

Případová studie

Implementace věrnostního programu s.Oliver

www.risorsa.cz

info@risorsa.cz

11.11.2014



Úvod

Společnost s.Oliver CZ s.r.o. a s.Oliver Slovakia s.r.o. provozovala věrnostní program s konkurenčním poskytovatelem již od roku 2007. V roce 2013 se rozhodla modernizovat svůj systém, a proto vypsalá nové výběrové řízení, ve kterém jsme uspěli s naším systémem Risorsa. Hlavním cílem byla celková aktualizace věrnostního programu po prezentační i funkční stránce, zavedení nových motivačních prvků, zlepšení reportování a využití moderních technologií a trendů.

Profil zákazníka:

Firma s.Oliver CZ s.r.o. a s.Oliver Slovakia s.r.o. jsou provozovateli maloobchodní sítě s oděvy značky s.Oliver. Na území České republiky společnost provozuje 15 obchodních jednotek, na Slovensku 6.

s.Oliver CZ s.r.o.
Pekařská 695/10a
155 00 Praha 5
klub.soliver.cz
klub@soliver.cz

Země: Česká republika
Odvětví: maloobchod móda



Výchozí stav

Společnost s.Oliver provozovala od roku 2007 věrnostní program, který poskytoval základní funkcionality pro koncové zákazníky a pro samotnou firmu. Bylo možné rozesílat kampaně (bez zpětné vazby), kalkulovat slevy a body dle obrátu. Možnost specifických kampaní na míru byla minimální, reportování ze strany stávajícího poskytovatele systému nebylo žádné. Validace emailů a telefonních čísel nebyla prováděna, čímž se zvyšovaly náklady na rozesílky kampaní cenou za SMS. Webová prezentace klubu neexistovala, zákazníci měly pouze přístup do svého online konta. Odhlašování z věrnostního programu bylo manuální, administrace klubu byla rozdělena do dvou míst (část v databázi s.Oliver, část v databázi externího poskytovatele).

Cíle projektu

- Modernizovaný, centralizovaný a rozšířený systém pro vedení věrnostního programu s.Oliver
- Nová webová prezentace věrnostního programu
- Nové online zákaznické konto pro koncové zákazníky
- Mobilní aplikace pro koncové zákazníky
- Speciální rozšíření pro pokladní program, které bude
 - umožňovat online editaci zákaznických dat přímo obsluhou na pokladně,

- zobrazovat rozšířené informace o zákazníkovi,
- kontrolovat čerpání elektronických i běžných poukázek včetně kontroly země vydání,
- validovat akční kódy použité při speciálních akcích
- generovat elektronické poukázky,
- a další, čímž se posunou možnosti marketingových akcí na vyšší úroveň
- Automatické odhlašování ze systému
- Nové podmínky pro výpočet slev a bodů za obrat
- Podpora prodeje zvláštními benefity pro věrné zákazníky - implementace elektronických poukázek
- On-line přístup k informacím o prodejích, zákaznické databázi, reportingu
- Centralizovaný helpdesk pro obchody a centrálu pro úkoly týkající se správy věrnostního programu
- Hromadné rozesílání SMS a emailů informující stále zákazníky o prodejních akcích včetně měření přečtení emailů a validace kontaktů za účelem snižování nákladů za SMS.
- Hodnocení jednotlivých marketingových kampaní
- Hodnocení výkonnosti věrnostního programu
- Automatické reportování
- Bezproblémový převod historických prodejních dat do systému Risorsa
- Bezproblémový převod bodového konta do systému Risorsa
- Migrace stávajících zákazníků od původního poskytovatele do systému Risorsa
- Atraktivní „vzhled“ věrnostního programu – grafické zpracování

Řešení

Přípravné kroky

Prvním krokem byla definice nových pravidel věrnostního programu s.Oliver (forma benefitů, podmínky jejich získání, omezení, technické řešení a další).

Přípravili jsme informační stránku věrnostního programu klub.soliver.cz.

Souběžně vznikalo technické řešení, které je postaveno na softwaru speciálně upraveném pro s.Oliver v kombinaci se systémem Risorsa.

Migrace stávajících zákazníků byla řešena předáním potřebných dat ve formě csv souborů od stávajícího poskytovatele. Migraci prodejních dat jsme zrealizovali z databáze prodeje s.Oliver přes SQL Server Integration Services exportem a importem do naší databáze.

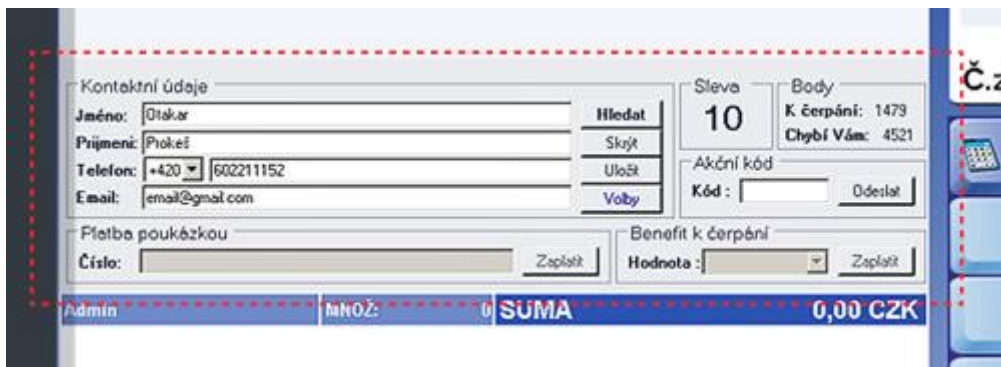
Technické řešení

Pokladní klient Risorsa

Na všechny pokladní počítače zákazníka byl nasazen pokladní klient Risorsa, který:

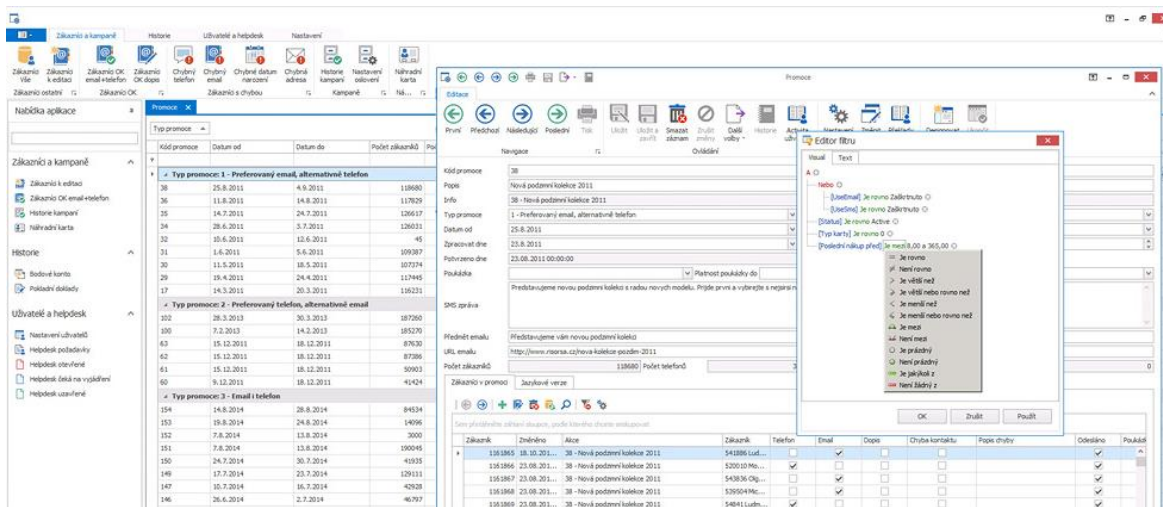
- umožňuje online editaci zákaznických dat přímo obsluhou na pokladně,

- zobrazuje rozšířené informace o zákazníkovi,
- kontroluje čerpání elektronických i běžných poukázek včetně kontroly země vydání,
- validuje akční kódy použité při speciálních akcích
- generuje elektronické poukázky



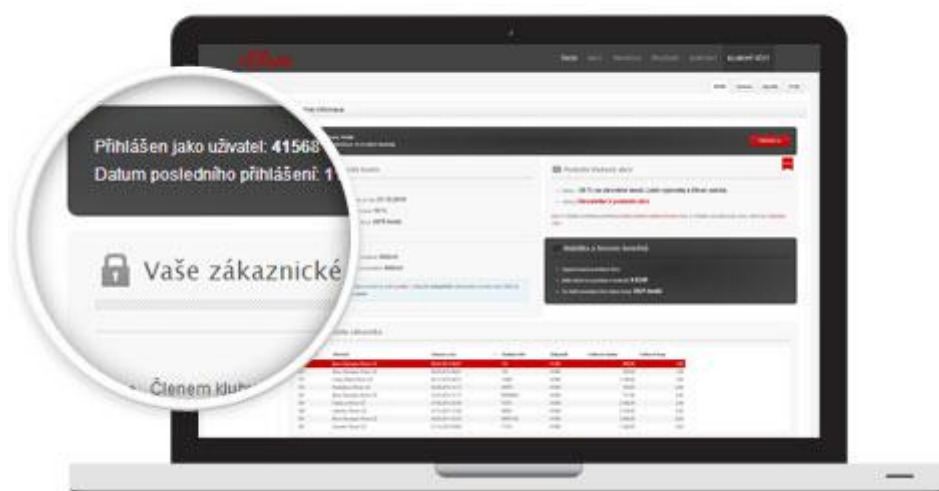
Centrální systém Risorsa

- centrální úložiště veškerých dat věrnostního programu
- centrální správa věrnostního programu
- on-line sbírá informace o prodejích a zákaznících z centrálního systému s.Oliver ConneFlow, komunikuje s pokladním klientem Risorsa
- on-line zpracovává data a kalkuluje zákaznické slevy
- automaticky generuje a rozesílá elektronické poukázky
- automaticky generuje a rozesílá akční kódy
- automaticky rozesílá systémové SMS a emaily (uvítání v klubu, přechod do vyšší slevové hladiny, narozeniny)
- rozesílá hromadné SMS a emaily při kampaních
- reportuje - automaticky dle plánovače i manuálně
- centralizovaný helpdesk k evidenci úkolů plynoucích z provozu věrnostního programu



Webová prezentace a online konto pro zákazníky

- nová informační stránka <http://klub.soliver.cz>
 - propojení webu na facebook
 - zobrazení novinek, probíhajících akcí, videí
 - výpis obchodů, pravidel a další informace
- online konto pro zákazníky
 - historie prodejů
 - objednávka elektronických poukázek
 - profil zákazníka
 - probíhající akce



Mobilní aplikace

- Je alternativou či doplňkem k plastové klubové kartě. Čárový kód je na obchodě oskenován přímo z obrazovky vašeho mobilu
- Eliminuje nutnost schovávat účtenky. Každá účtenka je v telefonu včetně položek.
- Usnadní přístup do zákaznického účtu. Umožňuje lehce editovat své profilové údaje.
- Zjednoduší čerpání klubových benefitů. Přehled vyčerpaných i nevyčerpaných elektronických poukázek.
- Poradí, kde je nejbližší obchod s.Oliver včetně vzdálenosti a zobrazení na mapě.
- Připomene nadcházející akce. Upozorní na blížící se akci a zobrazí historii ukončených.



Přínosy projektu

- Modernizace a nové funkce pro firmu s.Oliver i pro koncové zákazníky
- Použití moderních nástrojů řízení chodu věrnostního programu
- Technologický posun
- Nové formy marketingových nástrojů
- Zefektivnění a zautomatizování maxima operací spojených s chodem věrnostního programu
- Webový portál pro administraci věrnostního programu
- Atraktivní webová prezentace
- Zajištění kvalitních podkladů pro další rozhodování
- Možnost sledování a vyhodnocování prodejů v reálném čase
- Zvýšení atraktivity značky v očích zákazníků
- Vytvoření pozitivního vztahu mezi značkou a zákazníkem

Použité technologie

Technologie	Popis
Hosting Master	Hosting garantovanou dostupností 99,9%
Microsoft Visual C# a .Net Framework 4.0	Vývojové prostředí
Microsoft SQL Server 2012	Databázový server
Microsoft Windows Server 2008 R2	Operační systém hostingového serveru
IIS 7	Webový server
Joomla template	Šablona pro klub.soliver.cz
MySQL server	Joomla databáze
Amazon SES	Emailové řešení
Crazy Tomato	Řešení SMS
Xamarin	Mobilní aplikace