

# **MEDIA-SATURN**

RUSSIA

Коллеги,

Мы благодарны за помощь в запуске программы лояльности сети гипермаркетов Media Markt. Вы помогли нам запустить программу лояльности с нуля в крайне сжатые сроки – всего за 2,5 месяца.

С помощью управляемой программы лояльности сеть Media Markt смогла за короткий промежуток времени сформировать базу, превышающую 2 500 000 активных участников программы лояльности.

Во многом успешная работа программы связана с активным использованием нами механик геймификации, которые были в том числе реализованы в рамках решения Manzana Loyalty.

Хорошим показателем оригинальности программы и успешности ее старта стал целый ряд наград профессионального сообщества, например такие как «Лучший старт программы лояльности», «Технологический лидер года», «Сервис года», «Лучшая геймификация программы лояльности». В рамках геймификации программы лояльности участники могли не только получить баллы с каждой покупки в MediaMarkt, но и вернуть на бонусную карту полную стоимость приобретенной техники, поучаствовав в играх.

Благодаря эффективной работе программы лояльности мы смогли добиться отличных показателей при работе с нашими постоянными покупателями, участвующими в программе – средний промежуток между покупками составляет 4 месяца, и более 70% участников делают повторные покупки еще чаще благодаря регулярному проведению краткосрочных акций. Такого вовлечения нам удается достигать в том числе за счет высокого уровня доступности участников программы лояльности по информационным каналам (более 55% покупателей доступны по СМС и более 40% – по электронной почте). Отдельно стоит отметить такую особенность как теснейшая интеграция программы лояльности с e-commerce платформой – покупатели в режиме-онлайн могли видеть на веб-сайте сколько баллов в рамках действующих сейчас акций будет начислено за покупку определенного товара. Для этого в рамках CRM-системы в реальном времени по всем посещаемым страницам производился расчет бонусных баллов по просматриваем товарам на сайте в соответствии со всеми действующими в этот момент акциями.

Еще раз спасибо за качественную работу и выдержанные сроки!

Александр Федосов

Вице-президент MediaMarkt Россия