

E-Shop : Gestione Fidelizzazione Clienti

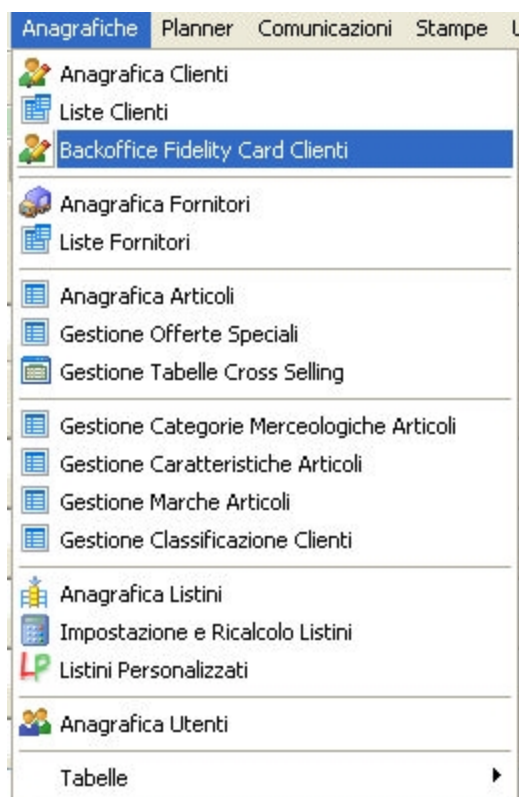
La fidelizzazione è oggi uno dei mezzi più utilizzati per effettuare statistiche sul venduto a chi, nonché un mezzo ormai collaudato con cui attirare clienti che hanno accumulato crediti sulle card. E-Shop permette di effettuare tutte le operazioni che vanno dal rilascio all'attribuzione dei "punti" all'acquisto, fino alla gestione di operazioni marketing, sostituzioni ed annullamenti.

E-Shop permette inoltre di utilizzare le card in ambito anche multinegozio : più negozi facenti parte la stessa società o legati da accordi commerciali, possono essere raccolti in un **gruppo** comune, condividendo Clienti e Card.

Politiche Card e Contratti.

Prima di affrontare la parte di uso vero e proprio delle card, occorre programmare con accuratezza le logiche di attribuzione, detrazione e parti contrattuali.

Si accede al BackOffice tramite l'apposita funzione di menù :



La prima sezione "**Parametri generali e Valori**" contiene i principali elementi su cui si basano le leggi di carico e utilizzo delle card.

In dettaglio abbiamo la finestra "**Abilitazioni**" che consente di attivare/disattivare le singole funzionalità :

- Emissione Card
- Carico valori
- Utilizzo valori

La finestra "**Assegnazione valori**" permette di determinare l'eventuale valore da caricare sulla card al momento dell'abbinamento con il Cliente, nonché le percentuali di carico e di utilizzo da applicare sui prodotti che eventualmente non siano coperti da leggi specifiche studiate nella griglia sottostante (es. righe descrittive ed articoli non censiti). I valori percentuali vengono calcolati sull'importo i.v.a. inclusa. Facendo un esempio quindi se un Cliente spende 500,00 euro e la percentuale è 0,010 otterrà un carico sulla sua carta di 5,00 euro. Come si può notare le

percentuali di carico ed utilizzo possono essere diverse. Per esempio potrei caricare un carta applicando uno 0,020% e impostare la sua detrazione a 0,010. Tradotto in numeri significa che spendendo al solito i 500,00 euro otterrei 10,00 euro sulla card. Al successivo acquisto dei soliti 500,00 euro potrei detrarre solamente 5,00.

Nella finestra “**ALTRO**” posso indicare al programma di gestione l’indirizzo E-Mail dell’amministratore di E-Shop dove inoltrare eventuali messaggi di errore, nonché comunicare il codice dell’articolo utilizzato per ottenere gli sconti dalla Card; Gruppo e Codice rappresentano invece due sigle alfanumeriche utilizzate per la composizione dei numeri delle card e sono univoci a livello nazionale.

Vediamo adesso la personalizzazione dell’attribuzione carico/utilizzo in base ai parametri di Categoria, Marca ed eventualmente codice Articolo.
Supponiamo di voler applicare uno 0,010 di carico per i Notebook ed uno scarico sulla categoria di 0,005.

Premendo il suddetto pulsante inseriamo la regola.

Inseriamo adesso una legge sulle Stampanti Epson di tipo InkJet, Laser e Multifunzione.

N.	Catweb	Descrizione	Marca	Descrizione	Articolo	Descrizione	P.Carico	P.Scarico
1	AA	NOTEBOOK	*		*	*	0,010	0,005
2	AEB	INK JET	12010010	EPSON	*	*	0,010	0,020
3	AED	LASER	12010010	EPSON	*	*	0,010	0,020
4	AEE	MULTIFUNZIOI	12010010	EPSON	*	*	0,000	0,020

Adesso per terminare inseriamo un'eccezione che non permetta sconti su un articolo preciso che magari è già in promozione.

N.	Catweb	Descrizione	Marca	Descrizione	Articolo	Descrizione	P.Carico	P.Scarico
1	AA	NOTEBOOK	*		*	*	0,010	0,005
2	AEB	INK JET	12010010	EPSON	*	*	0,010	0,020
3	AED	LASER	12010010	EPSON	*	*	0,010	0,020
4	AEE	MULTIFUNZIOI	12010010	EPSON	*	*	0,000	0,020
5	*		*		23.52	MODULO SDRAM OEM 256MB 133MHZ NO P	0,010	0,000

E' quindi completamente personalizzabile in modo capillare la modalità con cui caricare/utilizzare i valori e le card.

La seconda sezione **“Regolamenti e contratti”** contiene la possibilità di personalizzare i 3 moduli da controfirmare nel caso di :

- Rilascio della Card al Cliente
- Sostituzione della Card (smarrimento etc.)
- Annullamento della card.

In ognuno di essi è possibile utilizzare le seguenti parole chiave per il “merge” guidato da programma

- %DATA% - data di stampa
- %FIDELITY% - numero della fidelity Card
- %RAGSOC% - Ragione sociale del cliente
- %OLDFIDELITY% - eventuale vecchio numero (per le sostituzioni)

La terza sezione **“Gestione Card Emesse”** permette di effettuare interrogazioni, estrazioni, sostituzioni etc. sulle Card emesse.

Tutta una serie di filtri permettono di estrarre un'elenco di card desiderate.

E-Shop - Gestione Fidelity Card

Parametri Generali e Valori Gestione Card Emesse Regolamenti e Contratti

FILTRI DI RICERCA

DATA EMISSIONE
Da 24/03/2008 a 30/03/2008

DATA TRANSAZIONE
Da 25/03/2003 a 25/03/2003

N° Card
[]

CLIENTE
Cod. Cliente [] Ragione sociale [] Attenzione di []

Utente
[]

Status Card
Valide

☐ Card utilizzate per sconti

LISTA CARD

Codice	Cliente	N. Card	Valore	Funzioni	Rilascio	Annul.	Status	U.acqu.	Cap
00266721	✓ ROSSI MARIO	X5010200005N	5,00	vedi sost. annulla stampa carica	26/03/2008 09:59:54		V		560

Per ogni Card sono disponibili i seguenti link :

- vedi - Elenca tutti i movimenti della card.
- Sost. - Permette la sostituzione della Card generando il movimento di scarico della vecchia ed il movimento di carico sulla nuova. Viene inoltre stampato il modulo previsto per tale evenienza.
- Annulla - Permette l'annullamento della Card con stampa del modulo previsto.
- Carica - Permette tramite l'ausilio di un apposito form, di caricare un valore su una o più card, impostando se desiderato la scadenza di utilizzo. La scadenza è totale ossia, se il cliente si presenta ad acquistare prima del tempo indicato avrà a disposizione tutta la cifra "omaggiata" anche se ne usufruirà in maniera nulla o parziale

E-Shop - Ricarica Card

DETTAGLI CARICA CARD

Valore in Euro da caricare : 0,00

Eventuale data scadenza : []

Motivazione : []

LISTA CLIENTI

Selezior	Codice	Ragione Sociale	N. Card	Cap	Città	Provincia	Tel.	Cell.
sel. ✓	00266721	ROSSI MARIO	X5010200005N	56030	PONTERA	PI	05847858656	33332169

Conferma la ricarica - Aggiungi altri clienti - Salva lista per Marketing Valore da ricaricare

Eventuale data di scadenza - Motivo (es. nome promozione)

Rilascio di una card

Le procedure per la gestione delle Fidelity Card consentono di operare il rilascio in due modi :

1. Carte prestampate e codificate all'origine. E-Shop offre un metodo per generare x codici da inviare al service di stampa.
2. Richiesta del codice della card al rilascio.

Nel primo modo, sarà l'operatore a prelevare una card già stampata, leggere il codice sovrimpresso nel campo **"Fidelity Card"** ed associarlo al Cliente

GESTIONE CLIENTI

Cod. P.V.: 05012395 Cod. Cliente: 00266721 Classe: Professionisti SottoClasse: Consul. informatici

Cognome: ROSSI Nome: MARIO

Dati Anagrafici | **Dati Fiscali** | **Contatti** | **Destinazioni** | **Annotazioni**

Indirizzo: VIA VITTORIO EMANUELE II, 26

CAP: 56030 Città: PONTEDERA Prov.: PI Nazione: ITALIA

E-mail: rossimario@miasocieta.it Contatto: DOTT. MARIO

Telefono: 05847858656 Cellulare: 333321654987 Altro telefono / cell.: Fax: 0587858654

Cod. Fiscale: RSSMRA60A01G843G Part.IVA: **Fidelity Card**

Sito internet:

Tipologia:
☒ Maschio
☐ Femmina
☐ Ditta

Data di nascita: 01/01/1960
☐ < 25 ☒ 25-40 ☐ > 40

☐ consenso al trattamento a fini di marketing ☒ consenso all'invio di materiale informativo

Nel secondo modo invece, sarà direttamente il WebService di gestione a fornire il prossimo codice libero. Facendo click sul pulsante apposito ,E-Shop chiede conferma all'utilizzo di un nuovo codice:

Confermi richiesta Fidelity Card ?

☒ Sì ☐ No

Contatto

DOTT. MARIO

Altro telefono / cell. Fax

0587858654

Fidelity Card

X5010200005N

5,00
10,00

Stampa Contratto

Stampa Card

Premere a questo punto il tasto di Memorizzazione scheda anagrafica per completare l'abbinamento.

Confermi emissione Fidelity Card N° **X5010200005N** ?

☒ Si ☐ No

La stampa del contratto chiude l'operazione confermata dal seguente messaggio.

Ok, Fidelity Card associata con successo !

☒ OK

Se da BackOffice è stato stabilito un accredito al rilascio, interrogando lo status della card potremmo vederne già il valore :

Contatto

DOTT. MARIO

Altro telefono / cell. Fax

0587858654

Fidelity Card

X5010200005N

5,00
10,00

Stampa Contratto

Stampa Card

Funzione di ristampa contratto
Funzioni di stampa "simil" card

Fidelity Card

Numero Card : **X5010200005N**

Cliente : **ROSSI MARIO**

Valore Card : **5,00**

Stato Card : **Attiva**

☒ OK

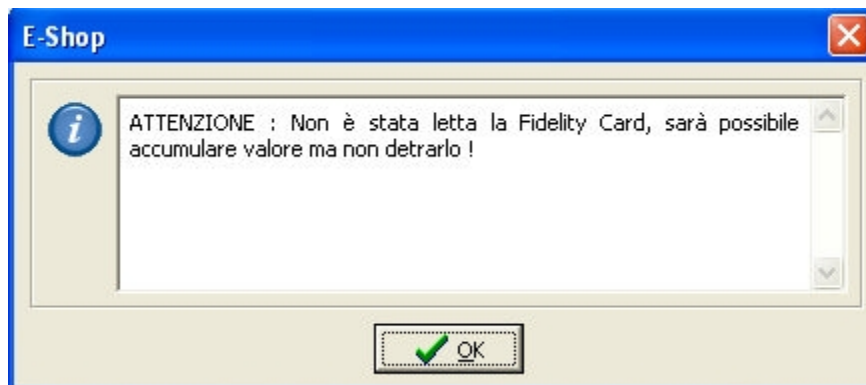
Utilizzo di una Card

Le Card diventano in E-Shop strumento di rapido recupero del cliente. E' sufficiente infatti un normalissimo Barcode Reader per accedere immediatamente al Cliente.

E-Shop consente comunque di ottenere "valore" sugli acquisti anche se non viene letta, ma nel caso voglia scontare la vendita diventa obbligatorio leggerla.

Facciamo un caso di vendita a Mario Rossi con i nostri 500 euro di Notebook ed un articolo non incluso nelle leggi indicate.

Appena cerco Mario Rossi nella ricerca Clienti e confermo, E-Shop mi avverte con il seguente messaggio :



Esso mi notifica inoltre nel dettaglio articoli, il valore attuale della Card.

Riga	Qta	Codice	Descrizione	Prezzo	Prz.Ival	Totale	C.IVA
	1						20

Listino F9	Prezzo al pubbli	Valore Card	5,00
------------	------------------	-------------	------

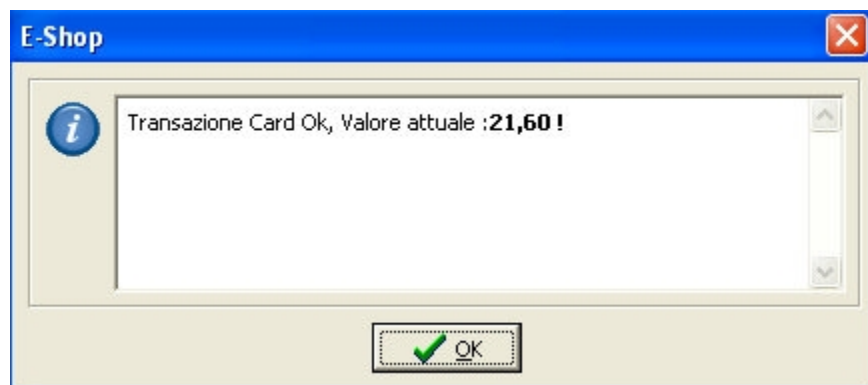
Dati Cliente/Fornitore		Dettaglio - ROSSI MARIO		Opzioni	
Pagamento F11		Consegna F12		Sp. di consegna	Sp. di incasso
RIMESSA DIRETTA		Presso il punto vendita		€ 0,00	€ 0,00

Riga	Qta	Codice	Descrizione	Prezzo	Prz.Ivato	Totale	C.IVA
1	1	13.HX	NB HP PAVILION DV9084EA	1.332,5000	1.599,00	1.332,5000	20
2	1	00.TE	CELLULARE GPRS TELIT NEO	50,4917	60,59	50,4917	20

INSERIMENTO ARTICOLI							
Riga	Qta	Codice	Descrizione	Prezzo	Prz.Ival	Totale	C.IVA
	1						20

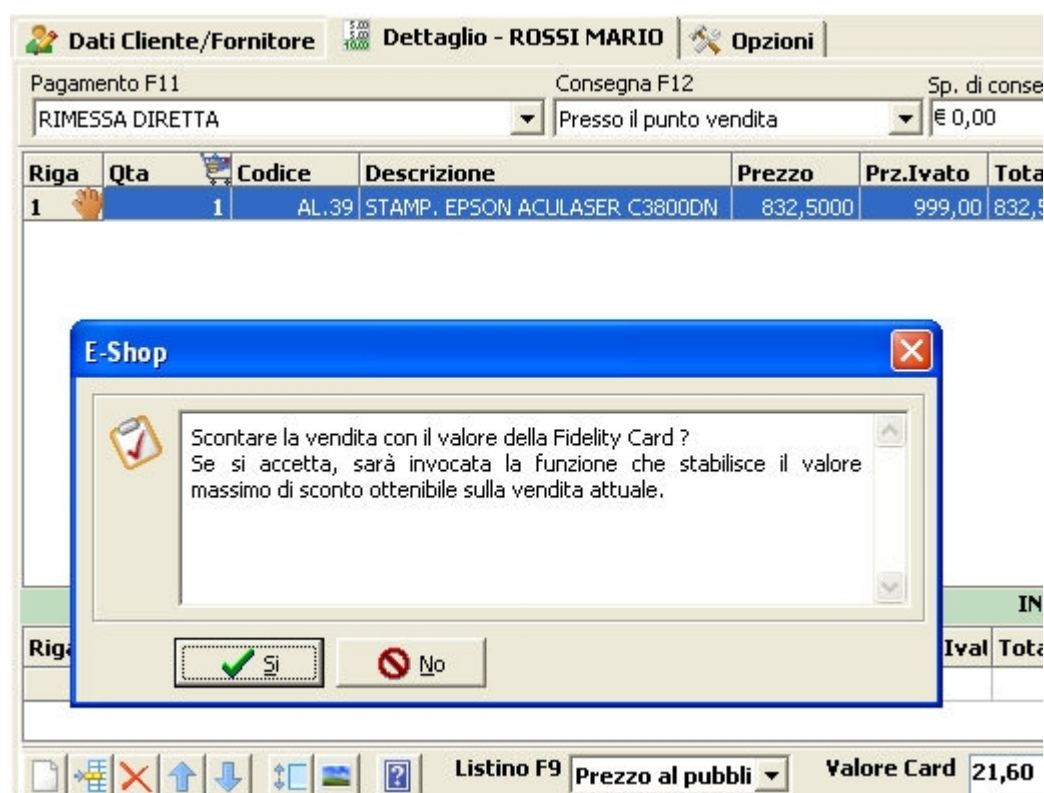
Listino F9	Prezzo al pubbli	Valore Card	5,00
------------	------------------	-------------	------

Dopo l'emissione del documento



La cifra ottenuta è :
5,00 Euro del rilascio +
 $1599,00 \times 0,01 = 15,99$ (notebook) +
 $60,59 \times 0,01 = 0,61$ (telefono) =
21,60 Euro.

Simuliamo adesso la detrazione con la lettura della Card e la vendita di una Stampante Epson laser (0,020%)



Avendo letto la Card, E-Shop chiede conferma alla determinazione del massimo valore scontabile in base agli articoli acquistati.

E-Shop - Sconto Fidelity Card

DATI FIDELITY CARD

Numero Card : XS010200005N

Valore Card : 21,60

Tot. documento : 999,00

Sconto Max : 19,98

A questo punto E-Shop inserisce una o più righe di sconto (una per ogni aliquota iva) che decremteranno il Totale documento della cifra massima stabilita.

N.B. Quando viene utilizzata la Card per scontare, non si guadagna nessun valore sulla card.

Dati Cliente/Fornitore

Pagamento F11

RIMESSA DIRETTA

Dettaglio - ROSSI MARIO

Consegna F12

Presso il punto vendita

Opzioni

Sp. di incasso € 0,00

Riga	Qta	Codice	Descrizione	Prezzo	Prz.Ivato
1	1	AL.39	STAMP. EPSON ACULASER C3800DN	832,5000	999,00
2	1	CRD.SC	SCONTO FIDELITY CARD IVA cod. 20	-16,6500	-19,98

Riga	Qta	Codice	Descrizione	Prezzo	Prz.Ivato
1					

Listino F9 Prezzo al pubbl Valore Card 2

Totale Merce	Sconto	Netto Merce	Sp. di consegna	Sp. di incasso	Totale imponibile
815,85	0,00	815,85	0,00	0,00	815,85

Massimo sconto : 0,00 Buoni letti : B

Operatore attuale : admin

Disp. GENOVA

RICERCA ARTICOLI (N° : 56) - aggiorna

E-Shop - Incasso

tipo documento S

Incasso

Totale dovuto € 979,02

INCASSI IMMEDIATI

Bancomat € 979,02

€ 0,00

€ 0,00

Resto € 0,00

Totale incassato € 979,02

INCASSI A DATA

a data : 26/03/2008 € 0,00

a data : 26/03/2008 € 0,00

a data : 26/03/2008 € 0,00

Totale a credito € 0,00

E-Shop

Transazione Card Ok, Valore attuale : 1,62 !