



Česká velkoobchodní a distribuční společnost ROSA market s.r.o. provozuje vlastní síť maloobchodních prodejen potravin pod značkou ENAPO a PRAMEN CZ. Po 20 letech prodeje v kamenných prodejnách společnost cítila potřebu inovace v podobě realizace e-shopu a věrnostního klubu. Pro výběr systému bylo klíčové, aby propojil svět prodejen s on-line světem nakupování a zákazníci měli přehled o všech svých nákupech na jednom místě. Společnost hledala dodavatele, který by dokázal doplnit stávající řešení o moduly e-shopu a věrnostního klubu s klientskou zónou a zrealizoval tak vizi společnosti.

Od nového e-shopu a věrnostního systému se očekával zejména tento přínos:

- věrnostní klub, který umožní registraci zákazníků v kamenné prodejně i na e-shopu a průběžný nárůst registrací
- motivace zákazníka k registraci a její usnadnění
- informace o nákupech na e-shopu a na prodejnách na jednom místě
- generování a uplatňování slevových poukazů
- generování personalizovaných digitálních věrnostních karet do mobilní peněženky zákazníka
- zapojení dalších společností do věrnostního programu a čerpání zákaznických bonusů u partnerů

ŘEŠENÍ



Řešení **věrnostního systému** a **e-shopu** bylo postaveno na platformě **air&me**, která slouží jako centrální úložiště všech dat: zahrnuje databázi údajů o zákaznících, včetně jeho nákupní historie v kamenných prodejnách i na e-shopu.

air&me zajišťuje centrální správu jak věrnostního systému, tak věrnostních poukazů. Stará se o ruční i automatizovanou tvorbu slevových poukazů, o generování digitálních věrnostních karet do mobilní peněženky, umožňuje tvorbu a správu promocií, které se následně projeví při nákupu na e-shopu. Všechna data jsou zpřístupněna přes on-line API dalším systémům společnosti.

PŘÍBĚH IMPLEMENTACE



Implementace se pod vedením NG retail s.r.o. zúčastnili: týmy ROSA market s.r.o. a Solitea a.s., dodavatel centrálního řešení Navision, na který byla platforma integrována. Byly připraveny specifikace a projekty pro realizaci e-shopu a klubu s názvem **YESPASS**.

Cíle obou projektů byly naplněny – platforma **air&me** centrálně konsoliduje veškerá data související se zákazníkem: zahrnuje centrální databázi všech údajů o zákaznících, včetně kompletních nákupních transakcí uskutečněných na e-shopu i v kamenných prodejnách. Získaná data jsou následně na míru připraveným reportingem analyzována a vyhodnocována. Provozovatelem e-shopu YESPASS je nyní společnost SMART myMONEY a.s.

80 000
REGISTROVANÝCH
ZÁKAZNÍKŮ

+ 3 000
NOVÝCH VĚRNÝCH
ZÁKAZNÍKŮ MĚSÍČNĚ

80 %
ZÁKAZNÍKŮ KARTU
AKTIVNĚ VYUŽÍVÁ

až 12%
NÁRŮST TRŽEB NA
PRODEJNÁCH
MEZIROČNĚ

o 130 Kč
VYŠŠÍ PRŮMĚRNÁ
TRŽBA VĚRNÉHO
ZÁKAZNÍKA



VÝSLEDEK

Veškerá data o účastnících věrnostního programu jsou díky **air&me** konsolidována na jednom místě, takže je možné ihned odměňovat zákazníky a zaměstnance. Z **air&me** jsou také odesílány sms o stavu zásilky či newslettery. Díky možnosti vydávání plastových i digitálních věrnostních karet **YESPASS** je evidován velký zájem o registraci, přínosem je okamžitá tvorba digitálních karet a slevových poukazů, zejména však jejich centrální správa. Díky **air&me** a **YESPASS** mohou zákazníci čerpat výhody i u partnerů.

YESPASS

*„Pro společnost ROSA market s.r.o. představuje nový e-shop a věrnostní klub YESPASS zásadní změnu v přístupu k našim zákazníkům a komunikaci s nimi. Dokážeme nákupní chování zákazníků analyzovat, jsme tak schopni je nejen aktivně oslovovat, posílat adresné nabídky či informace, ale můžeme jim nabízet uplatnění získaných výhod i u našich partnerů a rozšířit tak možnosti odměňování za věrnost. Aktivní komunikace nám neustále přináší nové členy věrnostního klubu. Rovněž naši zaměstnanci velmi oceňují načítání věrnostních bodů na stravenkové karty, které pak využijí při nákupu“ říká **Petra Meisenbichler Pohlreichová, marketingová ředitelka ENAPO OBCHODNÍ a. s.***

NEJVĚTŠÍ BENEFITY

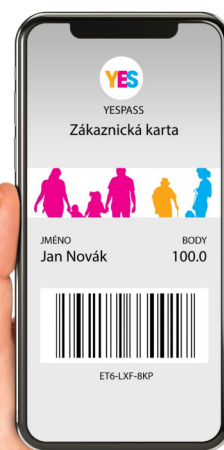
- Spuštění e-shopu a vytvoření klientské zóny, kde zákazník s digitální či plastovou věrnostní kartou najde všechny informace a svoje účtenky z nákupů na kamenných prodejnách i e-shopu
- Velký zájem zákazníků o registraci a o členství ve věrnostním klubu, nárůst registrací a prodejů díky aktivní komunikaci
- Využití personalizovaných digitálních věrnostních karet **YESPASS** v Apple Wallet a Google Pay
- Využití mobilní karty **YESPASS** jako informačního kanálu o akcích pro zákazníky
- Možnost přidat další věrnostní karty k účtu pro členy rodiny a jejich slučování
- Slevové poukazy **YESPASS** uplatnitelné v prodejnách i na e-shopu
- Aktivní komunikace se zákazníky včetně zasílání informačních sms, newsletterů a vyhodnocování reakce zákazníků
- Odměny pro zaměstnance formou kreditu na platebních stravenkových kartách
- Zaměstnanecká zóna – informace pro zaměstnance o benefitech, reporty o pohybech na stravenkové kartě
- Věrnostní body získané v prodejnách ENAPO, Pramen a na e-shopu uplatnitelné u partnerů Pivní Anděl a Tankovna
- Specializované reporty a statistiky

YESPASS
KLUB VĚRNÉHO ZÁKAZNÍKA

**VIRTUÁLNÍ
KARTU
YESPASS
MÁTE VŽDY
PO RUCE**



ONLINE
REGISTRACE



NOVÝ
E-SHOP



NOVÝ VĚRNOSTNÍ KLUB
NAPŘÍČ PRODEJNÍMI
KANÁLY



DIGITÁLNÍ VĚRNOSTNÍ KARTY
A SLEVOVÉ POUKAZY
V MOBILNÍ PENĚŽENCE



ZÁKAZNICKÁ DATA
Z PRODEJEN A E-SHOPU
NA JEDNOM MÍSTĚ

NG Retail s.r.o.

je mladá společnost navazující na již 30letou tradici dodávek specializovaných SW řešení pro maloobchod - retail. Díky týmu zkušených seniorních konzultantů má ambici přinášet stávajícím i budoucím klientům řešení, které je ušito na míru jejich byznysu, vnáší do něj přehled, pomáhá ho akcelarovat a dále rozvíjet tak, aby bylo připraveno na změny, které přináší moderní retail. Jejím nejnovějším produktem je pokladna POS NG, která je v současné době nejmodernější na trhu a zvládne obsloužit jak non-foodový segment (móda, hračky, sport, tabák...), tak i prodej v oblasti fast foodu.

ROSA market s.r.o.

ROSA market s.r.o. je tradiční, výhradně česká firma, jejíž prioritou je podpora a rozvíjení tradičního českého trhu s potravinami. Prostřednictvím sítě svých prodejen působí i v malých regionech a obcích, navazuje na provoz prodejen, které v těchto lokalitách dříve tradičně působily a zákazníci do nich docházeli a nadále dochází na každodenní nákupy čerstvých potravin. Důvěrně tedy zná regiony s jejich zvyky a zákazníky. Společnost ROSA market s.r.o. provozuje síť maloobchodních prodejen **ENAPO** a **PRAMENCZ**. V nabídce zboží najdou zákazníci jak produkty od největších dodavatelů a známých značek, tak také výrobky tradičních českých značek a regionálních dodavatelů. Rozmanitý sortiment obohacuje početná skupina výrobků vlastních značek **AVE, Říša, Lizy a Lizy Praktik**.
www.yespass.cz

