

# VĚRNOSTNÍ PROGRAM V RETAILOVÉM ŘETĚZCI

Nasazení technologie Business Rules Management System (BRMS) umožní získat významnou konkurenční výhodu před obchody, které jsou schopny aplikovat pouze jednoduché plošné slevy určené např. všem držitelům karet. Cílení na přesně definované zákaznické skupiny vede ke zvýšení loajality, nárůstu prodejů i snížení výdajů na marketingové kampaně.

Maloobchodní řetězec obsluhuje asi 200 000 zákazníků a provozuje více než 200 prodejen (potravin, drogerie a zahradní potřeby) v několika krajích. Připravuje zavedení věrnostního programu, který má zahrnovat:

- vydávání zákaznických karet,
- načítání bodů za nákup,
- přidělování bodů navíc za nákupy preferovaných položek, využití služeb apod.,
- speciální nabídky zaměřené na zákazníky s různým profilem,
- zvýhodnění některých zákazníků při vyřizování některých reklamací.

V rámci takového programu by bylo možné plošně aplikovat omezený počet jednoduchých pravidel. Má-li však projekt přinést významnější konkurenční výhodu, je zapotřebí jej cíleně zaměřit na různé skupiny zákazníků, zapojit do něj i kontaktní centrum a personál na prodejnách, a integrovat věrnostní programy partnerů.

To by vedlo k řádově tisícům kombinací situací a pravidel, která se navíc velmi rychle mění. V rámci dosud nasazených technologií není možné zajistit, aby pravidla byla aplikována konsistentně a vždy správně.

## Zadání (požadavky na změnu)

Zavést jednotný systém zadávání pravidel, která budou určovat:

- na které zákazníky se má akce vztahovat (věk, pohlaví, okres, předchozí nákupy atd.)
- v jaké situaci má být pravidlo aplikováno (např. při reklamaci, při nákupu specifické položky, při nákupu nad určitou částku atd.),
- co dále má být kontrolováno (např. zda zákazník během posledních dvou měsíců neuplatnil žádnou reklamaci),
- akci, která má být provedena (např. poskytnutí mimořádné slevy, oslovení s další nabídkou, uznání reklamace bez dalšího zjišťování atd.).

Systém zadávání pravidel má splňovat následující požadavky:

- jednotný přehled o aktivních pravidlech
- nedochází k rozporu mezi žádnými dvěma pravidly
- vždy aplikováno správné pravidlo (a to i při osobním jednání)
- žádný úkon ani jednání se zákazníkem není kvůli věrnostnímu programu zpožděno o více než několik vteřin
- lze vytvářet a měnit pravidla v řádu hodin nebo nejvýše dnů.

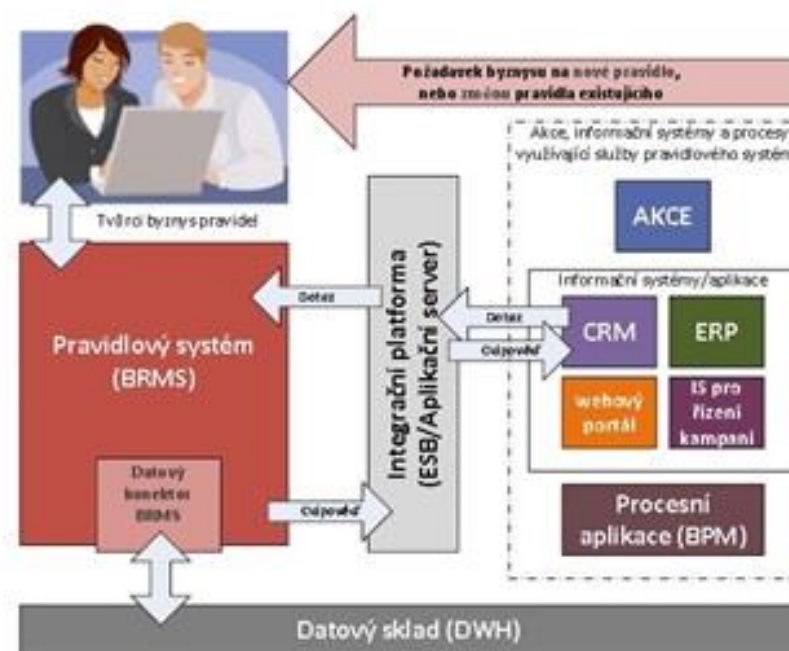
## Řešení

Byl nasazen systém pro řízení rozhodovacích pravidel (BRMS – Business Rules Management System), který byl integrován s CRM, ERP, zákaznickým portálem, datovým skladem, systémem pro řízení pokladních terminálů a s karetním systémem.

Veškerá pravidla jsou zanesena v BRMS. Ostatní systémy vznášejí do BRMS dotazy a dostávají zpět instrukce, jaká akce má následovat. Tyto instrukce řídí i jednání personálu na pokladnách a při vyřizování reklamací.

Pracovníci marketingu mohou zadávat nová pravidla přímo do uživatelského rozhraní. Pouze v komplikovanějších případech se obrací na IT podporu. V rámci tohoto rozhraní probíhá také schvalování. Při zadávání každého nového pravidla (nebo provádění změny) je automaticky prováděna kontrola konsistence se stávajícími pravidly, případně také simulace umožňující odhadnout finanční dopady.

Vlastní výkon pravidel je automatizován.



Pravidlový systém automatizuje posuzování dat o zákaznících, produktech a událostech z různých systémů a aplikací vždy správného pravidla.

## Přínosy

- Zvýšení spokojenosti a loajality zákazníků
- Nárůst prodejů
- Získání konkurenční výhody oproti řetězcům, které mohou jen plošně aplikovat jednoduchá pravidla typu „sleva o určité procento pro všechny držitele karet“
- Možnost reagovat na konkurenční akce, slevy a kampaně v podstatě obratem
- Možnost zacílit reakci na konkurenční kampaně na nejvíce „ohrožené“ skupiny zákazníků
- Možnost zadávat i komplikovanější komplexní pravidla s mnoha podmínkami
- Snížení nákladů na marketingové kampaně
- Bezchybná realizace pravidel napříč celou organizací
- Vyšší míra jistoty, že nebude provedena žádná nedomyšlená změna
- Úspora času zaměstnanců (proti běžnému programování pravidel až o 90%)

### GALEOS a.s.

Michelská 300/60  
140 00 Praha 4  
Česká republika

Tel.: +420 241 480 855

<http://www.galeos.cz>

<http://www.galeos.eu>

## Jiné podobné situace a procesy

Technologie BRMS může přinést podobný úspěch všude, kde:

- organizace obsluhuje velký počet zákazníků,
- chce pro ně připravovat programy či služby na míru jednotlivcům nebo malým skupinám,
- chce tyto programy a služby centrálně řídit,
- je důležité mít jistotu, že jsou pravidla aplikována vždy správně.



UC\_RIN\_V1.0\_072014

Pokud si chcete ověřit, zda by byl koncept BRMS užitečný i pro vaši organizaci, můžete nás [kontaktovat zde](#).