



Запсибкомбанк: Новаторский подход к созданию программ лояльности

История



www.zapsibcombank.ru

Клиент: «Запсибкомбанк» ОАО

Задачи:

- создание и запуск уникальной для российского рынка программы лояльности;
- создание гибкого инструмента, который будет способствовать популяризации безналичных платежей по банковским картам;
- сохранение имеющихся клиентов и расширение клиентской базы.

Реализация:

- внедрение программного продукта TranzWare Loyalty;
- интеграция системы лояльности с АБС банка и банковским интернет-порталом для обеспечения удаленной настройки условий клиентами банка;
- реализация трехуровневой программы изменения настроек с помощью TranzWare Online Algorithmix.

Результаты:

- у клиентов, участвующих в программе «Бонусы», оборот по карте на 73% выше, чем у держателей обыкновенной банковской карты.

О клиенте

«Запсибкомбанк» ОАО работает на рынке банковских услуг с 1990 года. Банк обладает сетью более 110 подразделений и специализируется на выдаче потребительских кредитов, кредитовании малого и среднего бизнеса, работе с физическими и юридическими лицами. Запсибкомбанк занимает лидирующие позиции на региональном рынке, с 2009 года входит в первую сотню крупнейших банков России. В настоящее время в обращении находится более 575 тысяч карт, терминальная сеть насчитывает свыше 550 банкоматов и 2 400 POS-терминалов. Ключевыми задачами банка являются постоянное совершенствование спектра предоставляемых клиентам услуг, оказываемого им сервиса, а также нахождение новых перспективных направлений развития своего бизнеса.

От частного к общему

Сотрудничество Запсибкомбанка с компанией Compass Plus началось в 2006 году, когда банк сделал свой выбор в пользу решения TranzWare для организации отдельной подсистемы процессингового центра для обслуживания спонсорских программ для банков, желающих вступить в международные платежные системы. С тех пор было реализовано множество проектов, включая полную замену существующей процессинговой системы на платформу TranzWare в 2008 году и запуск сервиса круглосуточного обслуживания через интернет-банк в 2011 году.

Сплошные бонусы

В 2012 году Запсибкомбанк в очередной раз выбрал решение компании Compass Plus для реализации нового проекта - программы лояльности. В качестве основной цели создания программы лояльности было определено сохранение имеющихся клиентов и расширение клиентской базы. А идея воплощения заключалась в создании гибкого инструмента, который бы стимулировал интерес клиентов к безналичным платежам с использованием банковских карт. Популяризация карточных продуктов была задумана Запсибкомбанком с целью увеличения прибыли от межбанковских комиссий. Для реализации этого замысла потребовалась концепция, способная успешно конкурировать с ведущими программами лояльности других крупнейших игроков карточного бизнеса.

Совместно со специалистами Compass Plus Запсибкомбанк разработал уникальную для российского рынка программу лояльности «Бонусы». Отличительная особенность программы заключается в том, что она не привязана к конкретным торговым точкам, благодаря чему клиенты банка получают возможность практически неограниченного выбора товаров и услуг и получения дисконта при покупке. Программа «Бонусы» была реализована на базе решения TranzWare Loyalty, функционал которого позволяет легко взаимодействовать с другими программными продуктами Compass Plus: TranzWare Online, TranzWare CMS и TranzWare Internet Banking. Помимо этого, TranzWare Loyalty интегрирован с банковской системой Запсибкомбанка.

Стать участником программы просто: достаточно оформить кредитную или дебетовую карту, подключить к ней программу лояльности и начать использовать ее при покупках в любых торгово-сервисных предприятиях, а также при совершении платежей через терминалы самообслуживания Запсибкомбанка или в сетях других банков. За каждую операцию начисляются баллы (бонусы) по определенным правилам. Модуль алгоритмической параметризации Algorithmix в составе фронт-офисной системы TranzWare Online позволяет начислять баллы с применением различных накопительных ставок, а также выбирать счета для их начисления. Банк запустил программу лояльности в трех карточных продуктах – Standard, Gold и Platinum. При этом используется следующий принцип сегментации банковских продуктов и клиентов: чем выше статус карты, тем больше баллов на нее начисляется.

Система лояльности интегрирована с сервисом «Интернет-банк», построенным на базе TranzWare Internet Banking, что позволяет клиентам Запсибкомбанка удаленно изменять настройки программы лояльности. Используя сервис «Интернет-банк», клиенты в любое время могут активировать любую из восьми доступных категорий, к которой применимы скидки: «Мой супермаркет», «Мой автомобиль», «Мой телефон», «Мои путешествия», «Мои развлечения», «Моя одежда», «Моя техника», «Мое здоровье и красота». Эта уникальная услуга позволяет клиентам более эффективно планировать свои расходы и получаемые преференции. Например, активировав категорию «Мой автомобиль» можно получать скидки при оплате товаров и услуг на АЗС – как в России, так и в любой другой стране мира. Информацию о накопленных и потраченных бонусах клиенты могут посмотреть в системе «Интернет-банк»; правила использования баллов (бонусов) также можно изменить через SMS-запрос.

На повышенных оборотах

Программа лояльности «Бонусы» стартовала на рынке в конце 2012 года. Уже в первые три месяца действия с использованием бонусной схемы были оплачены более 400 тысяч минут телефонных разговоров. Сотрудники банка подсчитали, что объем бензина, приобретенного в рамках программы лояльности, превысил количество топлива, необходимого для совершения полноценного кругосветного путешествия. Одним из впечатляющих результатов проекта стал рост безналичной оплаты: у клиентов, участвующих в программе «Бонусы», сумма покупок по карте на 73% выше, чем у держателей обыкновенной банковской карты. В дальнейшем Запсибкомбанк планирует, используя уже имеющиеся в системе возможности, распространить действие программы лояльности для всех карточных продуктах.

«Мы уверены, что программа лояльности от Запсибкомбанка придется по душе всем нашим клиентам, ведь каждому человеку приятно получать скидки и подарки, – отметил заместитель начальника департамента розничного бизнеса банка Александр Рыбин. – Мы планируем и дальше активно развивать программу, открывая новые возможности накопления бонусов». Мы будем проводить различные акции с повышенным курсом накопления баллов и поощрять любимых клиентов дополнительными бонусами и не только. Внимательно следите за новостями. «Запсибкомбанк» готовит много интересных предложений».

Продукты

TranzWare Online

Уникальное по набору функциональных возможностей решение, обеспечивающее эффективное процессинговое обслуживание систем электронных платежей, межсетевой свитчинг и поддержку неограниченного количества устройств и каналов обслуживания. TranzWare Online обладает такими расширенными возможностями, как разработка прикладных алгоритмов (TranzWare Online Algorithmix), позволяющих влить на логику обработки транзакций, в частности - обнаруживать и предотвращать мошеннические операции; удаленный доступ к процессинговому центру через web-интерфейс (TranzWare Online FIMI).

TranzWare Card Management System

Одно из наиболее эффективных комплексных решений из представленных на рынке предоставляет набор инструментов для эффективного управления эмиссией и жизненным циклом карт, поддержки банковского и торгового эквайринга. TranzWare CMS позволяет разрабатывать широкий спектр финансовых продуктов, поддерживать управление сберегательными счетами, револьверным кредитом, платежами, займами, скоринговыми системами и другими продуктами. Решение предлагает как готовые шаблоны финансовых продуктов и услуг, так и средства кастомизации, тем самым обеспечивая финансовому институту преимущество перед конкурентами.

TranzWare Internet Banking

Полнофункциональное приложение интернет-банка, базирующееся на наиболее современных технологических концепциях. Решение предоставляет широкие возможности для создания гибкого, максимально адаптивного интернет-банка: как с точки зрения интеграции с внешними IT-решениями, так и кастомизации пользовательских сервисов и интерфейсов.

В банке также установлена система персонализации карт - TranzWare Card Factory, система управления взаиморасчетами - TranzWare Interchange и решение для безопасного обслуживания карточных операций в сети Интернет - TranzWare e-Commerce.

О компании Compass Plus

Compass Plus предлагает комплексные интегрированные и гибкие программные продукты и услуги в сфере электронных платежей, помогающие финансовым институтам оперативно реагировать на стремительно меняющиеся требования рынка. Клиентская база компании включает в себя розничные банки, процессинговые центры, а также национальные свитчинговые и персонализационные центры в странах Европы, Азии, Африки, Среднего и Ближнего Востока, Северной и Южной Америки. Имея более чем 25-летний опыт в области разработки приложений розничных банковских систем, Compass Plus помогает своим клиентам строить эффективные и надежные системы различного типа и масштаба, которые способствуют открытию новых источников дохода и увеличению прибыли.

Головной офис
+7 (3519) 260 000, 260 444
Enquiries.All@compassplus.com

Regional Headquarters, Asia Pacific
+60 3 2178 6400
AP.Sales@compassplus.com

Regional Headquarters, US & Canada
+1 954 857 2777
NA.Sales@compassplus.com

Региональное представительство по продажам
и маркетингу в странах России и СНГ
+7 (495) 229 5499
DOM.Sales@compassplus.com

Regional Sales and Project Management, MEA
+962 6 563 54 60
MEA.Sales@compassplus.com

Regional Headquarters, LATAM
+1 954 857 2777
LAC.Sales@compassplus.com

Regional Headquarters, Europe and Global Marketing
+44 (115) 753 0120
Enquiries.UK@compassplus.com

Regional Sales and Customer Support, Brazil
+55 (21) 2611 7820
LAC.Sales@compassplus.com

Follow us on  @Compass_Plus
 /CompassPlus
 /company/compass-plus