

SISTEMA DE FIDELIZACIÓN DE CLIENTES



HURBILTZEN CONTACTLESS S.L.



Hurbiltzen
 **CONTACTLESS**

¿Que es la Fidelización de clientes?

Entendemos por fidelización el mantenimiento de relaciones a largo plazo con los clientes más rentables de la empresa, obteniendo una alta participación en sus compras.

La fidelización, tal como se entiende en el marketing actual, implica el establecimiento de sólidos vínculos y el mantenimiento de relaciones a largo plazo con los clientes.

Por tanto, evolucionamos de un marketing centrado en el corto plazo a un marketing con un enfoque estratégico. Tradicionalmente muchas empresas se centraban en el proceso de venta y consideraban concluido dicho proceso cuando se cobraba. El incremento de la competencia, las nuevas obligaciones legales y las crecientes exigencias de los consumidores requieren de las empresas una sustancial atención a la satisfacción del consumidor y al proceso post-compra.

El concepto de fidelidad para el marketing implica que los consumidores realizan todas o la mayoría de sus compras de un cierto tipo de producto en nuestra empresa o comercio. Un aspecto fundamental es que porcentaje representan las ventas de una empresa en las compras de una cierta categoría de productos por parte de un cliente.

Los programas de fidelización



Conseguir clientes fieles es una de las metas fundamentales de cualquier empresa actual. Para ello, una de las mejores herramientas son

los programas de fidelización, que buscan recompensar al cliente y lograr un compromiso de este con la marca. Uno de los aspectos más importantes de tener clientes fieles es que comunican a los demás las bondades de nuestra empresa. Esto es especialmente verdad en los servicios que tienen un elevado componente social y se basan en la credibilidad.

En un programa de fidelización, el cliente consigue acumular puntos al comprar productos o servicios de la empresa. Los puntos habitualmente van ligados a una tarjeta, que sirve como identificador del cliente. Los puntos pueden ser canjeados por premios, que pueden estar relacionados con la propia empresa (descuentos, productos gratuitos, etc.) o ser premios de interés para el cliente (regalos, viajes, etc.).

Tarjetas Inteligentes y programas de fidelización

El mercado de tarjetas con microprocesador para su aplicación a los programas de fidelización cuenta con un gran futuro, puesto que proporcionará al usuario del sistema una herramienta sencilla y poderosa para apoyar la toma de decisiones en los consumos y ofertas en los puntos de venta y conocer de manera detallada al cliente. Lo que distingue a las tarjetas inteligentes aplicadas a estos programas de fidelización es que en la misma tarjeta puede registrar los datos personales del usuario así como almacenar los puntos obtenidos por sus consumos.



Canjeo de puntos inmediato

Los clientes podrán canjear sus puntos por bienes o servicios propuestos por los comercios asociados al programa. Aproximando su tarjeta al lector del punto de venta, al cliente se le descontará la cantidad de puntos correspondiente.

Dependiendo de cada caso y comercio asociado, una parte del coste del bien o servicio adquirido, podrá ser pagado con puntos y la otra en efectivo. Esto dependerá de las condiciones de operación del emisor del programa.

Esta operación, al igual que la asignación de puntos, se realiza off-line, es decir, el emisor no tiene necesidad de enlazarse a un servidor para la consulta o autorización de la transacción ya que la información de los puntos está en la tarjeta. El equipo del emisor almacena cada transacción en la memoria, para que posteriormente sean recogidas y actualizadas en el sistema central.

Ventajas de los programas de fidelización basados en tarjetas inteligentes

Consumidor

El consumidor será recompensado en función de sus compras, sin tener que pasar por mecánicas engorrosas, guardar folletos o verse obligado a aceptar premios que no necesita, ni desea. Además cada moneda que gaste podrá rendirle más, y a la vez realizará transacciones más seguras.

Empresa

La empresa dispondrá de una solución simplificada y elegante de adquirir la confianza y fidelidad de sus clientes, mejorando no sólo su participación en el mercado sino también la participación del consumidor. Disfrutará de una plataforma operativa para poner en marcha nuevas maneras de impulsar las ventas, crear programas de fidelización y obtener información sobre el comportamiento del consumidor que redundarán en un mejor servicio y en un incremento de las ventas. Además podrá disponer de medios más seguros, rápidos y económicos para ofrecer incentivos económicos a sus empleados.

Sistema de fidelización para el comercio basado en tarjetas inteligentes sin contacto Hurbiltzen ContactLess

Hasta ahora los programas de fidelización de clientes sólo estaban al alcance de las grandes cadenas de distribución, debido a su complejidad de implantación y a los costes de su desarrollo.

En la actualidad el pequeño comercio necesita disponer de las mismas armas de que disponen las grandes superficies para competir en igualdad de condiciones, es decir, los clientes del pequeño comercio deben percibir las mismas ventajas que obtienen comprando en las grandes superficies o cadenas.

Nuestro sistema ofrece una oportunidad al comercio minorista para realizar un programa de fidelización a medida con una inversión pequeña y con un tiempo de implantación mínimo.

Nuestros programas se basan en la obtención de puntos en cada compra canjeables por los regalos que el comerciante ofrezca o bien por importes en metálico. Nuestros paquetes proporcionan la gestión de los elementos necesarios para desarrollar un programa de fidelización adaptado al comercio.

Ventajas de nuestro sistema

CÓMODO: Por la sencillez en su aplicación al establecimiento, independiente del sistema de venta (Caja registradora, TPV o PC), obteniendo resultados desde el primer momento.

FLEXIBLE: Ya que se adapta a cualquier sector de actividad y a cualquier tamaño de negocio, e incluso a cadenas de tiendas, franquicias y asociaciones de comerciantes.

ECONÓMICO: Incluyen todo lo necesario para comenzar la fidelización de sus clientes desde el primer momento, con una inversión mínima.

AGIL: Los puntos se cargan directamente en la tarjeta lo que elimina la necesidad de conectarse a un servidor central para la realización de la transacción

PERSONALIZADO: Las tarjetas del cliente son impresas con el diseño personalizado del comercio lo cual refuerza la imagen de marca. Desarrollamos nuestros propios productos por lo que la personalización del software no supone ningún inconveniente.

**Los sistemas de fidelización basados en las tarjetas inteligentes ocuparán en muy corto plazo un lugar importante dentro del mercado
¿Está su negocio preparado?**

Hurbiltzen Contactless presenta un novedoso sistema de Fidelización con el que se puede disponer de una solución práctica y sencilla para fortalecer la relación con sus clientes.

¿Porqué nuestro sistema?

- ✓ Nuestra empresa posee la tecnología necesaria para desarrollar sus propios productos, lo que nos permite realizar las modificaciones pertinentes para adaptarlo a cualquier negocio.
- ✓ El sistema posee una plataforma de desarrollo evolutiva lo que permite añadir nuevas funcionalidades a nuestras tarjetas sin que el usuario tenga que cambiarla.
- ✓ Las tarjetas digitales únicas en el mercado permiten combinar la funcionalidad de las tarjetas inteligentes con la posibilidad de almacenamiento de grandes cantidades de información a través de su soporte CD/DVD. ¡Utilice su tarjeta de fidelización de clientes como soporte publicitario!
- ✓ Desarrollamos e implantamos distintas soluciones dependiendo del número de empresas vinculadas al sistema de fidelización.

¿Qué puede hacer?

Cliente

- Acumulación de puntos según gastos
- Cambio de puntos por regalos
- Consulta vía web de puntos y regalos

Administrador

- Gestión global de clientes
- Gestión global de tarjetas
- Consulta de puntos

¿Cómo funciona?

Compras

- ☞ Cada cliente posee una tarjeta con sus datos personales y sus puntos
- ☞ Al realizar una compra el cliente presenta su tarjeta
- ☞ Se introduce la cantidad en euros y el sistema suma a la tarjeta los puntos correspondientes.

Canjeo de puntos

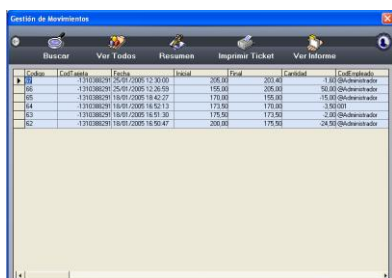
- ☞ El cliente escoge el regalo.
- ☞ El sistema resta a la tarjeta los puntos correspondientes.

Características

El sistema se divide en tres módulos: el módulo de puntos de venta (uno por cada punto de venta), el módulo de administración (uno para todo el sistema) y el módulo de usuarios (uno para todo el sistema).

Punto de venta

- Gestión de carga/descarga de puntos
- Dar de alta a usuarios y tarjetas
- Canjeo de puntos por regalos



| CodCen | CodCuenta | Fecha | Importe | Final | Cantidat | CodEstado |
|--------|------------|---------------------|---------|-------|----------|---------------------|
| 33 | 1310380209 | 25/07/2005 12:30:00 | 200,00 | | 200,00 | 1,00 @decreasador |
| 35 | 1310380209 | 25/07/2005 12:30:00 | 195,00 | | 205,00 | 50,00 @decreasador |
| 35 | 1310380209 | 18/01/2005 18:42:27 | 170,00 | | 195,00 | 15,00 @decreasador |
| 34 | 1310380209 | 18/01/2005 18:52:11 | 172,00 | | 170,00 | -2,00 @001 |
| 33 | 1310380209 | 18/01/2005 18:51:30 | 175,00 | | 172,00 | -2,00 @decreasador |
| 32 | 1310380209 | 18/01/2005 18:50:47 | 200,00 | | 175,00 | -24,00 @decreasador |

Administración

- Gestionar los establecimientos (altas, modificaciones, etc)
- Consultar las transacciones de fidelización
- Gestionar las tarjetas, control de datos, etc.

Usuarios (web)

- Gestionar vía web sus datos
- Consulta de sus puntos
- Consulta de regalos y equivalencia en puntos





HCF CORPORATE es la solución ideal para un conjunto de tiendas o franquicias. Basada en PC, lector de tarjetas Chip y sistema central de proceso, permite a pequeñas organizaciones de comercios o grupos de empresas poner en marcha un sistema de fidelización completo, con estadísticas, personalización de tarjetas, seguimiento de resultados, etc. y solo necesita disponer de un PC y conexión ADSL o similar en los comercios.

Este sistema es una solución abierta que incluye Lector de Tarjetas sin Contacto, Impresora de tickets, Software de PC (Comercios) y Software de central (Gestión del sistema), orientado a pequeños sistemas de fidelización sin necesidad de hacer grandes inversiones y que dispongan de un PC en el punto de venta.

La Solución permite abonar y consumir puntos de una forma sencilla y segura, asegurando el seguimiento de resultados y estadísticas.

La base de Datos esta centralizada, creando por tanto un nuevo canal de comunicación con los clientes.

Los puntos son grabados en tarjetas sin contacto “multiplicación” protegidas mediante mecanismos de seguridad y contraseñas de acceso, lo que imposibilitan la modificación fraudulenta y la copia ilegal de las mismas.

Estas tarjetas se dan a los clientes, quienes las presentarán la próxima vez que quieran cargar o utilizar puntos y serán válidas en todos los comercios asociados al programa.

Las reglas de puntos son sencillas (fijo o porcentaje), las transacciones se procesan off-line y a posteriori se mandan a la central, donde se contabilizan para asegurar el seguimiento de las campañas y la eficacia del programa.

Disponemos además de otras soluciones que amplían las funcionalidades de la tarjeta permitiendo utilizar la misma tarjeta como monedero electrónico, control de acceso, entrada a recintos... La ampliación de las funciones de la tarjeta se puede realizar en cualquier momento tanto sobre nuevas tarjetas como sobre las ya emitidas.

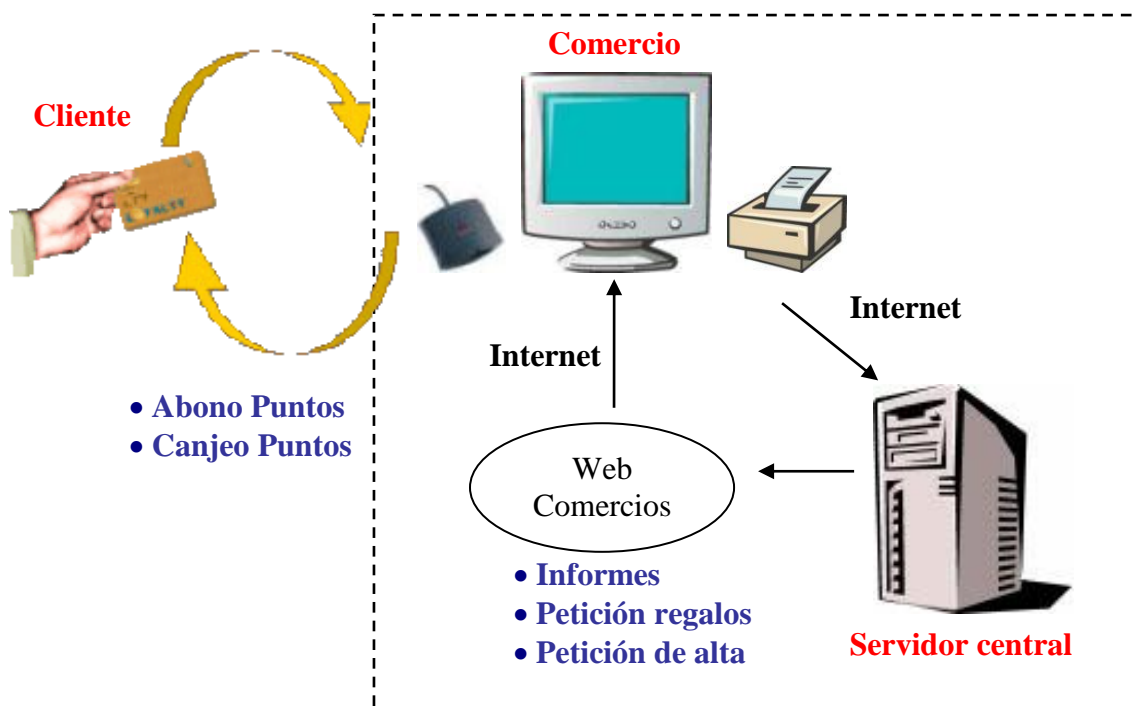


La consulta de puntos por parte de los clientes se puede realizar en cualquiera de los comercios adheridos al sistema o bien cabe la posibilidad de utilizar Puntos de Información para que sea el propio cliente el que pueda consultar sus puntos.

El alta de usuarios y el canjeo de puntos por regalos se realizará en cualquiera de los comercios mediante una web interna que lo posibilita.

El software que se provee en esta solución permite unos niveles de gestión básicos:

- √ Abono de puntos en la tarjeta introduciendo el importe en euros de la transacción. Para calcular esta cantidad se usan los parámetros fijados por el administrador.
- √ Consumo de puntos en la tarjeta introduciendo la cantidad de puntos a redimir.
- √ Anulación de tarjetas.
- √ Anulación de Abonos de puntos
- √ Anulación de Consumo de puntos.
- √ Informes de las transacciones realizadas por el comercio.

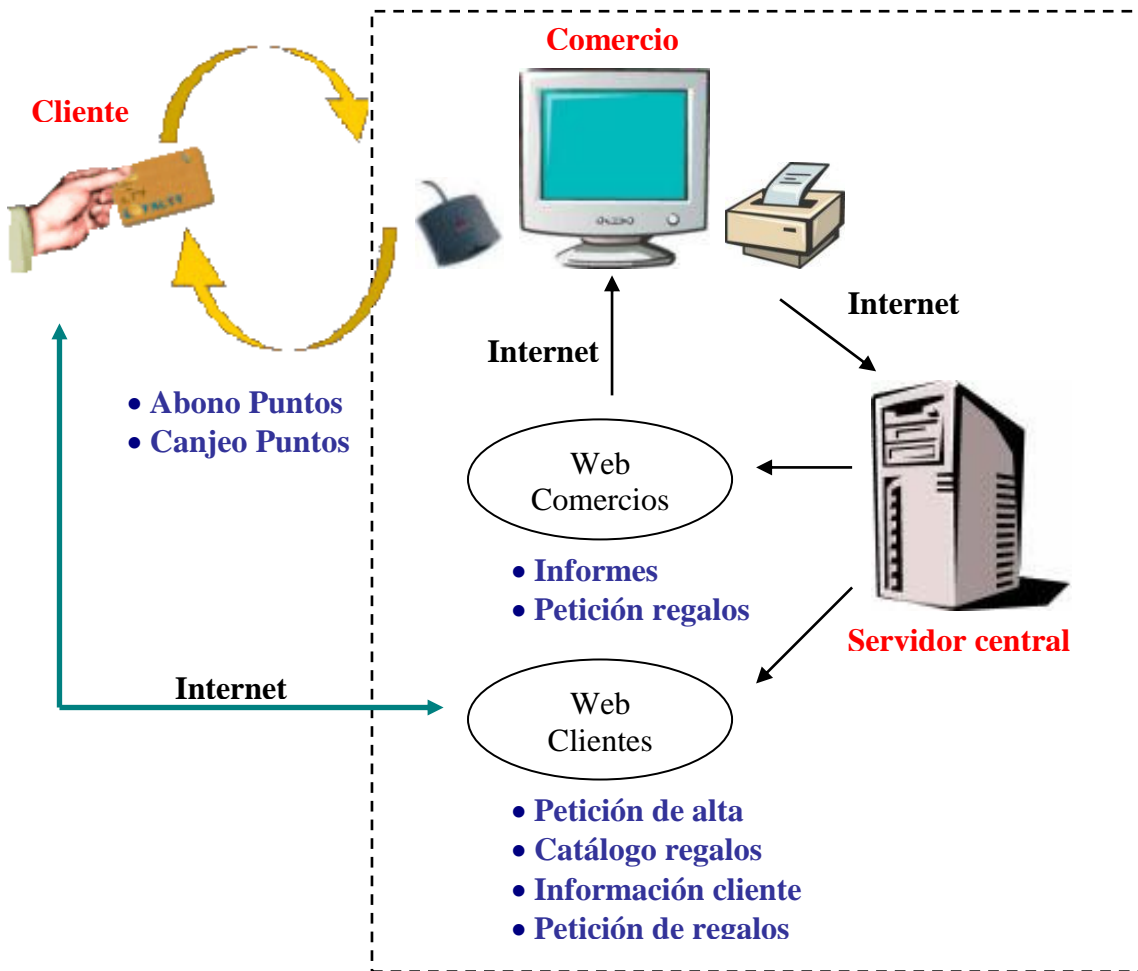


HCF CORPORATE PRO

La consulta y el canjeo de puntos de los clientes se puede realizar en cualquiera de los comercios adheridos al sistema o bien a través de una página web desarrollada para que sea el propio cliente el que pueda consultar sus puntos, realizar altas, ver sus históricos, solicitar regalos, etc.

El software que se provee en esta solución permite unos niveles de gestión avanzados:

- √ Gestión básica (**HC CORPORATE LITE**).
- √ Gestión de clientes.
- √ Informes y Estadísticas avanzados.



Estrategias y evolución del sistema

Hurbiltzen Contactless plantea la posibilidad de crear un sistema “evolutivo” de marketing y fidelización que se vaya construyendo por etapas añadiendo al sistema de fidelización por puntos otros módulos que permiten el uso de la misma tarjeta como monedero electrónico, entrada a recintos, control de acceso, etc.

Nuestras tarjetas son multiaplicación por lo que permiten la coexistencia de distintos sistemas dentro de la misma tarjeta. Esta característica posibilita la interacción entre módulos de distintas asociaciones planteando así una estrategia comercial conjunta que redundará en un mayor beneficio tanto para los clientes como para los comercios y empresas participantes.

