

Online | הייטק וטכנולוגיה

הצינור | סייבר | גאדג'טים | אפליקציות | סלולר | ויראלי | חדשות הרשת

לא לוקחת סיכונים: אירוקה משיקה פלטפורמה חדשה להצטרפות למועדון הלקוחות

הייטק וטכנולוגיה | עודכן 01/10/2017 17:46
יוסי לוי

אירוקה השיקה שרות חדשני שפותח על ידי חברת ריטייל סופט בשיתוף פעולה עמה ולמעשה מפשט את כל הליך ההצטרפות למועדוני לקוחות בסניפים. אז איך זה עובד? הנה הפרטים

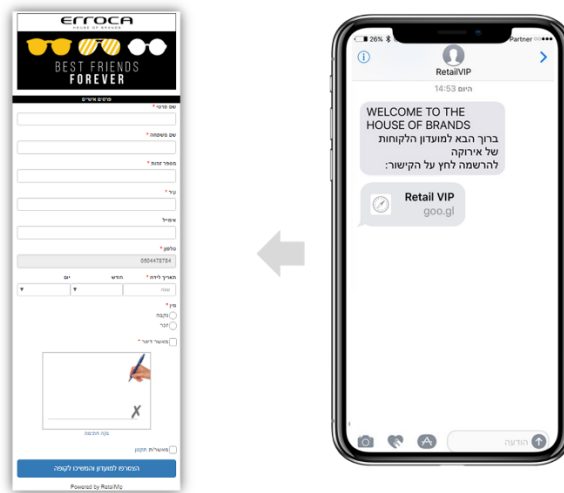


אירוקה צילום: יח"צ

רק באחרונה פורסם דבר זכייתה של לקוחה של רשת פוקס שקיבלה הודעות SMS שיווקיות מהחברה למרות שמעולם לא הייתה חברה במועדון הלקוחות שלה. במשפט, שבסופו זכתה התובעת בסכום של כ-32,000 ש"ח, התברר כי פוקס צירפה אותה למועדון הלקוחות ולמערכת הדיור שלה עקב טעות הקלדה של עובד. בית המשפט פסק כי פוקס תשלם לתובעת 400 ש"ח על כל אחד מ-73 המסרונים שנשלחו עליה במהלך השנה ובנוסף תכסה גם את הוצאות המשפט. למעשה פוקס נכוונה באירוע הזה כפליים: היא גם איבדה לקוחה, וגם הפסידה כסף - שלא לדבר על שם רע ונזק למוניטין שפשוט יכול להימנע אם היו משקיעים שם מעט יותר תשומת לב לפרטים - מה שלעיתים בסביבה לוחצת של חנות עסוקה מעט בלתי אפשרי. אז מה עושים? ובכן פיילוט מעניין שערכה אירוקה בסניפיה הבשיל לכדי פלטפורמה של ממש, שאמורה להקל על המוכרים, לצמצם טעויות ולחסוך ללקוחות עוגמת נפש זמן.

אז במה מדובר? ובן הפלטפורמה החדשנית פותחה ע"י חברת ריטייל סופט בהשקעה של כ-1 מיליון ש"ח ומאפשרת ללקוח להצטרף למועדון הלקוחות דרך הטלפון הסלולרי. בחברה יודעים לספר כי בפיתוח המערכת "הושם דגש רב על הנוחות ללקוח ושמירה על פרטיותו, לצד מהירות הרישום ישירות לקופות החברה. הלקוח מגיע לקופה מוסר את מספר הטלפון החכם שלו ומקבל במקום SMS ובו טופס הצטרפות למועדון אותו הוא ממלא, הלקוח מאשר על גבי מכשיר הטלפון שלו את

חברות במועדון לוחץ על כפתור "הצטרף למועדון" ומקבל מספר לקוח אותו הוא מוסר בקופה, משלם על ההצטרפות והופך לחבר מועדון".



כך נראה ממשק ההרשמה בקישור שיפתח אצל הלקוח צילום: יח"צ

אז מה היו הפתרונות הקודמים בשוק? ובכן, על פי בר מילר מנכ"ל משותף של ריטייל סופט הרי שעד היום מדובר היה בפתרון ידני שכלל טופס הצטרפות ידני אותו המוכרים בסניף נדרשו להקליד למחשב דבר אשר היה מעכב את תהליך ההצטרפות למועדון ומייצר תורים מיותרים בקופה. מילר אומר שהפתרון גם מטפל גם בבעיות אי תאימות שונות מאחר והעובדים בסניף לא תמיד מבינים את הכתב של הלקוח ולא בהכרח מקלידים פרטים נכונים - דבר שגורר משלוח מסרונים והודעות דוא"ל לאנשים הלא נכונים.

"המערכת שפיתחנו מספקת מענה להצטרפות ממוחשבת למועדון הלקוחות ברשתות קמעונאיות במהירות, יעילות ותוך טיוב נתונים תמידי ע"י הלקוח עצמו. עיקר הפיתוח שלנו התמקד בצורך לגרום לרישום להתבצע מהר ולייעל את התהליך גם עבור הלקוח- מהיר ובשליטה שלו, הנתונים תמיד מדויקים גם עבור הקמעונאי ובכך השקענו שעות פיתוח רבות והקמנו תשתיות מורכבות."



כך נראה הממשק בקופת החנות צילום: יח"צ

"מדובר במערכת פורצת דרך להצטרפות קלה ופשוטה למועדון הלקוחות" אומרת לי אפיק, סמנכ"ל שיווק וקמעונאות ברשת אירוקה. "מאז הוקם מועדון הלקוחות של אירוקה, חיפשה החברה פתרונות לניהול תהליך ההצטרפות למועדון. זהו פתרון שעולם הקמעונאות צמא לו זמן רב ועד היום לא נמצא פתרון טכנולוגי. רשת אירוקה הינה הרשת הראשונה בישראל אשר הטמיעה פלטפורמה זו בשותפות עם חברת ריטייל סופט שפיתחה את המערכת."

"ההצטרפות דרך הסלולר חוסכת ללקוח זמן, התעסקות עם מילוי טפסים ידני ושמה סוף להמתנה בתור בזמן שלקוחות אחרים ממלאים טפסים והקלדתם לקופות, המערכת חוסכת טעויות כתיב ומוודא שהלקוח אכן אישר את הצטרפותו באופן אקטיבי."

עוד כתבות במדור [הייטק וטכנולוגיה](#)