



Компания SELGROS Cash&Carry выбрала решения Manzana Online и Manzana Campaign для оптимизации своей программы лояльности

Программа лояльности – один из важнейших инструментов взаимодействия с клиентами. Если она перестает соответствовать требованиям времени, значит, необходимо внедрять новую систему и пересматривать подходы к работе с покупателями. Такое решение было принято в сети гипермаркетов SELGROS Cash&Carry на основании обратной связи с клиентами, неудовлетворенности техническими ограничениями в проведении акций и недостаточной аналитикой. Партнером обновления программы лояльности выступила компания Manzana Group, обладающая огромным опытом успешного сотрудничества с розничными сетями.

SELGROS Cash&Carry – вторая по величине международная сеть гипермаркетов формата «кэш & Кэрри» в Европе, которая все активнее развивается на российском рынке. В России уже работает одиннадцать гипермаркетов SELGROS, и в ближайшие годы планируется строительство новых магазинов в Москве и других регионах страны. В гипермаркетах представлено более 40 000 наименований самых разных товаров, в том числе продукты питания, одежда, обувь, бытовая техника, канцелярские принадлежности, спортивные товары, продукция для предприятий общественного питания, офисная техника.

Соответствие высокого качества предлагаемых товаров и услуг ожиданиям клиентов — приоритет компании SELGROS Cash&Carry. Она поддерживает активные и открытые партнерские отношения с миллионами покупателей — предприятиями розничной торговли, общественного питания, ресторанно-гостиничного бизнеса, розничными покупателями. Поэтому, актуализация программы лояльности, приведение ее в соответствие с потребностями и комфортом клиентов, стало важной задачей SELGROS.

Для внедрения новых ИТ-решений по управлению программой лояльности в SELGROS Cash&Carry была выбрана компания Manzana Group. Впечатляющий опыт работы с ритейлерами и многочисленные успешные внедрения решений Manzana Group в других продуктовых розничных сетях стали гарантией, что новая система будет реализована в сжатые сроки и на высоком уровне.

Для управления бонусной программой SELGROS Cash&Carry было приобретено решение Manzana Online, наилучшим образом зарекомендовавшее себя на рынке ритейла. Настроенные под задачи компании правила поощрения покупателей, в сочетании с разносторонней аналитикой потребительского поведения, позволяют SELGROS максимально кастомизировать работу с клиентской базой.

Manzana Campaign – еще одно решение, выбранное SELGROS Cash&Carry для автоматизации маркетингового взаимодействия. Решение Manzana Campaign помогает SELGROS вести персональную работу с клиентами, реагировать на действия пользователей в рамках маркетинговых акций, настраивать триггерные коммуникации и производить каскадные рассылки необходимого масштаба по максимально релевантным коммуникационным каналам.



Эффективность используемых решений подтверждается цифрами – за год количество активных покупателей, совершающих покупки с картой в рамках программы лояльности, возросло на 46%, а количество зарегистрированных покупателей за этот период выросло на 92%. Такие результаты позволяют делать позитивные прогнозы и планировать дальнейшее перспективное сотрудничество Manzana Group и SELGROS Cash&Carry.

«За внедрением этих решений Manzana Group в SELGROS Cash&Carry последуют следующие этапы совершенствования программы лояльности, такие как формирование персональных предложений для покупателей. Эти направленные шаги позволят оптимизировать управление взаимоотношениями с покупателями, анализировать их активность и проводить результативные акции для достижения целей программы лояльности компании», - сообщила Оксана Карпухина, Директор по маркетингу Selgros Cash&Carry Russia.

«Мы рады сотрудничеству с компанией SELGROS Cash&Carry, руководство которой стремится сделать компанию еще более удобной для своих покупателей, а также предоставить покупателям новые сервисы. Одним из вызовов проекта по подключению была непростая интеграция, но наш накопленный опыт сложных интеграций и внимание топ менеджмента SELGROS Cash&Carry к проекту позволили нам сделать подключение к платформе Manzana в короткие сроки», - заявил Олег Паленов, Manzana Group.