



***Бриф на организацию
программы лояльности для
конечных потребителей
канала традиционная
торговля.***

Август 2018



- Необходимо разработать программу лояльности для конечного потребителя с использованием накопительных карт.
- Карты лояльности должны работать во всех магазинах партнерах.
- Канал продаж: точка традиционной торговли – обслуживание через прилавок, не крупные сети.
- Формат магазинов: у дома
- Требования к магазинам-партнерам: Кассовый аппарат должен поддерживать возможность передачи данных по продажам акционной продукции с подрядчиком и оплате баллами с карты, с последующей компенсацией от подрядчика.
- Территория: РФ
- Количество точек равняется количеству точек у которых есть кассовый обмен с подрядчиком.
- Механика программы:

Покупатель приобретая акционный товар получает на карту лояльности баллы за покупку (X% скидки от стоимости покупки). Карту лояльности можно получить в каждом магазине участнике программы. Баллы можно потратить на приобретение продуктов в магазинах партнерах программы или оплаты услуг мобильной связи.
- Акции могут проходить на несколько SKU ООО ПК Балтика одновременно.

Перечень необходимых услуг, общее ведение БД (базы данных)



- Сбор и обработка персональных данных (ПД) потребителей
- Сбор и хранение истории действий потребителей
- Хранение ПД в соответствии с законом
- Сегментирование ПД
- Хранение истории проведения любых активаций брендов текущих и прошедших с 2018 г.
- Поддержка системы 24/7
- Разработка и реализация стратегии e-mail/sms рассылок в рамках рекламной кампании (по запросу) + анализ эффективности

* Работы не осмечиваются в рамках тендерной сметы, но подрядчик должен подтвердить возможность реализации задачи

Перечень необходимых услуг, разовые работы/услуги



- Реализация программ по стимулированию сбыта:
 - Заключение договоров (аффекта присоединения к программе) с торговыми точками, участниками программы лояльности. (Магазины-партнеры программы лояльности должны передавать данные о продажах по картам, а так же принимать баллы к оплате товара (полностью или частично))
 - Организовать централизованный старт акции, с размещением желтых ценников либо других акционных ценников на акционные товары и настройка промомеханики согласно Правилам акции (заведение необходимых условий в кассовую систему.)
 - Изготовление и обеспечение магазинов-партнеров пластиковыми картами лояльности.
 - Программинг, настройка и рассылка смс в рамках акций.
 - Подключение и обслуживание коротких смс-номеров (при необходимости), в тч написание инструкций и правил для операторов сотовой связи для согласования проведения промо на номере;
 - Постоянное тестирование работы системы (особенно – до/в день старта акции)
 - Поддержка промоакций: отчеты, поддержка обратной связи/ответы на вопросы, проведение рассылок и отчеты по ним.
 - Выделенный менеджер: консалтинг и поддержка 24/7
 - Организация стимулирующих мероприятий по продвижения карт лояльности.
- SMS-рассылки:
 - Подготовка БД для рассылок по критериям, тестовые рассылки, запуск рассылок
 - Верстка писем
 - Персонализированные рассылки (имя в начале текста)
 - Обслуживание коротких имен отправителей компании
 - Тестирование рассылок на СПАМ

Перечень необходимых услуг, документооборот



- Отчетность еженедельная / ежеквартальная / годовая;
- Аналитика по запросу клиента
- Бюджетирование работ (годовых / разовых), согласование с Клиентом
- Бухгалтерский документооборот (с выделением отдельной структурной единицы для коммуникации по вопросам документооборота)
- Юридические консультации по вопросам CRM (ПД)
- Контракт на один год (возможно, продление на второй год; ставки должны быть зафиксированы на один год)
- Постоплата со стороны Балтики 93 банковских дня с момента подписания Акта выполненных работ.
- Закрытие 1 раз в квартал или 1 раз в месяц по выбору клиента.

Задачи в рамках тендера и сроки



действие	участники	Сроки
Изучение брифа	Агентство	13-15.08
Обсуждение брифа (конф-колл)	Агентство, Балтика	15-16.08
Подготовка сметы согласно брифа и тайминга по статьям	Агентство	15-22.08
Предоставление сметы и сопроводительной презентации	Агентство	22.08
Изучение сметы, вопросы	Балтика	22-24.08
Доработка сметы/презентации	Агентство	24.08-31.08
Тендерная процедура	Балтика	03-14.09
Выбор подрядчика	Балтика	14-18.09