

TRCloyalty

Uçtan Uca
Müşteri Sadakati
Yönetimi Platformu



Müşteri Sadakati
İsteyen Firmalar İçin

turcom[®]
teknoloji

"fark yaratan çözümler"

TRCloyalty Nedir?

Günümüz rekabet ortamında artan rekabet baskısı; ürün ve hizmetlerin giderek birbirine benzemesine, ürün ve hizmet farklılaştırmasının zorlaşmasına, fiyat rekabetine bağlı olarak müşteri sadakatinin azalmasına ve "pazar payı" kavramına verilen önemin azalarak, "müşteri payı" kavramının ön plana çıkmasına yol açmıştır.

Artık günümüzde yeni müşteri kazanmanın maliyeti, eski müşteriyi elde tutma maliyetinden çok daha yüksektir. Yapılan araştırmalara göre yeni bir müşterinin kazanılmasının maliyeti eski müşterinin korunma maliyetinden 6-8 kat daha fazladır.

Uzun dönemli müşteri bağlılığını sağlayarak müşteri payını artırmak amacıyla, firmalar tarafından geliştirilen stratejiler, yeni yöntem, yaklaşım ve tekniklerinin uygulanmasını zorunlu kılmaktadır.

Müşteriyi elde tutmak için en geçerli yaklaşımlardan birisi, müşteriyi merkeze alan ve müşteri memnuniyetinin ötesine geçmeyi amaçlayan Müşteri Sadakat Sistemleridir.

Müşteri Sadakatinin İşletmeler İçin Önemi!

Satışların Artması: Müşteri sadakati kazanmak, satış frekanslarını arttırmakta ve markanızın yeni müşterilere ulaşmasını kolaylaştırmaktadır.

Delik Fıçı Sendromu: Yeni müşteriler elde etmek ve kaybedilen müşterilerin yarattığı negatif etkiyi gizlemektedir. Oysa yüksek uzaklaşma oranı kârlı büyümeyi engellemektedir. Durum tıpkı delik fıçı gibidir, fıçıdaki delikler ne kadar çok ve büyük olursa satış/pazarlamanın fıçıyı doldurma ve dolu tutma işi o kadar zorlaşır.

Müşterilerin Üretim ve Pazarlama Sürecine Katılımı: Sadık müşteri, ürünlerinizin üretim ve pazarlama sürecinde karşılaşılan sorunları ve beklentileri size bildirerek iyileştirme sürecinde aktif rol oynar.

Mevcut Müşterilerin Mutluluğu: Müşterisi mutlu olan bir firma, satışlarında istikrar sağlamakta, müşterilerin katılımını sağlamakta ve çalışanlar ile müşteriler arasında sosyal bağlar geliştirilebilmektedir.

TRCloyalty

TRCloyalty: Uçtan Uca Müşteri Sadakati Yönetimi Platformu

TRCloyalty, müşterileriniz ile güçlü sadakat sistemleri yaratabileceğiniz, hızlı uyarlanabilen, mevcut sistemleriniz ile entegre olarak çalışabilen "Ödül-Puan Yönetim" çözümüdür.

Kolay Yönetim Kolay Kullanım

Kullanıma hazır mimarisi ile Internet üzerinden sistem kullanıcılarınızı, üye işyeri ve kart sahiplerinizi tanımlayabilir, kampanyalarınızı oluşturabilir, hediye ve sipariş süreçlerinizi yönetebilirsiniz.



Kolay Uyarlama Kolay Entegrasyon

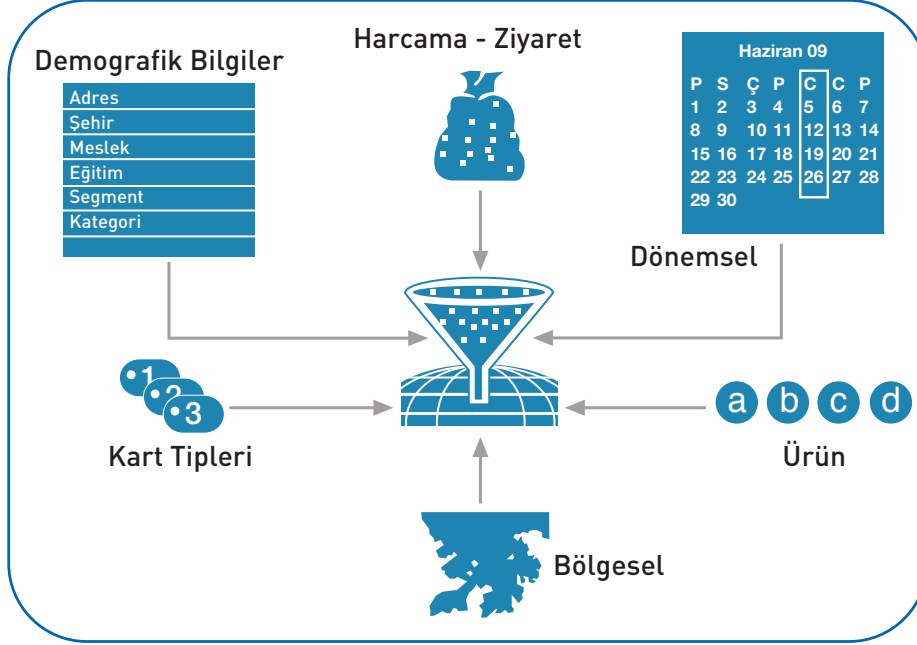
Modüler ve parametrik yapısı ile firmanızın ihtiyaç ve pazarlama stratejilerine kolayca uyarlanabilir, kullanmakta olduğunuz mevcut sistemler ile kolaylıkla entegre edilebilir.

- ERP Sistemleri
- CRM Sistemleri (Dynamics CRM ile hazır entegrasyon)
- Terminal Sistemleri (Yazarkasa, POS, Kiosk...)
- Muhasabe ve Faturalama Sistemleri
- Lojistik Sistemleri
- E-mail, SMS, Fax Sistemleri
- Diğer IT Sistemleri

Ödül ve Promosyon Yönetimi

TRCloyalty ile çok kapsamlı bir kampanya sihirbazı sunulmaktadır. Bu sihirbaz ile müşterinizden aldığınız her türlü demografik bilgi, harcama tutarı ve ürün tipi gibi çok farklı kriterlerle her türlü Ödül ve Puan kampanyası düzenleyebilir, müşterileriniz için etkili ve "kişiye özel" kampanyalar yapabilirsiniz.

Uçtan Uca Müşteri



Kampanya Sihirbazı

TRCloyalty uygulaması ile 4 farklı kampanya mekanizması sunulmaktadır. Sunulan kampanya mekanizmaları doğrultusunda çok çeşitli parametrelere göre kampanya kurguları yapılabilmektedir.

Bonus Kampanyaları: X TL=Y Puan şeklinde oluşturulan ve uzun süreli devam eden kampanyalardır.

Hedef Kampanyalar: Standart kampanyalar ile birlikte çalışacak ve ilgiliyi sadece belirli bir dönem için sıcak tutacak süreli kampanyalardır.

Segmentasyon Tabanlı Kampanyalar: Kart sahiplerinin demografik bilgileri ve satınalma alışkanlıkları kullanılarak oluşturulacak profiller için yapılacak olan kampanyalardır.

Olay Tabanlı Kampanyalar: Belirli bir olayın tetiklediği ve bir defa sisteme tanımlanarak otomatik olarak çalışacak kampanyalardır.

Diğer Firmalar ile Yapılacak İşbirlikleri

Sadakat uygulamanız sadece kendi marka veya markalarınız arasında çalışacağı gibi diğer firmaların sadakat sistemleriyle çapraz promosyon kampanyaları düzenleyebilir, müşterilerinizi farklı firmaların avantajlarından faydalandırabilirsiniz.

Veri İletişimi

Seçilecek olan terminal tipi (POS terminali, yazarkasa, kiosk gibi) ve mevcut data altyapınıza göre tüm sistem online ve/veya offline olarak çalışabilir.

Farklı Kart Tipleri

İster akıllı kart, ister manyetik şeritli, kart ister barkodlu kart, TRCloyalty tüm kart tiplerini desteklemektedir.

Sadakati Yönetimi Platformu

Sahtekarlık Algılama ve Önleme Sistemi

Verilen her bir puanın bir parasal karşılığı olması dolayısıyla Sadakat Kartlarınız ile yapılan işlemlerin “doğru kişi” ve “doğru kart” ile yapılması büyük önem taşımaktadır.

Bu doğrultuda TRCLoyalty, sadakat sisteminde gerçekleşen puan sahtekarlıkları için 'Algılama ve Önleme' sistemi sunmaktadır.

TRCLoyalty, önceden tanımlanan kurallar çerçevesinde işlemleri, işlem tipine göre “anında” veya “belirlenen süre sonunda” değerlendirir. Böylelikle sahtekarlık teşebbüsleri algılanarak uyarı ve alarm mekanizmaları çalıştırılmaktadır.

Değerlendirme sonrasında TRCLoyalty sistemi aşağıdaki mesajlardan birini üretmektedir.

- İşlemi reddet ve puan verme
- İşlemi reddetme ve işyerini belirli bir süre için izlemeye al
- İşlemi reddet ve kartı belirli bir süre için bloke et
- İşlemi reddet ve kartı bloke et

Biriken Puanları Nasıl Harcayacağım?

Kazanılan puanlar, üye işyerlerinde bulunan POS terminalleri veya yazarkasa sistemleri üzerinde ParaPuan olarak, Call Center aracılığı ile, müşteri arayüzü üzerinden veya diğer firmaların sadakat sistemleri ile gerçekleştirilecek çapraz promosyon kampanyalarında “Hediye Kart” veya “Kupon” olarak kullanılabilir.

Borç / Alacak Yönetimi

Üye işyerlerinin Puan Maliyeti Katkı oranları doğrultusunda merkez ve üye işyerleri arasındaki puan maliyetlerinin paylaşımı aşamasında kullanılmaktadır. Temel çalışma prensibi olarak puan kullandıran işyerleri alacaklandırılır, puan veren işyerleri borçlandırılır.

Kart Kişiselleştirme İşlemi

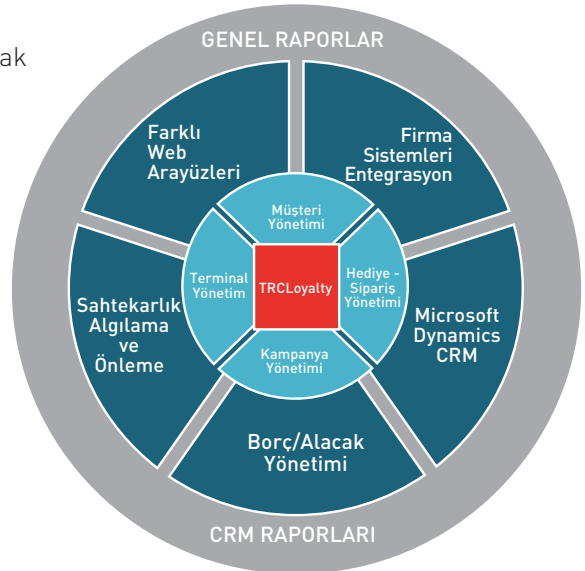
Kart Kişiselleştirme işlemi önyüz üzerinde kart numarası-kart sahibi ismi baskı ve chip/manyetik bant/barkod kodlama olmak üzere 2 bölümden oluşmakta olup, kartın grafik ve elektiriksel olarak kullanıma hazırlanması anlamına gelmektedir.

Kartların, tedarik, kişiselleştirme ve kişiselleştirme sonrası paketleme, zarflama ve gönderileri profesyonel hizmet olarak sağlanmaktadır.

TRCLoyalty Platformu

TRCLoyalty, Müşteri Sadakat Sistemleri için her türlü gereksinimi karşılayabilecek web tabanlı olarak çalışan bir kart yönetim çözümüdür.

- Esnek, Zengin ve Ölçeklenebilir Altyapı
- Gelişmiş Kampanya Sihirbazı
- Sahtekarlık Algılama ve Önleme Sistemi
- Kişiselleştirilmiş İletişim Araçları
- Terminal Sistemleri ile Entegrasyon
- ERP Sistemleriniz ile Entegrasyon
- Farklı Raporlama ve CRM Platformları ile Entegrasyon
- Co-Branded ve Ek Kart Yapısı



Farklı Web Arayüzleri

Yönetim Arayüzü: Tüm sistemin teknik ve operasyonel olarak yönetileceği arayüzdür.

- Gelişmiş, zengin kullanıcı arayüzü
- Bak ve hisset özelliği
- Kullanıcı profilleri tanımlayabilme
- Kullanıcı profili veya kullanıcı için fonksiyon bazında yetki tanımlayabilme
- Gelişmiş log mekanizmaları
- Kritik bilgiler için data alanı bazında log mekanizmaları
- Kullanım, öğrenim kolaylığı
- Özet bilgidan detay bilgiye kadar drill-down analiz olanağı
- MS Excel, MS Word, PDF gibi popüler masaüstü uygulamalar ile etkileşimli çalışabilme
- İstenilen ekrandan SMS/e-mail/faks mesajı gönderebilme olanağı



Müşteri Arayüzü: (firmapuan.com gibi)

Kart sahiplerinin kampanya duyuruları ve haberleri takip edeceği, kampanya hediyelerini göreceği, kişisel bilgilerini güncelleyebileceği ve puan kullanımı yapabileceği web arayüzüdür.

Kart Sahipleri, kullanıcı kodu ve şifre ile bu sisteme giriş yapmakta ve aşağıdaki fonksiyonları kullanmaktadırlar.

- Hediye kataloğu
- Hediye sipariş durumu sorgulama
- Hediye siparişi
- Kişisel bilgileri güncelleme

Call Center Arayüzü: Call Center çalışanları tarafından kullanılan web arayüzüdür. Bu arayüz aracılığı ile Call Center çalışanları, kart sahiplerine ilişkin her türlü işlemi (puan kullanımı, kayıp/çalıntı kart, kart başvurusu gibi) gerçekleştirebilmektedirler.

- Puan sorgulama
- Hediye siparişi oluşturma
- Arkadaşına öner
- Hediye kataloğu sorgulama
- Şifre gönderim
- Puan durumu sorgulama
- Müşteri ekstresi sorgulama
- Şifre değiştirme
- Ekstre sorgulama

Üye İşyeri Arayüzü: Üye işyerleri tarafından kullanılan web arayüzüdür.

Üye işyeri kendisine tanımlanan kullanıcı adı ve şifresi ile TRCloyalty sunucusuna erişerek kendisi tarafından gerçekleştirilen hizmet ve servislere ilişkin raporları görebildikleri gibi kart sahibi adına aşağıdaki fonksiyonları kullanabilmektedirler.

- Puan sorgulama
- Hediye siparişi oluşturma
- Hediye kataloğu sorgulama
- Hediye teslimi
- Müşteri ekstresi sorgulama

“fark yaratan çözümler,,

TURCom Teknoloji Hakkında

Kuruluş: 1993

Başlıca Çalışma Alanları:

- Sistem Entegrasyonu, Ses/Görüntü/Veri İletişimi,
- Kurumsal Telekomünikasyon, İnternet ve Veri Merkezi İşletmeciliği,
- Yapısal Kablolama ve Sistem Odası Kurulumları,
- Bilgi ve Erişim Güvenliği ile Yönetimi,
- Server, Bilgi Depolama ve Yedekleme Çözümleri,
- Döküman Yönetimi ve Arşivleme Çözümleri,
- Mobil Çözümler ve Uygulamaları,
- Çağrı Merkezleri Optimizasyon Çözümleri,
- Teknoloji ve Telekom Altyapısı Taşınma Hizmetleri,
- Help Desk ve Hat Bakım - Ürün Destek Hizmetleri,

Hizmet Anlayışı ve Sistemi

7/24 servis anlayışı içinde; İstanbul merkezli 21 ilde ofis,ülke bazında yaygın ve her geçen gün sayısı artan POP merkezleri ile global standartlara uygun 4 veri merkezi...

Sloganı

Fark yaratan çözümler...

* TRCloyalty ve TRCloyalty'e ait tüm modül-ürün isimleri, logoları TURCom A.S.' nin ticari ve tescilli markalarıdır. TURCom süregelen ürün geliştirme çalışmaları doğrultusunda, üretimini yaptığı sistem ve yazılım ürünleri üzerinde önceden haber vermeksizin değişiklik yapma hakkına sahiptir. Broşürde yer alan bilgiler, broşürün yayımlandığı tarihteki bilgiler olup, yanlışlık, yazım hatası değişiklik gibi nedenlerle oluşabilecek farklılıklardan dolayı doğabilecek, doğrudan veya dolaylı, her türlü maddi/manevi zararlar ve masraflardan ve her ne şekilde olursa olsun üçüncü kişilerin uğrayabileceği her türlü zarar ve masraflardan dolayı TURCom sorumlu tutulamaz. TURCom, bu belgede açıkça veya dolaylı olarak hiç bir garanti taahhüdünde bulunmaz.



turcom[®]
teknoloji

www.turcom.com.tr

“fark yaratan çözümler”

İncesu Sok. No: 7 Etiler - 34337 İstanbul • Tel: (0212) 349 29 29 • Faks: (0212) 349 29 30 • info@turcom.com.tr

