



Fundusze Europejskie – dla rozwoju innowacyjnej gospodarki

## **Zaawansowana platforma do zarządzania informacjami marketingowymi**

**Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka Działanie 1.4 – 4.1**

**Czas trwania projektu: 12.2010 – 07.2013**

### **Główny cel projektu:**

Stworzenie platformy Customer Information Management Suite, obejmującej nową wersję systemu lojalnościowego Comarch Loyalty Management (CLM) w wersji 4.0 oraz nowe moduły, mogące wspierać szeroki wachlarz działań marketingowych przedsiębiorstw i umożliwiające ich planowanie w oparciu o dostarczane analizy.

### **Opis:**

Platforma do zarządzania informacjami marketingowymi będzie składała się z komponentów tworzących w całości kompletne rozwiązanie dla działów marketingu, umożliwiające prowadzenie programu lojalnościowego, analizę danych zbieranych w trakcie jego działania oraz proponowanie usprawnień. Na podstawie zgromadzonych wyników przeprowadzane będą skuteczniejsze akcje marketingowe.

W skład platformy będzie wchodzić:

- nowa wersja CLM 4.0
- moduł do zarządzania kampaniami
- moduł do zarządzania materiałami marketingowymi
- moduł analityczny

Aplikacje będą utworzone głównie w języku Java z zastosowaniem najnowszych bibliotek i technologii. Dodatkowo część aplikacji klienckich będzie zbudowana w oparciu o platformę Flex upraszczającą interfejs użytkownika korzystającego z systemu. Platforma będzie również obsługiwała dostęp do systemu z coraz bardziej popularnych urządzeń przenośnych jak smartfony.

Nowa wersja systemu CLM 4.0 zakłada przebudowanie istniejącego systemu, aktualizację wykorzystywanych bibliotek oraz wprowadzenie nowoczesnych technologii zarówno w warstwie prezentacyjnej jak i w jądrze systemu. Ponadto zostaną wprowadzone nowe funkcjonalności, które zwiększą konkurencyjność produktu. Do najistotniejszych zmian należy zaliczyć:



## Fundusze Europejskie – dla rozwoju innowacyjnej gospodarki

- odświeżony portal użytkownika wraz z systemem zarządzania treścią nakierowany na bardziej efektywną komunikację z członkiem programu lojalnościowego
- wprowadzenie ergonomicznych kreatorów promocji
- mechanizm pojedynczego logowania (ang. Single Sign On - SSO)
- dynamicznego pulpitu programu lojalnościowego

Moduł do zarządzania kampaniami umożliwi zintegrowanie działań marketingowych z działalnością operacyjną programu lojalnościowego oraz lepsze dopasowanie działań marketingowych do oczekiwań klientów. Do kluczowych funkcjonalności tego modułu należy zaliczyć:

- kreator kampanii marketingowych
- analiza efektów oraz przychodów akcji marketingowych
- budżetowanie wieloetapowych kampanii marketingowych

Moduł zarządzania zasobami marketingowymi umożliwi przypisywanie zasobów do działań marketingowych oraz budowanie harmonogramów wykorzystania tych zasobów. Najistotniejsze funkcjonalności tego systemu to:

- repozytorium zasobów marketingowych
- planowanie działań z uwzględnieniem zasobów
- zarządzanie kosztami działań marketingowych z perspektywy zasobów

System analityczny będzie zawierał predefiniowaną strukturę, która będzie zasilana danymi z pozostałych elementów platformy oraz danymi ze źródeł trzecich jak na przykład kursy walut, stopa inflacji, stany magazynowe, informacje o sprzedaży. Najciekawsze elementami tego modułu są:

- kontrola działań operacyjnych oraz kondycji programu lojalnościowego oraz przeprowadzanych kampanii marketingowych
- prognozowanie kluczowych miar programu
- modele marketingowe umożliwiające segmentację klientów
- prezentacja danych w przyjaznych formatach graficznych oraz w formie pulpitu menadżerskich

W ramach projektu zostanie utworzone laboratorium technik marketingowych wyposażone m.in. w stanowiska POS, drukarki, kioski multimedialne oraz panele LCD.

Zastosowanie platformy do wspomaganie działań marketingowych przedsiębiorstw będzie niosło wiele korzyści zarówno dla operatora programu lojalnościowego jak i ich klientów. Poniżej lista kilku z nich:



## Fundusze Europejskie – dla rozwoju innowacyjnej gospodarki

Skalowalność: Architektura będzie uwzględniała zmieniającą się skalę programów oraz klientów i umożliwi dopasowanie infrastruktury do obsługi zwiększających się wolumenów danych

Przyjazny interfejs użytkownika: Utworzone zostaną przyjazne użytkownikowi interfejsy graficzne umożliwiające konfigurację skomplikowanych reguł biznesowych w prosty sposób. Dla członków programów lojalnościowych przygotowany zostanie portal zawierający kluczowe informacje oraz zbudowany w oparciu o Web 2.0

Wsparcie procesów biznesowych: Wykorzystanie nowych modułów umożliwi bardziej efektywne wsparcie procesów biznesowych w działach marketingu. W efekcie praca tych działów powinna być bardziej efektywna a klienci bardziej zadowoleni z otrzymywanych ofert.