

Внедрение SAP CRM 7.0 в компании Техносила

Соловьев Максим – MASTERDATA, Партнер

Цели проекта



- Перевести процессинг бонусных и подарочных карт с системы внешнего процессинга на гибкую систему с низкой совокупной стоимостью владения
- Получить в декабре 2009 года возможность проведения акций и отчетность не хуже, чем по состоянию на июнь 2009
- Объединить базы процессинга карт лояльности и базу анкет клиентов
- Получить гибкий инструмент по созданию произвольных правил программ лояльности, проведению целевых маркетинговых акций



Сроки и фазы проекта

Начало проекта – **июль 2009**

Плановый продуктивный старт –

24 ноября 2009

Фактический продуктивный старт –

3 декабря 2009

Сроки проекта были крайне жесткими,
задержки были невозможны



Фазы проекта:

- Подготовка проекта
- Концептуальное проектирование
- Реализация
- Подготовка к продуктивному старту
- Переход в продуктивную эксплуатацию

Техносила:

- Руководитель проекта
- Разработчики SAP
- Консультанты SAP
- Администраторы SAP
- Системные администраторы
- Разработчики кассового ПО

МастерДата:

- Руководитель проекта
- Консультанты SAP CRM
- Системный архитектор
- Разработчики SAP CRM

САП СНГ:

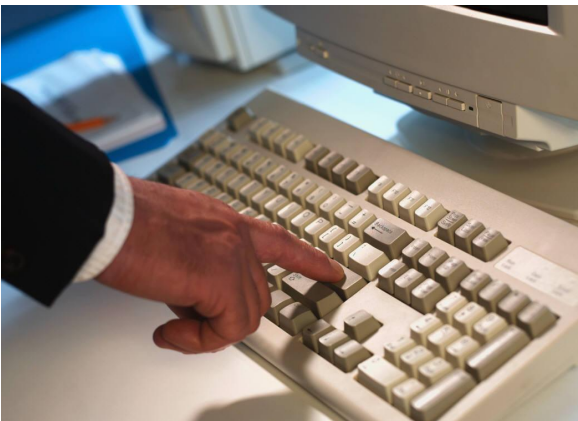
- Менеджер со стороны SAP
- Внешний консультант по лояльности

Задействованные подразделения Техносилы:

- Департамент маркетинга и рекламы
- Операционный департамент
- Финансовый департамент
- Департамент ИТ

Объем проекта

- Поддержка жизненного цикла бонусных, подарочных карт и подарочных сертификатов
- Процессинг бонусных и подарочных карт
- Управление маркетинговыми акциями и целевыми коммуникациями
- Поддержка работы Колл-центра в части запросов покупателей по картам лояльности
- Поддержка личного кабинета на сайте
- Ввод анкетных данных
- Система CRM отчетности
- Миграция данных из старой системы в новую



Организационная структура проекта



- Управляющий комитет
- Оперативный комитет
- Проектный офис
- Бизнес-группа
- Группа SAP
- Группа интеграции
- Группа обучения
- Команда внедрения МастерДата



Полная поддержка и участие в проекте
ТОП-менеджеров компании.

Существовала возможность обращения
непосредственно в команды разработки SAP.

■ цели проекта полностью достигнуты

- сокращение затрат на процессинг до нуля
- устранение рисков эксплуатации внешнего процессинга
- сокращение сроков подготовки CRM-акций
- единая база по клиентам и их покупкам, доступная в том числе в магазинах и Колл-центре
- включение Колл-центра в работу по обращениям клиентов по бонусным и подарочным картам
- симуляция (предвычисление) операций начисления и списания бонусов
- подготовка отчетности в "родной" для SAP системе, сокращение сроков подготовки отчетов
- улучшенная архитектура системы, основанная на Web-сервисах, позволила сократить трудозатраты на обновление версий ПО в магазинах
- возможность создавать правила начисления и списания, основанные на анкетных данных клиента

- Новые возможности маркетинговых кампаний, в том числе целевых акций
- Сокращение сроков подготовки акций
- Управление акциями со стороны бизнес-пользователей
- Повышение оперативной доступности информации
- Сокращение сроков подготовки отчетов, повышение их информативности и гибкости
- Широкие возможности для развития системы



Личный кабинет

SAP

В личном кабинете:

- Баланс карты
- История транзакций
- Анкета клиента

Интернет-магазин здорового смысла
Москва

Звоните по телефону
495 **777-8-777**

Добавить бонусную или подарочную карту

№ 8100 1510 0888 8025

Бонусная карта
№ 8100 1510 2008 5299

накоплено 1867 бонусов
потрачено 1167 бонусов
баланс 500 бонусов

Статус карты: активная

Бонусы в кредитную карту

Удалить карту

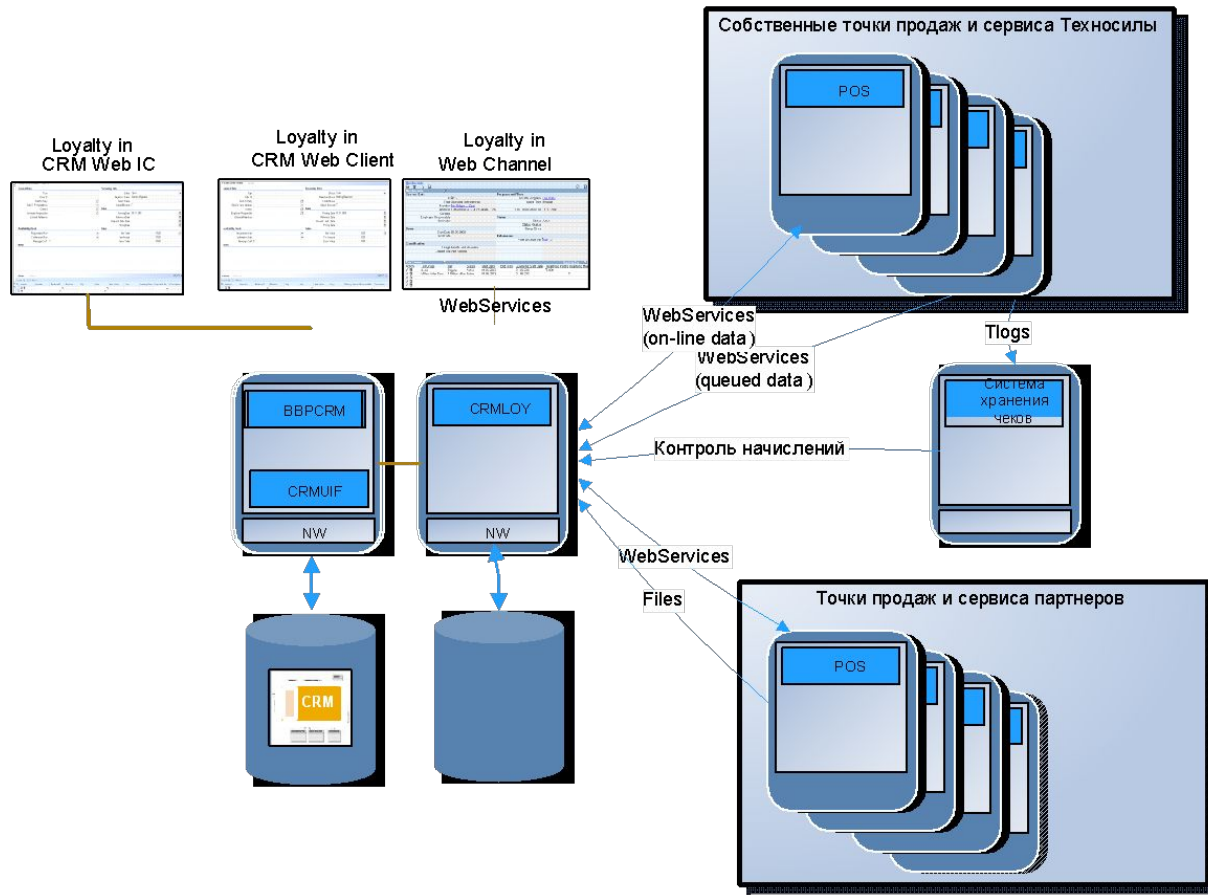
№ 8100 1510 3153 2288

Статистика начислений

Бонусная карта № 8100 1510 2008 5299

26 ноября 2009	+459 бонусов	до 26 ноября 2011	Телевизор LG LG 32LC2R Магазин, ул. Монтаньял, д. 7
26 ноября 2009	-459 бонусов		Телевизор Philips 32 PW 9609 Магазин, ул. Монтаньял, д. 7
26 ноября 2009	+149 бонусов	до 26 ноября 2011	Телевизор Daewoo KR-1420Z (RUS) Магазин, ул. Монтаньял, д. 7
26 ноября 2009	-149 бонусов		PCDJ King's Bounty: Принцесса в доспехах Магазин, ул. Монтаньял, д. 7
26 ноября 2009	-50 бонусов		Телевизор Daewoo KR-1420Z (RUS) Магазин, ул. Монтаньял, д. 7
26 ноября 2009	+459 бонусов	до 26 ноября 2011	Телевизор JVC AV-2840SE slim (RUS)

Архитектура бизнес решения



Анкета клиента



Персональный счет: Иван Иванов / 625023 ТЮМЕНЬ

Сохранить | Отменить | Новое

▼ Клиент: подробные данные Обработать

Общие данные

Идентификатор 5399212
Пол Мужской
Обращение Господин
Фамилия Иванов
Имя Иван
Отчество Иванович
Дата рождения

Ответственный сотрудник

Ид. сотрудника
Имя

Анкета:

подписана 07.03.2010 код магазина 0

Основной адрес и коммуникационные данные

Страна RU
Почтовый индекс 625023
Область ТЮМЕНСКАЯ ОБЛ
Район
Тип населенного пункта
Населенный пункт
Тип другого населенного пункт
Другой населенный пункт
Тип улицы
Улица
№ дома
Корпус
Строение
Квартира
Серия паспорта
Номер паспорта

Управление программой лояльности



SAP CRM - [Программа лояльности: TS_BONUS, Бонусная программа TC] - Microsoft Internet Explorer

Адрес: http://crmprd.hq.sv.ru:8070/sap(bD1yd5ZjPTcwMCZkPW1pbg==)/crm_logon/default.htm

Персонализировать Справочный центр Системные сообщения Выход из системы

Программа лояльности: TS_BONUS, Бонусная программа TC

Сохранить Отменить Скрыть иерархию Новое

Программа лояльности: подробно Edit

Иерархия

Идентификатор	Описание
TS_B_C_0012	Акция 22.07.09
TS_B_C_0013	Бонусы на отлично
TS_B_GR_A_000001	Начисление - группа пра...
TS_B_R_A_000001	Начисление - стандарт ...
TS_B_R_A_000002	Историческая загрузка ...
TS_B_R_A_000003	Начисление бонусов из ...
TS_B_R_A_000004	Возврат-начисление обы...
TS_B_R_A_000005	Возврат-начисление акц...
TS_B_R_MA_TEST	Правило для накоплени...

Общие данные

Ид.	TS_BONUS
Описание	Бонусная программа Русский
Вид	Бонусная программа лояльности
Цель	
Организация маркетинга	

Сроки

Запланированное на	01.01.2008
Запланированное ок	

Статус

Текущий статус	Деблокировано
Новый статус	

Партнеры программы Обработать список

Результат не найден

Задействованные лица/организации Обработать список

Действия	Функция партнера	Ид. функции партнера	Имя	Адрес	Осн...
	Ответственный сотрудник	4		Строителей 12 / 140012 Москва	<input checked="" type="checkbox"/>

Динамические атрибуты

Документы изменений

Приложения

Примечания

Администрирование

Готово Trusted sites

Пример управления акцией



SAP CRM - [Кампания: TS_V_C_SCRATCH_FEB2010, Акция по скретч-картам февраль-март 2010] - Microsoft Internet Explorer

Адрес: http://cmprd.hq.sv.ru:8070/sap(bD1yd5ZjPTcwMCZkPW1pbg==)/crm_logon/default.htm

Персонализировать Справочный центр Системные сообщения Выход из системы

Сохраненные результаты поиска Запуск Расширенно

Кампания: TS_V_C_SCRATCH_FEB2010, Акция по скретч-картам февраль-март 2010

Сохранить Отменить Новое Показать иерархию Автоматизация кампании Запуск Больше

Кампания: подробно Обработать

Общие данные		Сроки	
Идентификатор	TS_V_C_SCRATCH_FEB2010	Плановое начало	16.02.2010
Описание	Акция по скретч-картам феврал	Запланированное окончание	15.03.2010
Вид	Кампания для правила накопл. лояльности	Статус	
Цель		Текущий статус	Деблокировано
Тактика		Новый статус	
Приоритет		Канал	
Ответственный сотрудник	Роман Горячев	Среда коммуникации	
Организация маркетинга		Сроки регистрации	
Вышестоящие	TS_BONUS	Начало регистрации	
Внешний номер		Завершение регистрации	

Данные регистрации

Требуется регистрация

Вид регистрации Все участники управления лояльностью клиентов

Сегменты Новое Обработать список
Результат не найден

Задействованные лица/организации Обработать список
Результат не найден

Примечания

Приложения

Продукты Добавить Обработать список
Результат не найден

Первая страница
Лояльность
Операции
Клиенты и продукты
Маркетинг

Поиск участия
Участие в программе

Создать
Клиент как физ. лицо
Участие в программе
Действие участника

Загрузка из фа...
Загрузка бонусов
Загрузка анкет
Смена статусов
Загрузка статусов о...

Эмиссия карт
Эмиссия карт

Активация карт
Активация ПС
Активация ПК

Последн. испол...
Бонусная программ...
Иван Иванов
Владимир Фиев

Готово Trusted sites

Пример управления акцией



SAP CRM - [Кампания: TS_B_C_SCRATCH_FEB2010, Акция по скретч-картам февраль-март 2010] - Microsoft Internet Explorer

Адрес: http://crmpnd.hq.sv.ru:8070/sap(bD1yd5ZjPTcwMCzkPW1pbg==)/crm_logon/default.htm

Персонализировать Справочный центр Системные сообщения Выход из системы

Сохраненные результаты поиска [] Запуск Расширенно

Кампания: TS_B_C_SCRATCH_FEB2010, Акция по скретч-картам февраль-март 2010

Сохранить | Отменить | Новое | Показать иерархию | Автоматизация кампании | Запуск | Больше

- Первая страница
- Лояльность
- Операции
- Клиенты и продукты
- Маркетинг

Поиск участия
Участие в программе

Создать
Клиент как физ. лицо
Участие в программе
Действие участника

Загрузка из фа...
Загрузка бонусов
Загрузка анкет
Смена статусов
Загрузка статусов о...

Эмиссия карт
Эмиссия карт

Активация карт
Активация ПС
Активация ПК

Последн. испол...
Бонусная программ...
Иван Иванов
Владимир Фиев

Сегменты Новое Обработать список

Результат не найден

Задействованные лица/организации Обработать список

Результат не найден

Примечания

Приложения

Продукты Добавить Обработать список

Результат не найден

Элементы кампании

Планирование Обработать

Результат не найден

Статистика контактов

Документы изменений

Администрирование

Сообщения

Правила накопления Обработать список

Действия	Ид. правила накопления	Правило накопления	Запланированная начальная дата	Запланированная конечная дата
🗑	TS_B_R_MA_0007	Скретч март 2010: перевод акц в обычн		
🗑	TS_B_R_A_SCRATCH	Начисление по скретч-карте		

Каталоги продуктов

Готово Trusted sites

Пример истории транзакций



▼ Балльные счета

Ид. балльного счета	Тип балла	Баланс баллов	Последняя дата операции
6119728-02	Обычные баллы	254,35	01.04.2010
6119728-01	Акционные баллы	0,00	16.03.2010

▼ Действия участников

Код магазина	Номер чека	Ид. действия	Вид действия у...	Статус	Дата действия	Продукт описание	Количество	Сумма
		17495905	Начисление бон...	Обработано	17.03.2010 11:00		0,000	0,00
		17115473	Сменить уровень	Обработано	12.03.2010 12:56		0,000	0,00
3458	1087345	16968434	Начисление по с...	Обработано	08.03.2010 15:16	Батарейка Durac...	1,000	199,00
3458	1087345	16968435	Начисление по с...	Обработано	08.03.2010 15:16	Батарейка Durac...	1,000	199,00
3458	1087345	16968436	Начисление по с...	Обработано	08.03.2010 15:16	Скретч-карта По...	1,000	0,00

 Развернуть

◀Назад 1 2 3 4 Дальше▶

Программа эмиссии карт

Меню | Сохранить как вариант... | Назад | Выход | Отменить | Система | Выполнить | Вызвать вариант...

Параметры эмиссии карт

Тип карты

Эмиссия карт

Кол-во карт

Участник программы

Номинал

Режим запуска эмиссии

Однопоточный режим

Многопоточный режим

Кол-во процессов

Размер пакета

Выгрузка данных в файл

Дата эмиссии По 

Время эмиссии По 

Директория выгрузки

Источник отчетов – SAP BI (BW)

Реализованы отчеты по основным показателям CRM:

- Процент возврата клиентов
- Общая статистика по базе
- Доля в обороте и в чеках
- и т.п.

Новые отчеты разрабатывает внутренняя команда Техносилы

Ваши вопросы

