PYGMALIOS

Case study

Díky Pygmalios zvýšila dm drogerie markt tržby o 6 %

Výzva

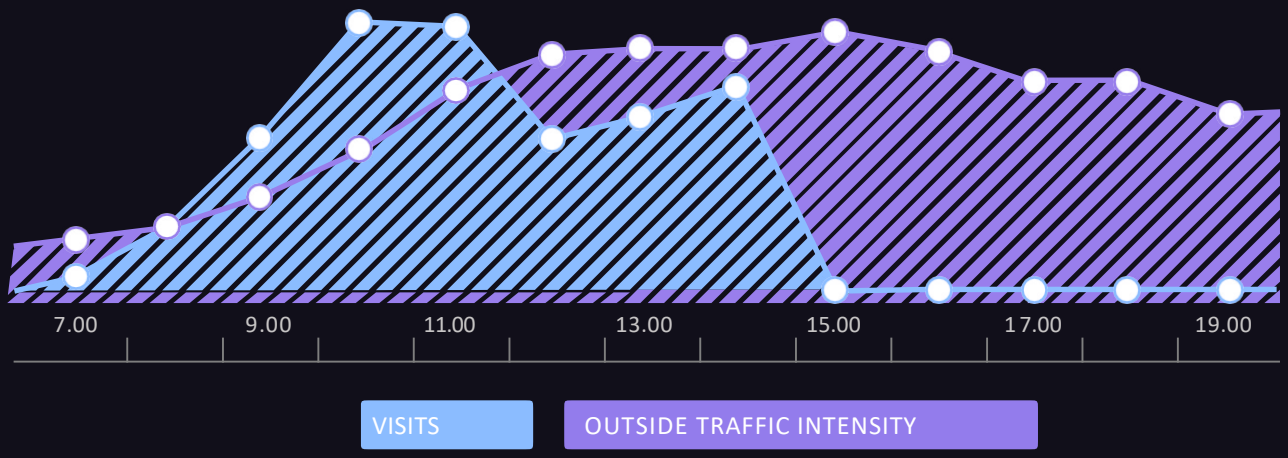
dm drogerie markt hledala rezervy, jak uspět v ostrém konkurenčním prostředí. Konzultanti oddělení Customer Succes dokázali spolu s klientem a díky nástrojům Pygmalios Analytics identifikovat tyto nevyužité příležitosti:

- Nastavení otevíracích hodin podle pohybu vně a uvnitř provozovny
- Řízení zón zájmu u vchodu do provozovny, nebo v případě druhotného vystavení
- Dopad nově vystaveného zboží na pohyb uvnitř obchodu
- Zaměření marketingových aktivit na nové návštěvníky
- Vlivy počasí na chování zákazníků
- Řízení pracovních směn podle reálného zalidnění prodejní plochy

Řešení

Management dm na základě zjištěných analýz a návrhů Customer Success udělal konkrétní opatření. Například v pilotní provozovně na rušné Obchodní ulici v Bratislavě se ukázalo, že návštěvy obchodu korelují s pohybem lidí před provozovnou. Do analýzy ideálního rozpětí otevíracích hodin, proto vstoupili kromě standardních transakčních dat i:

- Data o pohybu na chodníku
- Data o hodinové návštěvnosti
- Data o zalidněnosti
- Data o čase, který zákazníci stráví nakupováním



Z analýzy vyplynulo několik řešení, ze kterých jsme klientovi dm nabídli dvě alternativy:

Benefit

A) Posunutí otevíracích hodin. Jde o změnu s minimálním dopadem na fond pracovního času. Klientovi by mohla získat přibližne 2-3% nárůst měsíčních tržeb

B) Prodloužení otevíracích hodin

Klient zvolil alternativu B a přistoupil k celkovému rozšíření otevíracích hodin a tím získal dodatečný nárůst tržeb o 6 %.

dm drogerie markt patří mezi klienty, kteří vědí co chtejí, mají svou jasnou vizi a cíle, které chtejí dosahovat přes Pygmalios Analytics. Takoví klienti mají podle nás ty nejlepší předpoklady získat z našeho nástroje maximální přidanou hodnotu pro sebe a své zákazníky".

Juraj Podroužek
VP CustomerSuccess, Pygmalios

Testimoniál

„Neustále hledáme možnosti zkvalitnění služeb, zabezpečení pohodlného nákupu v příjemném moderním prostředí a služba společnosti Pygmalios napomáha uvedené řešit a aplikovat".

Ľubomír Franta
CIO, dm drogerie markt

Tento rok proběhla instalace dalších čtyřiceti vybraných provozoven dm drogerie markt po celém Slovensku.

Na základě Pygmalios Analytics klient dokáže:

- V závislosti na frekvenci a inzenzitě návštěvnosti řídit efektivněji lokální marketingové aktivity
- Sledovat migraci zákazníků a jejich loajalitu
- Kvalitněji vyhodnocovat a optimalizovat provoz prodejen
- Jednodušeji rozhodovat při uspořádání jednotlivých kategorií v rámci prodejny ve prospěch zákazníka.

dm drogerie markt je významným mezinárodním retailerem zabývajícím se prodejem drogistického zboží, parfumerie, výrobků z oblasti zdraví a wellness, včetně potravin. Na Slovensku působí od roku 1995 a zaměstnává kolem 1 270 pracovníků ve 139 filiálkách.