



# Tuleviku väljakutseteks kohandatud lojaalsuse edendamise süsteem

Projekti põhiidee oli lihtne: luua süsteem, mis võimaldab jälgida ja edendada klientide lojaalsust.

Kui siseneda küllastunud turule, peab sinu pakkumine olema eriline. See oli väljakutse RIMI kaubandusketile, kui otsustati oma regulaarsetele klientidele hakata pakkuma „Sinu RIMI“ lojaalsusprogrammi.

Pikka aega püüdis RIMI võita klientide lojaalsust pakkudes neile erinevaid kampaniaid, näiteks võimalus vahetada kleebiseid kaupade vastu, mis õnnestus väga hästi. Sel ajal ei kiirustanud RIMI kliendikaardi turule toomisega, sest otsiti parimat võimalikku lahendust ning usaldusväärseimat partnerit, kes selle ka teoks teeks.

## Kuidas massides välja paista?

Projekti põhiidee oli lihtne: luua süsteem, mis võimaldab jälgida ja edendada klientide lojaalsust. Samas lihtsa idee taga oli ambitsioonikas eesmärk luua süsteem, mis võimaldaks keeruka lojaalsusprogrammi paindlikku haldamist ning annaks RIMILE turul võimaluse esile tõusta. See oli see koht, kus RIMI vajadused klappisid StrongPoint poolt loodud lojaalsusprogrammi kontseptiga.

„Kui räägime lojaalsusest, siis me ei mõtle lihtsalt „kliendikaarte“, mida jagatakse massiliselt, see ei ole see, mida kaupmehed ja kliendid soovivad. Lojaalsus ei seisne allahindluste süsteemis, mis arvutab palju allahindlust kokku tehti. Praeguseks on turule lastud hulgaliselt kliendikaarte ning suures koguses ebaolulist informatsiooni edastatakse klientidele läbi kõikvõimalike kommunikatsioonikanalite. Kõik on sellest infovoost juba tüdinud ning enam ei pöörata sellele tähelepanu,“ ütles StrongPoint Äriprotsesside Arendusjuht Linas Švaikauskas.

Süsteemi arenduse käigus analüüsiti konkureerivate jaekaubanduskettide lahendusi ning otsiti seda midagi, mis eristab RIMIt teistest ning kuidas ta saaks välja paista.



**Andrius Šemeškevičius**  
RIMI Baltic Group

„Oleme väga õnnelikud, et StrongPoint pühendas sellele projekti oma erilise tähelepanu ja kõige kogenumad inimesed, kes osalesid aktiivselt diskussioonides ning jagasid oma ideid selle projekti visiooni paika panemisel. Lisaks saab välja tuua selle, et üks õnnestumise faktoreid oli teenusepakkuja ebatavaline lähenemine. See tähendab, et oldi võimelised looma süsteem, mille fookus oli suunatud funktsionaalsusele, kvaliteedile ja täiuslikkusele, mitte ainult rahalisele kasumlikkusele,“ sõnas „RIMI Baltic Group“ IT Juht Andrius Šemeškevičius.

## Väga personaalne kaart

Pärast turu analüüsi, tuginedes oma teadmistele ning kogemustele, töötas StrongPoint koostöös RIMIga välja süsteemi, mis suudab töödelda suurt kogust andmeid, hallata paljusid lojaalsuskontosid erinevates riikides ning suhelda kassapidajate ja klientidega. Lisaks annab see süsteem võimaluse kasutada erinevaid „lojaalsuskeeme“ erinevates kauplustes ja regioonides, kui on tarvidus klienti ühes konkreetses kaupluses rohkem „motiveerida“, kui teistes.

„Turul on sellise lahenduse järgi suur vajadus, sest kaupmehed peavad hakkama lähiajal loobuma oma praegustest lojaalsusprogrammide põhimõtetest ning hakkama tegema personaalseid pakkumisi,“ täheldas Švaikauskas.

Süsteem võimaldab „Sinu RIMI“ kaarti kasutada kõikides Baltikumi riikides ning annab võimaluse perekondadel oma kaarte „ühendada“ ning „Sinu RIMI“ raha koguda ja kasutada koos. Lisaks annab süsteem võimaluse luua pakkumisi, mis sobilikud ainult konkreetsele kliendile või väga väikesele kliendirühmale. Seda funktsiooni on praeguseks juba väga edukalt kasutatud.

Kõigele lisaks saavad „Sinu RIMI“ kaardi omanikud väga olulisi hüvesid oma sünnipäeval (Lätis ka nimepäeval). Neile saadetakse eriline õnnitlus ning personaalne sooduspakkumine.

## Süsteem on pidevas arengus

Suurt rõhku on pandud süsteemi turvalisusele ning kiirusele. Selle tehniline pool sisaldas ka paljusid väljakutseid, sest süsteem tuli integreerida erinevate kassasüsteemide tarkvaraga. Lihtsamaks laiendamiseks valiti moodulitega struktuur, mis võimaldab kasutada tänapäevaste tehnoloogiliste platvormide võimalusi, tagamaks kiiruse ja töökindluse.

Hetkel on toimumas projekti edasiarendus. „Oleme juurutamas uusi võimalusi, mis annavad RIMIle võimaluse eristumiseks ning kliendilojaalsuse arendamiseks,“ teatas Švaikauskas. „Süsteemid nagu „Sinu RIMI“ ei jää tavaliselt kunagi seisma vaid on pidevas arengus, pakkumaks suuremat valikut võimalusi, mida klientidele pakkuda.“



**Otsustav selle projekti õnnestumise juures oli tugev ja pühendunud meeskond, kel oli kindel siht. Et pakkuda eristumist, pidime olema sammukese teistest eespool. Me kõik teadsime, mida soovime saavutada, jagasime ideid ja aitasime üksteist ning lõpptulemus isegi ületas meie ootusi. Ühe aastaga saavutasime peaaegu 700 000 kliendi lojaalsuse ning ma arvan, et see number on väga muljetavaldav,“ ütles „RIMI Lietuva“ Kliendisuhete Spetsialist Saulė Šablinskaitė.**



**StrongPoint**

+372 650 42 00 [info.ee@strongpoint.com](mailto:info.ee@strongpoint.com)

Männiku tee 104, 11216 Tallinn

[www.strongpoint.ee](http://www.strongpoint.ee)