

PŘÍPADOVÁ STUDIE

Kompletní změna architektury datového skladu nastartovala výkon jednoho z největších věrnostních programů v ČR

MILNÍKY PROJEKTU

- Rekonstrukce věrnostního programu během 6 měsíců
- DWH Architektura pro více než 3 miliony zákazníků
- BI reporting pro strategická a provozní rozhodnutí
- Design registračního procesu s minimálním drop-outem
- Zefektivnění celého centra zákaznické péče včetně call centra



Zásadním benefitem navrženého řešení je možnost přesného a extrémně rychlého reportingu. Ten mohou využívat nejen vrcholní manažeři společnosti, ale prakticky všichni zainteresovaní zaměstnanci.

”

KLIENT

Dr.Max – lékárenský řetězec na evropské úrovni

Lékárenský řetězec Dr.Max je jedním z nejvýznamnějších hráčů na českém trhu s léky. Od svého založení v roce 2001 se rozrostl na cca 500 poboček po celé zemi a stále se rozvíjí. Dr.Max se zaměřuje na prodej léků, zdravotnických potřeb a kosmetiky. Díky svému rozsáhlému sortimentu, vlastní značce léků, inovativnímu servisu a konkurenceschopným cenám si získal širokou zákaznickou základnu. V současné době Dr.Max pokračuje v expanzi na zahraničních evropských trzích.



VÝZVA

Konsolidace zákaznických dat a rekonstrukce věrnostního programu

- Konsolidace velkého objemu dat s vysokou chybou a nepřesností
- Přeregistrace všech členů zákaznického programu
- Návrh řešení, které nezatíží firemní účetnictví dohadnými položkami
- Příprava dostatečně robustní architektury vhodné pro růst firmy
- Design chytrého a výkonného věrnostního programu

V roce 2010 se pro lékárenský řetězec Dr.Max stala jedním z klíčových prvků plánované expanze zásadní rekonstrukce stávajícího věrnostního programu. Úkolem CEOS Data bylo během několika následujících měsíců přinést nový pohled na celé řešení, navrhnout robustní a dostatečně dimenzovanou architekturu a zajistit funkční technologii pro ambiciózní plány klienta.

Zákazník se dlouhodobě potýkal s nízkou výkonností věrnostního programu – ať už z technického pohledu, či z pohledu schopnosti využít potenciálu nasbíraných dat. Současně s potřebou změny technického řešení klient plánoval i rozsáhlou akvizici nových zákazníků. Původní řešení nebylo schopné dodávat plnou paletu Customer a Business Intelligence analýz, trpělo na velké objemy nepoužitelných dat s velkou chybou a nepřesností.

Nejdůležitější funkce věrnostního programu z pohledu zákazníka, tedy sběr bodů, značně zatěžovala firemní účetnictví z hlediska vlastní správy a vytváření dohadných položek. Jako nutný krok se ukázala i přeregistrace zákazníků stávajícího věrnostního programu.

ŘEŠENÍ

Nová robustní architektura datového skladu, kvalitní BI reporting a promyšlený věrnostní program

Vzhledem k dlouhodobé spolupráci společnosti CEOS Data se zákazníkem byla analýza výchozího stavu velmi přesná a efektivní.

Jako klíčové body modernizace programu jsme stanovili tyto oblasti:

- Architekturu datového skladu
- Škálovatelnost reportingu
- Provádění řešení s marketingovými nástroji
- Vytvoření strategie hladké přeregistrace

DWH architektura pro 3 miliony zákazníků

Díky nové architektuře DWH je celý systém od počátku připraven vyrůst do násobků původní velikosti. V současnosti je věrnostní program lékáren Dr. Max se svými více než 3 miliony klientů největším v České republice a řešení je dimenzováno na další růst. Z důvodu expanze celé skupiny ve střední a východní Evropě bude tato schopnost i v nejbližší budoucnosti extrémně důležitá.

Přeregistrace s minimálním drop-outem

Původní systém neobsahoval příliš spolehlivých dat, a proto se jako nutná ukázala přeregistrace všech stávajících členů věrnostního programu. Zajistili jsme hladký chod systému pro vytváření nových registrací a pro jejich správu.

Díky rychlému nahlížení do databáze se podařilo značně zefektivnit i práci vlastního call centra společnosti Dr. Max, jehož informovanost a správu zajistila řešení z dílny CEOS Data. Nejdůležitější funkce věrnostního programu z pohledu zákazníka, tedy sběr bodů, značně zatěžovala firemní účetnictví z hlediska vlastní správy a vytváření dohadných položek. Jako nutný krok se ukázala i přeregistrace zákazníků stávajícího věrnostního programu.

VÝSLEDKY

Nový věrnostní systém je postavený na technologiích, které zvládají růst společnosti o 1000 %

- Moderní a robustní architektura věrnostního programu připravená na expanzi firmy
- Přesný a rychlý reporting pro efektivní rozhodování
- Zefektivnění práce call centra díky přístupu k reportingu
- Datová analytika napojená na další firemní nástroje
- Spolehlivý a bezpečný sběr zákaznických dat

Kompletní řešení dodané za 6 měsíců

Za pouhých šest měsíců vznikl zásadně přepracovaný systém, který je dostatečně výkonný a robustní, aby sloužil svému účelu i v případě velmi rychlého růstu, a s tím přibývajícím náročností na technické řešení. Nasazené analytické nástroje a z nich vycházející reporting výrazně změnily schopnost využívat data pro správná a informovaná strategická a provozní rozhodnutí společnosti a pomohla jí stát se jedničkou na českém i středoevropském trhu.

KLÍČOVÉ OSOBY PROJEKTU



Po dobu naší spolupráce se síť lékáren Dr.Max rozšířila ze 40 na dnešních 460. Nově navržený datový sklad, který je srdcem celého řešení, tedy zvládl nárůst společnosti o více než 1000 %.

Pavol Zemaník
Technologický konzultant CEOS Data



S CEOS Data jsme vybudovali největší věrnostní program v ČR, který využívá přes tři miliony zákazníků. Je založený na omnichannel přístupu, takže ať už zákazník přijde na prodejnu, objednává na e-shopu nebo s námi komunikuje e-mailem, vždycky víme, o koho jde a jaká je jeho historie s námi. Nabídky šijeme zákazníkům na míru a mohou je využít, kteroukoli cestou. A to je to, co jim vyhovuje.

Václav Filip
CRM manažer, Dr.Max