

Исх. № 00000 от ДД.ММ.ГГ

На № _____ от _____

ООО «ЭЛЬДОРАДО»
ИНН 7715641735
КПП 774860001
ОГРН 5077746354450

Россия, 125493, Москва,
ул. Смоленск, 14
Тел.: (495) 787-78-00, факс: (495) 787-78-00
e-mail: official@eldorado.ru

Рекомендательное письмо

Настоящим письмом хотела бы порекомендовать компанию «МАСТЕРДАТА», как возможного кандидата на внедрение и развитие функциональности продукта SAP CRM (on HANA), SAP CRM Marketing, SAP CRM Loyalty Management, SAP IC, SAP BW в Вашей компании.

Проектной командой «МАСТЕРДАТА» с 2010 года по настоящее время успешно реализовано ряд проектов по автоматизации процессов компании «Эльдорадо».

В рамках проектов были поставлены и успешно реализованы следующие цели.

- Оптимизация и развитие программы лояльности.
- Расширение возможностей Компании по привлечению новых Клиентов и удержанию уже приобретенных.
- Ведение единого стандарта ввода персональных данных клиентов для сохранения чистоты данных.
- Реализация единого хранилища претензий.
- Внедрение и оптимизация функциональности Контактного Центра в рамках консультации по входящим звонкам за счет использования скриптов взаимодействия.
- Автоматизация исходящего обзвона и проведения опросов в Контакт Центре с использованием решения AVAYA PC (предиктивная система обзвона клиентов)
- Переход системы SAP CRM на новую платформу HANA и обеспечение работоспособности существующих решений после обновления.

Результаты проектов:

- С начала запуска SAP CRM рост клиентской базы увеличился в 6 раз.
- На сегодняшний день в компании Эльдорадо на SAP CRM внедрено запущено более 10 маркетинговых кампаний на ежедневной основе.
- За год запущено более 100 рекламных кампаний с использованием каналов SMS, Email и личный кабинет.
- Успешный переход ранее внедренного функционала по Лояльности, Маркетингу и Сервису на SAP CRM on HANA. Внедрение SAP CRM on HANA уменьшило время отклика системы, и как следствие увеличило оперативность проведения акций.
- Реализованы отчеты на SAP BW.

Сотрудники ООО «МАСТЕРДАТА» обладают глубокими знаниями продуктов SAP, имеют опыт исследования и построения решений для автоматизации бизнес-процессов программы лояльности, маркетинга и Контакт Центра.



С уважением,
Евгения Лавина
Директор Проектного офиса ООО
«Эльдорадо»

КОПИЯ ВЕРНА

ПОДПИСЬ



Генеральный директор
Сажнева И.А.