

В Казахстане начала работать программа лояльности HALVA на базе CRM-системы Manzana Loyalty

Новая коалиционная программа лояльности HALVA начала работать в республике Казахстан. Её ключевые партнеры – сотовый оператор «Билайн» и салоны «Азбука связи». Поставщиком CRM-системы для управления работой программы выступает Manzana Group, а заказчиком – ТОО «M-Commerce Technologies». Планируется, что HALVA объединит более 1000 партнеров из разных сегментов рынка.

HALVA представляет собой коалиционную бонусную программу лояльности. Ее принцип действия заключается в том, что покупатель накапливает бонусы за покупки в компаниях-партнерах, а затем обменивает их на призы. В качестве CRM-системы было выбрано решение Manzana Loyalty на базе Microsoft Dynamics CRM.

Преимущество программы лояльности HALVA для потребителей – в полной прозрачности начисления бонусов и отсутствии их конвертации при обмене на подарки. Часто подобные программы работают по схеме «курс конвертации», когда один бонусный балл равен определенной сумме денежных единиц. В программе HALVA используется другая схема. Покупатель видит разницу и понимает, что накопить бонусы на продукт проще и выгоднее, чем купить его. Клиенты активно вовлекаются в программу лояльности и начинают приносить прибыль оператору и его партнерам.

Еще одно преимущество – удобство для пользователя. Клиент может взаимодействовать с оператором программы лояльности несколькими способами: через контакт-центр, личный кабинет на сайте, мобильное приложение и так называемые «халвапады» - планшеты, установленные в точках продаж. На них можно получить призовые товары или дополнительные бонусы, например, осуществив чек-ин или сыграв в рулетку. Регистрация в программе и трата бонусов доступна и с мобильного телефона: посредством USSD запроса.

Компании-участники также получают широкий набор функций, которые удобно использовать. Например, система противодействия фроду (мошенничеству). При помощи специально установленных лимитов отслеживаются все операции начисления и списания баллов. Как только происходит превышение лимита, операции блокируются. В Manzana Loyalty реализована уникальная система раннего оповещения – «мягкие лимиты». Она позволяет обнаружить подозрительные действия кассиров. До автоматической блокировки операций можно выяснить, было ли мошенничество, и вовремя принять меры в случае фрода. Дополнительной страховкой является подтверждение клиентом операций при помощи временных паролей.

На данный момент к программе HALVA уже подключено несколько десятков участников, среди которых сети Alser (цифровая техника), «Интернет Дома» (интернет провайдер), а также салоны связи, автозаправочные станции, службы такси и другие компании. Ключевым партнером выступает «Билайн». Организаторы проекта планируют, что в будущем количество компаний-участников вырастет до нескольких тысяч.

Manzana Loyalty в качестве IT-решения выбрано не случайно. Компания Manzana Group уже внедряла системы лояльности на рынке Казахстана, в том числе, для одного из партнеров программы HALVA – сети магазинов Alser. «Мы провели тендер, и по результатам выбрали Manzana Group. Победу компании обеспечили большой опыт ее специалистов именно в автоматизации программ лояльности, сильная команда и проверенные решения на базе Microsoft в сочетании с доступной стоимостью», – отмечает Байшуаков Азамат, менеджер проекта программы лояльности Halva.



«Нам очень приятно, что компания Halva Loyalty выбрала именно наше решение, – говорит **генеральный директор Manzana Group Олег Паленов**. – Важным фактором при выборе стал наш опыт автоматизации других операторов программ лояльности, таких как «Золотая середина» и партнерская программа Банка Хоум Кредит. В рамках этих программ были охвачены сотни ритейлеров в разных регионах России. Также хочу отметить, что ключевой момент успеха проекта – тесное сотрудничество заказчика и исполнителя. От работы над программой лояльности HALVA у нас самые положительные впечатления. Команда заказчика искренне заинтересована в результате и активно взаимодействует с нами на всех этапах создания проекта».

Справка о компаниях

ТОО «M-Commerce Technologies» специализируется на развитии инновационных технологичных проектов на рынке Казахстана. Область деятельности – развитие IT-проектов, внедрение передовых технологий и инноваций. Основные направления бизнеса сосредоточены в сфере телекоммуникаций, финансового сектора и медиа.

Компания Manzana Group создана в 2006 году. Сфера деятельности – разработка и внедрение программ лояльности на базе CRM-системы Microsoft Dynamics. Первая версия решения Manzana Loyalty вышла в 2008 году. На сегодняшний день — это единственное российское решение со статусом CfMD. Компания работает с такими крупными розничными игроками, как MediaMarkt, Intersport, «Эконика», «Семь+Я». Также в числе ее клиентов «Лукойл», Банк Хоум Кредит и еще около 300 различных компаний.