



Družstvo CBA CZ je sdružení velkoobchodů a maloobchodních jednotek, které aktuálně čítá přes 1000 prodejen v celé České republice. Současným cílem CBA je vybudovat stabilní síť kvalitních maloobchodů, čehož se snaží dosáhnout podporou maloobchodníků, investicemi do prodejen, cíleným marketingem nebo zaváděním nových technologií a služeb. Stejně tak se společnost zaměřuje na zlepšení komunikace se zákazníkem a nabídkou zvýhodněných nákupů na bázi věrnosti. Družstvo CBA CZ proto hledalo dodavatele, který by dokázal doplnit stávající pokladní řešení v prodejnách o věrnostní klub a zároveň vytvořit klientskou zónu na e-shopu, kde by zákazníci mohli mít přehled o nákupech, stavu věrnostního konta a zároveň možnost směnít nasbírané body za vybrané produkty.

Co bylo potřeba řešit?

- Vytvořit moderní věrnostní klub, který umožní registraci zákazníků v kamenné prodejně i na e-shopu a průběžný nárůst registrací
- Motivovat zákazníka k registraci a její usnadnění
- Adresně oslovovat zákazníky a zasílat newslettery
- Vytvořit personalizovanou zákaznickou zónu
- Mít možnost interakce se zákazníkem – vytvořit podmínky pro zákaznickou soutěž
- Generovat slevové poukazy na základě selekce zákazníků
- Generovat personalizované digitální věrnostní karty do mobilní peněženky zákazníka

ŘEŠENÍ



Řešení **věrnostního systému** bylo postaveno na platformě **air&me**, která slouží jako centrální úložiště všech dat souvisejících se zákazníkem, včetně jeho kompletní nákupní historie v kamenných prodejnách.

Platforma **air&me** také zajišťuje centrální správu věrnostního systému i centrální správu věrnostních poukazů. **air&me** se dále stará o ruční i automatizovanou tvorbu slevových poukazů, o generování digitálních věrnostních karet do mobilní peněženky, umožňuje centrální tvorbu a správu promócí, které se následně projeví při nákupu na e-shopu v košíku. Všechna data jsou zpřístupněna přes on-line API dalším systémům společnosti.

PŘÍBĚH IMPLEMENTACE



Implementace platformy **air&me** byla projektem, kterého se aktivně účastnily i týmy Družstva CBA CZ, dále tým dodavatele pokladen a centrálního back office systému, na který byla platforma **air&me** integrována. Byla připravena funkční specifikace a projekt pro realizaci věrnostního klubu a zákaznické zóny s věrnostními kartami nazvanými **BIM KARTA**.

Celým věrnostním programem provází zákazníka maskot CBA - BIM, podle něhož je celý projekt nazvaný.

air&me centrálně konsoliduje veškerá data o zákaznících a jejich nákupních transakcích na e-shopu i v prodejnách. Data jsou následně na míru připraveným reportingem analyzována a vyhodnocována.

13 000+

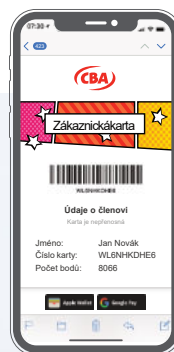
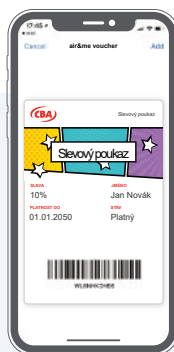
REGISTROVANÝCH
ZÁKAZNÍKŮ

40 %+

ZÁKAZNÍKŮ KARTU
AKTIVNĚ VYUŽÍVÁ

60

AKTIVNĚ ZAPOJENÝCH
PRODEJEN, KTERÉ VLASTNÍ
POTŘEBNÝ POKLADNÍ SYSTÉM



VÝSLEDEK



Veškerá data o zákaznících a jejich nákupech jsou díky platformě **air&me** na jednom centrálním místě. V zákaznické zóně se můžou zákazníci zapojit do soutěže s vybranými účtenkami, nebo směňovat svoje věnostní body za vybrané produkty. Z **air&me** jsou zákazníkům na základě segmentace odesílány letáky a newslettery. Vydávání digitálních věnostních karet **BIM KARTA** se setkal s velkým zájmem zákazníků o registraci do věnostního klubu.

„Pro Družstvo CBA CZ je vytvoření zákaznické zóny a spuštění věnostního klubu a digitálních věnostních karet s názvem **BIM KARTA** významným krokem k aktivní komunikaci se zákazníkem, přínosem je okamžitá tvorba digitálních věnostních karet při registraci a jejich centrální správa. Díky segmentaci v **air&me** jsme schopni adresně zákazníky oslovovat, zasílat cílené nabídky a slevové poukazy. Aktivní práce a komunikace nám neustále přináší nové členy věnostního klubu.“ říká **Iva Indrová, marketingová manažerka Družstva CBA CZ**.

NEJVĚTŠÍ BENEFITY

- Vytvoření klientské zóny, kde zákazník s věnostní kartou najde všechny informace a svoje účtenky z nákupů na kamenných prodejnách
- Využití personalizovaných digitálních věnostních karet **BIM KARTA** v Apple Wallet a Google Pay
- Využití mobilní karty **BIM KARTA** jako informačního kanálu o akcích pro zákazníky
- Možnost přidat další věnostní karty k účtu pro členy rodiny a jejich slučování
- Slevové poukazy **BIM KARTA** uplatnitelné v prodejnách
- Aktivní komunikace se zákazníky na základě segmentace, adresné zasílání letáků a newsletterů
- Soutěž pro zákazníky a slosování o ceny v klientské zóně
- Možnost výběru zboží z on-line katalogu, zaslání na vybranou prodejnu a vyzvednutí s využitím benefitů spojených s **BIM KARTOU**
- Směňování získaných věnostních bodů v klientské zóně za vybrané zboží
- Specializované reporty a statistiky



NOVÝ VĚNOSTNÍ
KLUB NAPŘÍČ
PRODEJNÍMI KANÁLY



ZÁKAZNICKÁ
ZÓNA



DIGITÁLNÍ VĚNOSTNÍ
KARTY A SLEVOVÉ
POUKAZY V MOBILNÍ
PENĚŽENCE

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.

www.ngretail.cz

ngretail
next generation software



+420 724 000 622



info@ngretail.cz



www.ngretail.cz

Družstvo CBA CZ

Družstvo CBA CZ je sdružení velkoobchodů a maloobchodních jednotek, které aktuálně čítá přes 1000 prodejen a produkuje obrát více než 6 miliard Kč. Družstvo CBA CZ je součástí CBA International, je držitelem franchisového konceptu CBA a vlastníkem master franchisy pro Českou republiku. Franchisa CBA PREMIUM nabízí majitelům prodejen podporu a rozličné výhody výměnou za dodržování franchisových pravidel. Výsledkem se stala kvalitní síť prodejen, která stojí na pevných základech a nabízí svým zákazníkům, převážně ve vesnicích, komfort velkých městských prodejen a přitom pocít příjemného domácího prostředí „jejich“ prodejny.

www.cba.cz