

Балакирев П.А.

студент института инженерных и цифровых технологий

Научный руководители: Путивцева Н.П., к.т.н., доцент,

Белгородский государственный университет

Белгород, Россия

**ОБЗОР И СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ ОНЛАЙН-ПЛАТФОРМ ДЛЯ СОЗДАНИЯ СИСТЕМ
ЛОЯЛЬНОСТЕЙ КЛИЕНТОВ**

Аннотация: В статье проведен сравнительный анализ и выбор программной платформы для создания систем лояльностей клиентов, для этого было составлено детальное описание каждой из выбранных программных платформ. Первым этапом было проведено парное сравнение критериев, на конечном этапе на основе линейной свертки (взвешенной суммы) был рассчитан вектор глобальных приоритетов альтернатив, показавший какая программная платформа для создания систем лояльностей является наиболее предпочтительной.

Ключевые слова: парное сравнение, программная платформа, система лояльности клиентов.

Balakirev P.A.

Student of the Institute of Engineering and Digital Technologies

Research advisor: Putivtseva N.P., Cand. Sc. (Engineering), Associate Professor

Belgorod State University

Belgorod, Russia

**OVERVIEW AND COMPARATIVE ANALYSIS OF ONLINE
PLATFORMS FOR CREATING CUSTOMER LOYALTY SYSTEMS**

Abstract: The article provides a comparative analysis and selection of a software platform for creating customer loyalty systems. A detailed description of each of the selected software platforms was compiled. The first step was a pairwise comparison of the criteria, and the final step was the calculation of a global priority vector based on linear convolution (weighted sum). This vector indicated

which software platform for creating customer loyalty systems was the most preferable.

Keywords: pairwise comparison, software platform, customer loyalty system.

Программа лояльности – это комплекс мер, направленный на удержание покупателей и их последующие превращение в постоянных клиентов. В основе комплекса лежат различные материальные вознаграждения, мотивирующие клиентов возвращаться в аптеку и совершать новые покупки, формирующие их доверие.

В работе любой аптеки однажды наступает момент, когда кажется, что нужно срочно запустить программу лояльности. Кажется, что с программой лояльности клиенты станут покупать больше, и получится выгодно отличаться от конкурентов. Владелец или маркетолог аптеки придумывают правила начисления скидок, выпускают брендированные карты, объявляют о запуске программы лояльности и ждут роста продаж.

Для успешного внедрения программ формирования и поддержания лояльности потребителей изначально необходимо определить те факторы, которые наиболее существенны для той или иной группы потребителей.

Сегодня развитие программ лояльности в фармацевтической отрасли приобретает особую важность ввиду высокой конкуренции на рынке медицинских препаратов и необходимости повышения привлекательности аптечных учреждений для конечных потребителей. Потребительская лояльность играет ключевую роль в формировании устойчивого положения аптечной организации на рынке, способствуя росту повторных обращений и увеличению среднего чека. При этом современные условия требуют постоянного обновления подходов к управлению лояльностью, учитывая изменения предпочтений потребителей и технологические инновации. Для автоматизации этого процесса существует инструментарий, программные платформы для разработки программ лояльности

Проведем сравнение и выбор программной платформы для создания систем лояльностей клиентов.

Программная платформа представляет собой программный продукт, имеющий возможности гибкой настройки и модульность.

Рассмотрим наиболее распространенные программные платформы, которые являются автоматизированными решениями, разработанными для создания систем лояльностей клиентов.

1) Платформа Plas-Tek® Loyalty™ (PTL) выступает единым процессинговым центром, куда стекается информация о транзакциях. Служит общим хранилищем полной информации о клиенте, предоставляет необходимые инструменты для построения эффективных взаимоотношений с клиентом и формирования его лояльности. [1].

2) Платформа SailPlay (SP) используется для запуска системы лояльности. В основе работы платформы находится механизм начисления бонусных баллов [2].

3) Платформа Loyax (L) предназначена для управления системами лояльности, поддерживает множество готовых функций и инструментов [3].

4) Платформа Starcard (S) рассчитана на создание программ лояльности [4].

5) Платформа RSB+ (RSB) позиционируется как инновационный и гибкий инструмент для запуска маркетинговых кампаний при помощи эквайрингового оборудования Банка Русский Стандарт [5].

6) Платформа лояльности iReward24 Loyalty Platform (iLP) является комплексным, модульным решением, дающим возможность построить лояльность клиентов и управлять ею [6].

7) Платформа U-Solutions. (US) Ключевым отличием и преимуществом U-Solutions является инструментарий электронных денег [7].

8) Платформа TradeLine (TL) направлена на построение эффективных систем лояльности покупателей [8].

Более подробное описание систем приведено в таблицах.

Таблица А.1 – Сравнение платформ для создания систем лояльностей

Критерии для сравнения	TradeLine	U-Solutions	iReward24 Loyalty Platform	RSB+
Разработчик	Компания ООО «ККМ02» (г. Уфа)	Компания ООО «Smart Cloud Solutions» (г. Донецк)	Информация скрыта	Г. Москва
Характеристика	Направлена на построение эффективных систем	Ключевым отличием и преимуществом является инструментарий электронных денег	Является комплексным, модульным решением, дающим возможность построить лояльность клиентов и управлять ею	Позиционируется как инновационный и гибкий инструмент для запуска маркетинговых кампаний при помощи эквайрингового оборудования Банка Русский Стандарт
Функциональные возможности	<ol style="list-style-type: none"> 1) Управление бонусными счетами покупателей. 2) Управление оборотом подарочных карт 3) Информационная рассылка посредством sms и e-mail 4) Управление рекламными акциями 5) Организация технической поддержки пользователей 6) Интерфейс для покупателей 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Полная история активности каждого участника 2) Сегментация базы по множеству критериев 3) Запуск маркетинговых кампаний для целевых групп 4) Управление картами и бонусными счетами участников 5) Возможности по обработке данных 6) Комплексная аналитика 7) Управление подарочным каталогом 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Управление записями клиентов 2) Персонализированные коммуникации с клиентами 3) Развитые методы продвижения (гибкие правила сбора баллов, дающие возможность создать любую промо-акцию) 4) Гибкое начисление баллов 5) Редемпция – замена баллов на награды, купоны скидок, услуги 6) Интернет-портал для участников программы 7) Интернет-программа для партнеров 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Проведение кампаний с индивидуальными условиями для различных категорий (например, для новых клиентов, постоянных покупателей) 2) Вознаграждение клиентов согласно заданному сценарию в режиме реального времени – в момент оплаты картой 3) Запуск маркетинговых кампаний любого масштаба, будь то вся сеть, один магазин или отдельный терминал, а также одновременное проведение неограниченного количества акций 4) Выгрузка отчетов о результатах проводимых кампаний в личном кабинете
Интеграция	Поддерживает товароучетные решения на базе «1С: Предприятие» и кассовые программы Frontol, Штрих-М Кассир	Интеграция с аккаунтом участника: - Электронный кошелек участника - Транзакционная история, фильтры - История	Программа Call Center / BOK Модуль CWA Модуль POS Модуль Gift Cards	POS-терминалы

		вознаграждений - Система персональных уведомлений		
--	--	--	--	--

Продолжение Таблицы А.1

Критерии для сравнения	TradeLine	U-Solutions	iReward24 Loyalty Platform	RSB+
Стоимость	Сервер TradeLine Lite 35000 рублей Сервер TradeLine 80000 рублей Касса TradeLine 9кассовая часть для TradeLine и TradeLine Lite) 5000 рублей Администратор TradeLine (рабочее место администратора «1С: Предприятие») 5000 рублей TradeLine Cloud (подписка на одно рабочее место в месяц) 900 рублей	Пакеты подключения: Интернет-магазинам от 150\$ в месяц Малый и средний бизнес от 250\$ в месяц Крупные сети от 800\$ в месяц	От 24 тысяч рублей	Нет информации
Поддержка облачных сервисов	Поддерживается	Поддерживается	Не поддерживается	Не поддерживается
Масштабируемость	- По спектру решаемых задач - По числу пользователей - По объемам хранящейся информации - По интеграционным связям с внешними информационными системами	Нет информации	Нет информации	Нет информации
Поддержка ОС	MS Windows, Linux, MacOS	MS Windows, Linux, MacOS	Используется программное обеспечение Comarch ALTUM, Comarch Retail и Comarch iSklep24 с мультимедийной платформой Microsoft Surface	POS-терминалы
Поддержка СУБД	Microsoft SQL Server, MySQL, Postgresql	Нет информации	Нет информации	Нет информации
Область применения	Торговые предприятия, индустрия развлечений, продажа билетов, сфера услуг,	Розничные точки, торговые сети, интернет-магазины	Торговые сети	Банк Русский Стандарт

	медицина			
--	----------	--	--	--

Продолжение Таблицы А.1

Критерии для сравнения	Starcard	Loyax Loyalty	SailPlay	Plas-Tek ® Loyalty™
Разработчик	Компания Loyalty Systems (Россия)	Компания Loyax (Великобритания)	Компания Sail Play(г. Москва)	Компания Плас-Тек ® (г. Москва)
Характеристика	Платформа рассчитана на создание программ лояльности	Платформа предназначена для управления системами лояльности.	Платформа используется для запуска системы лояльности. В основе работы платформы находится механизм начисления бонусных баллов	Платформа выступает единым центром, куда стекается информация о транзакциях. Служит общим хранилищем полной информации о клиенте, предоставляет необходимые инструменты для построения эффективных взаимоотношений с клиентами и формирования его лояльности.
Функциональные возможности	1) Современное и технологичное решение на базе iPad 2) Доступный каждому интерфейс пользователя 3) Пользовательская обратная связь	Позволяет предприятиям создавать свои собственные программы лояльности в зависимости от особенностей их бизнеса	1) Гибкий механизм начисления бонусных баллов 2) Встроенная CRM-система 3) Единая программа лояльности для сайта и точек продаж 4) Детальная аналитика по работе программы лояльности	1) Начисление и списание бонусов 2) Предоставляет возможность задать условия аннулирования бонусов при неиспользовании карты определенный период 3) Обеспечивает безопасность данных за счет дублирования информации 4) Работа в режиме offline 5) Реализует поддержку многоуровневой архитектуры торговых объектов и подразделений 6) Поддерживает возможность начисления / списания бонусов при комбинированных способах оплаты одной покупки
Интеграция	Не требует интеграции	Интеграция с POS-системой	Интеграция происходит через установку стандартного	Интеграционные работы. Перечень работ может включать: Интеграцию с кассовым ПО Установку POS или виртуальных

			модуля. Интеграция с 1С-Битрикс и InSales	терминалов Интеграцию с учетными системами Интеграцию с веб-компонентами Заказчика Интеграцию import/export механизмов
--	--	--	---	---

Окончание Таблицы А.1

Критерии для сравнения	Starcard	Loyax Loyalty	SailPlay	Plas-Tek Loyalty TM ®
Стоимость	Тарифные планы: Начальный 4000 рублей в месяц Базовый Оптимальный тарифный план 6000 рублей в месяц Премиум 8000 рублей в месяц	Нет информации	Нет информации	Нет информации
Поддержка облачных сервисов	Поддерживается	Не поддерживается	Не поддерживается	Не поддерживается
Масштабируемость	- По спектру решаемых задач - По числу пользователей - По объемам хранящейся информации	Нет информации	Нет информации	Нет информации
Поддержка ОС	На базе iPad	Android, iOS, Windows Phone	Нет информации	MS Windows, Linux, MacOS
Поддержка СУБД	Postgresql	Нет информации	Нет информации	Нет информации
Область применения	Торговые предприятия, индустрия развлечений, сфера услуг	Розничные точки, торговые сети, интернет-магазины, автомобильная промышленность, страхование, банки	Торговые сети, продажа билетов, автомобильная промышленность, РИА Новости, КНЛ	Торговые предприятия, индустрия развлечений, сфера услуг

Для сравнения программных платформ для создания систем лояльностей были выделены следующие критерии:

- функциональные возможности (ФВ);
- интеграция (И);
- стоимость (С);
- поддержка облачного сервиса (ПОС);
- масштабируемость (М);

- поддержка операционных систем (ПОСс);
- поддержка СУБД (ПБД);
- область применения (ОП).

Первым этапом было проведено парное сравнение критериев. Результаты сравнений представлены в таблице.

Анализ вектора локальных приоритетов альтернатив показал, что при выборе платформы наиболее важными являются критерии Функциональные возможности, Стоимость, Поддержка СУБД.

Далее были заполнены матрицы парных сравнений альтернатив по каждому из выделенных критериев.

Таблица А.2 – Матрица парных сравнений критериев

Выбор	ФВ	И	С	ПОС	М	ПОСс	ПБД	ОП	Вес
ФВ	1	4	2	2	3	3	2	2	0,2506
И	1/4	1	1/3	1/2	1/2	1	1/3	1/2	0,0558
С	1/2	3	1	1	2	2	1	1	0,1416
ПОС	1/2	2	1	1	2	1	1	1	0,1235
М	1/3	2	1/2	1/2	1	1	1/2	1/2	0,0761
ПОСс	1/3	1	1/2	1	1	1	1/2	1/2	0,0761
ПБД	1/2	3	1	1	2	2	1	1	0,1416
ОП	1/2	2	1	1	2	2	1	1	0,1346

Таблица А.3 – Матрица парных сравнений альтернатив по критерию 1

ФВ	PTL	SP	L	S	RSB	iLP	US	TL	Вес
PTL	1	1	1/2	2	1	3	1	1/2	0,1126
SP	1	1	1/2	2	1	3	1	1/2	0,1126
L	2	2	1	5	2	6	2	1	0,2315
S	1/2	1/2	1/5	1	1/2	2	1/2	1/4	0,0567
RSB	1	1	1/2	2	1	3	1	1/2	0,1126

iLP	1/3	1/3	1/6	1/2	1/3	1	1/3	1/6	0,0362
US	1	1	1/2	2	1	3	1	1/2	0,1126
TL	2	2	1	4	2	6	2	1	0,2252

Анализ вектора локальных приоритетов альтернатив показал, что по функциональным возможностям наилучшими платформами являются Loyax и TradeLine.

Аналогично были проведены парные сравнения альтернатив по всем критериям. Ниже описаны итоги данных сравнений.

Интеграция наилучшим образом реализована у платформ TradeLine и SailPlay. По стоимости самая подходящая платформа RSB+.

Самая лучшая поддержка облачных сервисов у платформ Plas-Tek® Loyalty™, SailPlay, RSB+.

Масштабируемость наилучшим образом реализована у платформы Plas-Tek® Loyalty™

Поддержка операционных систем лучше всего представлена у систем Plas-Tek® Loyalty™, SailPlay, TradeLine.

По критерию Поддержка СУБД лидируют платформы Plas-Tek® Loyalty™ и RSB+.

Область применения наиболее широко представлена у системы RSB+.

На конечном этапе на основе линейной свертки (взвешенной суммы) был рассчитан вектор глобальных приоритетов альтернатив.

Таблица А.11 – Вектор глобальных приоритетов альтернатив

Альтернатив	PTL	SP	L	S	RSB	iLP	US	TL
а								
Вес	0,179	0,112	0,131	0,063	0,195	0,072	0,099	0,144
	5	8	8	9	2	7	6	5

Анализ вектора глобальных приоритетов показал, что наиболее предпочтительной программной платформой для создания систем лояльностей является платформа RSB+. Немного ей уступает Plas-Tek® Loyalty™.

Список использованных источников

- 1 TradeLine [Электронный ресурс]. – 2015 – Режим доступа: <http://tlsys.ru/> (дата обращения: 02.06.2025)
- 2 Платформа Plas-Tek® Loyalty™. [Электронный ресурс]. – 2012 – Режим доступа: <http://www.plas-tek.ru/ru/plas-tek-loyalty/0/loyalty-platformplas-tek> (дата обращения: 02.06.2025)
- 3 SailPlay – платформа для запуска программы лояльности [Электронный ресурс]. – 2010 – Режим доступа: <http://sailplay.ru/loyalty/> (дата обращения: 03.06.2025)
- 4 Loyax – платформа управления лояльностью. [Электронный ресурс]. – 2011 – Режим доступа: <http://loyax.com.ru/features.html> (дата обращения: 03.06.2025)
- 5 Starcard – платформа для создания программ лояльности. [Электронный ресурс]. – 2015 – Режим доступа: <http://promo.scard.ru/#> (дата обращения: 04.06.2025)
- 6 Платформа RSB+ [Электронный ресурс]. – 2013 – Режим доступа: <http://acquiring.ru/rsb-plus/> (дата обращения: 04.06.2025)
- 7 iReward24 – программа лояльности. [Электронный ресурс]. – 2012 – Режим доступа: <http://ireward24.ru/predlozhenie/instrumentyit/platforma-loyalnoci> (дата обращения: 05.06.2025)
- 8 Платформа U-Solutions. [Электронный ресурс]. – 2010 – Режим доступа: <http://u-solutions.com.ua/> (дата обращения: 05.06.2025)

9 Шиленко, С.М. Характеристика использования программ лояльности в секторе В2С [Текст] / С.М. Шиленко, Е.Н. Парфенова // Молодой ученый. – 2017.

30– № 12. – С. 384–387. – URL: <https://moluch.ru/archive/146/40989/> (дата обращения: 08.06.2025).

10 Платформы для программ лояльности [Электронный ресурс]. – URL: https://crmindex.ru/ratings/platformu_programm_loyalnosti (дата обращения: 20.11.2025)