

Loyalty System

Negli ultimi anni l'evoluzione del mercato e la competitività all'interno dello stesso ha spinto Aziende ed Istituti di Credito a rafforzare il processo di **fidelizzazione della clientela**.

I Programmi Loyalty rappresentano oggi un importante ed efficace mezzo per "premiare" e "arricchire" il rapporto con la propria clientela di riferimento.

Infogroup offre alle strutture che intendono avviare progetti di fidelizzazione in questa direzione soluzioni personalizzate che permettono di utilizzare gli asset specifici di ogni azienda (prodotti e servizi della categoria merceologica).

Il sistema gestisce le varie iniziative individuate, siano esse accumulo di punti piuttosto che sconti immediati o voucher elettronici da utilizzare successivamente, mediante individuazione del cliente e del suo profilo, e conseguente attribuzione del benefit generato.

Il sistema si presenta particolarmente flessibile nella definizione dei criteri sia nella profilatura dei clienti sia nelle modalità di creazione delle regole proprie della campagna loyalty.

A supporto delle iniziative vengono configurati e personalizzati i report a supporto dell'azienda per facilitare l'indirizzamento delle campagne e favorire le scelte commerciali.

L'infrastruttura permette una facile integrazione con i canali di comunicazione verso la clientela sulla base delle scelte commerciali dettate dall'azienda.

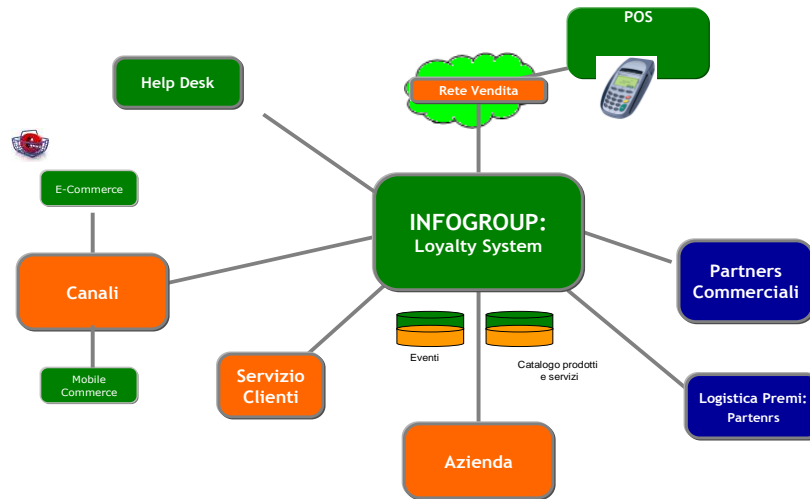
Tramite la soluzione Infogroup, le aziende sono in grado di gestire differenti campagne loyalty, ciascuna caratterizzata da:

- la rete dei punti vendita abilitati
- il listino prodotti che contribuiscono ai benefici per il cliente
- l'insieme delle regole che integrandosi tra loro determinano l'algoritmo di calcolo per ciascun evento e la generazione dei benefit (punti, sconti, ...);
- la redemption del benefit, che può essere richiedendo premi da cataloghi fisici o virtuali

Infogroup è in grado di affiancare l'azienda nell'impostazione e attuazione delle campagne loyalty, fornendo un supporto completo in tutte le attività di gestione coinvolte:

- piattaforma applicativa
- facility management
- application management
- infrastruttura di periferia (terminali POS, ..)
- help desk tecnologico e titolari clienti

La soluzione si basa su un'architettura **dipartimentale** sviluppata in tecnologia J2EE e può essere rappresentata da uno schema funzionale raffigurato come segue:



Il sistema loyalty offre vantaggi sia all'azienda che sviluppa la campagna che in questo modo rafforza il rapporto con il cliente e crea valore per la sua rete vendita, sia al cliente che matura benefits e può entrare all'interno di una rete di partnership sfruttando a pieno i vantaggi della coalition.

Infogroup vanta una copertura funzionale, tecnologica e operativa grazie alla pluriennale esperienza sviluppata con molteplici partners in differenti ambiti bancari, petroliferi e della GDO.