

Případová studie

Implementace věrnostního programu GEOX BeneFeet

www.risorsa.cz

info@risorsa.cz

8.2.2013



Úvod

Společnost X-TRADING s.r.o. se rozhodla podpořit růst svojí maloobchodní sítě prodejen zavedením vlastního věrnostního programu, který je postaven na systému Risorsa. Hlavním cílem bylo vytvoření vlastní databáze zákazníků, nastavení komunikačních kanálů pro prodejní kampaně, podpora prodeje.

Profil zákazníka:

Firma X-TRADING s.r.o. je provozovatelem maloobchodní sítě s luxusní italskou obuví značky GEOX. Na území České republiky společnost provozuje 8 obchodních jednotek.

X - TRADING s.r.o.
 Molitorovská 324/9
 Praha 10 100 00
www.benefeet.cz
info@benefeet.cz

Země: Česká republika
 Odvětví: maloobchod móda



Výchozí stav

Společnost Geox vedla evidenci stálých zákazníků v excelových sešitech na jednotlivých prodejnách. Jednalo se o decentralizovaný systém náchylný na chybovost a duplicitu, bez jakékoliv automatizace.

Při implementaci **nebylo možné využít centrální podnikový systém** pro napojení na systém věrnostních programů Risorsa. Bylo nutné propojit se systémem Risorsa jednotlivé pokladní počítače.

Používaný **pokladní software „Stores 2“ nemohl být pro účely vlastního věrnostního programu využit**. Řešením bylo naprogramovat nadstavbu nad pokladní software, který bude schopný detekovat načtené zákaznické karty, detekovat vytvořené pokladní doklady, přenášet zákaznická data a pokladní doklady mezi pokladním počítačem a systémem Risorsa.

Možnosti hromadně oslovit stálé zákazníky SMS nebo emailem byly omezené, hodnocení výkonnosti věrnostního programu neexistovalo.

Cíle projektu

- Centralizovaný a automatizovaný systém pro vedení věrnostního programu GEOX BeneFeet
- Stabilní a robustní řešení pro budování vlastní zákaznické databáze
- Řešení s důrazem na on-line zpracovávání dat a kalkulace zákaznických slev
- On-line přístup k informacím o prodejkách, zákaznické databázi, helpdesku, reportingu
- Hromadné rozesílání SMS a emailů informujících stálé zákazníky o prodejních akcích
- Podpora prodeje zvláštními benefity pro věrné zákazníky
- Hodnocení jednotlivých marketingových kampaní

- Hodnocení výkonnosti věrnostního programu
- Automatické reportování
- Bezproblémový převod historických prodejních dat do systému Risorsa
- Migrace stávajících zákazníků vedených v excelových sešitech
- Atraktivní podmínky věrnostního programu
- Atraktivní „vzhled“ věrnostního programu – název a grafické zpracování

Řešení

Přípravné kroky

Prvním krokem byla definice pravidel a fungování věrnostního programu GEOX BeneFeet (forma benefitů, podmínky jejich získání, omezení, technické řešení a další). Následovalo zvolení názvu GEOX BeneFeet, registrace potřebných internetových domén a návrh grafického zpracování reklamních materiálů či zákaznických karet včetně jejich tisku.



Přípravili jsme informační stránku věrnostního programu www.benefeet.cz.

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

Migrace stávajících zákazníků byla řešena rozesláním speciálního kódu přes email a SMS na kontakty z excelových sešitů. Ke každému jedinečnému kódu byla přiřazena zákaznická sleva konkrétního zákazníka. Stávající zákazník při dalším nákupu na obchodě obdržel svojí novou kartu, tato byla načtena a zároveň byl k této kartě zapsán speciální kód ze zasláné zprávy. Tím došlo ke spárování zákaznické slevy s konkrétní kartou.

Technické řešení

Klientský software Risorsa replicator

Na všechny pokladní počítače zákazníka byl nasazen klientský software Risorsa manager, který:

- detekuje načtení zákaznické karty, zobrazuje informaci o zákazníkovi a jeho automaticky kalkulované slevě dle realizovaného obratu
- detekuje vytvořené pokladní doklady a přenáší je do systému Risorsa
- přenáší zákaznická data mezi pokladním počítačem a systémem Risorsa

Centrální systém Risorsa

- centrální úložiště veškerých dat věrnostního programu

- centrální správa věrnostního programu
- on-line sbírá informace o prodejích a zákaznících, komunikuje s klientským softwarem Risorsa replicator
- on-line zpracovává data a kalkuluje zákaznické slevy
- 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



Přínosy projektu

- Návratnost investice do řešení v rámci několika měsíců
- Meziroční nárůst tržeb v řádu desítek procent po zavedení věrnostního programu
- Zefektivnění a zautomatizování veškerých operací spojených s chodem věrnostního programu
- Webový portál pro administraci věrnostního programu
- 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
Cloud hosting Master	Hosting garantovanou dostupností 99,99%
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
Yootheme Joomla template	Šablona pro www.benefeet.cz
Amazon SES	Emailové řešení
Crazy Tomato	Řešení SMS