

KONTAKT

YOUR SYSTEM, spol. s r.o.

Türkova 2319/5b (Prague Gate)
149 00 Praha 4 – Chodov

Tel. +420 277 775 500
E-mail info@octopos.cz
www www.octopos.cz



OctoPOS otevřel nové možnosti věrnostním programům ve společnosti Globus

GLOBUS

Společnost Globus ČR, k. s., provozuje v České republice síť patnácti hypermarketů a hobby marketů Baumarkt. Společnost v ČR působí od roku 1994 a zaměstnává více než 7 000 lidí. Její obrát činí zhruba 27 miliard Kč, z toho činí obrát na čerpacích stanicích přes 2 miliardy Kč.

Na jaře 2011 začalo marketingové oddělení společnosti GLOBUS zvažovat různé možnosti věrnostních klubů a programů s cílem zapojit do programů také čerpací stanice (ČS). Avšak díky nehomogennímu prostředí pokladních systémů byla cesta k věrnostnímu systému komplikovaná.

„Nebyl jsem zcela přesvědčený, že je nutné vyměnit řídicí systém, protože není jednoduché pustit se do komplexní výměny na všech ČS sítě Globus. Ale výhody, které nám systém OctoPOS nabídl, mě jednoznačně přesvědčily.“

Velmi mě zaujala bezpečnost, kterou systém přináší. Veškerý pohyb zboží je beze zbytku evidován a existuje na něj doklad. Avšak největší výhodou spatřuji v tom, že bylo možné systém OctoPOS propojit přímo s naším pokladním systémem. Již tenkrát jsme totiž spatřovali v homogenizaci našich pokladních systémů tu správnou cestu, která nám otevře nové možnosti. Což se i stalo. Díky systému OctoPOS bylo možné začlenit čerpací stanice do našeho věrnostního programu.“ shrnuje **Ing. Dr. Miroslav Exner, CIO, GLOBUS.**



Ing. Dr. Miroslav Exner
CIO, Globus

Hodnocení

„Ceníme si vstřícnosti při spolupráci se společností Your System. Na straně společnosti pracují odborníci, kteří své práci skutečně rozumí a neváhají poradit a pomoci. Celý projekt proběhl rychle a bez problémů a jsme s jeho výsledkem velmi spokojeni. Řešení OctoPOS nám již v tuto chvíli přineslo spoustu výhod. Díky realizaci tohoto projektu se výrazně snížily naše finanční náklady na vývoj nového věrnostního systému, navíc při plánovaném přechodu na nový retailový systém SAP retail ušetříme díky sjednocování pokladních systémů finanční prostředky v řádech až stovek tisíc EUR.“

Řešení OctoPOS nám přineslo:

- **Zvýšení bezpečnosti** mokrého hospodářství (na každý pohyb zboží existuje doklad)
- **Výrazné finanční úspory** (implementace SAP retail, vývoj věrnostního systému)
- **Dostupnost všech informací z ČS v reálném čase**
- **Možnost implementace věrnostního programu**
- **Snížení chybovosti** způsobené lidským faktorem
- **Snížení pracnosti** pro obsluhu ČS, oddělení auditu a revizí
- Možnost **automatických závozů**
- **Zavedení pravidel mokrého hospodářství**
- Využití obrazovek **OctoMATU** k marketingovým účelům
- **Zjednodušení procesů**



NASAZENÍ ŘÍDICÍHO SYSTÉMU OCTOPOS

1) Analýza prostředí a procesů na ČS (červenec 2011, 6 měsíců)

Analýza odhalila jisté mezery, vzniklé mj. díky absenci vzdáleného dohledu. Množství činností bylo realizováno ručně, přímo obsluhou čerpací stanice, což otevíralo prostor pro vznik chyb lidského faktoru.

2) Realizační a přípravná fáze (prosinec – květen 2012, 5 měsíců)

V této fázi začala úprava systému pro pilotní nasazení. Bylo nutné upravit interface tak, aby se jedna obrazovka starala o pokladní transakce, a druhá o ČS. **Martin Böhm** odpovědný za správu pokladního systému společnosti Globus uvádí: „Pokladní si na tuto koncepci velmi rychle zvykli. Ačkoliv jsme se báli, že se to pro obsluhu stane složitější, tak praxe ukázala, že práce se dvěma obrazovkami pro ně není žádný problém.“

V rámci realizační a přípravné fáze bylo nutné realizovat audit, popsat nové procesy, vypsát a vyhodnotit výběrová řízení na dodavatele PHM pro automatický závoz ČS.

Souběžně s úpravou systému OctoPOS započaly přípravy věrnostního systému. IT oddělení připravilo nový koncept věrnostního systému, který umí provozovat řadu různých věrnostních programů současně a nad jednou databází. Díky sjednocení pokladních systémů bylo možné vyvíjet jen jeden věrnostní systém, který stojí vedle pokladního systému.

3) Pilotní provoz (červen - říjen 2012, 4 měsíce)

Ke spuštění pilotního provozu poznamenává **Ing. Dr. Zdeněk Pechal**, ředitel divize karetních systémů společnosti Your System: „Pro pilotní provoz byla vybrána ČS v Českých Budějovicích. Před vlastním nasazením probíhaly noční testy, aby nebyl ohrožen běžný provoz.“

Na ČS bylo nutné zprovoznit komunikaci s veškerou potřebnou infrastrukturou včetně toho nejtěžšího – připojení tankovacího automatu jiného dodavatele. Na ČS v Českých Budějovicích jsou dvě prodejní místa, na každém z nich byl instalován HW OctoPOS s dotykovou obrazovkou, přes kterou obsluha přenáší uskutečněná tankování do prodejního systému zákazníka. K němu je připojen terminál CCS, přes který se ověřuje tento typ karet, a bankovní terminál.“

„Nasazení šlo hladce a od června 2012 běží systém OctoPOS bez závad na ČS Globus v Českých Budějovicích v ostrém provozu. Ačkoliv jsme se toho původně báli, zjistili jsme, že obsluha dvou systémů není pro náš personál žádný problém.“, popisuje situaci **Radek Holeček** z úseku pokladen.

V září 2012 byl spuštěn v testovacím módu bonusový program GLOBUS BONUS, který nabízí zákazníkům hypermarketu čerpání věrnostních slev na PHM.

4) Rollout (září – prosinec 2012, 4 měsíce)

Po bezproblémovém zkušebním provozu byl řídicí systém OctoPOS postupně nasazován i na zbylé ČS společnosti Globus, rychlostí jedna až dvě ČS týdně. Vlastní nasazení systému OctoPOS na ČS proběhlo v rámci jednoho večera, kdy se systém přepočl do ostrého režimu. Ráno se již na ČS otevíralo s novým systémem.

AKTUÁLNÍ STAV

Ing. Dr. Miroslav Exner na závěr poznamenává: „Aktuálně máme nasazen řídicí systém OctoPOS na všech ČS a naši zaměstnanci se s ním naučili rychle zacházet. Celý tento adaptační proces byl výrazně zjednodušen díky výbornému HelpDesku, který nám zajišťuje support systému OctoPOS.“

Do budoucna bychom rádi ještě integrovali systém OctoPOS s našimi myčkami, tak aby byl každý průjezd myčkou přiřazen pokladní transakci. Aktuálně není totiž možné provázat přímo registry myčky s naším pokladním systémem, ale věřím, že nám i v tomto OctoPOS pomůže.

Rovněž chceme dále rozvíjet benefiční program GLOBUS Bonus, který pilotně běží na ČS v Českých Budějovicích a využít plně možností, které se nám díky implementaci nového věrnostního programu naskytly. Např. realizací e-shopu s body, různými akcemi na body, aktivitami, vytvářet zpětné benefity, rozšiřovat nabídku kuponů, definovat jednotlivé akce i pro specifitější cílové skupiny zákazníků, rabatové akce, individualizované nabídky spojené se slevami a mnoho jiného. Věříme, že jsme tímto projektem přinesli našim kolegům z marketingu mnoho prostoru pro kreativitu.“