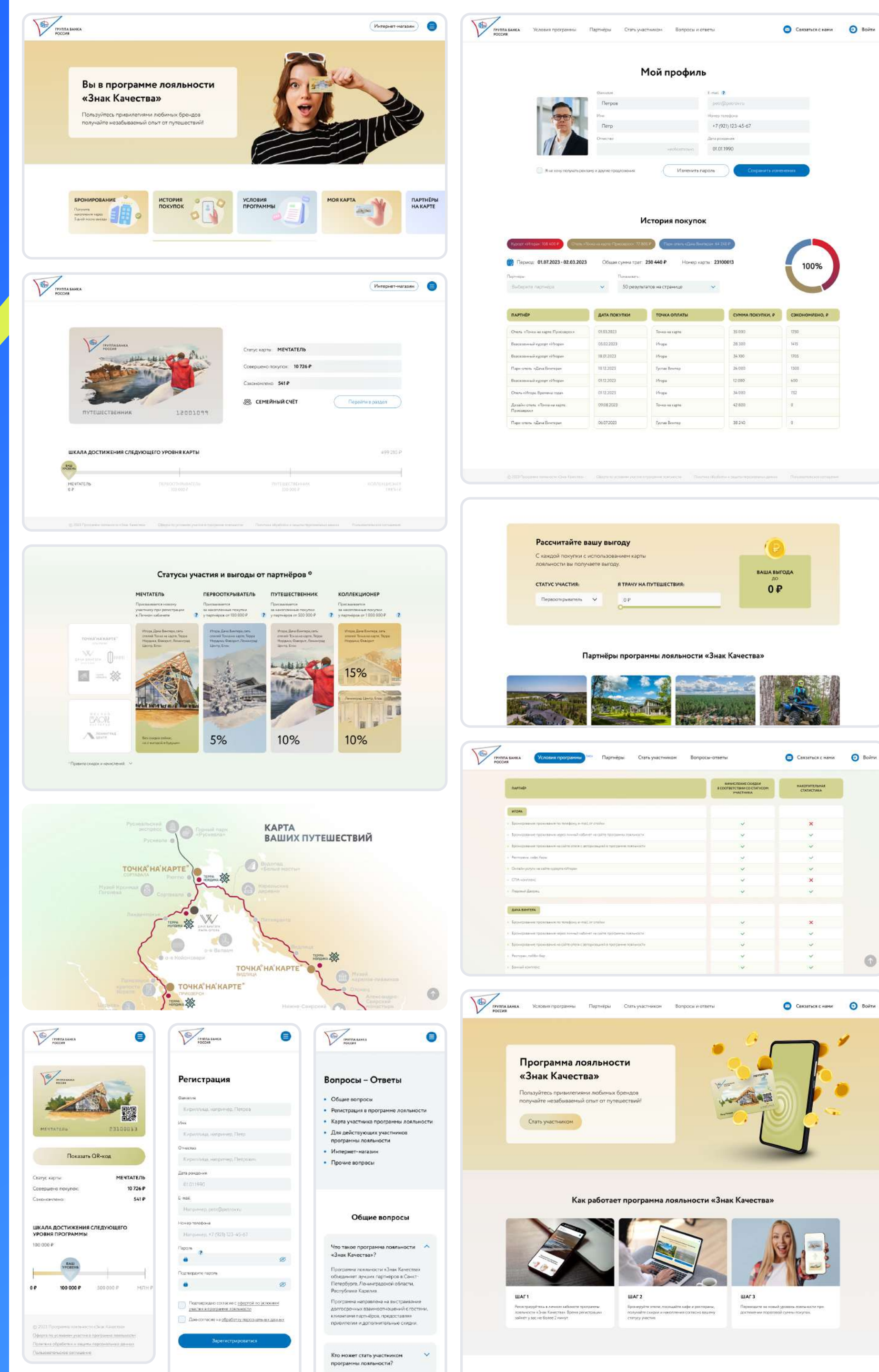


# Интегрированная IT платформа управления программой лояльности

«Знак Качества Группы Банка «Россия»



# О заказчике

Заказчик:

АО «Новое сервисное бюро»

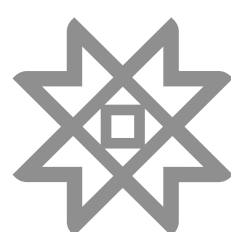
Направление деятельности:

Управление объектами в области гостеприимства

Объекты управления АО «НСБ» расположены в Санкт-Петербурге, Ленинградской области и Республике Карелия.



ТЕРРА  
НОРДИКА



МЯСНОЙ  
БЛОК  
РЕСТОРАН



ТОЧКА°НА'КАРТЕ"  
СЕТЬ ОТЕЛЕЙ



# О программе лояльности

Программа лояльности «Знак Качества Группы Банка «Россия» запущена в начале 2017 г. для 5 партнёров со схожей целевой аудиторией.

«Знак Качества Группы Банка «Россия» помогает партнерам выстраивать долгосрочные взаимоотношения с гостями за счет различных инструментов стимулирования спроса: партнерские рассылки, повышение уровня скидки, обмен аудиторией и единая система управления.



# Предпосылки изменений

01 Отсутствовала автоматизация программы лояльности, что не позволяло оперативно получать бизнес-аналитику по покупкам, совершенным участниками программы лояльности у разных партнеров, и, как следствие, делать релевантные предложения и оценивать их эффективность в дальнейшем.

02 Пластиковые карты, выданные участникам программы лояльности за единовременную покупку у одного партнера, никак не идентифицировались и следовательно передавались третьим лицам.

03 Карты имели свой «бортовой» номер и предполагали всего 2 уровня участия с разными скидками 5% и 10%.

04 Список партнеров, у которых действовала пластиковая карта, требовал расширения.

Автоматизация программы, перевод в цифровую среду и создание единого ИТ-решения стали необходимостью в условиях конкурентного рынка.



# Большая идея

Экосистема собственных цифровых решений на основе единой базы данных гостей



# Цель и задачи кейса

## Основная цель:

Оцифровка и автоматизация существующей программы лояльности «Знак Качества Группы Банка «Россия» для группы партнеров в сфере гостеприимства с целью увеличения кросс-продаж, привлечения новой, лояльной к брендам, аудитории и сокращения расходов на содержание всего проекта.

## Задачи:

- Автоматическое зачисление услуг на виртуальную карту каждого участника
- Упрощение процедуры регистрации в программу лояльности: перевод карт лояльности в диджитал
- Оптимизация процесса бронирования услуг онлайн
- Создание многоуровневой системы лояльности и работа с мотивацией перехода пользователя в диджитал
- Создание внутренней платформы для управления проектом



# Что сделано?

01

**Автоматизация** программы лояльности на базе собственных разработок и российского ПО

02

**Цифровизация** бизнес-процессов

03

**Централизованная система аналитики** и ее визуализация — гость видит все покупки в своём личном кабинете

04

**Введение виртуальных карт** лояльности

05

**Быстрая регистрация** в программе до 1 минуты

06

**Бесшовные интеграции** между базой данных программы лояльности и софтом для продаж, установленном у партнеров и на онлайн-ресурсах



# Пройдём путь гостя





# Регистрация



## Поэтапно:

- Гость переходит на сайт программы лояльности «Знак Качества Группы Банка «Россия»
- Регистрируется как новый участник
- Регистрация в программе для пользователей занимает менее 1 минуты
- Получает ссылку для подтверждения регистрации на почту и активирует профиль
- Входит в личный кабинет, используя логин и пароль

## Регистрация

Фамилия	Е-mail
<input type="text" value="Кириллица, например, Петров"/>	<input type="text" value="Например, petr@petrov.ru"/>
Имя	Номер телефона
<input type="text" value="Кириллица, например, Петр"/>	<input type="text" value="Например, +7 (921) 123-45-67"/>
Отчество	Пароль
<input type="text" value="Кириллица, например, Петрович"/>	<input type="password" value=""/>
Дата рождения	Подтвердите пароль
<input type="text" value="01.01.1990"/>	<input type="password" value=""/>
<input type="checkbox"/> Подтверждаю согласие с <a href="#">офертой по условиям участия в программе лояльности</a>	<input type="checkbox"/> Даю согласие на <a href="#">обработку персональных данных</a>
<input type="button" value="Зарегистрироваться"/>	



Мы отправили ссылку для подтверждения регистрации на вашу почту

Ваш профиль не будет активным, пока вы не подтвердите свою регистрацию

В случае отсутствия письма в папке «Входящие» проверьте «Спам»

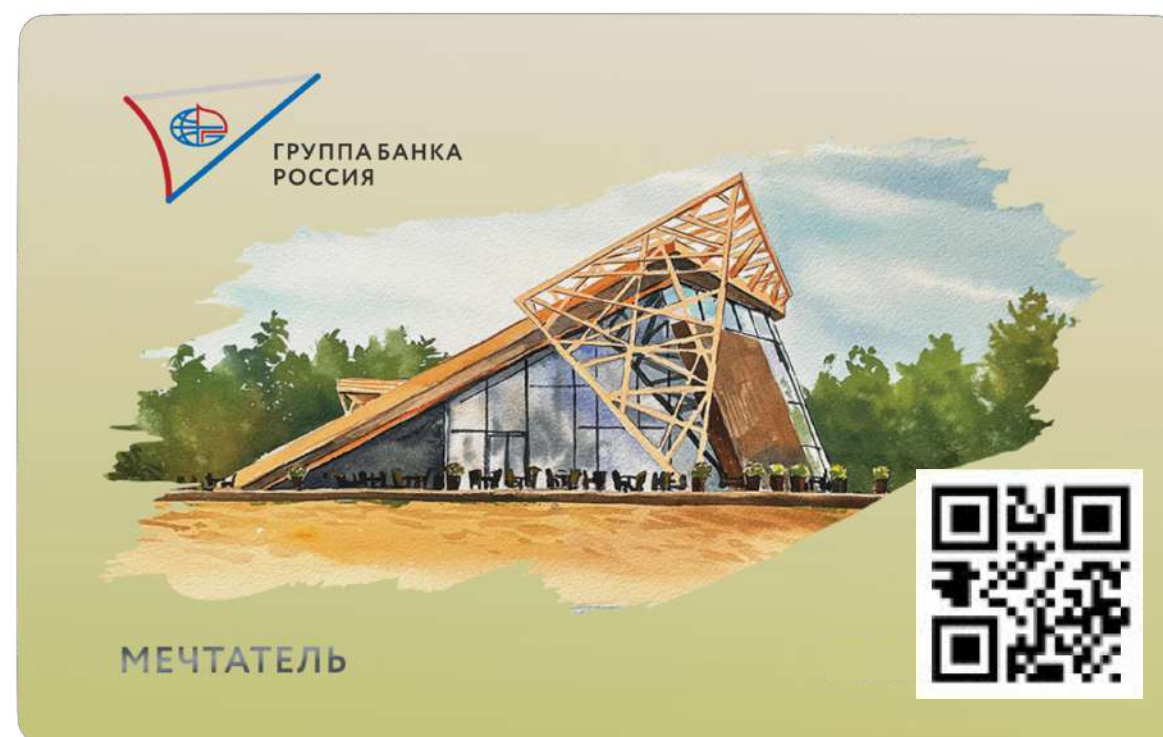


# Виртуальная карта лояльности



После регистрации гость входит в личный кабинет, где его уже ждёт персональная карта лояльности

- Карта лояльности – виртуальная карта, с обновляемым QR-кодом, которая всегда находится в телефоне гостя
- Это намного удобнее, чем физические карты



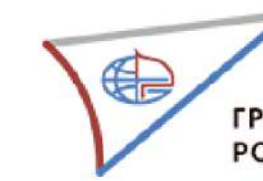
Статус карты: **МЕЧТАТЕЛЬ**

Совершено покупок: **10 726 ₽**

Сэкономлено **541 ₽**

 **СЕМЕЙНЫЙ СЧЁТ**

[Перейти в раздел](#)



ГРУППА БАНКА  
РОССИЯ



[Показать QR-код](#)

Статус карты:

**МЕЧТАТЕЛЬ**

Совершено покупок:

**10 726 ₽**

Сэкономлено:

**541 ₽**

**ШКАЛА ДОСТИЖЕНИЯ СЛЕДУЮЩЕГО  
УРОВНЯ ПРОГРАММЫ**

**100 000 ₽**



# Бронирование и оплата

В личном кабинете, помимо карты, у гостя есть доступ к бронированию

- Забронировать и оплатить услуги партнеров программы лояльности гость может через модуль бронирования Travelline.
- Модуль бронирования интегрирован в программу лояльности «Знак Качества Группы Банка «Россия», поэтому количество авторизованных участников программы определяется автоматически.

Выберите отель:

Всесезонный курорт «Игора»

Выберите даты заезда, выезда и количество гостей

Дата заезда: 13 марта 2024

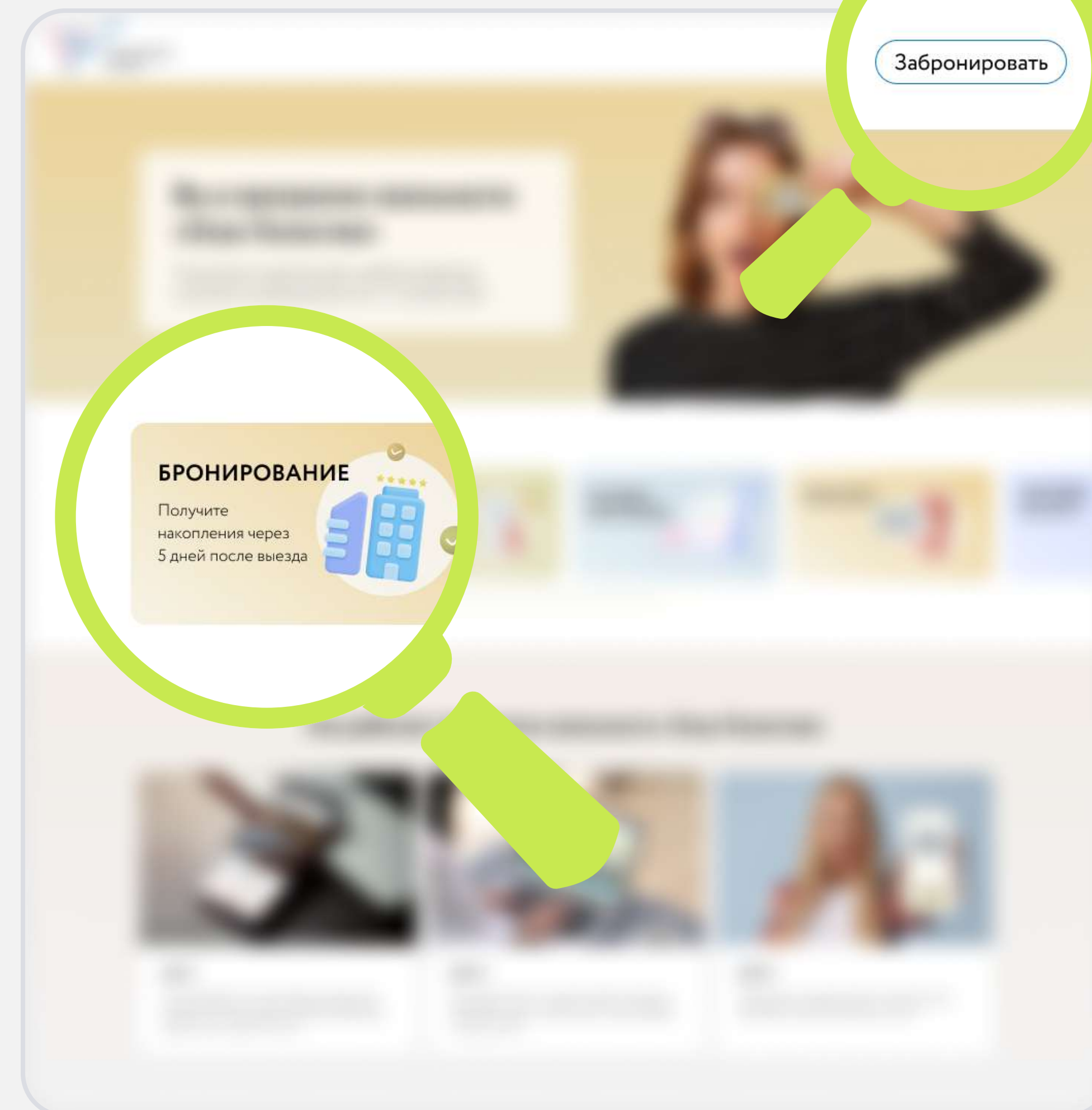
Дата выезда: 14 марта 2024

Размещение в номере: 2 взрослых

Нужен ещё 1 номер

У меня есть промокод

**НАЙТИ**



# Уровни программы лояльности



При накоплении определенной суммы покупок уровень карты участника **автоматически повышается**

- Считаются услуги по суммам бронирований, оформленных в личном кабинете на сайте программы лояльности, а также по предъявлению карт на объектах партнеров
- Всего в системе 4 уровня

ШКАЛА ДОСТИЖЕНИЯ СЛЕДУЮЩЕГО УРОВНЯ КАРТЫ



ШКАЛА ДОСТИЖЕНИЯ СЛЕДУЮЩЕГО УРОВНЯ КАРТЫ



## Статусы участия и выгоды от партнёров

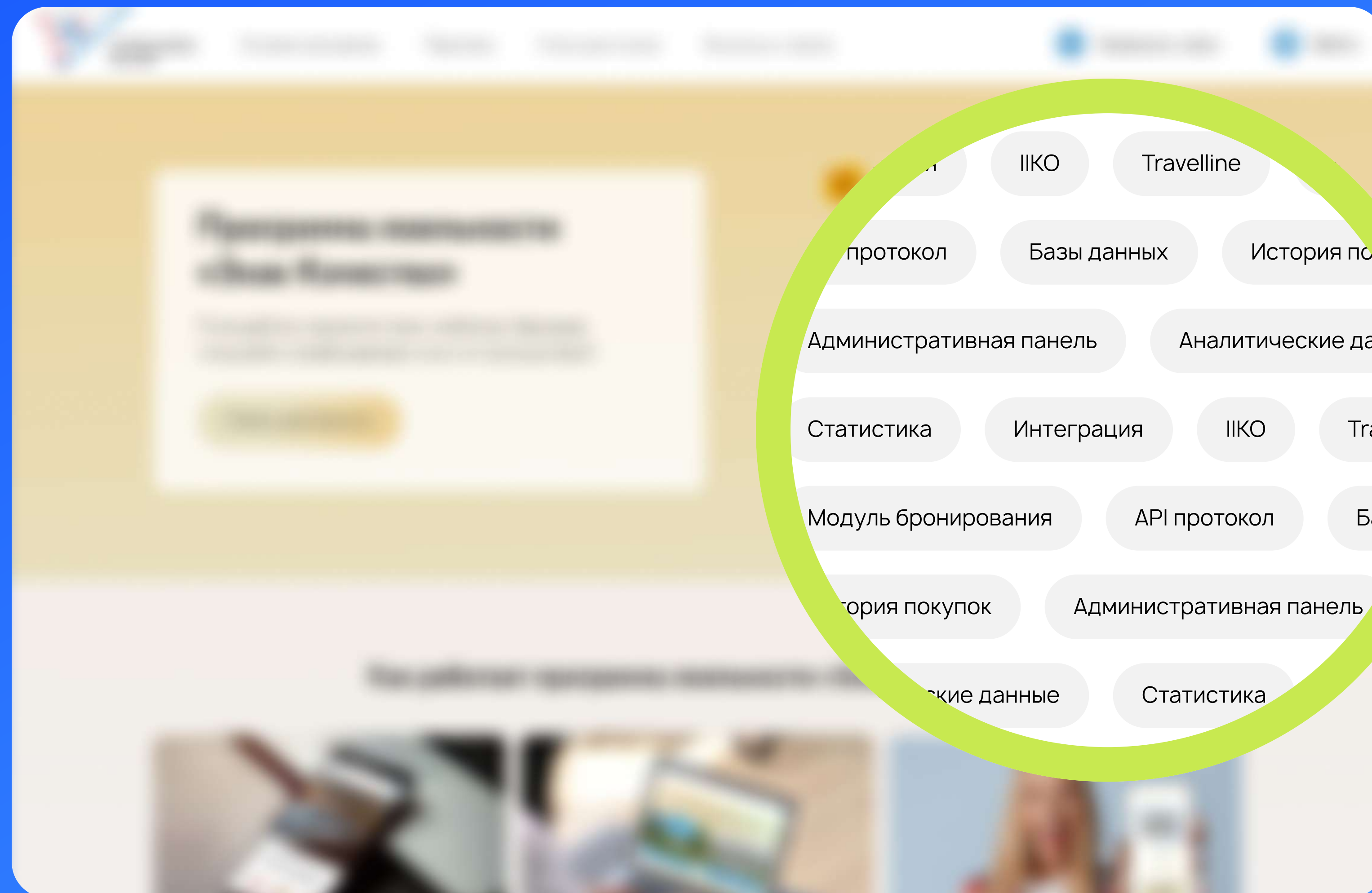
МЕЧТАТЕЛЬ	ПЕРВООТКРЫВАТЕЛЬ	ПУТЕШЕСТВЕННИК	КОЛЛЕКЦИОНЕР
Присваивается новому участнику при регистрации в Личном кабинете	Присваивается за накопленные покупки у партнеров от 100 000 Р	Присваивается за накопленные покупки у партнеров от 500 000 Р	Присваивается за накопленные покупки у партнеров от 1 000 000 Р
	<p>Игора, Дача Винтера, сеть отелей Точка на карте, Терра Нордика, Фаворит, Ленинград Центр, Блок</p> <p>Без скидки сейчас, но с выгодой в будущем</p>	<p>Игора, Дача Винтера, сеть отелей Точка на карте, Терра Нордика, Фаворит, Ленинград Центр, Блок</p> <p>5%</p>	<p>Игора, Дача Винтера, сеть отелей Точка на карте, Терра Нордика, Фаворит</p> <p>15%</p>

° Правила скидок и начислений

ПАРТНЁР	НАЧИСЛЕНИЕ СКИДКИ В СООТВЕТСТВИИ СО СТАТУСОМ УЧАСТНИКА	НАКОПИТЕЛЬНАЯ СТАТИСТИКА
<b>ИГОРА</b>		
• Бронирование проживания по телефону, e-mail, от стойки	✓	✗
• Бронирование проживания через личный кабинет на сайте программы лояльности «Знак Качества»	✓	✓
• Рестораны, кафе, бары	✓	✓
• Услуги в интернет-магазине на сайте программы лояльности «Знак Качества»	✓	✓
• СКИ-пассы, инструкторы, прокат оборудования, зиплайн (при покупке в кассе проката)	✓	✗
• СПА-комплекс	✓	✗
• Ледовый Дворец	✓	✓
<b>ДАЧА ВИНТЕРА</b>		
• Бронирование проживания по телефону, e-mail, от стойки	✓	✗
• Бронирование проживания через личный кабинет на сайте программы лояльности «Знак Качества»	✓	✓
• Ресторан, лобби-бар	✓	✓

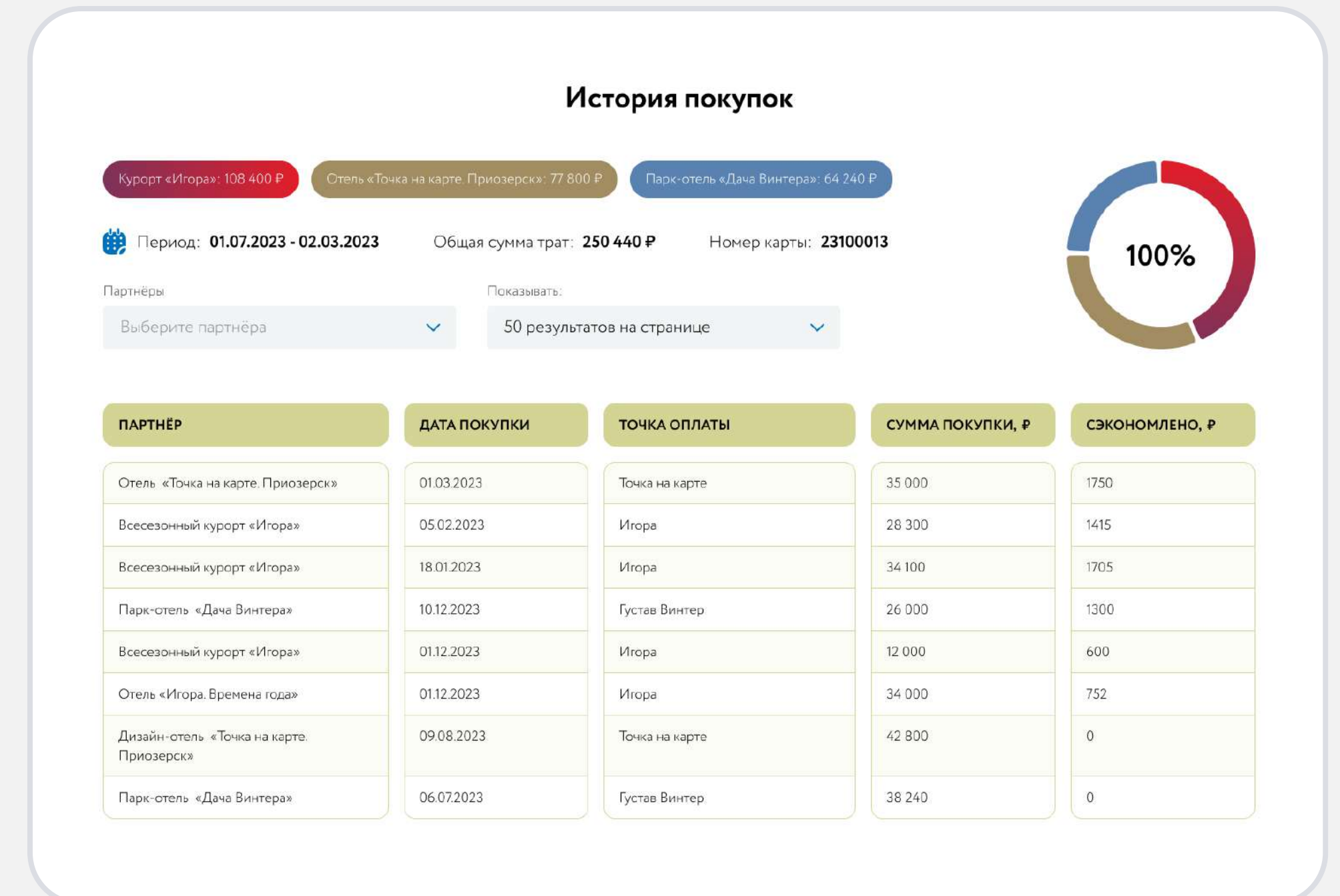


# Что находится внутри



# Диджитал-интеграция

- Программа лояльности объединяет клиентские базы всех партнеров
- Базу данных участников бесшовно интегрировали по API протоколу с личным кабинетом и внешними операционными системами в сфере гостеприимства — ресторанной системой ИКО, модулем бронирования Travelline, внутренними ресурсами клиента
- Обеспечили способ бронирования номерного фонда через модуль Travelline не только на сайте программы лояльности, но и на официальных сайтах отелей. При авторизации в программе лояльности модули бронирования на сайтах автоматически учитывают и предоставляют скидку по бонусной программе.
- В личном кабинете гость видит историю покупок, которые он совершил у разных партнеров



# Административная панель

- Создана административная панель с многоуровневой настройкой прав доступа к получению и изменению данных в системе для сотрудников
- Настроена система аналитики по истории покупок гостей у разных партнёров. Доступна полная статистика по различным критериям, в том числе инкрементальный эффект после перезапуска проекта.
- Доступно получение практически любых срезов аналитических данных — гость видит историю покупок у всех партнеров программы
- В настоящее время запущен процесс улучшения дизайна и структуры административной панели для обеспечения более высокого уровня удобства пользования

E-mail:

Телефон:

Актив:

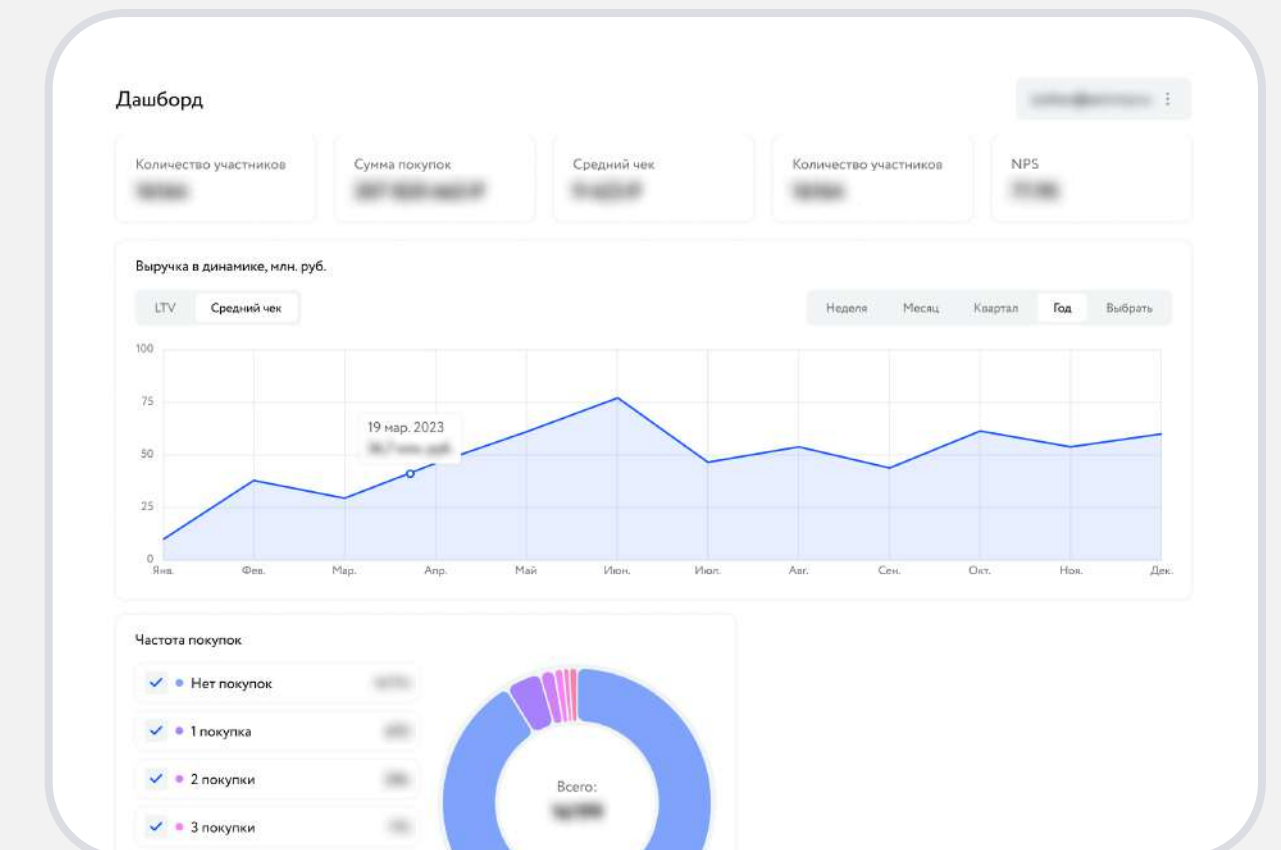
Права доступа:

- Управление админами
- Управление правами доступа админов
- Управление активами
- Управление точками продаж
- Просмотр карт
- Доступ к золотым (архивным) картам
- Скачивание карт в CSV
- Просмотр статистики карт
- Управление картами
- Сохранение карт без обязательных полей
- Просмотр логов карт
- Просмотр операций
- Управление операциями
- Просмотр аналитики
- Управление FAQ
- Управление пользователями
- Управление настройками
- Управление Wiki
- Просмотр плагинов ИКО
- Управление новостным поппап
- Управление информационными ссылками
- Управление загрузками
- Регистрация пользователей по карте

Комментарий:

Новый пароль:

Повторите:



# Результаты





# Саммари проекта

## Было:

- 5 партнёров
- 2 уровня участия: «Белая» и «Серебряная» карты
- Единовременная оплата у 1 партнёра — **траты участника нигде не учитывались**
- Пластиковая карта с «бортовым номером» — участники постоянно теряли и **приходилось перевыпускать**
- Отсутствие личного кабинета и идентификации — участники **передавали карты** другим людям

## Стало:

- В составе 10 партнёров
- 4 уровня участия и переход с пластиковых карт: «Мечтатель», «Первооткрыватель», «Путешественник», «Коллекционер»
- **Учитывается статистика покупок** — участник видит покупки, предусмотренные правилами участия, в своём личном кабинете
- Участник выпускает **персональную виртуальную карту** — цифровая карта с обновляемым QR-кодом, которая всегда доступна в его телефоне
- Настроен **личный кабинет** — вход по логину и паролю



# Эффект для бизнеса

## С точки зрения диджитал

- Личный кабинет участника программы лояльности с быстрой регистрацией и виртуальными картами с QR, который позволяет проверить статус карты у партнёра
- Бесшовная интеграция между личным кабинетом участника, ресторанной системой ИКО, модулем бронирования Travelline, внутренними ресурсами клиента
- Административная панель с многоуровневой настройкой прав доступа к получению и изменению данных в системе для сотрудников на местах
- Система расчёта и отображения аналитических данных по покупкам у партнёров с возможностью получения практически любых срезов данных — участник видит историю покупок у всех партнёров программы

## Результаты для бизнеса

Сервис запущен в марте 2023 года. За это время удалось достичь следующих результатов:

Участниками программы лояльности «Знак Качества Группы Банка «Россия» стали **более 15 тыс. человек** с долей активности **69%**

- NPS 74,5%
- Сумма покупок более 282 млн руб.
- Дополнительный эффект оценивается в 66,6 млн руб.



# Отзыв клиента



«С командой Activica приятно работать. Нам нравится энергия, которую они приносят, и мы зачастую разделяем видение того, как быть ещё более лояльными к нашим пользователям.

С удовольствием наблюдаем за развитием компании, поскольку для Activica нет недостижимых целей, что является свидетельством постоянного развития.

Благодарим Activica за индивидуальный подход и настоящую дружескую связь с заказчиками»

— Команда «Знак Качества Группы Банка «Россия»



# Activica на СВЯЗИ

Звоните:

**+7 812 385-50-86**

Пишите:

**hello@activica.ru**

Наш адрес:

г. Санкт-Петербург,  
пр-т Непокоренных дом 47  
литер А, помещение 1Н-150

Подписывайтесь:

[vk.com/activica](https://vk.com/activica)  
[vc.ru/u/3015752-activica](https://vc.ru/u/3015752-activica)

