



Společnost NAY a.s. je největší specializovaný maloobchodní prodejce spotřební elektroniky na Slovensku. NAY nabízí svým zákazníkům členství v NAY Extra klubu a aplikaci Smart App do mobilního telefonu ke stažení. Díky aplikaci můžou získat výhodné členství ve věrnostním klubu, informace o stavu svého věrnostního konta a o marketingových akcích. Společnost však chtěla oslovit i ty zákazníky, kteří aplikaci nemají, rozhodla se proto využít nativních platform Apple Wallet a Google Pay, prostřednictvím kterých by jim mohla nabídnout jak digitální věrnostní karty a slevové poukázky, tak dobíjecí dárkové karty s expirací.

Co bylo potřeba řešit:

- Nabídnout zákazníkovi digitální věrnostní kartu jednoduše, přímo do mobilní peněženky
- Oslovit větší počet zákazníků, zejména těch, kteří nechtějí do telefonu instalovat aplikace
- Eliminovat plastové karty s čárovým kódem pro identifikaci zákazníka
- Informovat zákazníka o stavu věrnostního konta a o marketingových akcích bez jeho interakce push notifikací
- Mít možnost rozšířit řešení do dalších států

ŘEŠENÍ



Digitální karty jsou realizovány na platformě **air&me**, která zajišťuje generování a správu digitálních věrnostních karet do mobilní peněženky.

Platforma **air&me** se také stará i o automatizovanou tvorbu slevových poukazů a dárkových karet. Data o zákaznících a jejich nákupech poskytuje centrální ERP systém SAP. Odkazy pro stažení digitálních karet jsou dostupné v klientské zóně e-shopu a mobilní aplikaci. Karty jsou vizualizovány dle úrovně věrnosti – modrá, stříbrná a zlatá.

PŘÍBĚH IMPLEMENTACE



Implementace probíhala ve spolupráci se společností PeckaDesign, která je dodavatelem e-shopu a s IT oddělením společnosti NAY, které připravilo interface na SAP.

Byl připraven interface na SAP tak, aby data o zákazníkovi a jeho nákupech mohla být replikována ze SAP do **air&me**. V **air&me** byly následně vygenerovány digitální karty s designem odpovídajícím věrnostní úrovni zákazníka. Odkazy na stažení těchto karet přebírá e-shop a mobilní aplikace do klientské zóny zákazníků.

Zákazníci si následně můžou digitální kartu nahrát z privátní klientské zóny na e-shopu do svých mobilních peněženek Apple Wallet nebo Google Pay. Design karty se v peněžence automaticky změní při dosažení vyšší věrnostní úrovně zákazníka.

20 %
NÁRŮST VYUŽÍVÁNÍ
DIGITÁLNÍCH
VĚRSTNÍCH KARET

2x větší
ZÁJEM ZÁKAZNÍKŮ O
DIGITÁLNÍ KARTY NEŽ
O PLASTOVÉ

**NAY
EXTRA KLUB**



VÝSLEDEK

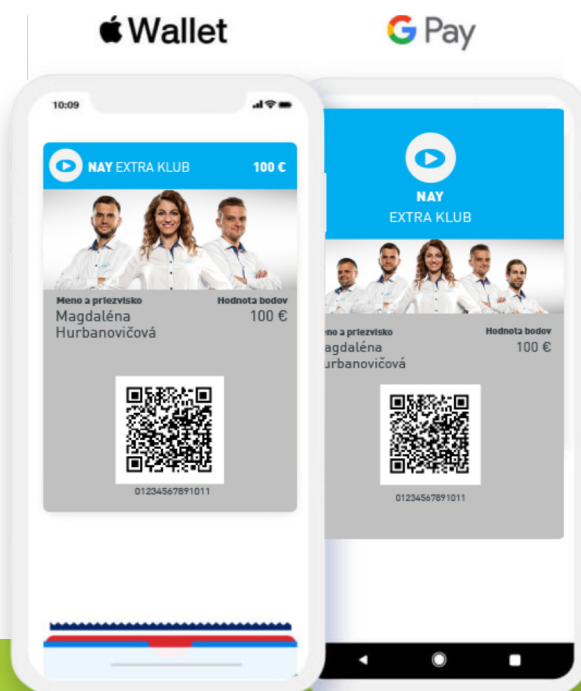
Digitální karty v mobilu, které jsou zákazníkům zprostředkovány díky platformě **air&me**, jsou dalším nástrojem pro oslovení zákazníků a aktivní komunikaci s nimi. Umožňují společnosti NAY posílat notifikace o připravovaných akcích a událostech. Samotní zákazníci mají okamžitý přehled o stavu svého věrnostního konta a bezprostředně po nákupu mohou dostávat slevové šeky generované na základě nákupu. Můžou rovněž využívat nabíjecí digitální dárkové karty s expirací, které je možné zakoupit na eshopu i na prodejnách.



„Digitální karty v mobilní peněžence nám umožňují začít na větší skupinu zákazníků, bezprostředně s nimi komunikovat, informovat je o marketingových akcích, o aktuální výši věrnostního konta a nabízet jim další výhody dle věrnostní úrovně, včetně slevových poukazů generovaných na základě nákupů. Ty můžou následně uplatnit v omnichannel režimu, jak na kamenné prodejně, tak na e-shopu“ říká Michal Dugáček, procesní manažer NAY.

NEJVĚTŠÍ BENEFITY

- Oslovení většího počtu zákazníků a rychlejší komunikace
- Zákazník má možnost výběru typu věrnostní karty - digitální vs. plastová
- Zjednodušení procesu ověření zákazníka na pokladně
- Zavedení dárkových karet s expirací nabitého kreditu
- Zasílání slevových poukázek zákazníkům po nákupu
- Možnost zasílání cílených notifikací zákazníkům dle úrovně věrnosti
- Rozšíření řešení na český trh pro společnost Electro World
- Pokročilý reporting ohledně využití slevových poukazů a dárkových karet



DIGITÁLNÍ KARTY
V MOBILNÍ
PENĚŽENCE



DIGITÁLNÍ SLEVOVÉ
POUKÁZKY A
DÁRKOVÉ KARTY



VĚRNOTNÍ
KONTO
ON-LINE



OKAMŽITÁ
ODMĚNA
ZA NÁKUP

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 obslužit jak non-foodový segment (móda, hračky, sport, tabák...), tak i prodej v oblasti fast foodu.

NAY a.s.

je největší specializovaný maloobchodní prodejce elektroniky na Slovensku, provozující síť 46 velkoformátových prodejen pod značkou NAY. Od r. 2014 vlastní a provozuje 40 prodejen elektroniky značky Electro World v Čechách.

Společnost je na trhu již 30 let a pravidelně získává ocenění v anketách „Obchodník roku“ pro nejlepšího maloobchodníka v kategorii Obchodník s elektronikou, nebo „Superbrands Award“ - ocenění dlouhodobé kvality, kterou nabízí svým zákazníkům.

www.nay.sk

