



iVend Loyalty es una aplicación de puntos y recompensas diseñada para mejorar significativamente la captación, el compromiso y la retención de clientes, para desarrollar la lealtad de larga duración. Esto se hace mediante el uso de información del cliente, para construir las “ofertas” que funcionan mejor para éstos.

Las “ofertas” se preparan de acuerdo a un paquete personalizado de marcas, productos, precios y servicios. iVend Loyalty permite a los minoristas recompensar a los clientes por su lealtad de la manera apropiada.



Beneficios para el cliente

- Una experiencia única en todos los canales
- Recompensas instantáneas basadas en las preferencias del cliente
- Promociones y comunicación personalizadas
- Compras sugeridas basadas en el historial de compras e historial de búsqueda
- Altos niveles de lealtad que garantizan más recompensas y un servicio premium

Beneficios para los retailers

- Genera tráfico, promedio de conversión, tamaño de transacción y fans de marca
- Responde a la competencia, atrae nuevos clientes y aumenta el valor de vida del cliente
- iVend Loyalty de la mano de iVend eCommerce proporcionan la visión para una planificación inteligente de las mercaderías
- Haga que su marca sea el destino por elección de sus clientes desde que inicia su experiencia de compra
- Junto con iVend Dashboard and Analytics, los datos del cliente se pueden analizar en detalle, permiten la construcción de segmentos de clientes significativos y sirven para desarrollar programas y servicios que maximizan la lealtad a largo plazo

Puntos destacados del producto

iVend Loyalty es parte de iVend Retail y se integra con cualquier otra aplicación de comercio al por menor usando las herramientas proporcionadas con la solución. Esto significa que la información actualizada del cliente está disponible dondequiera, se valora en base a la actividad del cliente en todos los canales.

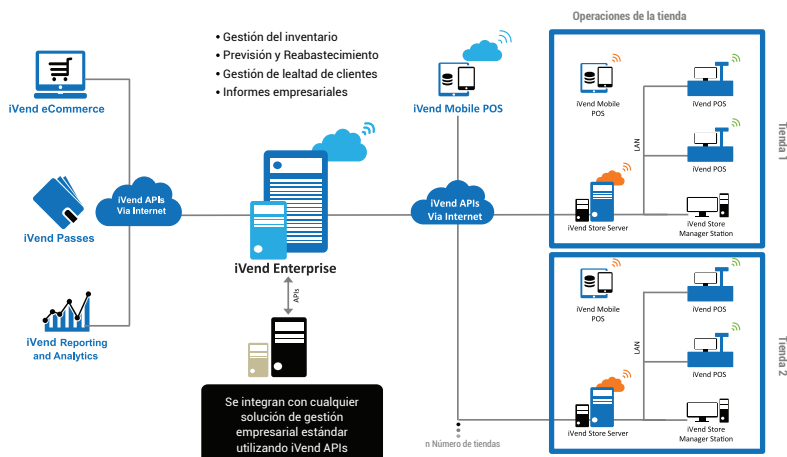
Opciones de implementación

iVend Loyalty viene pre empacado con iVend Enterprise y puede ser implementado como un servicio en la nube o como un servicio interno de la empresa. Esto permite la transparencia de los datos entre iVend Loyalty y todos los demás módulos de iVend, como se muestra en el diagrama.

Diferenciadores clave

iVend Loyalty es un producto que se basa en la forma en que los clientes compran actualmente en todos los canales. Se permite a los minoristas relacionarse con sus clientes de la manera que más les convenga. Es intuitivo para configurar y usar, proporciona informes procesables que incluyen las siguientes características:

- Capacidad para configurar y administrar varios planes de lealtad que otorgan puntos o saldos en dinero en base a las compras o actividades de los clientes
- Permite que los puntos de lealtad u otros incentivos caduquen según las reglas definidas por el usuario
- Los gerentes pueden anular puntos caducados si lo desean
- Redime puntos de lealtad o dinero contra nuevas compras
- Los clientes pueden ser informados de su saldo en recompensas de la manera que más les convenga, por ejemplo, correo electrónico, mensaje de texto, vía online, etc.
- Capacidad para definir la pertenencia de los esquemas de grupo, por ejemplo, para todos los miembros de la familia o para apoyar a una escuela o una organización de beneficencia en particular
- Los planes individuales pueden referirse a productos o promociones específicas o excluir productos (por ejemplo, mercancía en liquidación) o promociones



Características del producto

Registro de los miembros de lealtad

iVend Loyalty ofrece opciones flexibles de registro que se pueden establecer a nivel global. Hay tres métodos de registro de un cliente.

Gestión por niveles de membresía

Cualquier nivel de afiliación puede ser definido, por ejemplo, bronce, plata y oro. Los miembros progresan a través de los niveles en función de su gasto. El minorista puede definir los puntos mínimos o saldos en dinero que un cliente lealtad debe acumular para alcanzar un nivel de lealtad en particular. Permite la definición de una relación de equivalencias, es decir, cuántos puntos acumulados serían equivalentes a cuántas unidades monetarias. La aplicación también permite definir el porcentaje de puntos que pueden ser redimidos en un nivel particular si tuviera alguna razón para que sea menos del 100%. Por ejemplo, los socios gold puede canjear máximo el 80% de sus puntos.

Tipos de recompensas

El administrador puede definir globalmente el tipo de incentivo que un cliente leal puede acumular en cada transacción. El tipo de recompensa se puede configurar ya sea como "puntos" o "saldos en dinero". Estos luego pueden ser redimidos por el cliente en las transacciones posteriores.

Gestión del plan de lealtad

iVend Loyalty ofrece una amplia variedad de opciones para definir los planes de lealtad. Pueden ser utilizados como una herramienta para impulsar las ventas de artículos específicos o grupos de artículos mediante la definición de planes específicos. Planes relativos a valor de transacción también se pueden definir para aumentar las ventas.

Cada opción ofrece un plan único para aumentar los ingresos obteniendo clientes frecuentes, el aumento de tamaño de la cesta y el aumento de valor de transacción para el cliente. Cada plan de lealtad se puede configurar para las tiendas o los canales seleccionados, con bonificaciones en días especiales como el cumpleaños del cliente, los días festivos, festivales, etc. Los planes pueden ser configurados para excluir artículos en descuento, disminución de precio, promociones, productos apartados, etc.

Muchas más combinaciones de criterios se pueden configurar para lograr planes incluso más complejos. Los planes pueden ser configurados para acumular recompensas en modo híbrido, es decir, mientras que un artículo de línea confiere puntos, el otro puede conferir saldos en dinero proporcionando una flexibilidad total. Para resolver los conflictos que surgen de varios planes para conceder puntos elegibles, se puede configurar en el sistema un método de resolución de conflictos.

Modos de operación resiliente

iVend Loyalty está configurado por defecto para funcionar en un modo de tiempo real, es decir, la replicación y consolidación de información de todos los canales y sedes sucede en tiempo real. Sin embargo, cuando no se dispone de conectividad,

procesa las transacciones a nivel local y luego las sincroniza con la sede cuando se restaura la conectividad.

Membresía grupal

iVend Loyalty ofrece una opción de membresía grupal que permite a un minorista combinar más de una tarjeta junto con un grupo de tarjetas. Esta característica es útil en situaciones donde los puntos de lealtad de los miembros de la familia o de un grupo se pueden combinar para extender los beneficios a un mayor nivel de membresía de lealtad.

Avisos a los clientes

iVend Loyalty envía avisos a los clientes en relación al progreso en los niveles del programa, eventos predefinidos, premios especiales, etc. de acuerdo con las reglas de cada programa.

Portal iVend Loyalty

El portal de iVend Loyalty es un portal seguro basado en la web con licenciamiento por separado, lo cual permite a los minoristas fácilmente:

- Administrar cuentas de titulares de tarjetas
- Actualizar los perfiles de los titulares de tarjetas
- Editar plantillas de correo electrónico
- Personalizar su página de registro y publicarla en el portal
- Proporcionar acceso al cliente directamente al saldo de su tarjeta actual en su teléfono, tableta o PC
- Proporcionar el historial de transacciones del cliente para que lo revisen
- Proporcionar acceso al cliente para actualizar su información de contacto
- Los clientes pueden fusionar varias tarjetas de lealtad en una sola cuenta
- Permitir a los asociados de ventas ver el estado de los clientes y los totales de recompensas en el punto de venta (fijo y móvil)

Próximas funciones

Catálogo de lealtad, programas independientes de lealtad y de referencias



Ayuda a las empresas en la optimización de las operaciones al por menor y de planificación