



Společnost Plaček Pet Products s.r.o., která provozuje několik obchodních značek, chtěla významně zlepšit komunikaci se zákazníky, mít přesnější údaje o jejich nákupním chování a cíleně je oslovovat. Plánovala proto vytvořit věrnostní klub pro značku Super zoo, pod kterou je provozován e-shop i síť kamenných prodejen. Společnost hledala nového dodavatele, který by dokázal doplnit stávající řešení o modul, díky němuž by veškeré zákaznické informace z prodejny i e-shopu byly na jednom místě.

Od nového věrnostního systému se očekávala zejména tato vylepšení:

- registrace prodejců v kamenné prodejně i v e-shopu
- aktivní oslovování a získávání nových zákazníků
- motivace zákazníka k registraci a její usnadnění
- generování a uplatňování slevových poukazů
- generování personalizovaných digitálních věrnostních karet do mobilní peněženky zákazníka
- možnost kategorizovat účastníky věrnostního programu
- uplatnění různé cenové politiky a výhod napříč účastníky programu

ŘEŠENÍ



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

Platforma **air&me** také zajišťuje centrální správu věrnostního systému i centrální správu věrnostních poukazů. **air&me** se také stará o ruční i automatizovanou tvorbu slevových poukazů, o generování digitálních věrnostních karet do mobilní peněženky a především poskytuje on-line API pro zpřístupnění všech zmíněných dat dalším systémům společnosti.

PŘÍBĚH IMPLEMENTACE



Implementace platformy **air&me** byla provedena dle připraveného integračního schématu. To bylo pečlivě laděno se stávajícími dodavateli a realizačním týmem společnosti Plaček Pet Products s.r.o.

Vzájemná komunikace a spolupráce byla velmi intenzivní, otevřená a vstřícná. Hlavními partnery v době implementace byli zejména dodavatel e-shopu (ShopSys), dodavatel pokladen (Diebold Nixdorf), poskytovatel komunikační platformy (Samba) a členové projektového týmu Plaček Pet Products s.r.o. Průběh implementace byl díky vstřícnému a konstruktivnímu jednání všech zúčastněných partnerů zcela hladký, byl dodržen stanovený harmonogram a dílo bylo předáno v termínu.

157%

NÁRŮST REGISTRACE
ZÁKAZNÍKŮ

69%

ZVÝŠENÍ PRODEJŮ
V E-SHOPU

41%

ZVÝŠENÍ PRODEJŮ
V KAMENNÝCH
PRODEJNÁCH



VÝSLEDEK

Díky platformě **air&me** jsou veškerá data o účastnících věrnostního programu konsolidována na jednom centrálním místě, takže je možné ihned odměňovat zákazníky i zaměstnance. Výhodou je i registrace zákazníků napříč prodejními kanály, okamžitá tvorba digitálních věrnostních karet a slevových poukazů při registraci a jejich centrální správa. Díky **air&me** dnes Super zoo nabízí registrovaným členům výhodnější ceny a s využitím specializovaného reportingu pro ně připravuje cílené akční nabídky.

*„Díky novému věrnostnímu systému jsme zjednodušili proces registrace pro naše zákazníky a zároveň jsme jim umožnili pohodlně získat digitální mobilní kartičky do jejich chytrých telefonů bez nutnosti stahování aplikace. Jako hlavní benefit vnímáme možnost komunikovat a analyzovat chování našich zákazníků nejen z e-commerce ale také z kamenných prodejen. Také nám platforma **air&me** umožnila více motivovat naše zaměstnance a odměňovat je,“ říká **Pavel Kopřiva, marketingový ředitel Plaček Pet Products s.r.o.***

**super
zoo**

NEJVĚTŠÍ BENEFITY

- Nárůst registrovaných zákazníků a nárůst prodejů díky aktivní komunikaci
- Využití personalizovaných digitálních věrnostních karet v Apple Wallet a Google Pay se jmény domácích mazlíčků
- Možnost přidat další věrnostní karty k účtu pro členy rodiny
- Narozeninové slevy pro zákazníky a jejich mazlíčky
- Slevový voucher svázaný s věrnostní kartou
- Vytváření tzv. „chytré slevy“ - aktivní oslovení zákazníků dle lokace, dle kategorie produktů
- Motivace a odměňování zaměstnanců na základě prodejů a délky pracovního poměru
- Reporting dle místa a počtu zaregistrovaných zákazníků a přizpůsobení počtu personálu na pobočkách



G Pay

Add to
Apple Wallet



ZÁKAZNICKÉ
VÝHODY NAPŘÍČ
PRODEJNÍMI KANÁLY



DIGITÁLNÍ VĚRNOSTNÍ
KARTY A SLEVOVÉ POUKAZY
V MOBILNÍ PENĚŽENCE



CENTRÁLNÍ SPRÁVA VŠECH
TYPŮ VĚRNOSTNÍCH KARET
A SLEVOVÝCH POUKAZŮ



ADRESNÝ MAILING
S INDIVIDUÁLNÍMI
NABÍDKAMI

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.

Plaček Pet Products s.r.o.

Společnost Plaček Pet Products s.r.o. je součástí skupiny firem Plaček Group. Základní kámen skupiny byl položen před 30-ti lety, její součástí je velkoobchod a síť 270 kamenných prodejen a e-commerce v několika státech pod různými obchodními značkami: **Super zoo** v Čechách, na Slovensku a v Rumunsku, **Dino zoo** v Rusku a Lotyšsku, **Kakadu** v Polsku a nedávno byla uvedena nová značka **Zoo market** v České republice. Společnost Plaček Pet Products s.r.o. byla založena v r.2015 s ambicí umožnit zákazníkům pohodlný nákup napříč všemi prodejními kanály. Nabídku služeb neustále inovuje, na Slovensku a v Lotyšsku jsou součástí prodejen i veterinární kliniky, v Praze byl otevřen psí salon. www.superzoo.cz

