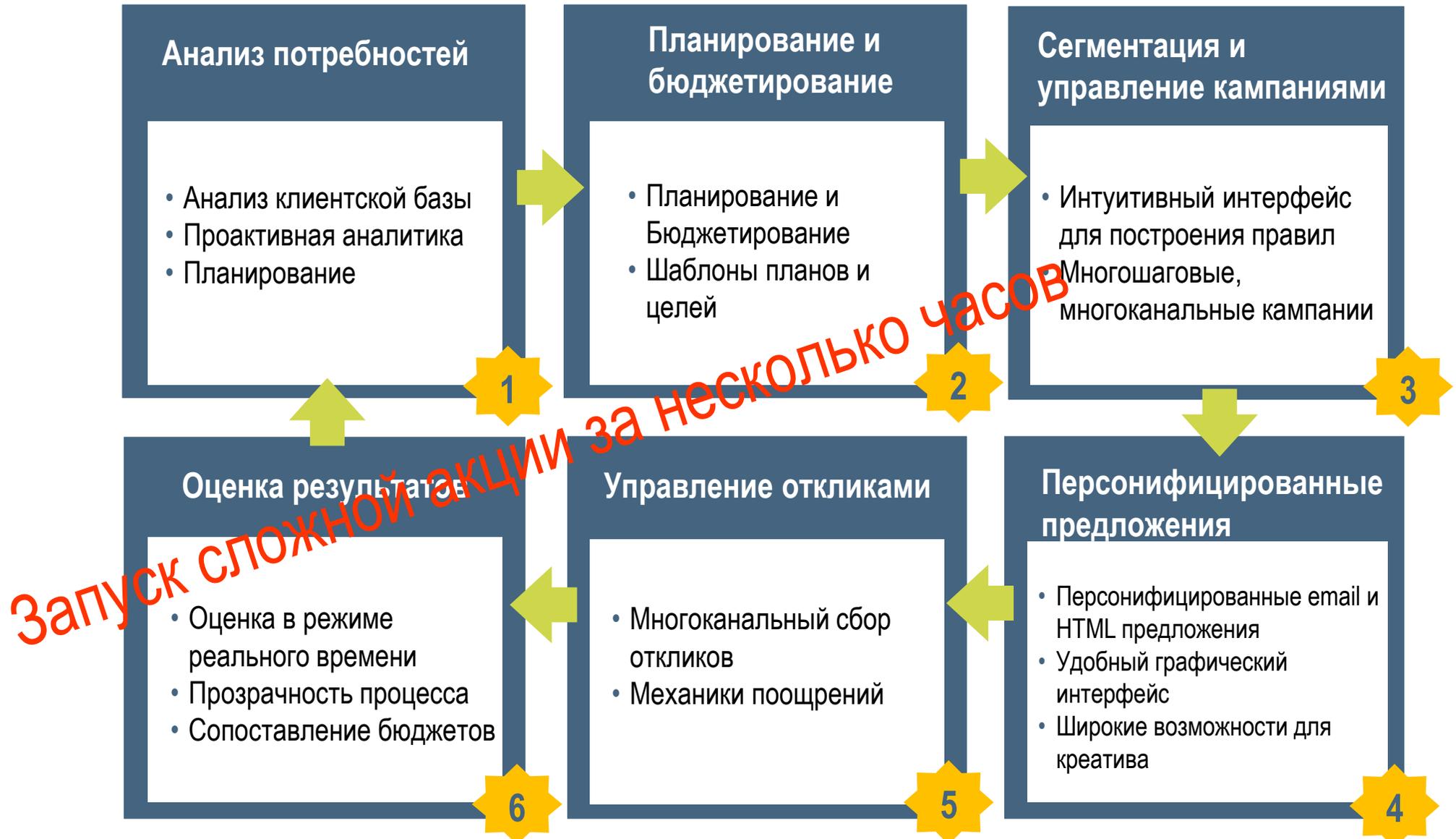
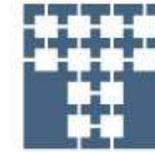


Одно приложение, одни данные, один интерфейс



- Снижение стоимости и сроков внедрения;
- Снижение стоимости владения;
- Выше отказоустойчивость системы;
- Снижение издержек на IT инфраструктуру;
- Снижение издержек на обучение.



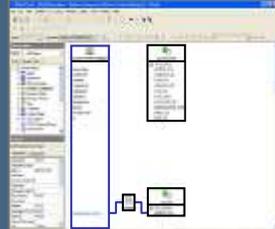


Высокая скорость изменений системы под требования бизнеса

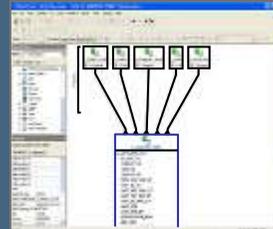
Siebel Tools



Кастомизация веб страниц



Кастомизация бизнес уровня



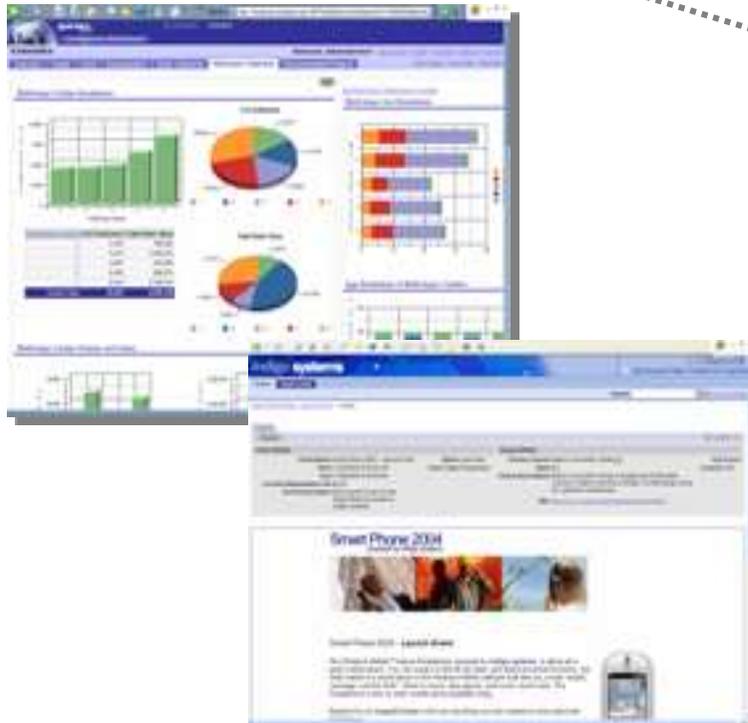
Изменения схемы данных



Интеграционные интерфейсы



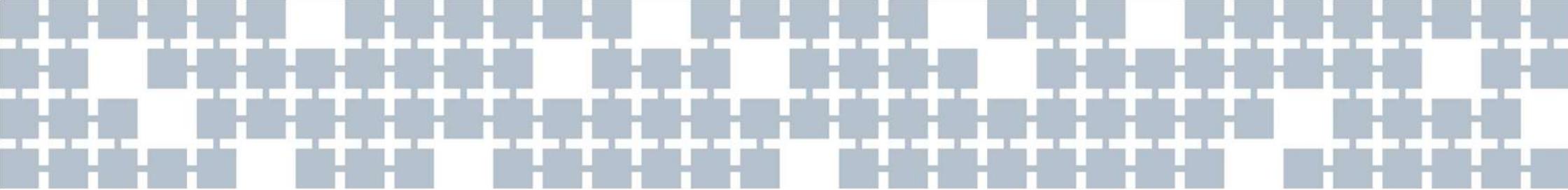
Разработка бизнес процессов, сценариев



- Интерактивные интерфейсы
- Разработка ведется средствами визардов, конструкторов
- библиотека преднастроенных объектов
- ~90% изменений выполняется без кодирования

- **Повышение частоты покупок** (снижение «пропусков» – заправок на АЗС конкурентов).
- **Повышение среднего чека** (мотивация клиента на заправку целевого минимального объема топлива, на покупку сопутствующей продукции).
- **Повышение доли продаж премиального топлива.**
- **Повышение объемов продаж целевых позиций:** масла, товаров из ассортимента сопутствующей продукции.
- Как результат – **повышение приверженности покупателя бренду сети АЗС.**





Поддержка лучших практик работы с
розничными и корпоративными
клиентами сетей АЗС в России

1. Возможность автоматического фонового начисления баллов (экстра-бонусы) сегментам клиентов.

Система предоставляет возможность **автоматического начисления** произвольного количества баллов определенным сегментам участников.

Для этого в системе заранее определяются сегменты вида: «заправлявшие не менее 40 литров топлива в неделю в течение прошлого месяца». Производится создание расписания начислений.

Система предоставляет возможность решения задач вида:

«1 раз в квартал начислять баллы клиентам, выполнившим условия по заправкам (и начислению баллов в прошлых периодах)».



2. Возможность вычисления дополнительных начислений

Система позволяет настраивать акции вида: «начислить X баллов за покупку товара Y для определенного сегмента клиентов»; «начислить X баллов при покупке товара Y в текущем месяце при наличии не менее 3-х покупок товара Z в прошлом периоде».

3. Возможность предоставления скидки без начисления баллов

Система предоставляет возможность хранения скидок для определенных видов карт. При поступлении чека из кассы система определяет по типу карты: **начислить бонусы или передать скидку в кассу** для пересчета стоимости чека.



4. «Скидка в бак»

Система предоставляет возможность **долива топлива на сумму скидки** на литр топлива от цены стеллы. Клиенту при оплате предлагается дозаправиться на сумму скидки. В случае согласия, система пересчитывает на основе скидки стоимость топлива.

5. Счетчики системы безопасности

Система предоставляет возможность ведения счетчиков вида: «количество покупок за день» (три транзакции), «сумма начисленных баллов за день» (за покупку не более 3500 рублей) и другие. Счетчики могут использоваться для блокирования начислений в определенных случаях. Используется в том числе для защиты от начислений на личную карту лояльности оператора на АЗС.

6. Изменяемый коэффициент конвертации баллов

Система поддерживает администрирование коэффициента конвертации баллов в рубли. Коэффициент используется при расчете количества начисляемых бонусов при покупке за рубли и для расчета списываемого количества бонусов при покупке за бонусы.



7. Визуальный редактор процесса обработки чека и начисления баллов

Система предоставляет инструменты визуального редактирования перечня акций (правил), применяемых при обработке чека, а также последовательности их применения.



8. Визуальный редактор цепочек маркетинговых активностей (рассылок)

Система предоставляет инструменты визуального редактирования перечня маркетинговых коммуникаций, осуществляемых с клиентами, а также условий их автоматического запуска.

9. Возможность подключения партнеров со своим набором акций

Система предоставляет возможность ведения различных программ лояльности для различных партнеров (магазины и рестораны при АЗС (франчайзинг), аффилированные банки (для ВИНК), партнеры с большим количеством заказчиков (продуктовый, финансовый ритейл).

10. Возможность автоматического определения номеров карт, исходя из корпоративных правил формирования

Возможно предопределить правила формирования номеров карт для их последующего выпуска с учетом корпоративной политики формирования номеров.



11. Возможность ведения лицевых счетов клиентов без привязки к картам

Система хранит участника программы лояльности в качестве отдельного объекта. Участник может иметь произвольное число карт лояльности. Таким образом, например, при блокировке карты участника его баллы сохраняются и могут быть использованы при предъявлении другой карты.

12. Возможность управления картами лояльности из систем банков-партнеров (перенос баллов, блокировка/разблокировка)

Партнер может отправить в систему сигнал о том, что карта по каким-то причинам блокируется в его системе. Этот сигнал может инициировать блокировку начисления/списания баллов до выяснения обстоятельств.

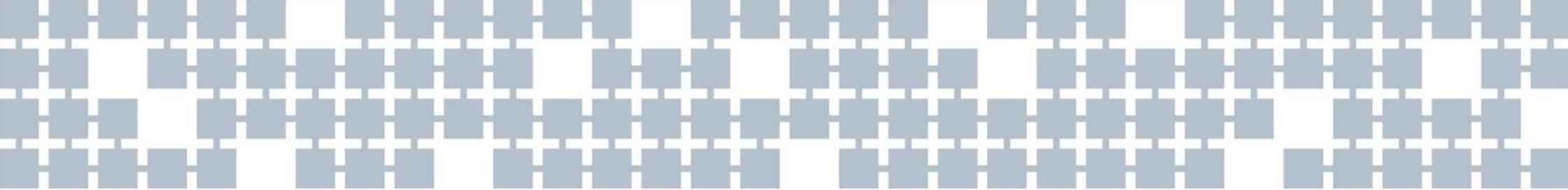
Также возможно слияние карт партнеров, например, при замене карты.

13. Возможность отправки уведомлений из системы отчетности

Система предоставляет возможность отправки уведомлений при появлении записи в отчетах. Это позволяет решать задачи вида: «отправлять уведомления при количестве транзакций у клиента более чем X в период Y».







Функционал системы

Возможности автоматизации работы с корпоративными клиентами



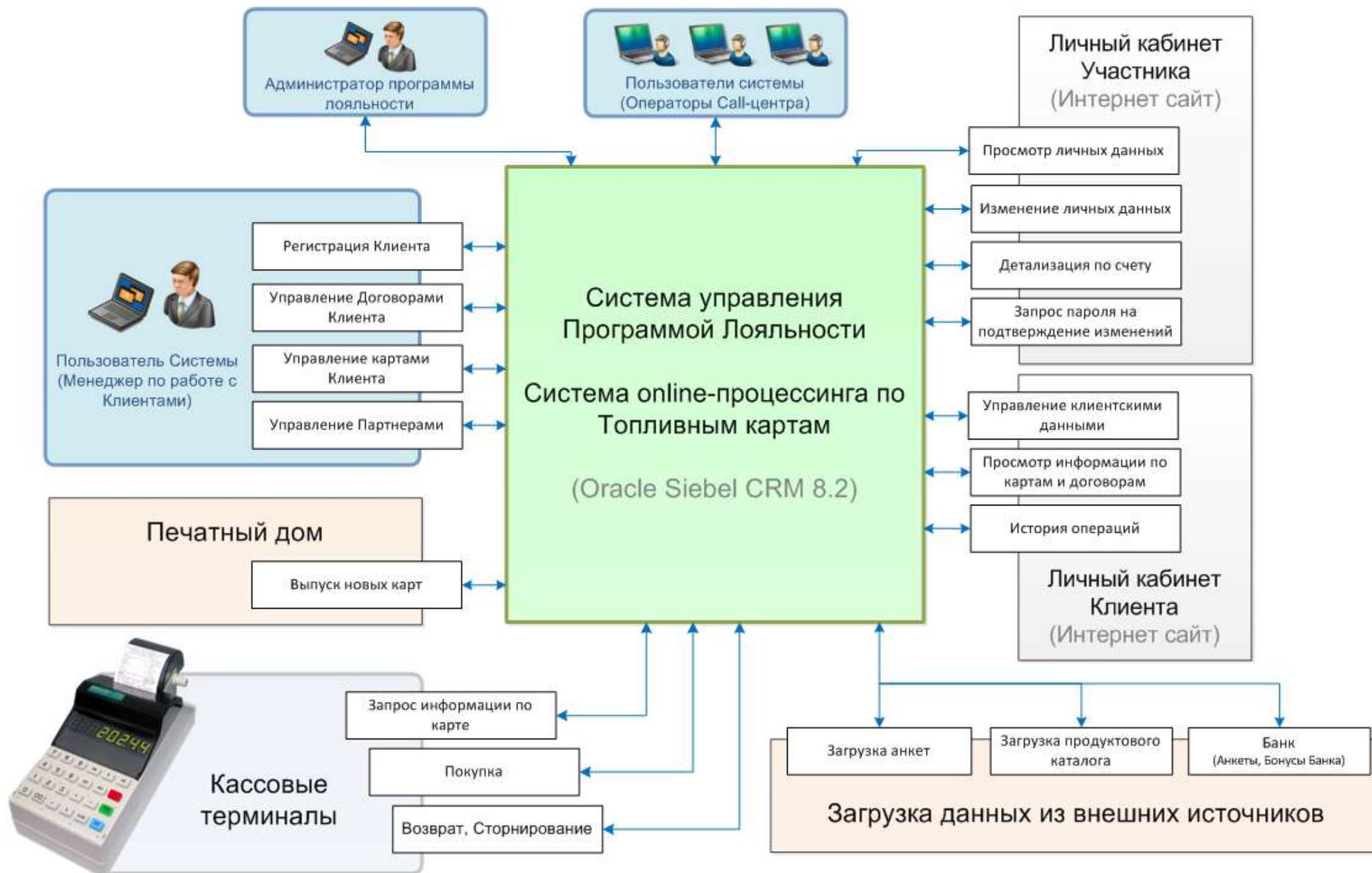
1. Управление клиентскими данными
 - Регистрация
 - ✓ Менеджерами по привлечению
 - ✓ Регистрация на портале
 - Изменение данных
2. Управление договорами
 - Регистрация договора
 - Изменение статуса договора
 - Перезаключение договора
 - Управление тарифами, оплатами
3. Управление топливными картами
 - Выпуск и выдача топливных карт
 - Изменение статусов карт
 - Группировки карт
 - Управление лимитами карт
4. Процессинг транзакций
 - Онлайн процессинг
 - Офлайн процессинг
5. Управление маркетинговыми кампаниями
 - Формирование групп/сегментов
 - Разработка специальных предложений
 - Сбор и анализ откликов
6. Информирование Клиентов
 - Информирование через интернет портал
 - Информация на чеках
7. Взаимодействие с Партнерами
8. Управление отчетностью
9. Управление заявками
10. Управление справочниками

Возможности автоматизации работы программы лояльности

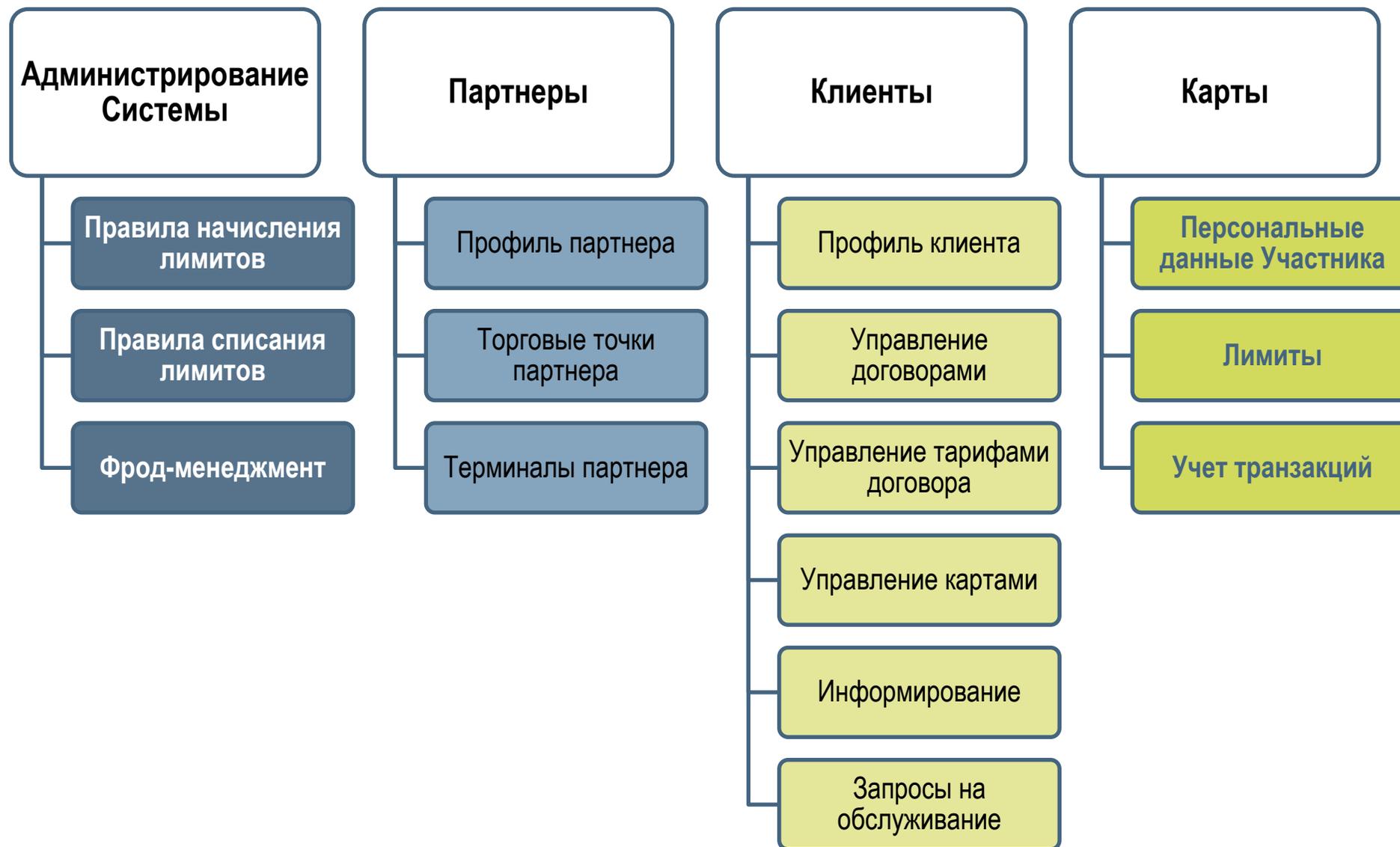


1. Управление бонусными картами
 - Выпуск карт
 - Перевыпуск карт
 - Выдача карт
 - Изменение статусов карт
2. Регистрация участия
 - Загрузка анкеты
 - Регистрация через КЦ
3. Начисление бонусов
 - Начисление бонусов по базовым правилам
 - Начисление бонусов по списку карт
 - Корректирующие транзакции
 - Возврат начислений при возврате/сторно
4. Списание бонусов
 - Онлайн списание бонусов оплата покупки
 - Возврат списаний при возврате/сторно
4. Сгорание бонусов
 - Сгорания бонусов по периоду
 - Сгорания бонусов по неактивности
5. Личный кабинет
 - Персональные данные
 - Баланс
 - История покупок/транзакций
6. Управление маркетинговыми кампаниями
 - Разработка персональных сообщений
 - Рассылка сообщений по сегментам
7. Информирование участников
 - Смс-информирование
 - Е-мейл информирование
 - Информирование на чеке
8. Управление взаимоотношениями с Партнерами
9. Управление отчетностью
10. Администрирование

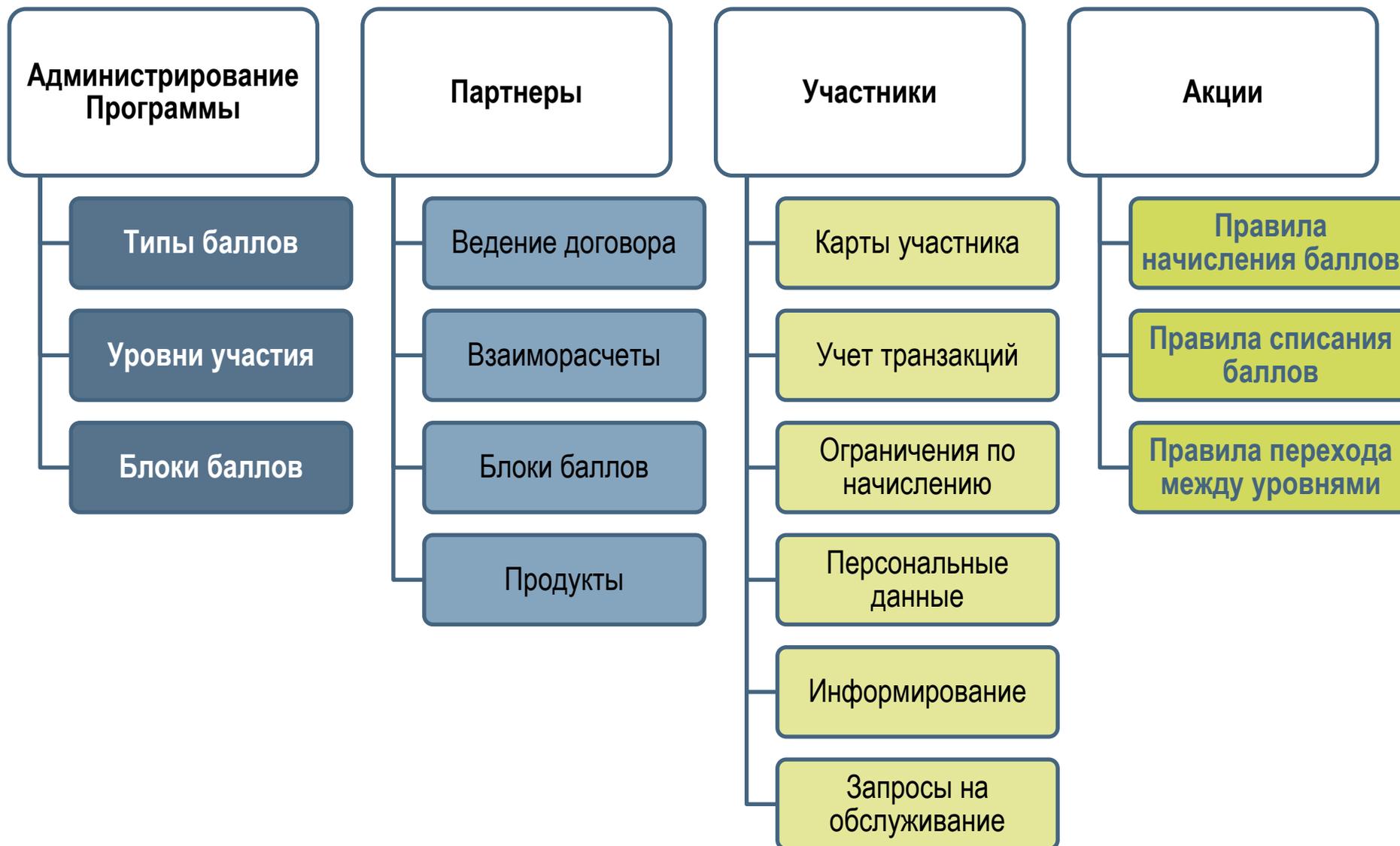
Схема бизнес-процессов



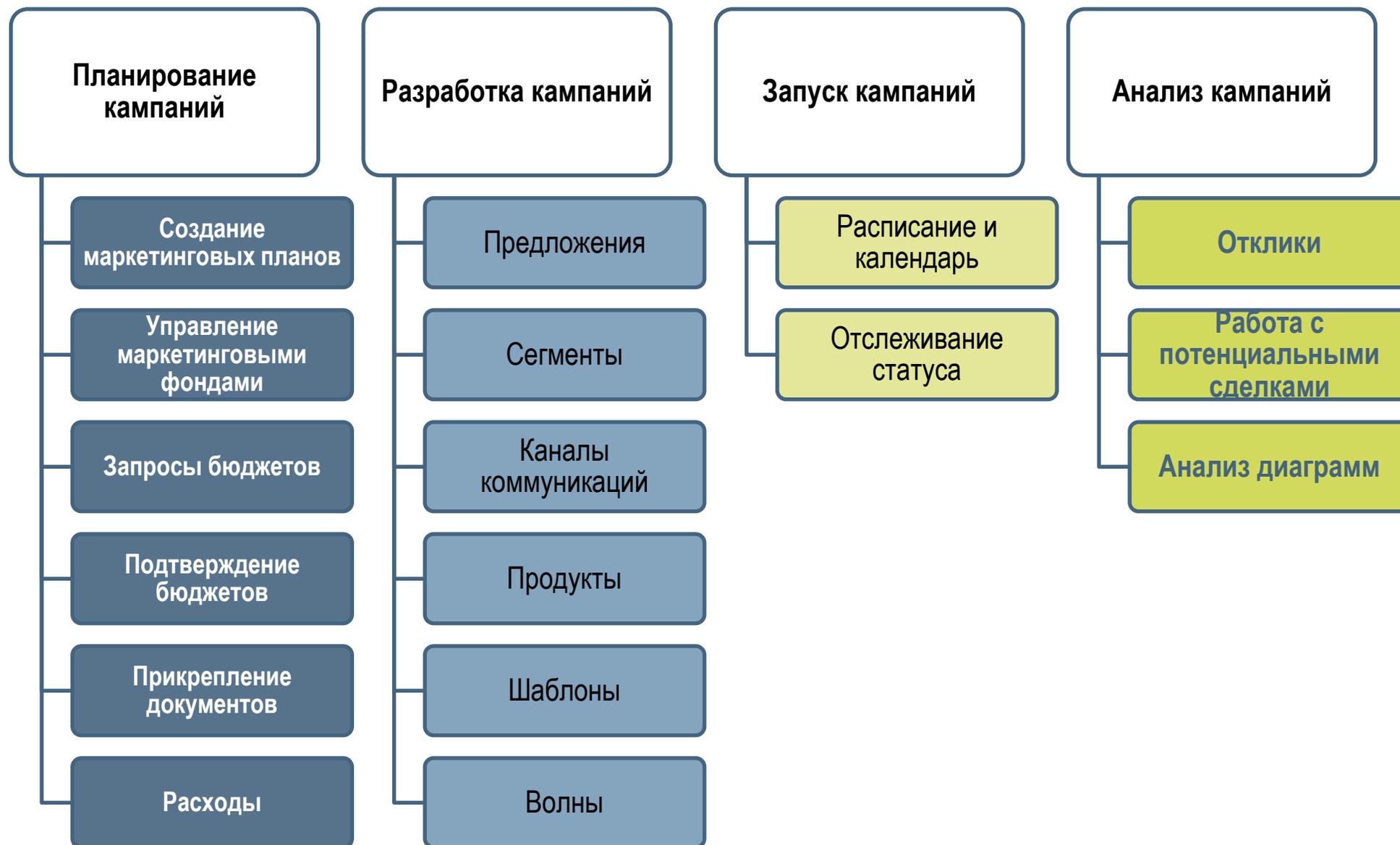
Функциональные области процессинга карт лояльности 1

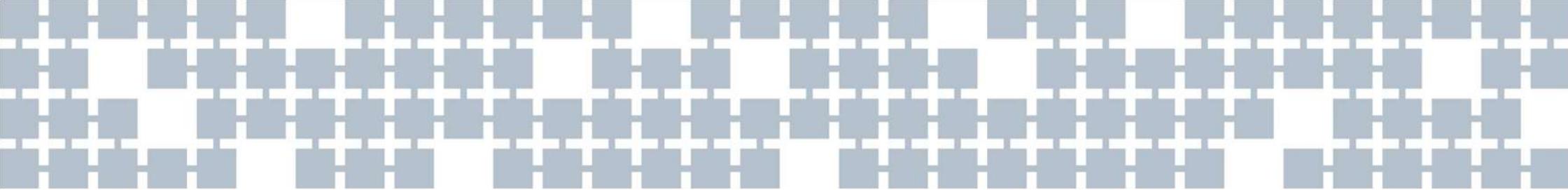


Функциональные области процессинга карт лояльности 2



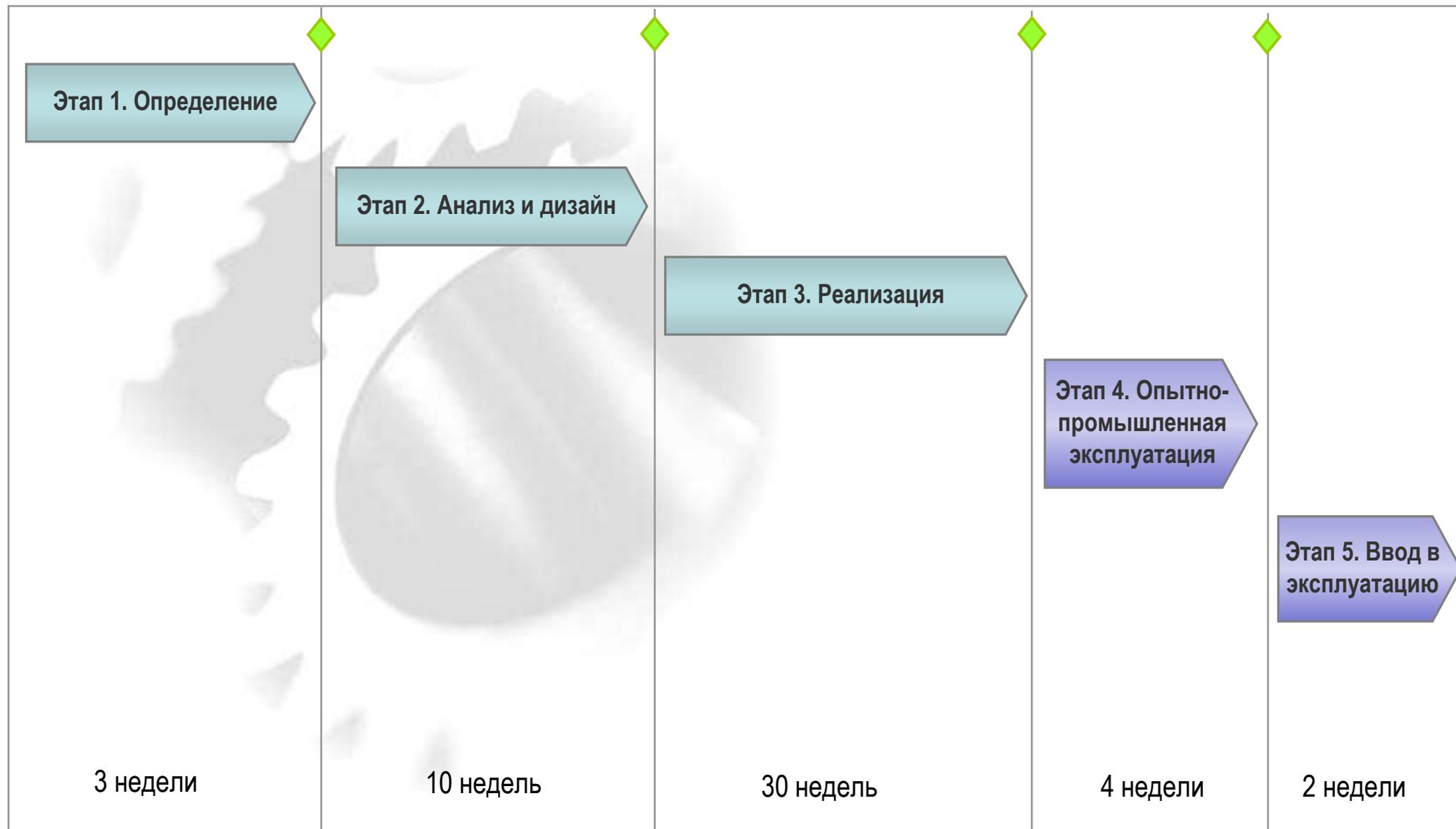
Функциональные области управления маркетинговыми кампаниями





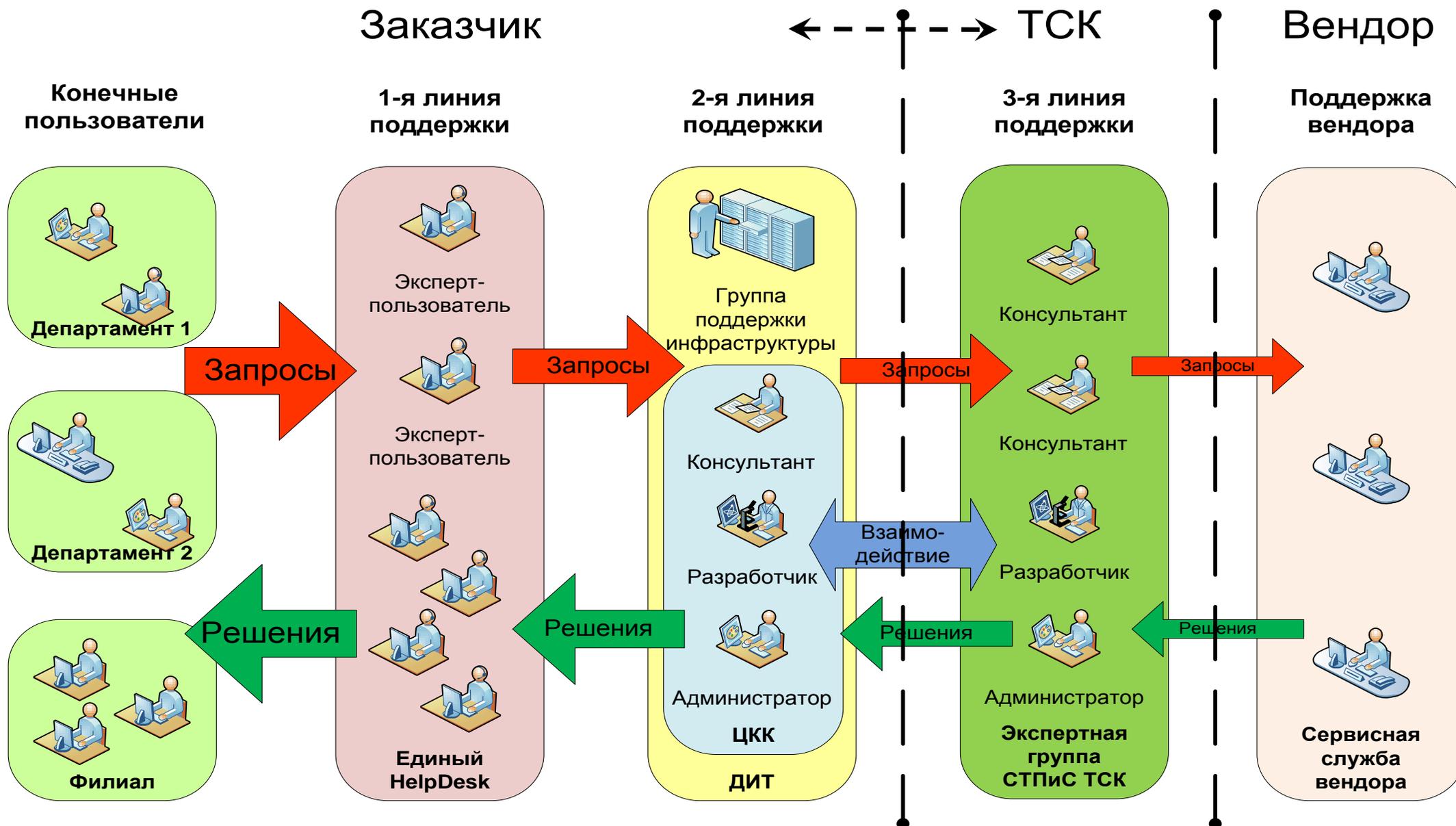
Данные о проекте и сервисном обслуживании

Этапность проекта



Блок услуг	Описание услуг
Техническая поддержка	<ul style="list-style-type: none">▪ Приём и обработка сервисных заявок▪ Первичная диагностика и анализ инцидентов▪ Устранение сбоев, локализация и исправление ошибок▪ Размещение и сопровождение запросов на поддержку в службе вендора
Сопровождение	<ul style="list-style-type: none">▪ Горячая линия для консультаций специалистов Заказчика▪ Плановые регламентно-профилактические работы (включая мониторинг)▪ Подготовка рекомендаций по модернизации ИС▪ Анализ и консультационная поддержка установки обновлений от вендора▪ Подготовка технических отчетов о работе ИС и управленческих отчетов
Дополнительные услуги	<ul style="list-style-type: none">▪ Обучение эксперт-пользователей и администраторов Заказчика▪ Доработка ИС▪ Другие дополнительные работы в рамках обслуживания

Типовая структура сервисного обслуживания



Сервисный пакет – вариант 1 (эконом):



- ограниченное число обращений за поддержкой,
- средняя скорость решения,
- льготные условия на настройку и доработку

Сервисный параметр	Значение
Решение запросов по устранению неисправности ИС, в год	24
Консультация по техническим вопросам эксплуатации ИС, в год	8
Консультация по использованию функциональности ИС, в год	16
Услуги по настройке и доработке ИС, часов в месяц	8
Регламентно-профилактические работы, часов в месяц	4
Режим приема запросов	24x7
Режим исполнения запросов	8x5
Срок исполнения критических запросов, часов не более	16*
Срок исполнения некритических запросов, часов не более	24-80*
Скидка на оплату доп.работ сверх включенных часов	5%
Режим оплаты	1/12 ежемесячно

* 9.00-18.00MSK кроме выходных и праздничных дней

Сервисный пакет – вариант 2 (стандартный):



- неограниченное число обращений за поддержкой,
- высокая скорость решения,
- нет льготных условий на настройку и доработку

Сервисный параметр	Значение
Решение запросов по устранению неисправности ИС, в год	Не ограничено
Консультация по техническим вопросам эксплуатации ИС, в год	Не ограничено
Консультация по использованию функциональности ИС, в год	Не ограничено
Услуги по настройке и доработке ИС, часов в месяц	нет
Регламентно-профилактические работы, часов в месяц	нет
Режим приема запросов	24x7
Режим исполнения запросов	8x5
Срок исполнения критических запросов, часов не более	12*
Срок исполнения некритических запросов, часов не более	24-40*
Скидка на оплату доп.работ сверх включенных часов	нет
Режим оплаты	1/4 ежеквартально

* 9.00-18.00MSK кроме выходных и праздничных дней

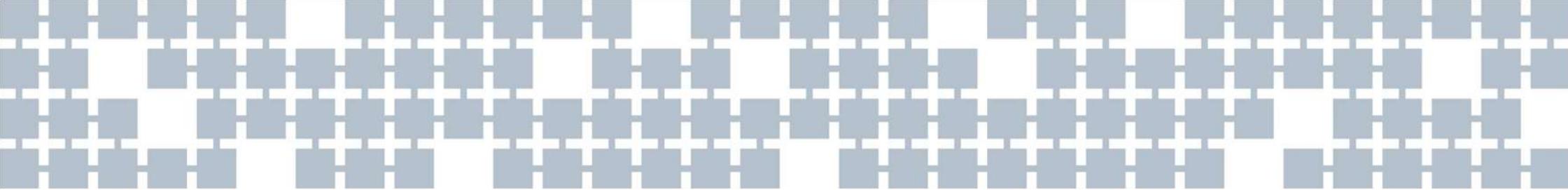
Сервисный пакет – вариант 3 (оптимальный):



- неограниченное число обращений за поддержкой,
- высокая скорость решения,
- льготные условия на настройку и доработку

Сервисный параметр	Значение
Решение запросов по устранению неисправности ИС, в год	Не ограничено
Консультация по техническим вопросам эксплуатации ИС, в год	Не ограничено
Консультация по использованию функциональности ИС, в год	Не ограничено
Услуги по настройке и доработке ИС, часов в месяц	16
Регламентно-профилактические работы, часов в месяц	8
Режим приема запросов	24x7
Режим исполнения запросов	8x5
Срок исполнения критических запросов, часов не более	8*
Срок исполнения некритических запросов, часов не более	16-40*
Скидка на оплату доп.работ сверх включенных часов	10%
Режим оплаты	1/4 ежеквартально

* 9.00-18.00MSK кроме выходных и праздничных дней



О компании «Техносерв Консалтинг»

Один из лидеров российского ИТ-рынка

- Весь комплекс услуг – от формирования бизнес-стратегии до внедрения бизнес-приложений для повышения эффективности бизнеса: ERP, CRM, BI, BPM, ECM и другие.
- Крупнейшие ERP и CRM команды в России и СНГ.
- Широкая индустриальная экспертиза.
- Глубокие компетенции и многолетний опыт команды консультантов.
- Неразрывная связь с «Техносерб Интеграция», позволяющая предлагать полный комплекс услуг в области автоматизации бизнес-процессов и построения ИТ-инфраструктуры.
- Новый подход к международному партнерству в содружестве с европейским холдингом New Frontier Group.



Проекты «Техносерв Консалтинг» по автоматизации управления лояльностью



Внедрение системы для автоматизации федеральной программы лояльности

Доля покупок, совершенных с использованием бонусной карты, превысила 45%.



Внедрение системы CRM с блоком поддержки лояльности

В ближайшие 5-7 лет число клиентов планируется увеличить с 3,2 до 7 млн. чел.



Крупнейшая в транспортной сфере России программа лояльности «Аэрофлот Бонус»

Новая система будет обслуживать до 20 млн участников и хранить до 300 млн уникальных контактов



Запуск бонусной программы PSBonus

Система поддерживает возможность перевода бонусных баллов в рубли для оплаты товаров и услуг более 400 партнеров банка, включая свыше 20 тыс. интернет-магазинов.

Присоединяйтесь!

Москва, Ленинская слобода, 19

Т: +7 (495) 981-92-92

Ф: +7 (495) 981-92-91

www.tsconsulting.ru

info@tsconsulting.ru

