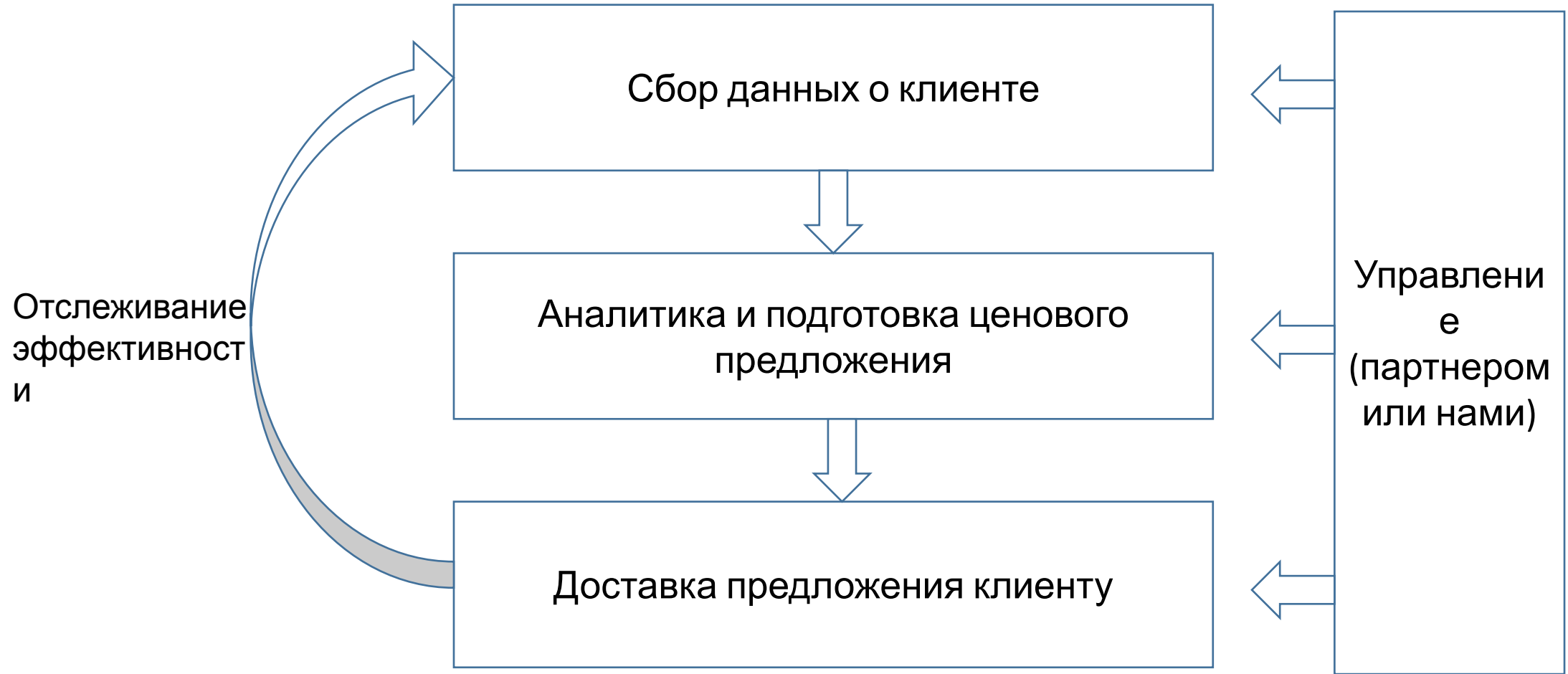


CRM Prime Partners – управление персональным ценообразованием для клиентов партнеров



Что можно предлагать партнерам в будущем

Процессы	Инструмент	Модуль	В CRM PP сейчас
Сбор данных о клиенте	вступление в программу лояльности (карты лояльности, мейл, телефон, установка МП и пр)	Клиенты, Карты	есть
	соц-демо профиль клиента	Клиенты	есть
	расширенный профиль (предпочтения, хобби, родственники, контакты, фин. информация, карты др.ПЛ)	Клиенты	нет
	услуги и товары, которые потребляет клиент	Лояльность	слабо
	обратная связь от клиентов (отзывы, оценки, жалобы)	Клиенты	слабо
	избранное клиента	Клиенты/Контент?	нет
	подписки клиента	Клиенты	нет
	связывание нескольких аккаунтов одного клиента, омниканальность (узнаем клиента по любому каналу)	SSO или аналитика	нет
Аналитика и подготовка ценового предложения	сегментация клиентов	Campaing	нет
	отслеживание жизненного цикла клиента, частота посещений, средний чек и пр	Campaing	нет
	настройка механики программы лояльности: уровни, счета, баллы, типы активностей, типы привилегии	Лояльность	есть
	управление привилегиями	Лояльность	есть
	подбор товара/услуги, которые можно предложить клиенту (cross-sale, up-sale, recommendation)	Рекомендации	нет
	управление спецпредложениями и акциями	Campaing	нет
	управление ценой: от участия в ПЛ, с учетом сегмента, жизненного цикла, потребления клиента	Campaing	нет
Доставка предложения и его получение клиентом	различные каналы коммуникации (смс, e-mail, push, чаты, МП и пр)	Коммуникации	слабо
	управление рассылками	Коммуникации	нет
	инструменты получения лояльности (промокоды, карты лояльности, карты Wallet, подарочные карты и пр)	Сертификаты, Карты, Лояльность	слабо
	интеграция с кассами партнера	Лояльность	есть
	отслеживание реакции клиента на предложение	Campaing	нет
Управление (партнером и нами)	структура каналов продаж партнера (холдинги-сети-точки продаж, корп. клиенты, витрины продаж)	Партнеры	слабо
	управление связями партнеров (партнерские программы лояльности)	Партнеры	нет
	структура услуг и продуктов партнеров	Лояльность	слабо
	удобный UI для управления всем вышеперечисленным, управление доступами в UI	Партнерский ЛК	слабо
	мобильное приложение для сотрудников, валидация промокодов и карт	МП сотрудника	
	API для управления программой лояльности	API	есть
	отчетность	Reports, Отчеты CRM PP	есть

Что можем предлагать партнерам сейчас (базовая интеграция)

Процессы	Инструмент
Сбор данных о клиенте	регистрация клиента в программе лояльности (через API, вручную через UI)
	выпуск карт лояльности (виртуальных, физических)
	карты в Wallet
	соц-демо профиль клиента
	профиль клиента в программе лояльности (карта, уровни, бонусный баланс)
	хранение отзывов (без UI)
	покупки клиента (с касс, валидация отсканированного чека, мероприятия)
Аналитика и подготовка ценового предложения	несколько механик лояльности для одной ПЛ
	управление статусными уровнями
	скидки для уровней ПЛ
	бонусный счет, управление курсами рубля к бонусу
	начисление и списание баллов
	активности для начисления баллов: за активности, за покупки (от касс или по чекам)
	управление привилегиями (только в связке с промокодами)
	управление ценой: скидка в зависимости от уровня в ПЛ или обмен баллов на привилегию/скидку
Доставка предложения и его получение клиентом	SMS, e-mail, push (от Хостес)
	коммуникация: при смене уровня, ДР, покупке билета, начисление/списание баллов
	обновление карты в Wallet
	сертификаты (выпуск, покупка физ.лицами, корп.клиентам) - без настройки под услугу
	абонементы (модель Мосгорттура)
	промокоды и купоны
Управление	простая структура партнеров (1 уровень)
	мобильное приложение для сотрудников, для валидации промокодов и карт
	UI (не полный и недорабатываемый), управление доступами
	API для управления программой лояльности
	отчетность через Reports

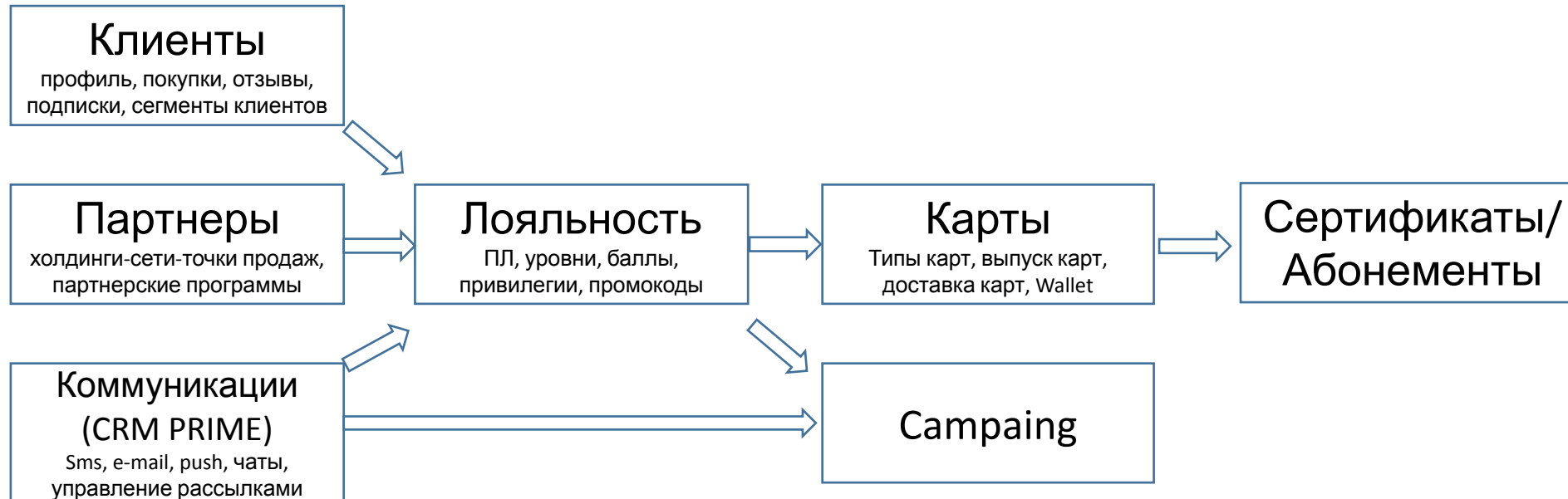
Нет готово сейчас (для заказчиков)

- нет отслеживания жизненного цикла клиентов и механизма подготовки акций (campaing)
- нет управления подписками и каналами коммуникаций (campaing)
- нет категоризации покупаемых клиентами товаров и услуг (для последующей сегментации)
- не связываются профили одного клиента в одной ПЛ и в разных ПЛ
- не доделана работа с отзывами, не хранятся оценки и претензии клиентов
- нет инструментов какой-либо аналитики сохраняемых данных
- устаревший и недорабатываемый UI, не все функции поддерживаются через UI
- не поддерживаем ограничения по сертификатам в разрезе услуг заказчика (для Кинохода)
- не поддерживаем «динамические уровни» ПЛ, в зависимости от типа и объема потребления клиента (модель ADG)
- нет управления лимитами покупок в ПЛ (по количеству покупок, по сумме, по времени – в разрезе товаров/услуг, за период)
- нет кэшбека
- нет управления доставкой карт лояльности (для физических карт, для Прайм)
- нет лояльности по платежным картам
- нет реферальных программ (бонус другу и рекомендателю)
- нет персональной (более точной, чем уровень в ПЛ) подготовки предложений клиентам
- не отслеживается результативность предложения клиенту

Не готово (для нас, для уменьшения затрат и времени)

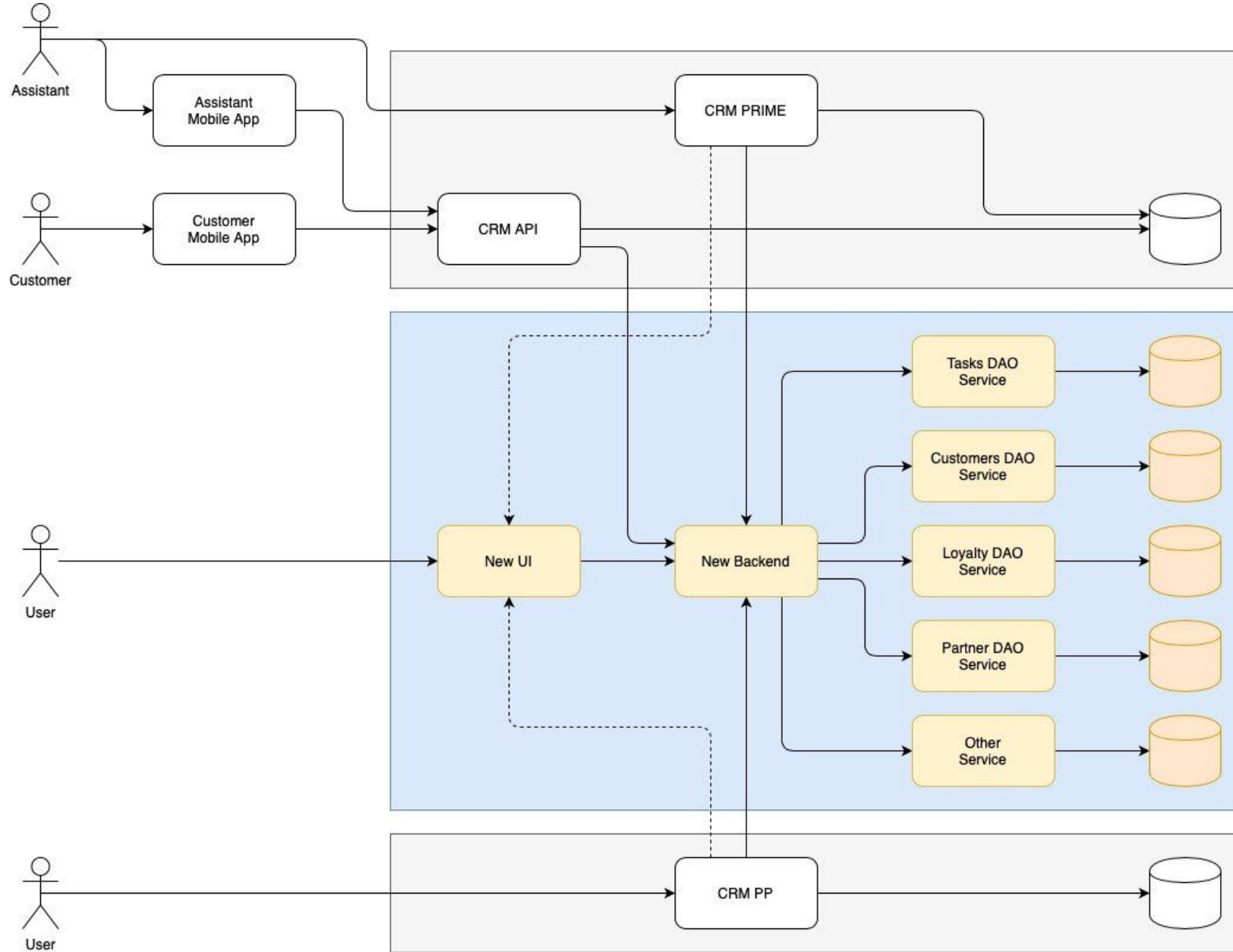
- нет конфигурирования (без доработок) структур: клиентов, партнеров, покупок, привилегий, активностей
- требуется рефакторинг: дублируются сущности (промокоды/купоны, магазины/рестораны, привилегии/скидки и др), есть немного плохого кода, лояльность и абонементы – 2 мало связанные монолитные системы, есть немного дублируемого функционала

Модули CRM, последовательность разработки



UI Клиентов	UI Партнеров	UI Лояльность	UI Коммуникации	UI Карты	UI Сертификаты
Партнерский Личный кабинет (UI на React)					

Архитектура (модули)



Текущие проекты, ожидающие реализации на CRM

pp

N	Проекты	Готовность требований	Сроки (оптимист)	Текущий статус проекта	Модули	Менеджер	Чей бюджет на доработки
1	Мелкие задачи по оптимизации бекенда (для MF, WRF и ADG)	+	март	В разработке	Лояльность	Володя	ПраймПасс
2	ADG, развернуть CRM на их серверах	ждем заказчика	апрель	В работе. Риск - не сдан код Абонементов	настройки	Володя	ПраймПасс
3	Модуль Клиенты	-	апрель	Подготовка требований	Клиенты	Борис	Прайм
4	ПраймПасс. Сбор аналитики по клиенту и его покупкам	-	апрель	Нет ТЗ	Клиенты, Лояльность	Карина	ПраймПасс
5	Киноход. Сбор аналитики по клиенту и покупкам, карта привилегий	-	апрель	Нет ТЗ	Клиенты, Лояльность	Кристина	Киноход
6	Партнерский ЛК: клиенты	-	апрель	В работе (готовятся макеты для Ильи)	UI, SSO, Клиенты	Карина	ПраймПасс
7	Модуль Партнеры	-	май		Партнеры		ПраймПасс
8	Прайм, лояльность партнеров	+	май	Зависит от React, встраивания общей партнерской базы, интеграции CRM Prime с SSO	UI, Партнеры, Лояльность	Юрий, Борис	Прайм
9	Партнерский ЛК: партнеры, лояльность	-	май	В работе (готовятся макеты для Ильи)	UI, SSO, Партнеры, Лояльность	Карина	ПраймПасс
10	Прайм, выпуск карт	+	май		UI, Клиенты, Карты, Лояльность	Юрий, Борис	Прайм
11	Партнерский ЛК: карты	-	май		UI, SSO, Карты	Карина	ПраймПасс
12	Сертификаты. Перенос с PHP на CRM	-	июнь	Не сдан код Абонементов	UI, Сертификаты, Клиенты, Партнеры	Ольга, Кристина	Киноход
13	Продажа сертификатов через Озон	-	июнь	Не сдан код Абонементов	UI, Сертификаты, Клиенты, Партнеры	Ольга	Киноход
14	Партнерский ЛК: абонементы, сертификаты		июнь		UI, SSO, Сертификаты	Карина	ПраймПасс
	Промокоды Кинохода	-			UI, Лояльность	Кристина	Киноход
	WRF, MF, экстрa баллы на отд. товары (2 пр) и на отд. время (3 пр)	-		Нет ТЗ		Володя, Кристина	ПраймПасс
	WRF, интеграция партнеров для начисления и списания баллов (1 пр)	ждем заказчика		Нет ТЗ		Володя	ПраймПасс
	WRF, чаевые (1 пр)	-		Нет ТЗ		Володя	ПраймПасс
	WRF, оплата чека из МП (1 пр)	-		Нет ТЗ		Володя	ПраймПасс
	Лояльность для киносетей	-		Предложить сетям текущие возможности CRM		Ольга	Киноход
	Лояльность Мори	-		Предложено, но не согласовано с Мори		Ольга	Киноход
	MF, уровни ПЛ	-		Нет ТЗ		Кристина	Технолаб
	ПЛ Кинохода (управление привилегиями)	-		Переиспользуют функционал управления партнерами и их привилегиями для Прайм		Кристина	Киноход
	Карты Гаража	ждем заказчика		Не закончены работы Инлексисом		Володя	ПраймПасс
	WRF, реферальная программа (5 пр)	-		Нет ТЗ		Володя	ПраймПасс
	АльфаTravel, скидки или оплата милями наших партнеров	-		Нет ТЗ		?	Технолаб
	ПраймПасс. Предоставление привилегий	-		Нет ТЗ		Карина	ПраймПасс
	TiketPass. Предоставление привилегий	-		Нет ТЗ, есть общие вводные		Карина	ПраймПасс
	Прайм, скидки по плат.карте с Uniteller	-		Нет ТЗ		Володя	Прайм

Команда

- менеджер + аналитик – Светлана Юшко
- тимлид + архитектор – Степан Парчайкин
- java-разработчик – Михаил Мутагаров
- react-разработчик – Илья Бондаренко (будет занят частично с 13.04)
- тестировщик - **вакансия**
- devops – Геннадий Лебедев (занят частично)
- тех.писатель – Ирина Ермакова, удаленно, временно 1-2 нед помогает собрать информацию

На текущий момент Инлексис не готов к совместной разработке. Только устраняют дефекты в ранее сданном коде (по гарантии).

Риски и стоперы

- не сдан финальный исходный код Абонементов, не можем разобраться и дорабатывать полсистемы
- бизнесы не в состоянии предоставлять проработанное ТЗ (только устные рассказы)
- нет тестера, будет проблема при больших изменениях