

## CASE STUDY

SARKK



### Κλάδος

Αντιπροσωπεία και διανομή ειδών ένδυσης και υπόδησης

### Προφίλ πελάτη

Η Sarkk διαθέτει την αποκλειστική διανομή των brand Tommy Hilfiger & Calvin Klein, μέσω φυσικών καταστημάτων, Shop in Shop, Outlets, δικτύου χονδρικής, καθώς και των tommy.com και calvinklein.gr

### Χρήστες

347

### Πρόκληση

Η πολυπλοκότητα υπολογισμού προσωποποιημένων προσφορών για κάθε πελάτη λιανικής βάσει κριτηρίων καθώς και η αμφίδρομη υποστήριξη και εξυπηρέτηση φυσικών καταστημάτων και e-shops

### Λύση

Entersoft Business Suite (ERP & Retail)

### Οφέλη

- Οργάνωση λειτουργιών back office και καταστημάτων λιανικής από ένα ενιαίο σύστημα
- Άμεση πρόσβαση στα δεδομένα πωλήσεων καταστημάτων
- Ενίσχυση αποτελεσματικότητας μέσω αυτοματοποίησης των διαδικασιών

## ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΤΗΣ ΕΜΠΕΙΡΙΑΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΜΕ ΤΙΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΕΣ ΤΗΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗΣ ΛΥΣΗΣ ENTERSOFT RETAIL

“ Για τη Sarkk, ο κατάλληλος συνεργάτης θα ήταν αυτός που θα παρείχε state of the art τεχνολογία με μεγάλο εύρος και βάθος, ισχυρή προσαρμοσιμότητα στις ανάγκες, αλλά κυρίως ενοποιημένη πλατφόρμα εφαρμογών για τη λιανική και χονδρική δραστηριότητα της εταιρείας μας.

Εμπιστευτήκαμε την Entersoft, υιοθετώντας λύσεις που βελτίωσαν την καθημερινότητα των ανθρώπων μας και ενίσχυσαν όχι μόνο την πελατειακή εμπειρία, αλλά και τα ίδια τα brands, μέσα από καινοτόμες και στοχευμένες λύσεις πιστότητας. ”

Πέτρος Βάγγαλης  
IT/IS Director, SARKK

### Η εταιρεία

Η SARKK ιδρύθηκε το 1998 με στόχο την αποκλειστική διανομή της Tommy Hilfiger σε Ελλάδα, Κύπρο, Ρουμανία, Βουλγαρία, Αλβανία, Βόρεια Μακεδονία και Μολδαβία. Από την 1η Ιουλίου 2019 ανέλαβε αποκλειστικός διανομέας και για το brand Calvin Klein στην Ελλάδα, την Κύπρο, τη Ρουμανία, τη Βουλγαρία, την Αλβανία και τη Βόρεια Μακεδονία. Η στρατηγική ανάπτυξής της είναι βασισμένη στην omni-channel προσέγγιση. Τα προϊόντα και των δυο brands διατίθενται μέσω φυσικών καταστημάτων, συνεργασιών Shop-In-Shop, outlet καταστημάτων, ενός μεγάλου δικτύου πελατών χονδρικής, καθώς και μέσω των tommy.com και calvinklein.gr.

### Η ανάγκη

Βασικό κίνητρο για την απόφαση της SARKK να προχωρήσει στο επόμενο βήμα του ψηφιακού της μετασχηματισμού αποτέλεσε η ύπαρξη **πολλαπλών εφαρμογών** διαφορετικής λογικής, σε ξεχωριστές βάσεις δεδομένων (**ERP, Λιανική, Loyalty**), με αμφίβολη εξελιξιμότητα



και πλήθος δυσκολιών στη διαχείριση της πληροφορίας, λόγω των **πολλαπλών σημείων καταχώρησης** και της **έλλειψης συγχρονισμού**, που οδηγούσαν σε ανακολουθίες και λάθη στα δεδομένα.

Παράλληλα, η **πρόσβαση** στα δεδομένα πωλήσεων των καταστημάτων γίνονταν **όχι νωρίτερα από την επόμενη μέρα**, με **χειροκίνητη ενοποίηση** διαφορετικών αναφορών, που είχε ως αποτέλεσμα την καθυστέρηση στην ενημέρωση της Διοίκησης, ενώ σε περίπτωση κολλήματος σε οποιοδήποτε από τα τρία συστήματα, ξεκινούσε μια ατέρμονη διαδικασία επικοινωνιών με το τμήμα υποστήριξης του παρόχου κάθε εφαρμογής.



## CASE STUDY

SARKK



# ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΤΗΣ ΕΜΠΕΙΡΙΑΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΜΕ ΤΙΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΕΣ ΤΗΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗΣ ΛΥΣΗΣ ENTERSOFT RETAIL

Μια ακόμη ισχυρή απαίτηση που έπρεπε να αντιμετωπιστεί ήταν η **ενοποίηση των τιμοκαταλόγων** και η παρακολούθηση και εφαρμογή **σύνθετων εμπορικών πολιτικών**.

Τέλος, η **έλλειψη υποδομής** για την **υποστήριξη του πλάνου δημιουργίας e-shop**, αποτέλεσε ένα επιπλέον κίνητρο για την υιοθέτηση ενός προηγμένου πληροφοριακού συστήματος, το οποίο θα επιτρέπει την ολοκλήρωση των εργασιών με λιγότερους πόρους και ισχυρά εργαλεία στήριξης της λήψης αποφάσεων.

### Οι Προκλήσεις

1

Ομοιόμορφη υλοποίηση και ενοποίηση διαδικασιών σε 4 χώρες, με τις τοπικές ιδιαιτερότητες κάθε χώρας







2

Δυνατότητα αξιοποίησης προνομίων από όλα τα σημεία πώλησης και χώρες δραστηριοποίησης

3

Εφαρμογή της έννοιας "sortimento" και διαχείρισης "σαιζόν" στην πληθώρα των διακινούμενων κωδικών

Η επιλογή της Entersoft ως καταλληλότερου συνεργάτη βασίστηκε στα παρακάτω ισχυρά της σημεία:

-  Ενοποιημένο **πολυγλωσσικό περιβάλλον**
-  Πιστοποιημένη **μεθοδολογία υλοποίησης** βάσει διεθνών standards
-  Ενσωματωμένες διασυνδέσεις και **διαλειτουργικότητα** με τρίτα συστήματα (π.χ tax free κ.λπ.)
-  Προϋπάρχουσα **θετική εμπειρία στη συνεργασία** με την Entersoft, σε θυγατρική του ομίλου
-  Παρουσίαση των λύσεων σε **live περιβάλλον** υλοποιημένου έργου πελάτη
-  Δημιουργία υποδομής για την ικανοποίηση των μετέπειτα front-end προδιαγραφών για τη δημιουργία των **e-shops**, όπως τέθηκαν από τους προμηθευτές εξωτερικού

## CASE STUDY

SARKK



# ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΤΗΣ ΕΜΠΕΙΡΙΑΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΜΕ ΤΙΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΕΣ ΤΗΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗΣ ΛΥΣΗΣ ENTERSOFT RETAIL

## Λύση και Καινοτομία

Πληρώνοντας όλα τα ανωτέρω κριτήρια και σε συνδυασμό με τις υψηλού επιπέδου υπηρεσίες που παρέχει, η Entersoft παρέδωσε ένα προηγμένο τεχνολογικά, ενοποιημένο ψηφιακό οικοσύστημα με πλήρη αξιοπιστία και σταθερότητα για την υποστήριξη της εντατικής λιανικής στα καταστήματά της SARKK.

Συγκεκριμένα, υλοποιήθηκε η λύση **Entersoft Business Suite (ERP και Retail)**, εκμηδενίζοντας τη μέχρι πρότινος ανάγκη για χειροκίνητη παρεμβολή, με απώτερο σκοπό την αναβάθμιση και τον **εκσυγχρονισμό** της αγοραστικής εμπειρίας του πελάτη σε ένα εξελιγμένο περιβάλλον καταστήματος λιανικής το οποίο θα προάγει το **customer engagement** σε 4 συνολικά χώρες (Ελλάδα, Κύπρο, Ρουμανία, Βουλγαρία).

## Περιγραφή του έργου

Στην υλοποίηση της λύσης Entersoft Retail συμπεριλήφθηκαν 2 βασικά κανάλια πώλησης για την ενιαία διαχείριση των πωλήσεων λιανικής. Συγκεκριμένα υποστηρίζονται:

**Πωλήσεις μέσω των φυσικών καταστημάτων** του δικτύου και υποστήριξη **κάθε σταθμού εργασίας** μέσα στο κατάστημα με:



- Real time ενημέρωση από το back office
- On-line διασύνδεση για το διαρκή συγχρονισμό δεδομένων
- Σύγχρονη αισθητική με ταχύτατη οθόνη αφής
- Ταχύτητα, επεκτασιμότητα, εύκολο customisation
- Διαβαθμισμένα δικαιώματα χρηστών

**Πωλήσεις μέσω των 2 e-shops της εταιρίας** με υποστήριξη της διαδικασίας **click and collect**, με δυνατότητα παραλαβής της ηλεκτρονικής παραγγελίας από τα φυσικά καταστήματα και εξυπηρέτησής τους από το απόθεμα των καταστημάτων, μέσω προτεινόμενων (από το σύστημα) ενδοδιακινήσεων. Μέσα από την αξιοποίηση real time αυτοματοποιημένων ροών, υλοποιήθηκαν διαδικασίες για την **εποπτική εικόνα αποθέματος** στους αποθηκευτικούς χώρους των καταστημάτων λιανικής και την εφαρμογή διαδικασίας **δέσμευσης αποθεμάτων σε άλλο κατάστημα**.



Με την εξυπηρέτηση του τελικού πελάτη στο επίκεντρο και αξιοποιώντας περαιτέρω τη λύση Entersoft Retail, η SARKK εξελίσσει το Πρόγραμμα Πιστότητας υλοποιώντας την πρωτοποριακή υπηρεσία **Customer in Store** με στόχο την κεντρική και ενοποιημένη δημιουργία και διαχείριση **προσωποποιημένων προσφορών** στους πελάτες οι οποίοι συμμετέχουν στο Πρόγραμμα Πιστότητας.

## CASE STUDY

SARKK



# ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΤΗΣ ΕΜΠΕΙΡΙΑΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΜΕ ΤΙΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΕΣ ΤΗΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗΣ ΛΥΣΗΣ ENTERSOFT RETAIL

### On site tablet loyalty

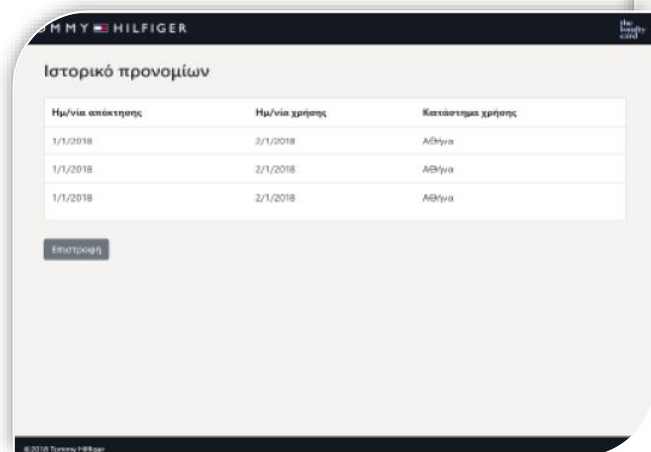
Η εφαρμογή των **προσωποποιημένων προσφορών** αύξησε την πολυπλοκότητα του έργου, χωρίς ωστόσο να επηρεάζεται στο ελάχιστο η αγοραστική εμπειρία του καταναλωτή. Η Entersoft δημιούργησε ένα σύστημα αμφίδρομης επικοινωνίας των **front-end** εφαρμογών με το **back-office**, για την ταχύτατη ενημέρωση των καταστημάτων, αναφορικά με τις τροποποιήσεις των εκπωτικών πολιτικών και τον υπολογισμό των προνομίων για κάθε καταναλωτή, εκμηδενίζοντας ενδεχόμενα λάθη.

Συγκεκριμένα, σε κάθε κατάστημα έχουν τοποθετηθεί ειδικά **tablets**, με τη βοήθεια των οποίων ο πελάτης μπορεί να ελέγξει τις προσωποποιημένες προσφορές και το **ιστορικό αγορών** του, με πλήρη διασύνδεση μεταξύ tablet και POS. Ο πελάτης **επιλέγει την προωθητική ενέργεια προς εξαργύρωση** (π.χ. γενέθλιο voucher), το POS ενημερώνεται αυτόματα μέσω ειδικής εντολής **χρωματικής διαφοροποίησης** και με την αυτόματη αφαίρεση της έκπτωσης τη στιγμή πληρωμής στο ταμείο, σηματοδοτείται η εξαργύρωση της συγκεκριμένης προσφοράς. Ο **πελάτης λειτουργεί αυτόνομα** στην επιλογή των προσφορών, χωρίς να εμποδίζεται η εξυπηρέτηση των υπολοίπων πελατών στο ταμείο. Παράλληλα, το ταμείο γνωρίζει τους χρήστες που έκαναν login μόλις την τελευταία ώρα, ταυτοποιώντας τον εκάστοτε πελάτη και εισάγοντας τα στοιχεία του στην απόδειξη.

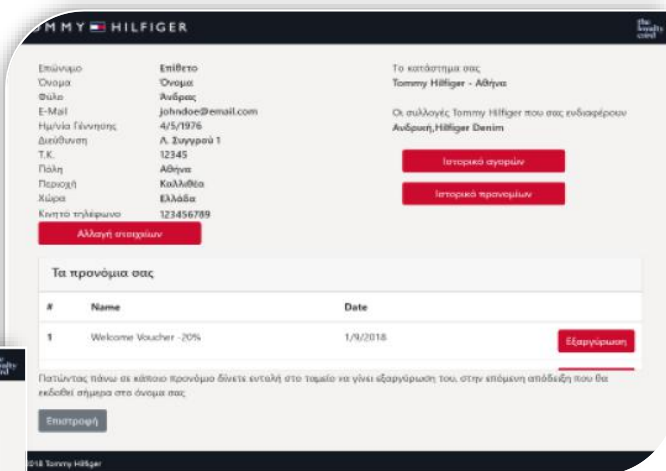
Παράδειγμα πρόσβασης  
μέλους του Προγράμματος  
Πιστότητας στην ψηφιακή  
καρτέλα του



Παράδειγμα απεικόνισης  
ιστορικού προνομίων



Ημ/νια απόκτησης	Ημ/νια χρήσης	Κατάστημα χρήσης
1/1/2018	2/1/2018	Αθήνα
1/1/2018	2/1/2018	Αθήνα
1/1/2018	2/1/2018	Αθήνα



Το κατάστημα σας  
Tommy Hilfiger - Αθήνα

Οι συλλογές Tommy Hilfiger που σας ενδιαφέρουν  
Αυδρέας Hilfiger Denim

Ιστορικά αγορών

Ιστορικά προνομίων

Τα προνόμια σας

#	Name	Date
1	Welcome Voucher - 20%	1/9/2018

Εξοφλήθηκε

Αξίζει να σημειωθεί ότι η εξαργύρωση προνομίων είναι εφικτή **και στα ηλεκτρονικά καταστήματα**, ενώ παράλληλα, η αξιοποίηση προνομίων μπορεί να γίνεται όχι μόνο μεταξύ των καταστημάτων και e-shops της ίδιας χώρας, αλλά και ανάμεσα στις **διαφορετικές χώρες** του ομίλου μέσα από το **Loyalty Club**.



## CASE STUDY

SARKK



# ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΤΗΣ ΕΜΠΕΙΡΙΑΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΜΕ ΤΙΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΕΣ ΤΗΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗΣ ΛΥΣΗΣ ENTERSOFT RETAIL

Η πολυπλοκότητα της υλοποίησης ενισχύθηκε με την εισαγωγή:

-  της έννοιας **sortimento** για παπούτσια, όπου το απαιτητικό κομμάτι ενός μεγάλου πλήθους νέων κωδικών -με την απαραίτητη ανάλυση σε χρώμα/μέγεθος- ολοκληρώνεται μέσα από μαζικές αυτοματοποιημένες διαδικασίες, που καλύπτουν τις ιδιαιτερότητες κάθε προμηθευτή
-  διαδικασιών για τη διαχείριση **σαιζόν**, όπου κάθε προμηθευτής ενημερώνει για το κωδικολόγιό του με αποστολή αρχείων excel, ενώ μέσω αυτοματοποιημένων ελέγχων ενημερώνεται αντίστοιχα το υπάρχον sortimento ή, εν ανάγκη, ανοίγονται καινούργια.


Επιπρόσθετα, διαμορφώνεται από το σύστημα **αυτοματοποιημένη πρόταση** για

- μεταφορά του αποθέματος στην επόμενη σαιζόν και
- αναπαραγγελία προς τους προμηθευτές μας



ενώ παράλληλα **εξυπηρετείται** η

- διαχείριση αρχικών παραγγελιών αλλά και επαναληπτικών παραγγελιών μεσούσης της σαιζόν
- παραγγελία ειδών 6 μήνες νωρίτερα της προγραμματισμένης σαιζόν πώλησης
- διακίνηση προϊόντων σε μεταγενέστερη χρονική περίοδο

 Παράλληλα, η Διοίκηση έχει στη διάθεσή της ένα ολοκληρωμένο **Business Intelligence** εργαλείο, με μια πληθώρα reports έτοιμα προς χρήση όπως αναφορές χρηματοοικονομικής διαχείρισης, λεπτομερή στατιστικά πωλήσεων ανά κατάσταση, σταθμό εργασίας, περιοχή, brand, σαιζόν, ημέρα εβδομάδας κ.λπ., καθώς και **cross company analytics**.

Τέλος, δημιουργήθηκε ξεχωριστό κύκλωμα για τη διαχείριση του **δικτύου χονδρικής**, για το σχεδιασμό και την εφαρμογή συγκεκριμένων κανόνων για τον αυτόματο υπολογισμό εκπτώσεων επί τζίρου, αποθήκευση συμβάσεων πελατών σε ένα και μόνο σημείο κ.λπ.



## CASE STUDY

SARKK



# ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΤΗΣ ΕΜΠΕΙΡΙΑΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΜΕ ΤΙΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΕΣ ΤΗΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗΣ ΛΥΣΗΣ ENTERSOFT RETAIL

## Ποιοτικά οφέλη



**Μείωση λαθών** στον υπολογισμό προνομίων



**Αναβαθμισμένες** σχέσεις με προμηθευτές



**Ενοποιημένη** πληροφόρηση για ταχύτερη ανταπόκριση, καλύτερη γνώση



**Ενίσχυση παραγωγικότητας** και αποτελεσματικότητας των στελεχών



Βελτιωμένη σε ποιότητα και ταχύτητα **χρηματοοικονομική παρακολούθηση**, αναφορικά με cash flow και PnL

## Αναβάθμιση

της συνολικής εμπειρίας και της ποιότητας εξυπηρέτησης του πελάτη στο ταμείο και ενίσχυση του customer engagement με αύξηση ταχύτητας σε:



Συνολική εξυπηρέτηση του πελάτη στο ταμείο



Άμεση ενημέρωση σημείων πώλησης για προσφορές, εκπτώτικες πολιτικές, προνόμια πελατών



Άμεση πρόσβαση του πελάτη στο πρόγραμμα πιστότητας