

# UNA CARTA PER PREMIARE IL CLIENTE

Q8 ha implementato la più recente campagna promozionale utilizzando la piattaforma Payment&Loyalty Program di Infogroup, per rispondere alle nuove esigenze della clientela

Un programma di loyalty è più di una raccolta di punti: è uno strumento per sviluppare con successo la relazione con un cliente ormai cambiato, con bisogni più evoluti, e forse anche più ambiziosi, che vuole avere un rapporto diretto, da protagonista, con l'azienda. Le tessere legate ai programmi di loyalty sono così diventate la chiave di accesso a un mondo di attenzioni e servizi dedicati e riservati, con una promozione che esce dal confine dell'attività della singola azienda diventando trasversale e inserita in un circuito di co-marketing. In questo ambito la compagnia petrolifera Kuwait Petroleum Italia, conosciuta soprattutto con il marchio Q8, ha creato la nuova iniziativa promozionale, Star Q8, basata sulla piattaforma Payment&Loyalty Program di Infogroup.

## Tre target di clienti

StarQ8 prevede una serie di funzioni che mirano a far sentire "unico e speciale" il cliente Q8: oltre ad accumulare punti grazie ai rifornimenti effettuati presso le stazioni di servizio Q8 e agli acquisti sulla rete dei partner commerciali, infatti, il cliente ha a disposizione una serie di servizi informativi sullo stato della sua rac-

colta e vantaggi e bonus al verificarsi di eventi particolari, come il superamento di una data soglia di punti o, più semplicemente, il suo compleanno. Il programma prevede tre carte: una versione base, StarQ8, una carta nominativa SuperStarQ8 con vantaggi aggiuntivi e la Carta StarTruckQ8, pensata fin dal nome per il pubblico dei professionisti del settore trasporti alla guida di un mezzo superiore ai 35 quintali.

## Benefit in tempo reale

La piattaforma consente di gestire tutte le operazioni relative all'accumulo punti e alla richiesta premi, con strumenti specialistici di coordinamento e controllo dei programmi fedeltà. Per qualunque tipologia di promozione richiesta, il time-to-market è garantito dalla rapida implementazione delle nuove meccaniche. Al momento della redemption premi, l'identità e lo status del titolare sono verificati in tempo reale, attraverso servizi accessibili sia dai Gestionali Payment & Loyalty Program, sia da siti e portali esterni, tipicamente i portali clienti, con la gestione e l'erogazione di sconti immediati o invio di voucher elettronici da utilizzare



in un momento successivo.

## Massima flessibilità e integrazione

Realizzata per operare in qualsiasi ambito tecnologico, la piattaforma si basa su un'architettura dipartimentale, sviluppata con tecnologia J2EE, con tempi particolarmente rapidi di rilascio, e con una connettività molto flessibile, che consente ad esempio il dialogo POS2HOST utilizzando protocolli standard come l'IFSF-ISO8583.

L'infrastruttura scelta consente anche una rapida integrazione con i canali di comunicazione verso la clientela, come email e sms, e offre soprattutto la possibilità di configurare e personalizzare i report verso le aziende partner del programma di loyalty, facilitando l'indirizzamento delle campagne e le scelte commerciali.

A.G.

