



Ateities iššūkiams pritaikyta lojalumo sistema

Pagrindinė projekto idėja buvo paprasta – sukurti sistemą, kuri leistų sekti ir didinti mažmeninės prekybos klientų lojalumą.

Kai ateini į prisotintą rinką, pasiūlymas turi būti ypatingas. Su tokiu iššūkiu susidūrė „RIMI Lietuva“ prekybos tinklas, nusprendęs pasiūlyti savo nuolatiniams pirkėjams „Mano RIMI“ lojalumo programą.

Ilgą laiką RIMI savo klientų prierašumą skatino įvairiomis akcijomis tokiomis, kaip didelio pasisekimo sulaukusi lipdukų keitimo į prekes akcija. Tuo tarpu lojalumo kortelių diegti nebuvo skubama, nes RIMI ieškojo geriausių galimų sprendimų, patikimo partnerio, galinčio tai įgyvendinti.

Kaip išsiskirti iš minios?

Pagrindinė projekto idėja buvo paprasta – sukurti sistemą, kuri leistų sekti ir didinti mažmeninės prekybos klientų lojalumą. Bet po paprasta idėja slypėjo ambicingas tikslas – sukurta sistema turi leistų lanksčiai valdyti sudėtingą lojalumo programą, kuri suteiktų RIMI išskirtinumą rinkoje. Čia RIMI poreikiai sutapo su StrongPoint vystoma lojalumo skatinimo programų koncepcija.

„Kuomet kalbame apie lojalumą, mes negalvojame, kad šiuo metu masiškai paplitusios „lojalumo“ kortelės yra viskas ko prekybininkai ir pirkėjai norėtų. Mes nekalbame apie nuolaidų dalinimo sistemą, galinčią suskaičiuoti kiek tų nuolaidų buvo išdalinta. Šiuo metu rinkoje yra pridalinta begalė nuolaidų kortelių, visais įmanomais ryšio kanalais sklando daugybė neaktualių žinučių, pasiūlymų pirkėjams. Nuo viso šio srauto visi yra pavargę ir į tai nebereaguoja“, – sakė Linas Švaikauskas.

Kuriant sistemą buvo analizuojamos konkuruojančių prekybos tinklų sistemos, ieškota, kuo RIMI yra išskirtinis rinkoje ir kuo galėtų išsiskirti.



Andrius Šemeškevičius
RIMI Baltic
Group
Lietuva

„Džiaugiamės, kad StrongPoint skyrė ypatingą dėmesį ir labiausiai patyrusius žmones šiam projektui, kurie aktyviai dalyvavo diskusijose ir prisidėjo savo idėjomis prie projekto vizijos ir įgyvendinimo. Reikėtų pabrėžti, kad sėkmę lėmė ir netradicinis tiekėjo požiūris – gebėjimas kurti sistemą fokusuojantis į funkcionalumą, kokybę ir išbaigtumą, o ne siekiant vien finansinės naudos“, – Andrius Šemeškevičius, „RIMI Baltic Group“ IT direktorius.

Ypač asmeninė kortelė

Įvertinusi konkurencinę aplinką, pasinaudojusi savo sukaupta patirtimi bei žiniomis ir kartu su „RIMI Lietuva“, StrongPoint komanda suprojektavo bei įdiegė sistemą, kuri gali apdoroti labai didelius duomenų srautus, aptarnauti skirtingas šalis, valdyti daug „Mano RIMI“ lojalumo sąskaitų tarp skirtingų šalių, komunikuoti su kasininkais ir pirkėjais. Ji taip pat leidžia nustatyti skirtingas lojalumo schemas skirtingoms parduotuvėms, regionams, kuomet reikia paskatinti vienos ar kitos konkrečios parduotuvės pirkėjus labiau nei kitų tinklo parduotuvių klientus.

„Rinkoje yra didžiulis poreikis tokiems sprendimams, kadangi prekybininkai jau netrukus turės atsisakyti dabartinių pirkėjų lojalumo skatinimo principų ir pereiti prie suasmenintų pasiūlymų“, – teigė L. Švaikauskas.

Sistema leidžia „Mano RIMI“ kortelei veikti visose Baltijos šalyse, šeimoms, namų ūkiams suteikia galimybę „sujungti“ savo korteles ir bendrai kaupti bei naudoti „Mano RIMI“ pinigus. Ji turi ir kol kas išskirtinę galimybę sukurti vienam klientui ar labai specifinei klientų grupei aktualią akciją. Ši funkcija jau sėkmingai naudojama.

„Mano RIMI“ kortelių savininkai nudžiuginami ir gimtadienio (Latvijoje – ir vardo dienos) progomis. Specialiai jiems išsiunčiamas sveikinimas ir suteikiamas asmeninis akcijos pasiūlymas.

Sistema nuolat auginama

Daug dėmesio buvo skirta sistemos saugumui ir greitaveikai. Įgyvendinant techninę dalį, taip pat buvo susidurta su iššūkiais – reikėjo ją integruoti su skirtingų kasų sistemų programine įranga. Kad sistemą būtų galima nesunkiai plėsti, pasirinkta modulinė sistemos struktūra, kuri taip pat įgalina išnaudoti šiuolaikinių technologinių platformų galimybes greitaveikai, patikimumui užtikrinti.

Šiuo metu projektas yra plėtojamas toliau. „Diegiamos naujos galimybės, kurios suteikia RIMI tinklui išskirtinumą, bei didina klientų lojalumą“, – dėstė L.Švaikauskas. – Tokios sistemos, kaip „Mano RIMI“, dažniausiai niekada nenustoja augusios ir nuolat gausina savo klientams siūlomų galimybių asortimentą“.



„Svarbiausia buvo labai stipri ir darni komanda bei aiškūs tikslai. Norėdami pasiūlyti išskirtinumą, turėjome būti žingsniu priekyje. Visi žinojome ko siekiame, dalinomės idėjomis, padėjome vienas kitam ir rezultatai viršijo lūkesčius. Per metus laiko įgijome beveik 700 000 lojalių pirkėjų pasitikėjimą, manau, tai išties įspūdingas rezultatas“, – sakė Saulė Šablinskaitė, „RIMI Lietuva“ ryšių su klientais specialistė.



StrongPoint

+370 5 243 12 52 pardavimai.lt@strongpoint.com

Žalgirio g. 90, Vilnius

www.strongpoint.lt