Внедрение SAP CRM 7.0 в компании Техносила

Соловьев Максим – MASTERDATA, Партнер

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™

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

Проектная команда

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:

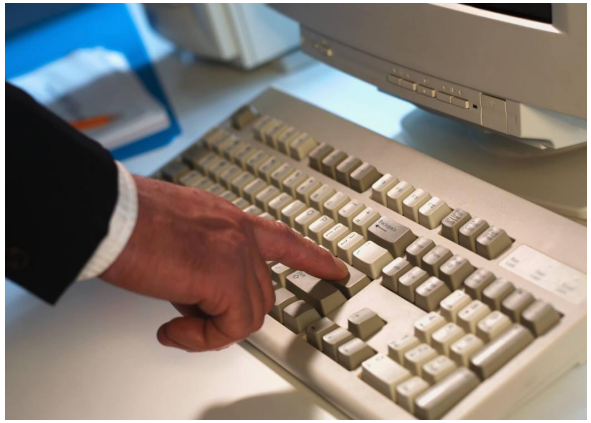
- Менеджер со стороны SAP
- Внешний консультант по лояльности

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.

Результаты проекта

- **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

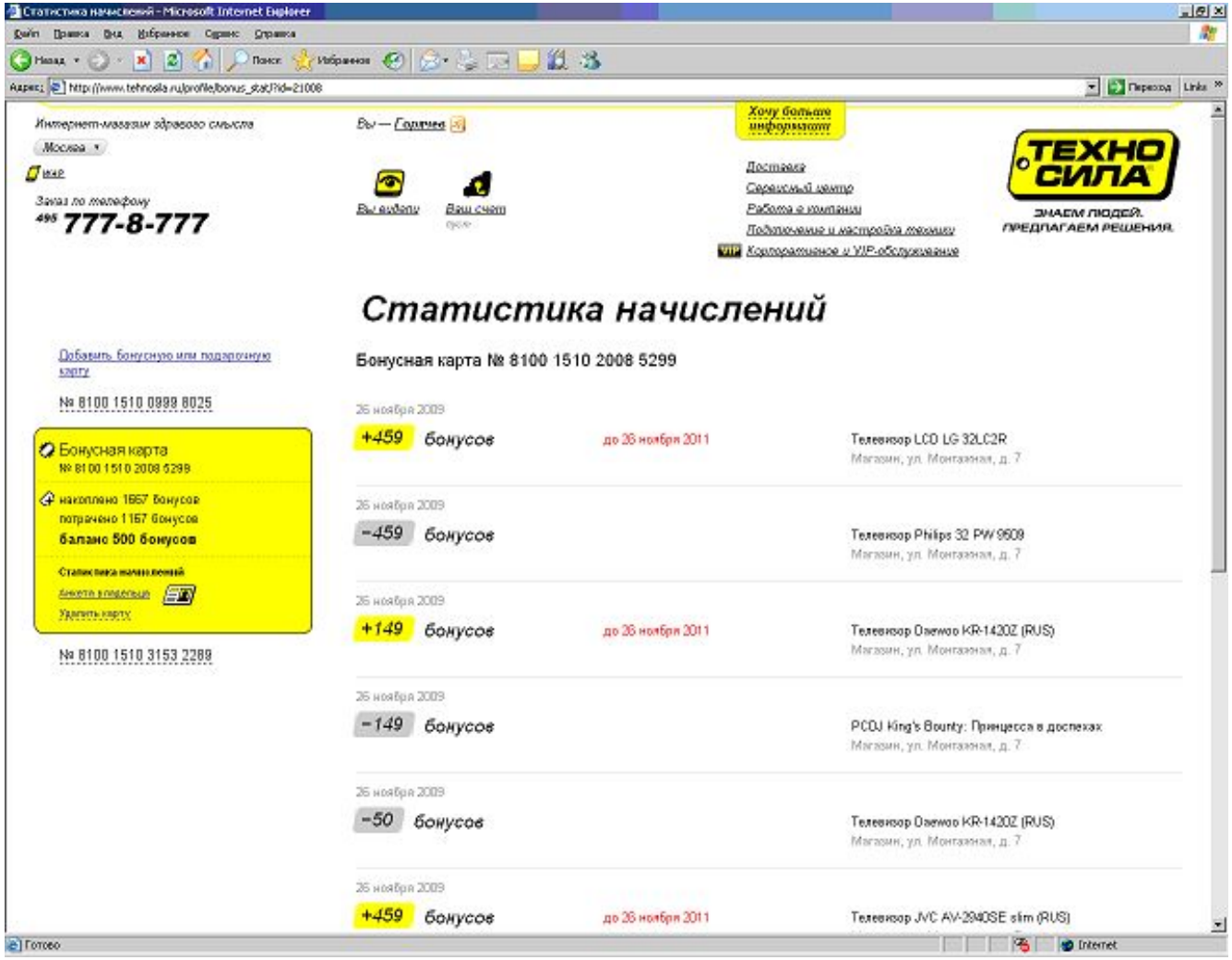
Новые возможности для бизнеса

- 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

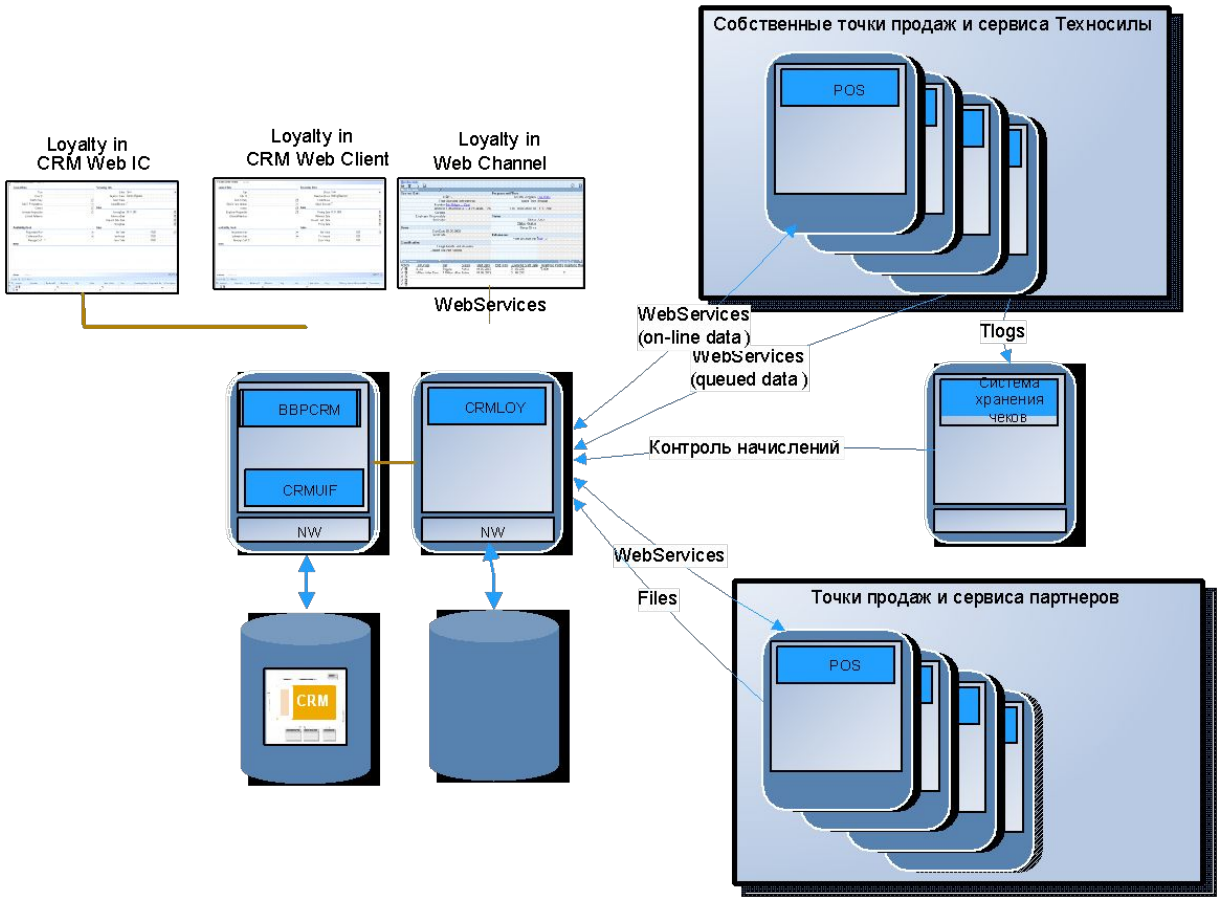
Личный кабинет

В личном кабинете:

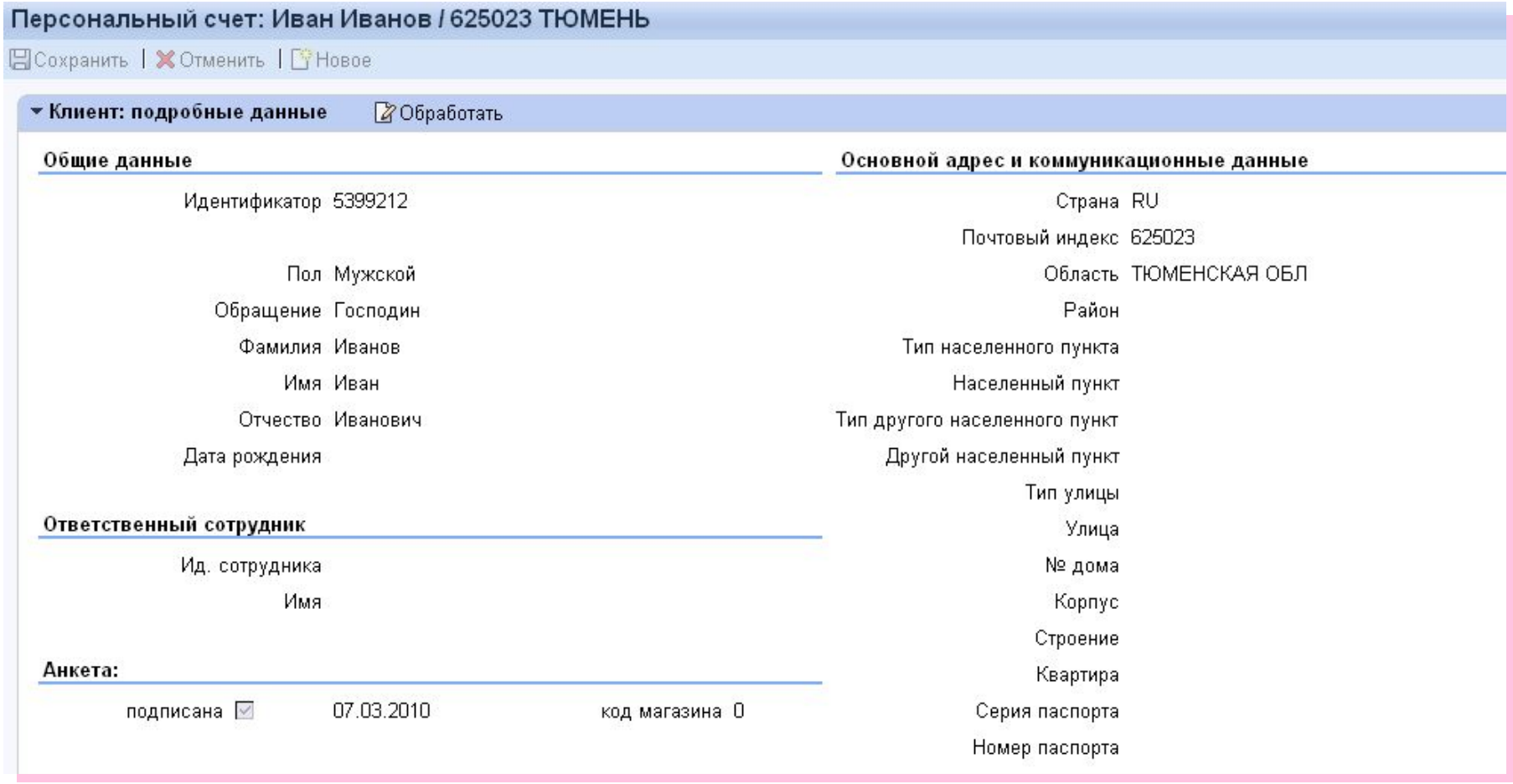
- Баланс карты
- История транзакций
- Анкета клиента



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	

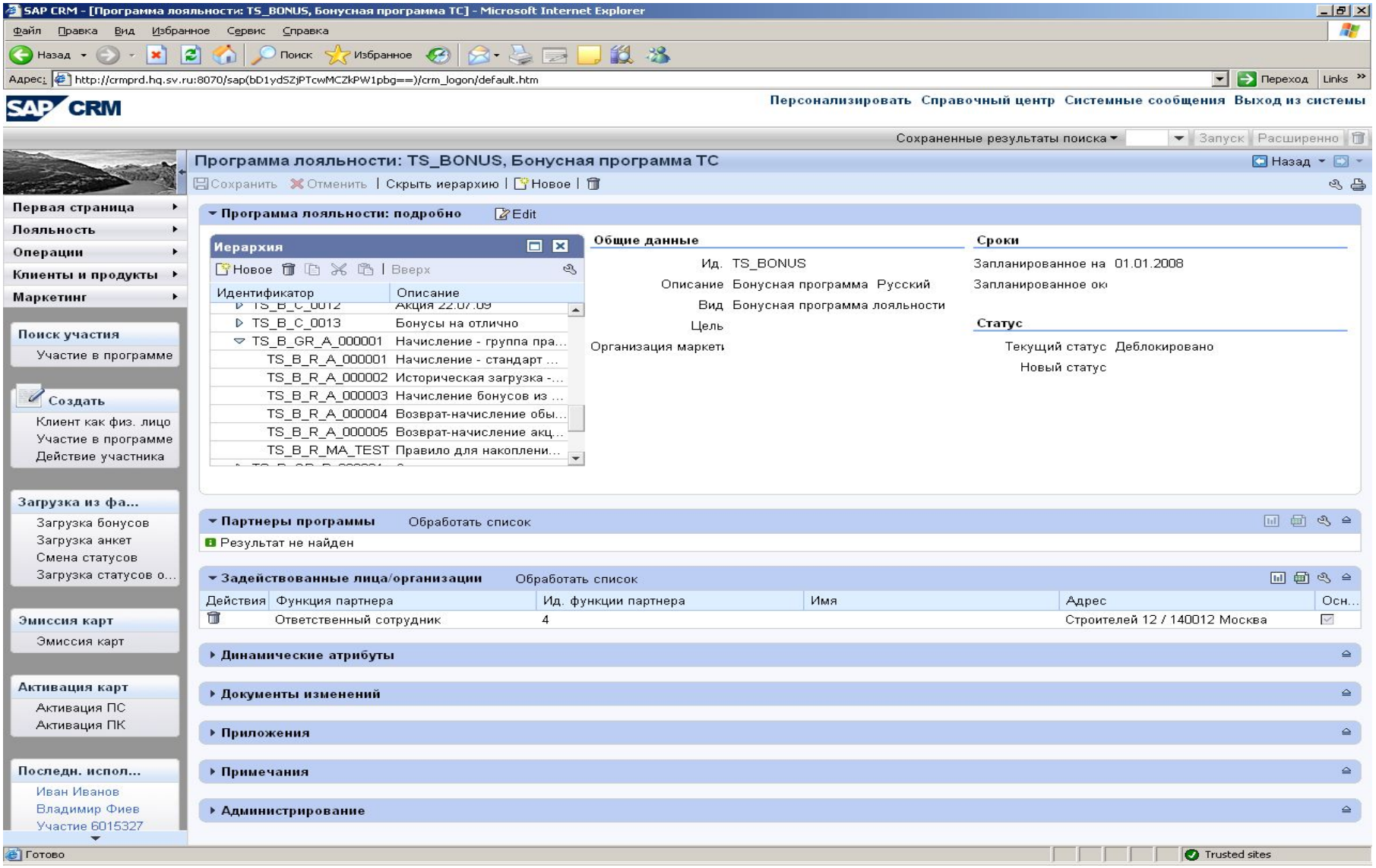
Анкета:

подписана	☑	07.03.2010	код магазина 0

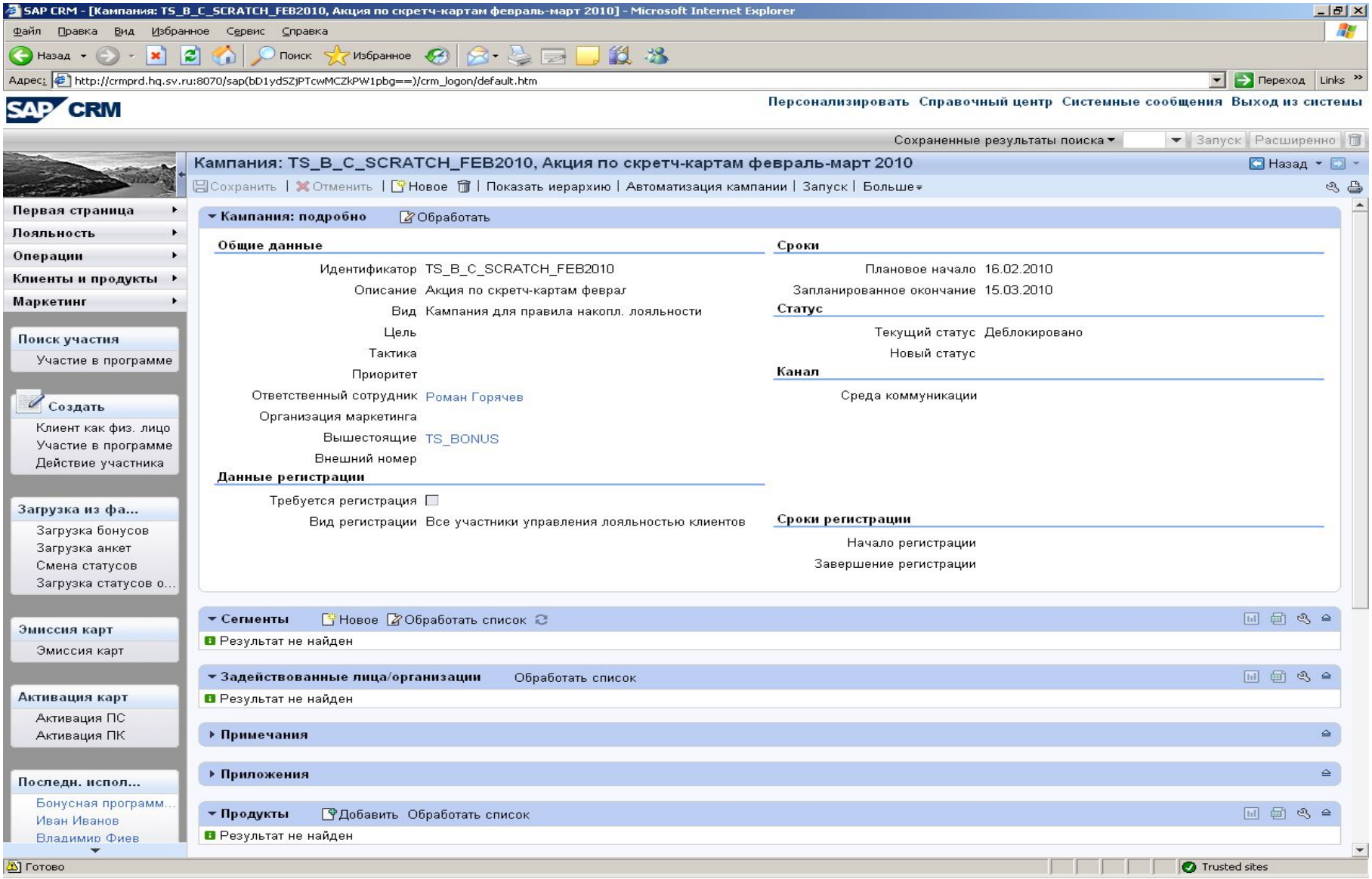
Основной адрес и коммуникационные данные

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	

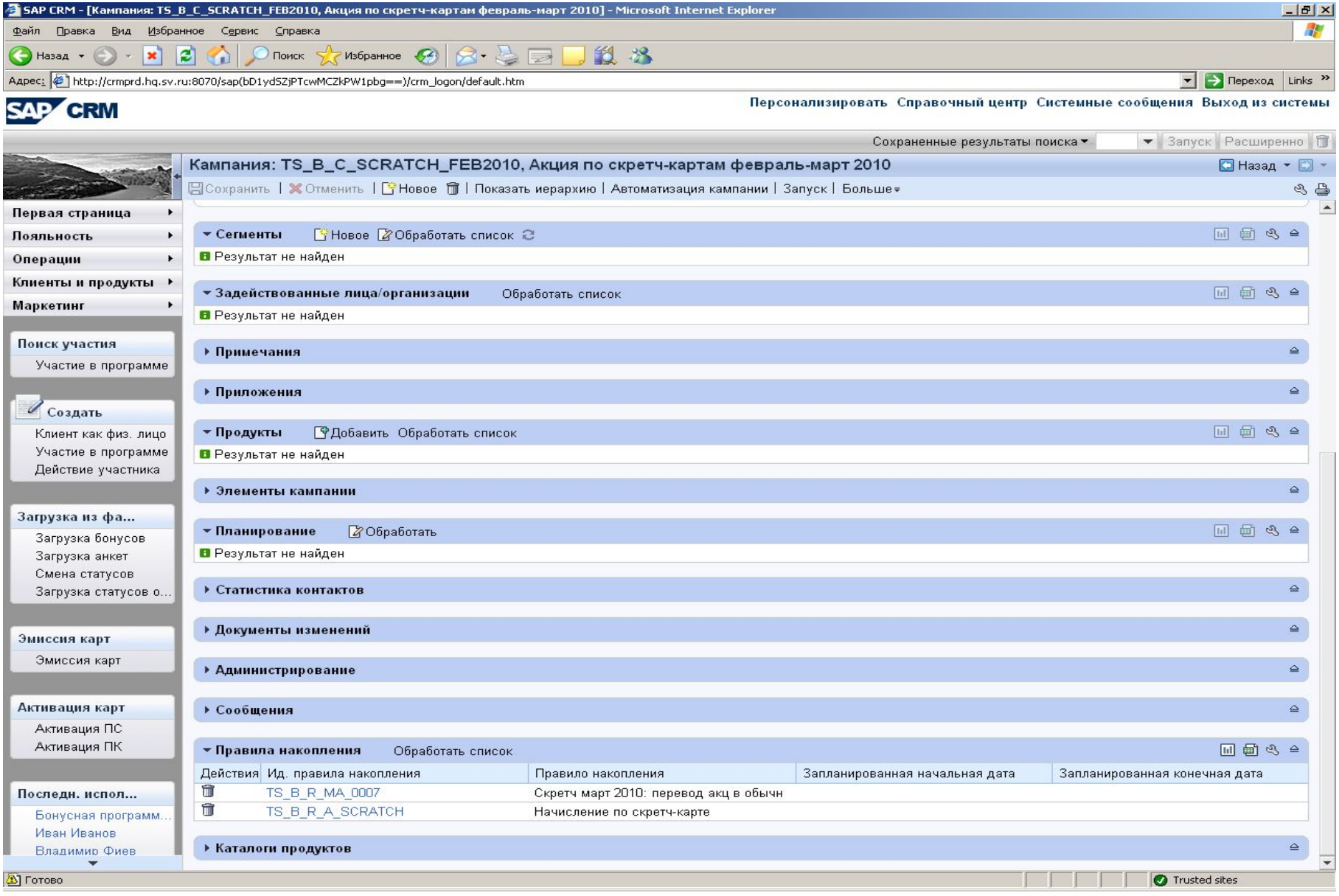
Управление программой лояльности



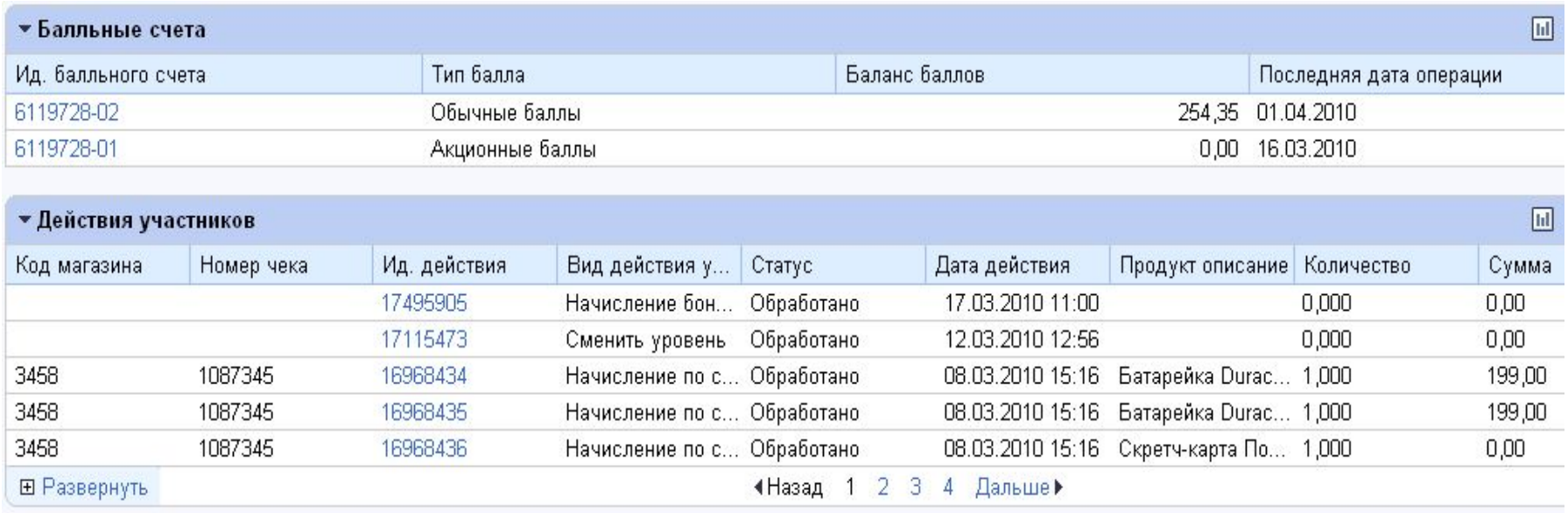
Пример управления акцией



Пример управления акцией



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

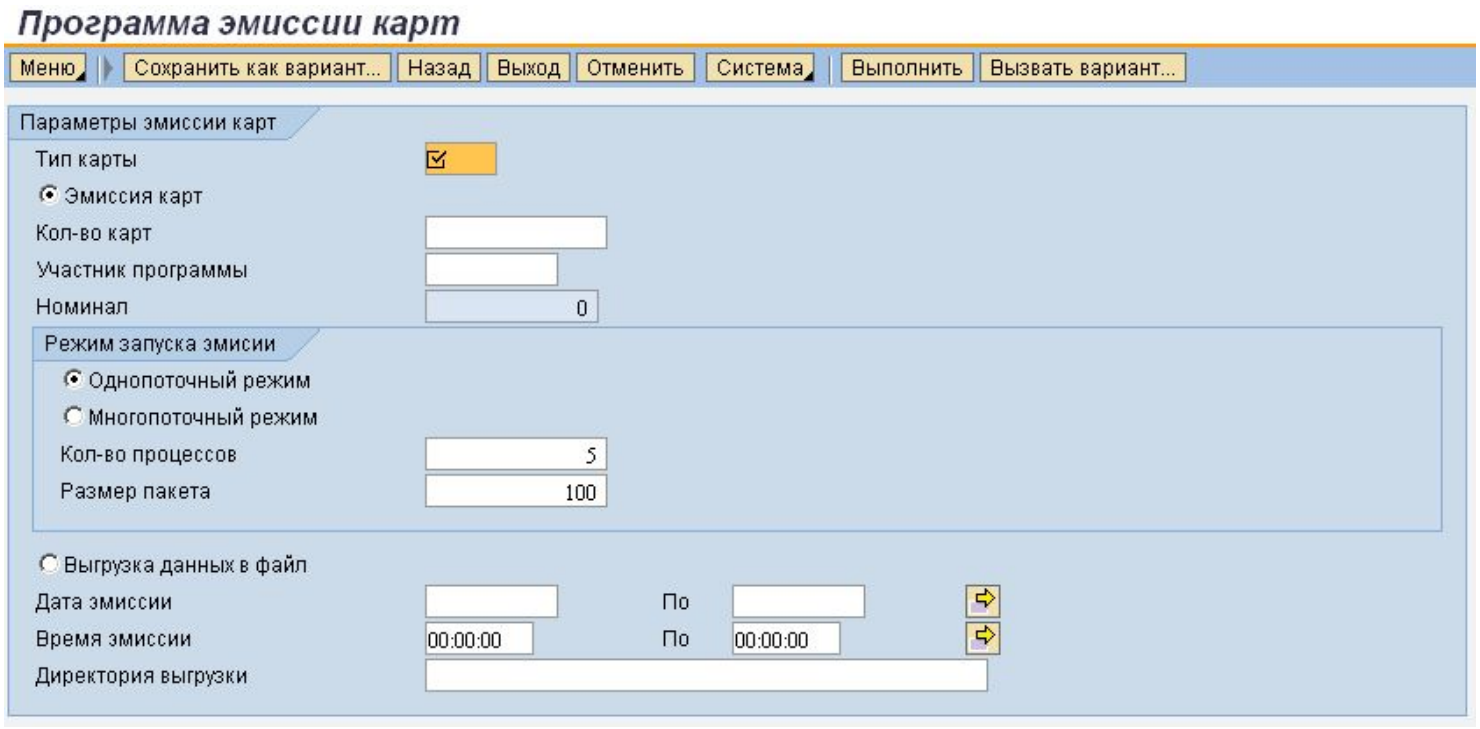
Действия участников

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

Эмиссия карт



Отчетность

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

Вопросы и ответы

Ваши вопросы