

MARKETING E CONSUMATORE

crm



CONSUMER
RELASHIONSHIP
MANAGEMENT

Semplifica e automatizza la gestione operativa e promozionale delle **carte fedeltà** distribuite da un retailer, consentendo lo sviluppo di una ampia gamma di **iniziative di fidelizzazione** e l'analisi del proprio customer set. Integra le più evolute forme di couponing e di interazione con il consumatore nel mondo digitale. CRM è una soluzione della suite More.



A COSA SERVE

CRM è uno strumento che semplifica la gestione del processo di **interazione con il consumatore** in tutti i punti di contatto, dalla cassa al web, comprese tutte le nuove opportunità date dall'omnichannel.

In particolare gestisce iniziative di **raccolta punti** finalizzate alla fruizione di un catalogo premi o alla trasformazione dei punti accumulati in forma di sconto sulla spesa. Gestisce carte fedeltà in coalition, sia come sistema alimentante della coalizione, sia come strumento della coalizione stessa.

CRM permette l'adozione di politiche di **digital couponing** sia in fase di redemption che in fase di distribuzione.

La soluzione offre anche una funzionalità di gestione del credito al consumatore direttamente in barriera cassa, controllando la capienza del credito residuo in fase di chiusura della transazione di cassa, accetta versamenti in cassa, stampa estratti conto.

I dati di vendita raccolti, integrati con le informazioni anagrafiche, rendono semplice e veloce il processo di segmentazione in cluster statici e dinamici.

Consentono non solo l'analisi del comportamento di spesa, utile alla definizione delle diverse iniziative, ma anche l'analisi della redditività e della sensibilità alle diverse forme di promozione.

A CHI SERVE

Centrali commerciali, Aziende Retail con rete diretta e/o associata.

BENEFICI

- Semplificazione della gestione del piano di fidelizzazione
- Interazione omnichannel
- Segmentazione del customer set
- Gestione di dati in tempo reale grazie alle casse on line
- Ampia varietà di iniziative promozionali utilizzabili e analisi delle redemption

COME FUNZIONA

Il data base anagrafico di CRM consente di **mappare il profilo socio demografico** del consumatore e del nucleo familiare, abbinando più tessere allo stesso consumatore o aggregando più tessere/consumatori in gruppi/associazioni titolari di particolari benefici o agevolazioni.

CRM è **integrato con i principali sistemi di front end** consentendo alle aziende di operare sia in modalità on line, centralizzando le logiche di business e promozionali con dati in tempo reale, sia in modalità off-line sfruttando le potenzialità del motore promozionale e transazionale della barriera casse. In entrambi i casi CRM è in grado di sviluppare politiche di **distribuzione selettiva di coupon** per finalizzare al meglio l'investimento promozionale.

Al proprio interno integra PROMO per gestire le iniziative promozionali più variegate, massive o selettive, che possono utilizzare un'ampia gamma di forme di incentivazione, libere o contingentate, attivabili al raggiungimento di soglie predefinite, statiche o dinamiche. L'integrazione con PROMO consente di utilizzare CRM anche per l'attuazione di iniziative impostate su Campaign Manager esterni.

L'applicativo offre interfacce mobile per gli operatori di punto vendita così come per i consumatori, che possono accedere ai propri dati da device personali o da totem informativi dell'impresa.

CARATTERISTICHE

Completezza: gestisce il piano di fidelizzazione sotto tutti i profili.

Integrabilità: driver di colloquio con i sistemi front end, sistemi gestionali, campaign manager, programmi di coalition.

Certificazione: ogni iniziativa messa a piano è oggetto di certificazione rispetto alla completezza anagrafica, alla eventuale sovrapposizione con altre iniziative.

Workflow e monitoraggio integrato: il sistema organizza il processo in base a workflow configurabili che sono la base per il monitoraggio del livello di completezza raggiunto e della coerenza con le date limite di ogni step.

Interfaccia utente: browser di mercato, device desktop, laptop e mobile.

LO HANNO SCELTO

Nordiconad, Conad Adriatico, PAC2000A, Conad Sicilia, Conad, Auchan, Sait, Ce.Di. Marche, ISA.