

.consultia

M U Z i K E R

Soustředte se na to, co umíte nejlépe,
a my Vám to pomůžeme prodat

Od roku 2012 společnost Comsultia vyvíjí a spravuje kompletní řešení největšího internetového obchodu s hudebninami v regionu střední a východní Evropy, který provozuje firma Muziker.

Jde o řešení na klíč, které Comsultia neustále monitoruje, vylepšuje a kterému poskytuje nepřetržitou podporu. Muziker tak vlastní flexibilní e-shopové řešení postavené na open-source platformě. Tento e-shop je specifický množstvím položek, počtem mutací, jurisdikcí a především synchronizací s dalšími systémy v reálném čase.



V e-Commerce působím od roku 2004. Je to jedna z nejrychleji se rozvíjejících oblastí podnikání. Jak jsem postupně procházel všemi klíčovými pozicemi, naučil jsem se, že v tomto stroji jsou všechna kolečka rovnocenná. A proto je třeba pozornost mezi ně dělit rovnoměrně. Pokud se díváte dopředu a vytáčíte motor do vysokých obrátek, myslíte při tom na podvozek i na brzdy! Předchozí tři roky jsem měl tu čest spolupracovat na vývoji a technologické podpoře našeho e-shopu s profesionály

ze společnosti Comsultia. Byla to pro mě velmi přínosná zkušenost. Během ní jsem získal nejen mnoho nových znalostí v oblasti vývoje a plánování, ale také jsem poznal obětavé lidi, kteří mi pomohli kariérně i lidsky dozrát a vnímat mnohé souvislosti tak, jak jsem je nikdy předtím neviděl.



Milan Kivarott,
produktový manažer Muziker



2012 – výchozí stav

- 3 země, 3 jazyky
- 15 000 online objednávek za rok
- Nedostatečná rychlost a bezpečnost webu
- Nedostatečná kapacita vzhledem k nárůstu objednávek
- Minimální propojení s firemními systémy

Řešení

Jako správce e-shopu a garant růstu jeho infrastruktury pracujeme v úzkém procesním propojení s marketingovým a webovým týmem Muzikeru. Sledujeme a optimalizujeme výkon portálu a aktivně navrhujeme vylepšení business procesů s cílem zlepšovat obchodní výsledky zákazníka.

Zavedli jsme komunikaci mezi partnery a Muzikerem pomocí JIRA jako součást naší služby – nejsme tedy jen dodavateli webu, ale i procesů a informační platformy pro partnery a interní tým zákazníka.

Zavedli jsme systém dashboardů, které zákazníkovi přehledně v reálném čase ukazují zásadní ukazatele výkonu e-shopu a integrovaných řešení.



2017 – výsledky



26 zemí, 14 jazyků



180 000 online objednávek za rok



Dostupnost webu:
maximálně 2 selhání ze 100 000 zobrazení
(99,998 %)



Téměř ztrojnásobený konverzní poměr



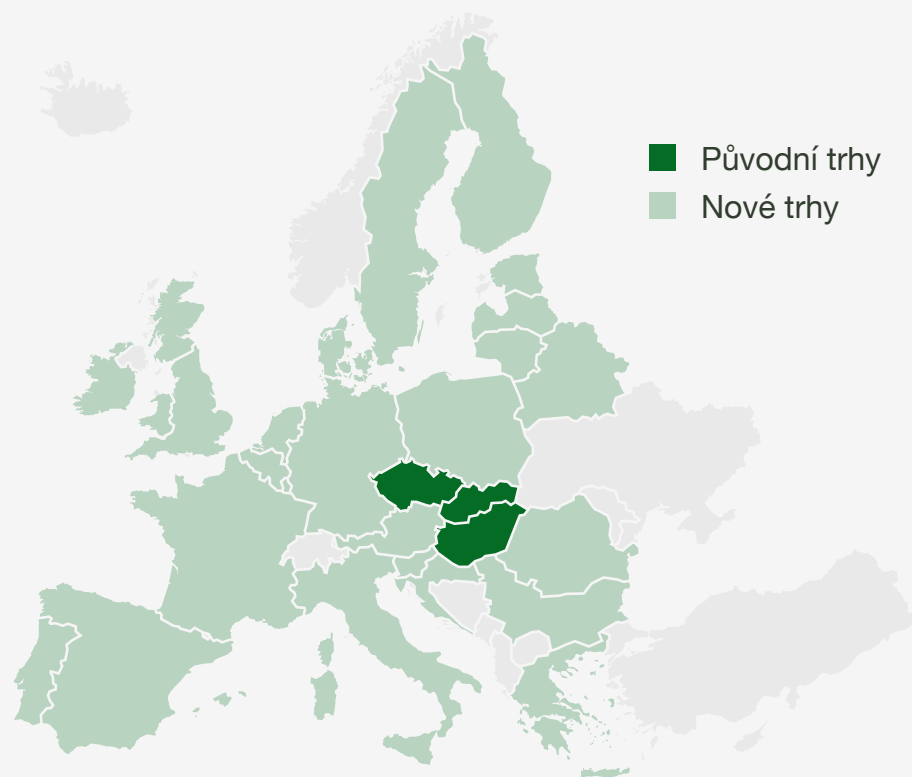
5 milionů unikátních uživatelů



15ti násobný nárůst obratu

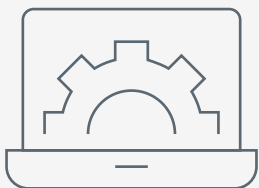
Flexibilita expanze na další trhy

E-shop je tvořen jedním katalogem ve 14 jazycích, ne 14 nezávislými katalogy. Příprava webu pro otevření nového trhu tak trvá 2-3 dny plus plnění obsahem v lokálním jazyce.



Technologie za řešením e-commerce Muzikeru je tak flexibilní, že jde o první e-shop, který operuje v tolika zemích Evropy.

Funkce zvyšující výkon řešení e-commerce



Neustálý monitoring a optimalizace výkonu webu



Offline synchronizace

Systém ukládá data na servery společné s e-shopem. ERP systém data zpracovává ve chvíli, kdy k tomu má volnou kapacitu. I když bude ERP systém nedostupný, operace na e-shopu proběhne bez selhání, zpomalení nebo přerušení – uživatel nepozná rozdíl.



Business Continuity Management

Při plánování a vývoji jakéhokoli systému společně dojdeme k možným krizovým scénářům a navrhujeme jejich řešení tak, abychom zajistili běh systémů i v případě krize (výpadek ERP systému, přírodní katastrofa, napadení systému apod.). Cílem je, aby koncový uživatel nezaznamenal žádný problém a obchodní činnost naběhla do normálu co nejdříve.



Modelování obchodního chování

Díky několika jednoduchým nástrojům má interní tým Muzikeru business logiku ve vlastních rukou.

- Libovolná nastavení kuponů
- Vyhledávání
- Flexibilní programování bannerového systému
- Struktura stránky
- Produktová nabídka

Obchodní analytika



Neustálý monitoring a analýza chování návštěvníků webu – návrhy na úpravy, akční projekty apod.

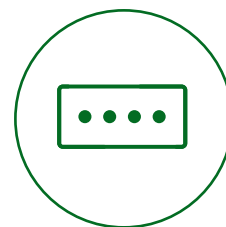


Informování zákazníka přes push a SMS notifikace. Systém jsme nasadili měsíc po přijetí platných standardů na podzim roku 2016.

Muziker tak byl jedním z prvních e-shopů v regionu střední a východní Evropy, který funkci implementoval.



Dnes systém notifikace využívá více než 50 000 uživatelů.



Přidělení PIN kódu pro vyzvednutí na prodejně při platbě.



Zápis platebních dat do SAPu v reálném čase – platební brána potvrdí provedení transakce; obchodník objednávku vyřídí, i když se operace propíše do účetních systémů se zpožděním.

Funkce zvyšující pravděpodobnost nákupu



Flexibilní bannery

Animované video bannery a dynamicky generované foto bannery si náš klient vytváří i bez potřeby grafika jednoduše – v případě Muzikeru ve čtrnácti jazykových variantách, kdy vytvoří jeden banner bez textu, který se automaticky dodává a renderuje.



Wish list

Zákazník vybere produkty, které si přeje například pod stromeček, a sdílí je s rodinou a přáteli, kteří jdou již najisto. Na Vánoce 2016 vzniklo více než 2 440 wish listů. Na tom nejdelším bylo 240 položek a nejčastěji si uživatelé pod stromeček přáli mikrofon. Vánoční sezóna 2017 přinesla zákazníkům Muzikeru možnost nahrávat videa s přáním nebo koledou.

Neomezená logika kuponů a slev

Systém umožňuje e-shopu jednoduše a ve vlastní režii programovat prakticky neomezené možnosti logiky slev a výhod – například podle složení košíku (celková cena, značky v košíku apod.) se přiřadí automaticky dárek či slevy. Provozovatel e-shopu má celý proces absolutně pod kontrolou.

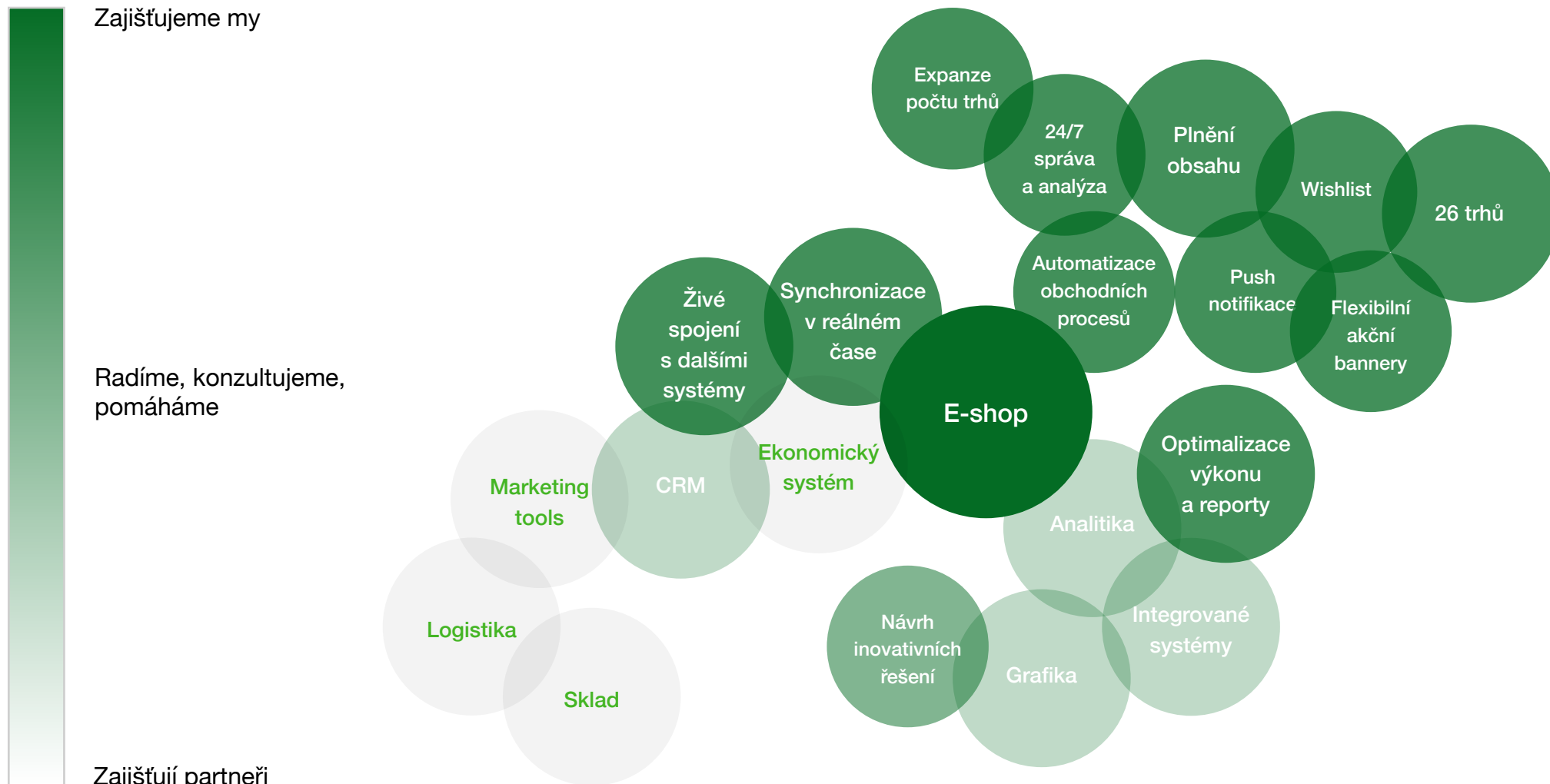
Když má zákazník v koši více než 3 položky od společnosti Fender & hodnota objednávky je:





Servis

- Podpora 24/7
- Neustálý vývoj a podpora
- Každodenní komunikace a týdenní jednání projektových manažerů u zákazníka
- JIRA jako systém definující workflow. Funguje jako procesní a informační platforma pro komunikaci mezi partnery projektu (web servis, SAP integrátor, Comsultia...) a Muzikerem
- Asistovaný vývoj – některé akce provádí tým Muziker sám s asistencí našich programátorů



Plánujeme zapojit:

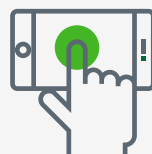
Automatizace marketingu při zvýšení prodejů



Big data nejen jako “buzz word”: Na základě vyhodnocení dat chování uživatelů poznáme díky integraci nástroje Exponea návštěvníka webu a co jej bude zajímat. Poznáme, kdo je bubeník a kdo basák, takže mu zobrazíme nebo zašleme personalizovaný obsah.



Dynamické ceny: Změny cen za účelem navýšení zisku podle provozu, poptávky, kapacity apod.



Rychlé objednání podle nákupního chování: Podle nákupního chování a běžné doby spotřeby stránka nabízí objednávku na několik kliknutí.



Využití sociálních vazeb mezi nakupujícími: Poznáme, co nakupují lidé, které má potenciální zákazník v komunitě – co jeho známí nakupují a preferují. Nebo naopak informujeme komunitu zákazníka o jeho nákupu.



Chat bot: Pro chytrou automatizaci a co nejrychlejší a nejpresnější interakci se zákazníky využíváme integrovaného chatbota s umělou inteligencí platformy IBM Watson.

E-shop Muziker je flexibilním e-shopovým řešením, které je postavené na open source platformě Cyclone3. To zákazníkovi zajišťuje nezávislost na jednom dodavateli, širokou škálovatelnost jeho řešení a neomezený rozvoj do budoucna.



“Cyclone3 jsme pro e-shop Muziker zvolili, protože klientovi poskytuje flexibilitu modulárního systému, kdy na sebe staví jednotlivé bloky. Ty zajišťují nejen provoz e-shopu, ale také propojení s ostatními firemními systémy, jako je ekonomický a logistický systém, nebo firemní CRM a marketingový systém.

Roman Fordinál,
CEO a spoludávatel Comsultia



Specifikace Cyclone3

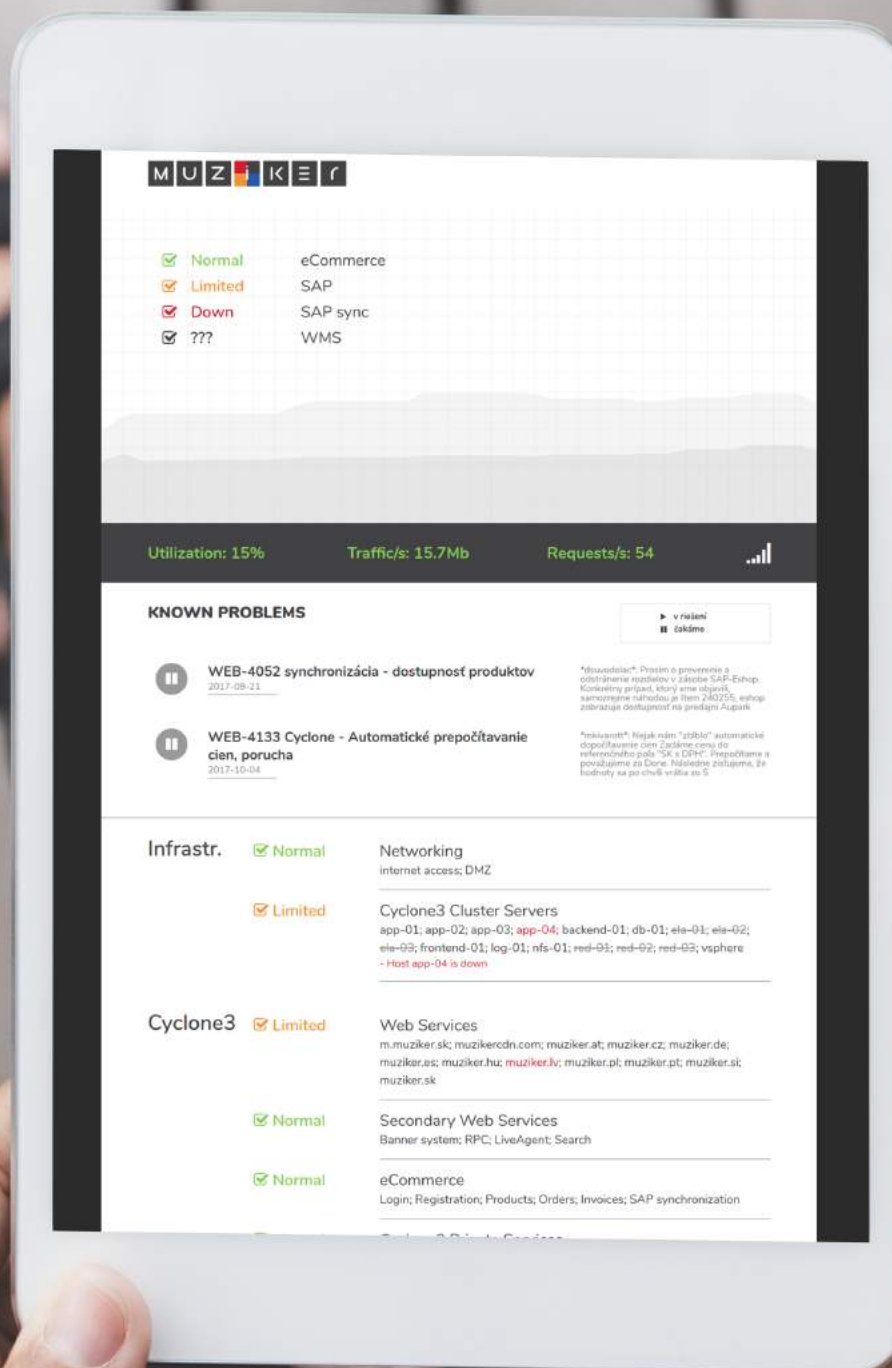
- Cyclone3 je extrémně flexibilní open-source CMS (Content Management System) určený na tvorbu internetových portálů v libovolném rozsahu, který kromě Comsultia týmu vyvíjí i skupina nezávislých vývojářů
- Funkcionalita pro profesionály, jednoduchost i pro běžné uživatele
- Díky škálovatelnosti systému a produktu Cyclone3Cloud je možné zpracovávat miliony obrázků a videosouborů
- Propojitelnost s téměř jakýmkoli jiným informačním systémem, automatizace činností, dohled a kontinuální vývoj – Cyclone3 je dlouhodobá investice
- Zpětná kompatibilita a neustálý evoluční vývoj – stále aktuální verze
- Komplexní systém ochrany

Kritéria	Cyclone3	Proprietární	Open-Source
Nezávislost na dodavateli řešení <i>(licenční podmínky nelimitují uživatele využívat jen služby konkrétního dodavatele a práva na neomezené využívání díla pokračují i po ukončení obchodního vztahu)</i>	✓	✗	✓
Možnost vlastních úprav produktu <i>(zasahování do zdrojových kódů a úprava funkčnosti)</i>	✓	✗	✓
Nulové pořizovací náklady (licence) <i>(žádná placená licence, platby jen za objednané služby)</i>	✓	✗	✓
Placená podpora CMS <i>(vývojáři otevřeného softwaru většinou neposkytují placenou podporu na dílo)</i>	✓	✓	✗
Osobní komunikace s vývojáři CMS <i>(možnost osobně komunikovat s vývojáři CMS usnadňuje jeho zlepšování a rychlejší odstraňování případných nedostatků)</i>	✓	✓	✗

Kritéria	Cyclone3	Proprietární	Open-Source
Rozhodování o dalším vývoji CMS <i>(klient i díky tomu, že je vývoj otevřený, zásadním způsobem ovlivňuje další podobu funkcionality CMS)</i>	✓	✗	✓
Garance dalšího vývoje <i>(otevřenost zdrojových kódů je garancí neukončení vývoje zánikem společnosti)</i>	✓	✗	✓
Garance funkčnosti a dostupnosti <i>(jen autor softwaru může garantovat jeho funkčnost a zachování kompatibility s jeho požadavky do budoucna)</i>	✓	✓	✗
Možnost vývoje jinými dodavateli <i>(licence neomezuje zásahy do díla)</i>	✓	✗	✓
Dodavatel je expertem na dané CMS <i>(největším expertem na CMS je jeho autor)</i>	✓	✓	✗
Tendence k dodržování standardů	✓	✗	✓
Možnost auditování kódu a bezpečnosti <i>(jen když máte přístup ke zdrojovým kódům, můžete nechat zkontrolovat kvalitu díla třetí stranou)</i>	✓	✗	✓
Možnost individuálního licencování	✓	✓	✗
Orientování na komerční využitelnost	✓	✓	✗

Status page

výpis z monitorovacího systému,
který má Muziker k dispozici





Slovensko

+421 905 400 027



Česká republika

+420 608 380 933

Kancelář Bratislava

Digital Park II
Einsteinova 25
851 01, Bratislava
Slovensko

Kancelář Praha

Harrachovský palác
Jindřišská 20
110 00, Praha 1
Česká republika

info@consultia.com
www.consultia.com

.consultia