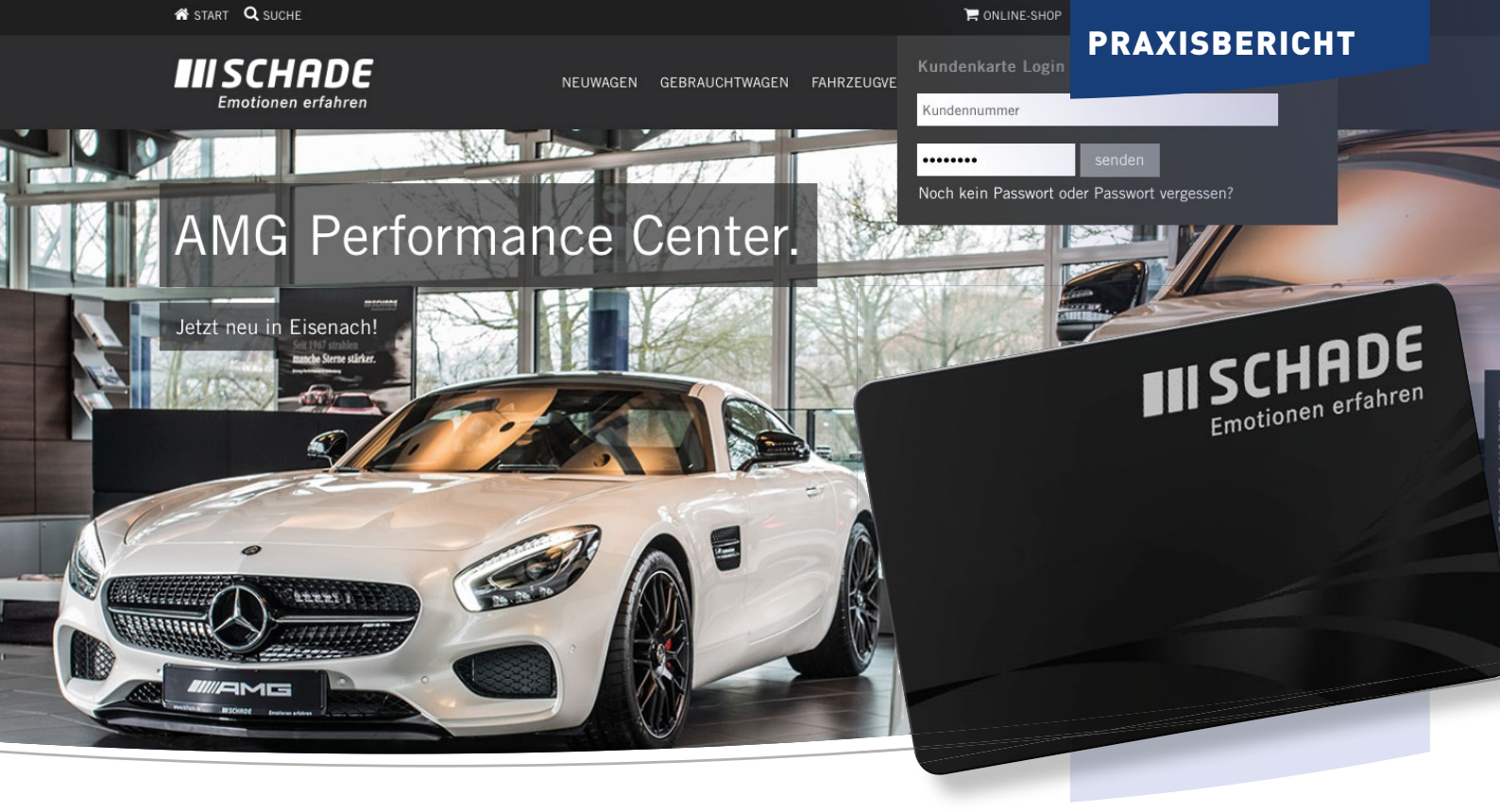


PRAXISBERICHT

SmartLoyalty AG

Neue digitale Helfer zur Kundenbindung:

Vom ersten Flirt bis zur festen Beziehung

Die Digitalisierung ist nicht mehr aufzuhalten und hält Einzug auch ins Marketing und den Verkauf. Am Ende aller Bemühungen steht jedoch der Kunde und seine (Kauf-) Entscheidungen:

- vom Erstkunden zum Stammkunden
- vom überzeugten Stammkäufer zum Fan

Genau hier setzen die vielen „digitalen Helfer" der EcoSysteme an. Diese unterstützen sie auf dem gesamten Weg der Kundenbindung.

Welcome-Mailer:

Es geht los

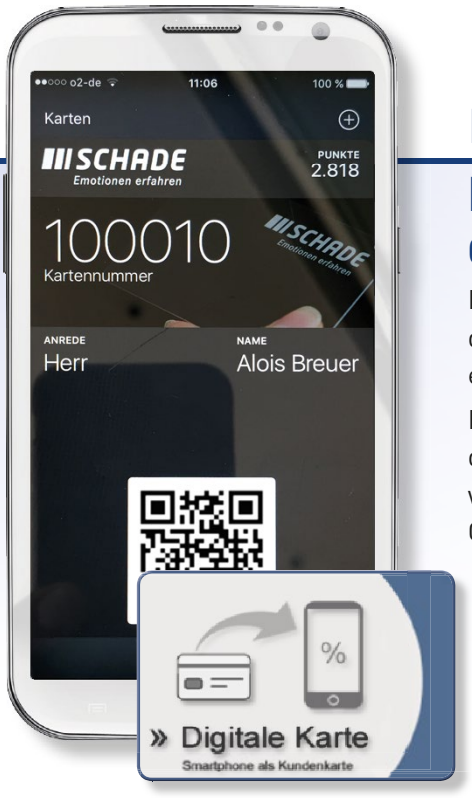
Sind alle Daten im System von ihnen hinterlegt, erreicht den Kunden ein Begrüßungsmail mit

- ersten Informationen,
- Zugangsdaten

und wenn man möchte,

- den ersten Begrüssungspunkten

SmartLoyalty AG



Digitale Karte:

Im Heiligsten des Kunden – dem Smartphone

Die vom Verkäufer oder Chef persönlich übergebene Kundenkarte ist der wunderbare Beginn, erobert diese noch einen Platz im Portemonnaie ist schon viel erreicht.

Für die Herrschaften, die ihr Smartphone „nicht mehr aus der Hand legen", ist die digitale Karte eine gute Ergänzung, um noch näher beim Kunden zu sein. Hier wird die Karte digital ins Handy übernommen und ist damit immer verfügbar. Gleichzeitig werden dem Kunden auf seinem Handy folgende Infos angezeigt:

- Punktestand
- Push-Nachrichten
- Geo-Location

Kunden-Informer:

Immer auf dem Laufenden

Sind die ersten Punkte erspart, hält der Informer mit einem elektronischen Kontoauszug den Kunden auf dem Laufenden:

- aktueller Punktestand – wo stehe ich?
- aktueller Voucher – was kann ich noch nutzen?
- Punktehistorie – woher kommen sie?
- Topnews

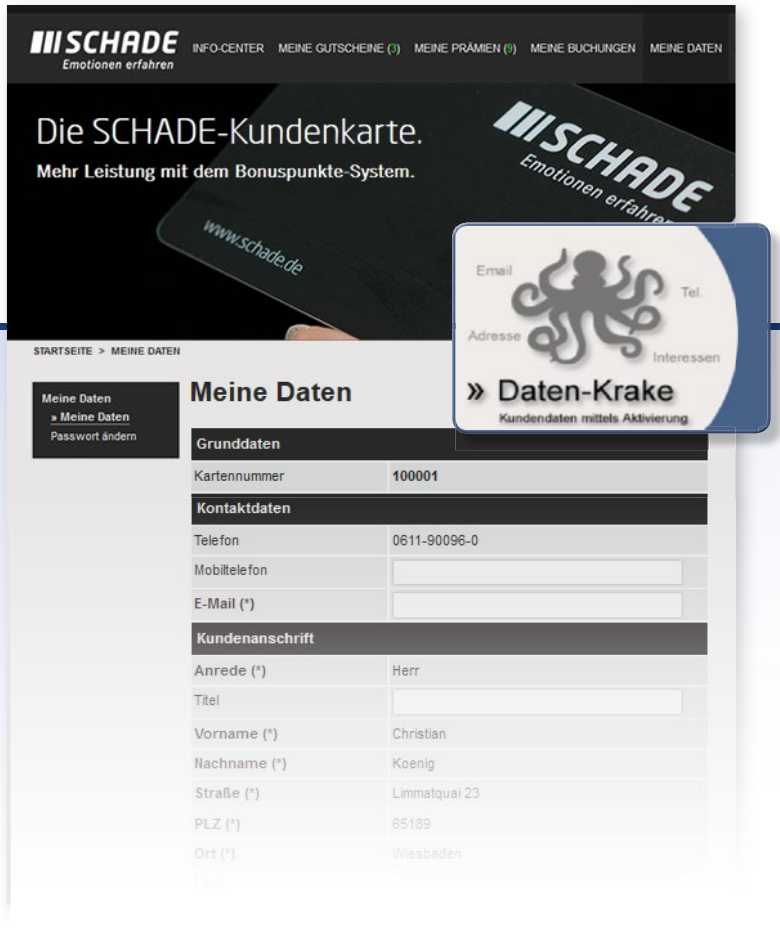
Voucher-Modul:

Komm doch mal wieder

Mit dem Bonus belohnen wir die Treue des Kunden und möchten ihm bei jedem Kauf ein kleines „Zuckerl" geben. Über das Vouchermodul laden wir ihn ein, mal wieder vorbeizukommen, außerdem kann man so automatische oder manuelle Kampagnen fahren wie zum Beispiel:

- zum Geburtstag beschenken
- zu Aktionen einladen
- Kunden-werben-Kunden-Programme

SmartLoyalty AG



Daten-Krake:

Die beißt nicht

Bei der Ausgabe der Karte ist nicht immer viel Zeit und dann ändern sich auch noch im Zeitverlauf gerne mal die Kontaktdaten. Mit der Daten-Krake laden wir den Kunden freundlich ein, immer wieder mit seinem Kunden-Login vorbeizuschauen und

- seine Daten zu aktualisieren
- seine E-Mail-Adresse nachzutragen
- und mehr über seine Interessen zu verraten

Macht er dies, bekommt er z. B. eine Gutschrift von 1.000 Punkten und sie erhalten automatisch per E-Mail eine Benachrichtigung, wenn er seine Daten bearbeitet hat.

Digitalisierung: mehr Zeit für den Kunden

Nur in Verbindung mit guten Produkten und gutem Service macht Digitalisierung Sinn. Aber wenn diese kleinen digitalen Helfer es einmal mehr schaffen, ihren Kunden immer wieder zu erinnern

- was sie können und
- was sie für ihn tun wollen

dann ist schon viel geschafft.

Mit der gewonnen Zeit aus der Automatisierung können sie sich auf das Wesentliche konzentrieren: ihren Kunden. Und vielleicht gelingt es einmal mehr, mit ihm persönlich zu sprechen oder zusammen einen Kaffe zu trinken – ganz anlog!

- SmartLoyalty AG
  Dantestraße 4-6
  D-65189 Wiesbaden
- Tel. +49(611) 900 96 - 0
  Fax +49(611) 900 96 - 29
- info@smartloyalty.de
  www.smartloyalty.de