



Klient: Royal Canin
Sektor: karmy dla zwierząt

Działalność: produkcja, dystrybucja, marketing

empathy
internet software house

Background:

Royal Canin to producent wysokiej jakości karm dla kotów i psów. Firma powstała w 1967, wchodzi w skład grupy Mars/Masterfood, zatrudnia około 3,2 tysiąca pracowników i jest obecna w 90 krajach na świecie.

Na zlecenie polskiego oddziału Royal Canin, Emaphy zaprojektowało i wdrożyło system łączący funkcje programu lojalnościowego dla klientów i partnerów oraz aplikacji CRM dla pracowników Royal Canin Polska.

Wyzwania:

Przed wdrożeniem systemu strefa.royal-canin.pl klienci indywidualni posiadali jedynie dostęp do oficjalnego serwisu internetowego. Nie istniały wówczas żadne narzędzia umożliwiające efektywną komunikację z klientami. Głównym wyzwaniem było zatem zwiększenie efektywności działu marketingu poprzez usprawnienie komunikacji z klientami oraz automatyzację procesów zewnętrznych.

Okolo pół roku od wdrożenia systemu korzystało z niego prawie 17 tysięcy użytkowników. System jest nieustannie używany, a za jego pomocą przeprowadzono już kilka akcji promocyjnych.

Rozwiązanie:

Strefa.royal-canin.pl

W celu maksymalnego ułatwienia korzystania z nowego systemu, Emaphy zaprojektowało go jako aplikację webową, z której korzysta się poprzez przeglądarkę internetową.

Kluby hodowców

Jednym z kluczowych elementów stworzonego przez Emaphy systemu jest rozbudowany program lojalnościowy podzielony na Klub Hodowców Psów i Klub Hodowców Kotów.

Integracja z systemem sprzedaży Subiekt

Aby dodatkowo usprawnić obsługę klientów przeprowadzona została systemów informatycznych. System strefa.royal-canin.pl został zintegrowany z systemem sprzedaży Subiekt.

Analizator karmy

Aby ułatwić klientom dobór karmy w systemie wprowadzono mechanizm analizatora karmy.

Korzyści:

Wdrożenie stworzonego przez Emaphy systemu znacznie usprawniło wiele procesów w dziale marketingu Royal Canin Polska. Oto najważniejsze zakresy usprawnień:

- obsługa klienta;
- zwiększenie lojalności klientów i przyciągnięcie nowych;
- promocja;
- ewaluacja.