



Manzana Loyalty помогает делать покупки с ПОЛЬЗОЙ

Home Credit Bank и Manzana Group завершили пилотный проект по внедрению Manzana Loyalty на базе Microsoft Dynamics CRM для управления новой федеральной коалиционной программой лояльности «Польза». Программа обещает стать одной из наиболее масштабных в России и охватить все регионы страны. Первыми ее преимущества уже могут оценить жители Юга России и Калининграда.

Банк Хоум Кредит — российское подразделение один из лидеров на рынке финансовой розницы в России. Банк входит в ТОП-5 по кредитам, срочным вкладам населения и размеру филиальной сети. Клиентская база превышает 27 миллионов человек, сеть дистрибуции – 1163 банковских офиса, 5994 офиса легкого формата, 1267 банкоматов, а также свыше 90 000 точек продаж. Программа лояльности «ПОЛЬЗА» – новый, уникальный для российского рынка проект банка, призванный предоставить пользователям дополнительные бонусы при оплате товаров у компаний-партнеров. Программа предусматривает выпуск двух видов карт – накопительной и банковской. Первая предоставляет пользователю возможность накапливать бонусные баллы и получать скидки при покупке товаров у розничных компаний – партнеров программы. Вторая – дает возможность не только накапливать бонусы, но и может использоваться для оплаты покупок.

Для автоматизации программы «Польза» банк выбрал решение Manzana Loyalty от Manzana Group. Созданное на базе Microsoft Dynamics CRM, специализированное решение Manzana Loyalty на протяжении нескольких лет остается одним из наиболее востребованных решений по управлению программами лояльности в России. Это решение используется для работы с покупателями как розничными сетями, так и операторами программ лояльности, в качестве которых все чаще выступают банки.

«Программа «ПОЛЬЗА» – не просто новый проект, это важный этап в развитии нашего банка, поэтому для нас очень важно было найти правильное решение для управления программой и надежного партнера по автоматизации. Нам необходимо было запустить систему в кратчайшие сроки и в рамках бюджета, сохранив при этом максимально возможный функционал и высокую масштабируемость, которая позволила бы легко тиражировать систему в дальнейшем по всем нашим регионам присутствия. Manzana Loyalty соответствовала этим критериям наилучшим образом», – комментирует **Ольга Шамайко, директор программы «Карта Польза»**.

В рамках пилотного проекта программа лояльности «ПОЛЬЗА» была запущена в ЮФО и Калининградской области. Были автоматизированы все процессы управления программой, включая коммуникации с покупателями – участниками программы, материальные поощрения (начисления и списания бонусных баллов в онлайн-режиме), работу с партнерами и взаиморасчеты с ними. Проведена интеграция с СМС-провайдером и реализованы функции автоматической рассылки СМС-сообщений, сообщений по электронной почте в формате html из CRM-системы. Для максимального удобства коммуникаций с участниками и партнерами программы проведена интеграция системы с вебсайтом – все новости и анонсы партнеров сайт «получает» непосредственно из CRM-системы. Каждый участник программы имеет возможность отслеживать новости и предложения через свой личный кабинет на сайте программ.



«Проект для программы «Польза» во многом уникален: несмотря на огромную популярность коалиционных программ лояльности на Западе, в нашей стране операторов, способных построить по-настоящему качественную и масштабную систему по-прежнему можно пересчитать по пальцам. И на наш взгляд, Home Credit Bank – будучи иностранным банком и одним из лидеров Российского рынка кредитования имеет все основания сделать лучшую программу на рынке. Банк за счет отличных позиций в регионах и грамотного подхода к работе с партнерами, имеет прекрасную перспективу создания широчайшей партнерской сети. Любопытен проект еще и тем, что он отражает очень важную тенденцию последнего времени – спрос на услуги аренды Центра обработки данных для размещения системы. Мы предоставляем эту услугу уже несколько лет, и можно сказать, что в последние годы на нее наблюдается настоящий бум», – комментирует **Олег Паленов, генеральный директор Manzana Group.**

На данный момент идет активный набор партнеров и участников программы. В ближайшее время будут продолжены работы по развертыванию программы в других регионах присутствия банка.

Информация о компаниях:

Банк Хоум Кредит — <http://www.homecredit.ru/> — один из лидеров на рынке финансовой розницы в России, работает с 2002 года. Сотрудниками банка являются около 30 000 человек по всей стране, клиентская база превышает 27 миллионов человек. Сеть дистрибуции **Банка Хоум Кредит** насчитывает 1163 банковских офиса, 5994 офиса легкого формата 1267 банкоматов, а также свыше 90 000 точек продаж. Банк является обладателем множества премий и наград, в числе которых: серебряная награда премии "БРЕНД ГОДА/EFFIE-2012", Премия информационного портала Banki.ru в номинациях «Иностранный банк года 2012» и многие другие.

Manzana Group — www.manzanagroup.ru — консалтинговая компания, сертифицированный партнер Microsoft, является эксклюзивным представителем в России и странах СНГ компании **Tectura** – крупнейшего партнера Microsoft Business Solutions в мире. Компания предлагает своим клиентам спектр решений для управления программами лояльности (**Manzana Loyalty**), взаимоотношениями с клиентами (**Microsoft Dynamics CRM**), управления предприятием (**Microsoft Dynamics AX**) и специализированное решение для управления розничными сетями (**Microsoft Dynamics AX for Retail**). На протяжении ряда лет удостоена наград Microsoft Dynamics CRM Award. Предоставляя Microsoft Dynamics CRM и Manzana Loyalty клиентам на условиях аренды, Manzana Group была признана лучшим хостинг-партнером Microsoft Dynamics CRM 2011. Среди клиентов компании: «ЛУКОЙЛ-Интер-Кард» (оператор программы поощрения сети АЗС ЛУКОЙЛ), парфюмерные магазины Douglas, ювелирные магазины «Московский Ювелирный Завод», корпорация ТНК-ВР, оператор программ лояльности «Золотая Середина», сеть фрешмаркетов «Брусничка» (Украина), коалиционная программа лояльности банка «Финсервис» и сети супермаркетов «Седьмой Континент», Miele, магазины компьютерной техники Alser (Казахстан), Kaspi bank (Казахстан) и другие.