

# CLIP<sup>basic</sup> (Customer Loyalty and Incentive Program)

## Allgemeines:

CLIP<sup>basic</sup> ist ein offenes System, das jedes Unternehmen, unabhängig von Branche und Größe einsetzen kann. Es bietet mit speziellen Marketingwerkzeugen viele Möglichkeiten, Umsatz und Ertrag in Handel und Dienstleistungen zu steigern und Neukunden in einem Partnernetzwerk zu gewinnen.

CLIP<sup>basic</sup> ist ein klassisches System für Kundenkarten, Giftcards, VIP-Cards etc. Es stellt eine Kommunikationsplattform dar, die alle Funktionen und Prozesse abbildet, die für den Aufbau und die Steuerung eines Loyalty Management Systems erforderlich sind.

Die Betreiber können sowohl eigene als auch Regional- oder Partnerkarten emittieren und diese auch gegenseitig akzeptieren. Jeder einzelne Mandant und teilnehmende Händler verfügt über eine webbasierte, sehr flexible und leistungsfähige CLIP<sup>basic</sup>-Applikation zum Betrieb und der Verwaltung „seines“ Kundensystems.

Alle Parameter zur Verwaltung des Loyalty Management Systems liegen für die unterschiedlichen Mandanten individuell im CLIP<sup>basic</sup>-System. Die Erfassung von Buchungsdaten ist online oder offline möglich, das Einlösen, z. B. von gesammelten Punkten, erfolgt immer online.

Die Karteninhaber können auf unterschiedliche Arten Bonuswerte (z. B. Punkte) sammeln:

- manuelle Buchungen am PoS (Point of Sale)
- im Rahmen eines Webshops
- zusätzliche Anreizsysteme (z.B. Happy Hour, usw.)

Karteninhaber können über das Statusmanagement individuell festgelegten Gruppenbezeichnungen in beliebiger Kombination zugeordnet werden. Der Händler kann mit dem Verkaufsförderungsmodul selbst Werbeaktionen mit unterschiedlichen Leistungen einrichten.

Geschenk-/Gutscheinkarten (Giftcards) können als Prepaidkarte vorbereitet und an der Kasse angeboten oder auch nach den individuellen Wünschen der Kunden direkt am PoS geladen werden.

Zur Einlösung der Punkte gibt es folgende Möglichkeiten:

- klassischer Einkauf
- Überweisungen auf ein Konto und
- manuelle Ausbuchung

Weitere CLIP<sup>basic</sup> -/ icon-Leistungen:

- Partnerkarten (VIP, Familie, Firma, ...)
- PoS-Terminals in allen Kommunikationsarten (optional auch mit ZVT-Zulassung) sowie dem CLIP<sup>basic</sup>-Loyalty- und Giftcard-Kartenprofil

Die Administration des Gesamtsystems erfolgt über einen Onlinezugang mit unterschiedlichen Nutzerrechten:

- Vollzugriff oder
- Hotline, die nur über begrenzte Rechte verfügt (Transaktionsdaten (read only), Kartensperren, Stammdatenänderung, Kundenabfrage zum Saldostand, Reporting und Clearing (zum Ultimo)



icon leistet als ASP-Dienstleister den technischen Betrieb (Hosting), das Clearing der Konten im Rahmen der mtl. Abrechnung mit dem Betreiber sowie alle Leistungen eines kaufmännischen Netzbetreibers für die benötigten PoS-Terminals.

Die Fakturierung der Händler- /Partner- und Kundenkonten erfolgt ausschließlich über die Betreiber des Systems. Dafür stehen Standardreportings und eine Serienbrieffunktion zur Verfügung. Individuelle Reports und Auswertungen können auf Anforderung von der icon GmbH noch integriert werden.

### Vorteile für den Handel:

Die Bindung der Kunden an bestimmte Geschäfte und Marken nimmt deutlich ab. Somit steht der Händler vor verschiedenen Handlungsalternativen:

1. Prinzip „Nichtstun“: so weiter machen wie bisher und auf bessere Zeiten hoffen
2. Prinzip „Hoffnung“: hoffen, dass zusätzliche Werbemaßnahmen vom richtigen Kunden wahr genommen werden, er die richtigen Schlüsse daraus zieht und anschließend sein Geld zu ihm bringt
3. Prinzip „effizientes Handeln“: auf Grund von Wissen über seine Kunden geeignete Werbe- und Kommunikationsmaßnahmen auswählen.



Um den Kunden aber gezielt anzusprechen, benötigt man mehr Informationen über ihn. Kundenbindungssysteme sind dazu die sinnvollste und einfachste Möglichkeit.

CLIP<sup>basic</sup> zeichnet sich durch ein hervorragendes Preis-/ Leistungsverhältnis aus. Unser transparentes Preismodell belastet die Systempartner **nicht** mit Fixkosten. Sie zahlen nur die Leistungen, die sie auch wirklich nutzen. Die Marke CLIP<sup>basic</sup> steht dabei bewusst im Hintergrund und kann „Ihrem“ Corporate Identity und Corporate Design angepasst werden.

Gebühregrundlage ist die aktuell gültige CLIP<sup>basic</sup> -Preisliste der icon GmbH, zzgl. einer einmaligen Setupgebühr (je nach Umfang des Systems). Eine mögliche Rahmenvereinbarung für CLIP<sup>basic</sup> kann davon abweichen.

Die Kommunikation der Transaktionen mit dem CLIP<sup>basic</sup> -Hintergrundsystem erfolgt entweder über das Terminal und die gewohnten Abläufe am PoS oder virtuell.

### Aus der Praxis:

Die Karteninhaber setzen ihre Karte bei angeschlossenen Händlern oder dessen Partnern ein und erhalten für ihre Umsätze einen Bonus, der von Partner zu Partner unterschiedlich sein kann.

Das führt zu einer Ansammlung von Bonuswerten auf dem Kartenkonto des Karteninhabers. Diese Bonuswerte können bei anderen angeschlossenen Partnern als Einkaufsvorteil genutzt werden.

## Die CLIP<sup>basic</sup> Funktionen im Einzelnen

### Verwaltung von Kunden- und Adresdaten

CLIP<sup>basic</sup> benötigt lediglich eine maschinenlesbare Karte zur Identifikation des Kunden. Weitere Kundendaten sind für das System nicht notwendig. Selbstverständlich können auch vollständige Adress- und Telekommunikationsdaten erfasst und verwaltet werden. Das legt die Basis für zusätzlichen funktionalen Nutzen, wie Erzeugung von Serienbriefen und gezielte Werbeaktionen. Trotz aller Sorgfalt ist nicht auszuschließen, dass ein Kunde mit zwei Konten im System registriert wird. Die Kontokonsolidierung führt Konten zusammen.

### Automatische Punktebuchung

Ihre Kunden weisen sich anhand einer Karte aus, werden in Ihre Kundengemeinschaft aufgenommen und beim Einkauf an Hand dieser Karte als Mitglieder erkannt. Bei jeder Bezahlung werden Kartenummer und Rechnungsbetrag erfasst. Auf Wunsch können auch die einzelnen Rechnungspositionen für das Kundenbindungssystem protokolliert werden. Gemäß den von Ihnen gewählten Regeln werden dem Kunden Punkte gutgeschrieben oder direkt beim Einkauf Rabatte gewährt. Die Vergabe von Punkten bewirkt, dass die Kaufkraft an das Unternehmen gebunden wird! Punkte sind nur innerhalb des Systems einlösbar.

### Manuelle Punktevergabe

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

### Mehr Liquidität durch Gutscheinkarten

Bei der Suche nach geeigneten Präsenten fällt die Wahl zunehmend auf Geschenkgutscheine. Sie passen zu jedem Anlass, ersparen dem Schenkenden die Qual der Wahl und ermöglichen dem Beschenkten, sich zu dem von ihm gewünschten Zeitpunkt eine Freude zu machen.

### Ausgabe von Prämien

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

### Kundengruppierung

Sie können Gruppenbezeichnungen festlegen und die Kunden in beliebiger Kombination diesen Gruppen zuordnen. Unterscheiden Sie auf diese Weise Kunden mit besonderen Interessen, spezifischem Produkt- oder Informationsbedarf, Kunden mit VIP-Charakter oder besonders umsatzstarke Kunden. Nutzen Sie die Gruppenzugehörigkeit für Werbeaktionen oder in Verbindung mit der Verkaufsförderung.

### Statusmanagement

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

Mit der Statusverwaltung legen Sie die Kriterien für die Differenzierung der Status fest und beschreiben die unterschiedlichen Leistungen.

### Verkaufsförderung (Promotions)

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 bucht die entsprechende Punktezahl. Jede im System vorhandene Information kann zur Formulierung von Kriterien für Promotions genutzt werden. Definieren Sie beliebig viele Aktionen zeitgleich oder versetzt. Sonderpunkte werden auf dem Kontoauszug separat vermerkt.

### Informationsmöglichkeiten für Kunden

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

### Berichte / Auswertungen

CLIP beinhaltet die wesentlichen Auswertungen zur Ermittlung der für einen zuverlässigen Betrieb notwendigen Kennzahlen.

### Kartenmanagement

Sie können durch Herausgabe einer eigenen, personalisierten Kundenkarte auch nach außen hin Ihre „Gemeinschaft“ präsentieren. Dabei unterstützt Sie die Kartenverwaltung, die das Ausstellen, Sperren, Nachbestellen von Karten übernimmt. Die Kartendaten werden detailliert gespeichert, Produktionsauftrag und Versand unterliegen einer ständigen Überwachung, über eine Schnittstelle werden Auftragsdaten für den Produzenten der Karten bereitgestellt.

### Partner

Beziehen Sie verbundene Unternehmen oder Partner in Ihr Kundenbindungsprogramm ein. Kunden können dann auch bei Ihren Partnern Punkte sammeln und gegen 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.

## Das modulare CLIP<sup>basic</sup> Angebot

*Damit bauen Sie Ihren Erfolg Schritt für Schritt aus.*



### CLIP<sup>basic</sup> Startmodul (*obligatorisch*)

Bestehend aus: Kartenverwaltung; Kontoführung; Kundendatenbank; Gutschein- / Prepaid-Funktion

icon unterstützt ihre Kunden selbstverständlich in allen Phasen zur Einführung ihres eigenen Kundenkartenprojektes und ist auch gerne bei der Gestaltung und Drucklegung der Kundenkarten behilflich.

Mit dem integrierten Gutscheinsystem wird zusätzliche Liquidität geschaffen, aktive Kundenbindung betrieben und neue Kunden gewonnen. Ein Plus an Service, das vom Wettbewerb unterscheidet.

Wenn Sie mehr über Ihre Kunden in Erfahrung bringen wollen, bietet die icon ein optionales Marketing-Modul an. Mit Ihrem eigenen Webinterface haben Sie persönlichen Zugriff auf alle Standard-/Einrichtungs- und Auswertungsmöglichkeiten sowie auf die umfangreichen CRM-Eigenschaften.

### Marketing- / CRM – Modul (*optional*)

Bestehend aus: Kundenverwaltung, Partnermanagement, CRM-Eigenschaften

Damit können im Rahmen eines Loyalty Management Konzeptes umfangreiche, standardisierte Reportings über die Buchungsdaten der Kunden erstellt werden. Somit können z. B.:

- die Produkte und Dienstleistungen genau auf die Zielgruppe abgestimmt,
- eine Happy Hour eingerichtet,
- die Kunden gruppiert (Platin, Gold, Silber, ...) und
- unterschiedliche Rabatte je Gruppe vergeben
- zum Geburtstag gratuliert – oder
- die VIP-Kunden zu einem besonderen Event eingeladen werden.

### Filial-Clearing - Modul (*optional*)

CLIP<sup>basic</sup> stellt Ihnen in der Basisversion die Buchungsdaten der Kunden zentral zur Verfügung. Um die Buchungsdaten parallel in den eigenen Filialen zu bewerten wird dieses Clearingverfahren eingesetzt.

### Partner-/ Verbund-Clearing - Modul (*optional*)

Es ermöglicht die Abrechnung der vergebenen und entgegen genommenen Bonuswerte eines Händlerverbandes, der z.B. eine gemeinsame Karte (Regio-/ Citycard) betreibt.

