



**Unser Wissen,
Ihr Vorteil!**



**Customer
Loyalty and
Incentive
Program**

**icon GmbH
Information Consulting
Unternehmensberatung**



CLIP Unser Angebot an Handel und Dienstleistung

- 1. Leitlinien und Überblick**
- 2. Die Leistungen des Kernsystems**
- 3. Weitere Module und ihr Funktionsumfang**
- 4. Betriebskonzepte und Dienstleistungen**

icon





CLIP Leitlinien und Überblick

Mit zunehmender Verbreitung von Kundenbindungsprogrammen wächst die Notwendigkeit für jeden Gewerbetreibenden, ebenfalls durch Rabattierung seine Kunden enger an sich zu binden. Ein solches Programm soll

- Identitätsstiftend sein
- Nur einen geringen zusätzlichen Aufwand und möglichst geringe Kosten verursachen
- Werbemaßnahmen flexibel unterstützen

icon bietet ein preiswertes EDV-System für Handel und Dienstleistung an, das komplette Kundenbindungsprogramme ermöglicht und sich flexibel an die Ziele und an die vorhandene Infrastruktur des Betreibers anpasst.

Wählen Sie aus der Palette unserer Leistungen genau die Elemente, die Sie benötigen:

- Verwaltung von Kunden- und Adressdaten
- Kreditierung der Rabatte (Punkte) und Kontoführung
- Durchführung von produktbezogenen Werbeaktionen (Promotions)
- Durchführung und Kontrolle von kundenbezogenen Werbemaßnahmen (Kampagnen)
- Kooperation mit Partnern
- Analyse des Einkaufsverhaltens
- Vergabe oder Anrechnung von Prämien
- Begünstigung besonders umsatzstarker Kunden (Statusmanagement)
- Vergabe und Verwaltung einer eigenen Kundenkarte
- Betrieb der benötigten Rechner und Netzwerke
- Kompletter Betrieb des Systems inkl. Bilanzierung
- Unsere Beratung zum optimalen Einsatz eines Kundenbindungsprogrammes für Ihr Unternehmensziel





CLIP Leistungen des Kernsystems

► Fachliche Funktionen

Kundendaten

Wir führen die Nummer einer beliebigen Scheck- oder Kreditkarte (mit Magnetstreifen), mit der sich der Kunde ausweisen kann, keine weiteren Kundendaten. Daher haben Sie weniger Verwaltungsaufwand, aber auch weniger Möglichkeiten, Ihre Kunden direkt durch Werbeaktionen anzusprechen. Ihre Kunden weisen sich anhand dieser Karte aus, werden in Ihren Kundenclub aufgenommen und beim Einkauf an dieser Karte als Mitglieder erkannt.

Automatische Punktebuchung

Vor jeder Bezahlung wird die Kartenummer erfasst, die einzelnen Rechnungspositionen werden für das Kundenbindungssystem protokolliert. Gemäß der von Ihnen gewählten Regeln werden dem Kunden Punkte gutgeschrieben oder direkt beim Einkauf Rabatte gewährt.

Manuelle Punktevergabe

Reklamationen? Kulanzleistungen? Vergeben Sie dem Kunden manuell „Entschuldigungspunkte“, die direkt seinem Punktekonto gutgeschrieben werden.

Ausgabe von Prämien

Von ihrem Kassenterminal aus können Sie Punkte von einem Kundenkonto abbuchen, wenn der Kunde diese gegen eine Prämie eintauscht. Auch diese Buchung erscheint selbstverständlich auf dem Kontoauszug.

Allgemeine Funktionen

Für Ihre Kunden erstellen wir einen Kontoauszug, der per Internet einzusehen ist.

Für Sie stehen Zusammenfassungen über Kundenzahl, Umsatzentwicklung und Kontostände zur Verfügung.





➤ **Adressverwaltung**

Dieses Modul ist die Voraussetzung zur Nutzung weiterer Module wie Werbeaktionen. Sie erfassen über die Kundennummer hinaus auch noch Adress- und Telekommunikationsdaten Ihrer Kunden. Das legt die Basis für zusätzlichen funktionalen Nutzen wie Doublettenvermeidung und Erzeugung von Serienbriefen. Letztere werden auch in anderen Modulen genutzt. Sie können z.B Kontoauszüge verschicken und so Werbematerial gezielt zu Ihren Kunden bringen.

➤ **Verkaufsförderung**

Definieren Sie über die Auswahl von Kriterien bestimmte Produkte, Produktgruppen, Zeiträume, Mindestumsätze und vieles mehr, unter welchen Bedingungen Sie Ihren Kunden Zusatzpunkte zuteilen wollen. Wählen Sie, ob die Zusatzpunkte fest oder umsatzabhängig sein sollen. Das System prüft jede Buchung daraufhin, ob die Kriterien zutreffen und verbucht die entsprechende Punktezahl.

Definieren Sie beliebig viele Aktionen zeitgleich oder versetzt.

Sonderpunkte können auf dem Kontoauszug separat vermerkt werden.

➤ **Kampagnenmanagement**

Selektieren Sie spezifische Zielgruppen innerhalb Ihrer Kundschaft und führen Sie gezielte Aktionen durch. Überwachen Sie den Verlauf einer Aktion und bilanzieren Sie ihr Ergebnis.

Legen Sie Kontrollgruppen fest und dokumentieren Sie welcher Kunde reagiert. Vergleichen Sie das Verhalten der Zielgruppe mit der Kontrollgruppe.

Unser System unterstützt Sie bei der Definition der Ziel- und der Kontrollgruppe, der Erstellung von Serienbriefen und der Auswertung des Kaufverhaltens.





➤ **Erweiterte Kontenverwaltung**

Trotz aller Sorgfalt ist nicht auszuschließen, dass ein Kunde mit zwei Konten im System registriert wird. Die Kontokonsolidierung führt Konten zusammen und aktualisiert alle Buchungen.

In der Basisausstattung wird jede Position auf einem Kassensbon auch im Kundenkonto verbucht. Mit der erweiterten Kontenverwaltung können Sie Produkte zu Produktgruppen zusammenfassen oder nach sonstigen beschreibenden Merkmalen gruppieren. Das eröffnet Ihnen zusätzliche Möglichkeiten für Analysen und verkaufsfördernde Maßnahmen.

➤ **Prämienverwaltung (Awards)**

Grundsätzlich können Kunden ihre angesammelten Punkte an einem Service-Schalter oder dem Kassenterminal gegen Prämien eintauschen. Dieses Modul ermöglicht dem Kunden eine Bestellung der Prämie über das Internet und Ihnen die Ausstellung von Gutscheinen auf Anforderung oder nach festgelegten Kriterien.

➤ **Statusfunktionen**

Nutzen Sie die Möglichkeit, Ihre Kunden nach Umsatzstärke oder sonstigen Kriterien zu gruppieren und vergeben Sie verschiedene Status. Verbinden Sie mit jedem Status unterschiedliche Leistungen (z.B. Kaffee-Service, Erfrischungsgetränke, eigene Kasse,...), um so die Kaufanreize zu erhöhen.

Mit der Statusverwaltung legen Sie die Kriterien für die Differenzierung der Status fest und beschreiben die unterschiedlichen Leistungen. Das System überwacht dann permanent, welcher Kunde die Kriterien für einen neuen Status erfüllt. Bei einem Statuswechsel findet automatisch eine Benachrichtigung des Kunden statt, deren Form Sie festlegen.





➤ **Kartenmanagement**

Sie möchten durch Herausgabe einer eigenen Kundenkarte auch nach außen hin Ihren „Club“ präsentieren. Dann benötigen Sie eine Kartenverwaltung, die das Ausstellen, Sperren, Nachbestellen von Karten übernimmt. Alle erforderlichen Voraussetzungen schaffen wir mit diesem Modul. Die Kartendaten werden detailliert gespeichert, Produktionsauftrag und Versand unterliegen einer ständigen Überwachung, über eine Schnittstelle werden Auftragsdaten für den Produzenten der Karten bereitgestellt.

Wenn das Status-Modul zum Einsatz kommt, überprüft das System auch selbsttätig, dass die ausgestellte Karte in Format und Laufzeit dem jeweiligen Kundenstatus entspricht.

➤ **Berichte / Auswertungen**

Jedes Modul beinhaltet auch die wesentlichen Auswertungen zur Ermittlung der für einen zuverlässigen Betrieb notwendigen Kennzahlen. Wenn Sie darüber hinaus spezielle Berichte zusammenstellen wollen, oder besondere Ansprüche an die Gestaltung der Berichte haben, so finden Sie unter dieser Oberfläche alle Möglichkeiten, ein eigenes Berichtswesen aufzubauen.

➤ **Partner**

Beziehen Sie Partner in Ihr Kundenbindungsprogramm mit ein. Kunden können dann auch bei Ihren Partnern Punkte sammeln und Prämien eintauschen. Definieren Sie den monetären Wert eines Umsatzpunktes, registrieren Sie Partner im System. Diese erhalten dann automatisch einen geschützten Zugang zu Ihrem System, über den die Buchungen abgewickelt werden.

In wählbaren Zeitabständen (wöchentlich oder monatlich) werden Abrechnungen erstellt, die jedem Partner die von ihm vergebenen Punkte in Rechnung stellen und den Gegenwert der ausgegebenen Prämien gutschreiben.





➤ **Lizenzwerb**

Wenn Sie bereits über eine eigene technische Infrastruktur verfügen, erwerben Sie die Lizenz für das System und installieren und betreiben es selbst.

➤ **Systembetrieb**

Sie erwerben die Lizenzen und mieten bei uns den kompletten Betrieb des Systems auf unseren Rechnern. Wir übernehmen die technische Verwaltung des Systems. Wir überwachen die ständige Betriebsbereitschaft, im Fehlerfall übernehmen wir unverzüglich die Behebung, wir führen die erforderlichen Datensicherungen durch. Über alle Vorkommnisse erhalten Sie einen Betriebsreport.

➤ **Betreibergemeinschaft**

Mehrere Interessenten können sich zu einer Betreibergemeinschaft zusammenschließen. In einem solchen Fall übernehmen wir Installation und Betrieb des Systems exklusiv für diese Gemeinschaft. Zusätzlich übernehmen wir die Funktion einer Clearingstelle, d.h. wir führen die wechselseitige Verrechnung der Punkte zwischen den beteiligten Unternehmen durch. Bei Bedarf können wir auch organisatorische Arbeiten im Rahmen der Gemeinschaft leisten oder die erforderlichen Abstimmungen zwischen den Partnern moderieren.

➤ **Technische Spezifikationen**

Betriebssystem:

Wir unterstützen die folgenden Betriebssysteme:

- Windows-NT / 2000
- UNIX -Derivate

Datenbank:

wir liefern eine Datenbanksoftware mit dem System aus, können aber an alle Datenbanken mit ODBC-Treibern anknüpfen.

Benutzeroberfläche:

Windows
Browser-basiert

Wir binden Ihr Kassenterminal direkt an das System an, sofern die Kasse das ermöglicht.





➤ **Zusätzliche Dienstleistungen**

Wir bieten nach Absprache alle Dienstleistungen, die Sie zum erfolgreichen Einsatz des Systems benötigen:

- Erfassen von Kundendaten
- Einrichten der Kriterien zur Verkaufsförderung
- Unterstützung bei der Definition der Steuerparameter
- Beratung bei Planung und Durchführung von Marketingaktionen
- Erstellen von Umsatz- und Erfolgsanalysen aus den erfassten Buchungen.

und vieles mehr.....

**icon bleibt in ständigem
Kontakt mit den Anwendern
des Systems und richtet die
weitere Entwicklung zeitnah
an ihren Bedürfnissen aus.**

