



Loyalty & Retail for 365

June 2023

Contact

Business target

Customers, members and prospects

Vengono inseriti nei contatti tutti i clienti che hanno dato il consenso alla privacy, con relativo flag di marketing e comunicazione, registrazione alla newsletter.

Trovano posto nell'entità tutte le informazioni di

- Info anagrafiche
- acquisti
- membership

più le estensioni

- Loyalty: age group, preferred store, RFM, sales stats
- Marketing: insights, mailing, web interactions, form subscriptions

Card

Membership info

Loyalty Card



Membership

Card sarà il contenitore delle info delle card del cliente per ogni circuito.

Solo la card **principale** sarà associata al programma fedeltà, e consentirà di accumulare punti, e sarà naturalmente la card di default del cliente.

Parametri principali della card:

- Tier: livello della carta; consente di creare modalità diversificate di accumulo punti
- Card Group: cluster cliente
- Brand: tipo della carta
- Score: saldo punti
- Loyalty Score: punteggio fedeltà (accumulo punti fedeltà a prescindere dal tier)

Loyalty Program

Fidelization and rewarding policies

Loyalty program



How fidelization is managed

Nel programma fedeltà vengono definite:

- Intervalli di validità
- Modalità di calcolo dei tier, e definizione dei tier del programma
- Reward: premi richiedibili dai members al superamento di soglie punti. Sarà possibile creare Reward di tipo Voucher per altri prodotti e/o prevedere contributo economico per la fruizione di un Reward
- Promozioni Fedeltà: l'incentivazione alla fidelizzazione passa attraverso meccanismi che premiano i comportamenti dei clienti

Loyalty Promotion



Reward fidelization behaviors

Ogni azione dei clienti viene tracciata in CRM attraverso:

- Tracciatura degli acquisti
- «eventi» traccianti specifici comportamenti, quali »carrello abbandonato», «registrazione wifi», «servizi extra»

Queste informazioni, assieme ai dati anagrafici (data compleanno, anniversari, provenienza, ...) possono essere usate come trigger per assegnare punti extra e o voucher premianti.

Il motore Loyalty elabora tutte le promozioni attive e sistematicamente provvede ad assegnare i reward previsti.

Loyalty Transaction

Points balance

Loyalty Transaction



All info on customer points balance

Ogni variazione sui punti di un cliente viene tracciata attraverso un specifico record di Loyalty Transaction, che quindi contiene:

- I punti assegnati per ogni acquisto
- I punti consumati
- I punti assegnati in seguito ad una promozione (rendendone quindi facilmente monitorabile anche le performance)
- I voucher assegnati e il loro status

La storia della fidelizzazione di un cliente è quindi consultabile in maniera semplice e diretta

Loyalty key features

Engine to support business requests

Loyalty key features



Il motore Loyalty rende disponibili alcune funzionalità che arricchiscono il valore delle informazioni, e a loro volta possono essere usate per finalità marketing e premianti.

- Indicatori anagrafici: age group, preferred store, rating, next bday, next anniversary
- Indicatori statistici: valore del transato per anno (ultimi 3 anni) e storico
- Indicatori Retail: Recency, Frequency e Monetary



www.9ways.it

© 2023 All rights reserved. 9Ways srl