



spotlight

marketing • loyalty • engagement • customer data

Mnogo je jeftinije sačuvati postojećeg kupca, nego osvojiti novog.

Budućnost leži u sveobuhvatnom programu, koji inspiriše, budi i regrutuje nove kupce, dok personalizovanim pogodnostima animira postojeće da se vrate i ponove kupovinu.

Iskoristite šansu i poverite profitabilnost Spotlight strategiji koja provereno daje rezultate.

Unapređena digitalna baza potrošača i mnoštvo mehanizama za aktivaciju korisnika, mogućnost detaljne segmentacije, proverene marketinške instrumente i mnoštvo drugih mogućnosti.

Zašto Spotlight?

Spotlight je sinteza alata pomoću kojih ćete:

- upoznati svog kupca
- povećati iznos prosečnog računa kupca
- transformisati ga u lojalnog
- motivisati da ostane što duže uz brend
- stimulisati da vaš brend preporuči drugima

Spotlight je vaš instrument za interaktivan odnos sa klijentima i kupcima.

Spotlight je proveren metod da uspostavite emotivan i dugoročan odnos sa svakim od njih.

Uz Spotlight garantovano povećavate broja aktivnih korisnika.

Povećajte profit koristeći Customer Data, Loyalty & Engagement Platformu.

Cenovno prihvatljivo rešenje za sve klijente, od najmanjih do najvećih.

- Transformiše postojeće kupce u lojalne i dovodi nove
- Gradi emocionalnu vezu između brenda i kupca

1. SISTEM POVRATA POENA

Cashback je sistem koji omogućava zaradu bonitetnih poena pri svakoj kupovini, a pruža mogućnost da se kasnije benefitetni poeni iskoriste za povrat novca ili dobijanje drugih nagrada.

2. LOYALTY TIERS – KREIRANJE RANGOVA

- Beskrajne mogućnosti kreiranja nivoa
- Podstiče kontinuiranu angažovanost klijenata
- Stvara osećaj prestiža i ekskluzivnosti
- Motivise da ostanu verni brendu



Loyalty Tiers su nivoi ili rangovi, tačnije struktura nagrada i benefita. U programima lojalnosti koristi se kako bi se klijentima pružila dodatna pogodnost, na osnovu njihove angažovanosti i potrošnje.

Kroz spotlight možete kreirati najrazličitije hijerarhijske strukture različitih nivoa. Poenta tiersa je da svaki nivo donosi veće i vrednije nagrade, kako klijent troši.

3. GIFT OFFLINE I DIGITALNE POKLON KARTICE

Efikasan način da se klijentima pruži mogućnost da daruju i budu nagrađeni za svoju vernost.

- Veća fleksibilnost
- Generišu prihod unapred

Poklon kartice su snažan alat za povećanje angažovanosti. Gift kartice generišu prihod unapred i podstiču kupovinu. Više od polovine donosilaca poklon kartice potroši više od njene vrednosti.

Gift kartice mogu biti offline, odnosno tradicionalne. Offline poklon kartice su atraktivne jer omogućavaju da kupci kartice fizički uruče. Estetski kvalitetna kartica budi osećaj prestiža i osnažuje vezu sa vašim brendom.

Digitalne e-kartice su virtuelne poklon kartice su brza i praktična opcija koja omogućava klijentima da jednostavno pošalju poklon, odmah i na daljinu. Digitalne e-kartice pogodne su kao brzo dostupno rešenje i zbog mogućnosti personalizacije, donose veću fleksibilnost i smanjuju troškove.



4. GEJMIFIKACIJA – PROVERENA STRATEGIJA MNOGIH KOMPANIJA

Unose dinamiku i zabavu u vaš lojalni svet

Praksa uvođenja elemenata igre u neigračko okruženje, gejmfikacija, ima za cilj da podstakne angažovanje, motivaciju i lojalnost korisnika. Koristi se kako bi se unapredila interakcija sa klijentima i stvorila zanimljiva i uzbudljiva iskustva.

Gejmifikacija je alat koji podstiče lojalnost i unosi dinamiku, što rezultira stvaranjem zajednice vernih korisnika.

5. MOBILNA APLIKACIJA

Još bolje presonalizovano iskustvo! Push notifikacija, personalizovana poruka ili direktna ponuda.

- Jednostavan pristup nagradama
- Mogućnost interakcije

Mobilna aplikacija je moćan alat za izgradnju lojalnosti i angažovanost korisnika. Aplikacija pruža korisnicima jedinstveno iskustvo, motivišu ih da ostanu verni brendu.

Aplikacije u lojalni programima, posebno su efikasne jer omogućavaju korisnicima da imaju praktičan pristup nagradama i privilegijama programa lojalnosti.

Spotlight aplikacija je intuitivna, jednostavna za upotrebu i vizuelno privlačna. Moguće je apsolutno je personalizovati u skladu sa vizuelnim identitetom brenda.



6. KARTICE ZA RETAIL REŠENJA

Istraži potrošačke navike, ponudi im ono što žele.

- Generiše podatke o kupcima

Loyalty kartice su najpopularaniji način da trgovine nagrade svoje verne kupce i podstaknu ih da se redovno vraćaju. Retail kartice daju mogućnost korisnicima da sakupljaju bodove na osnovu svojih kupovina i koriste ih za različite pogodnosti i privilegije. Osim što nagrađuju lojalne kupce, loyalty kartice prikupljaju dragocene podatke onjima. Koristeći podatke, brendovi mogu kreirati personalizovane pogodnosti, kroz jedinstvene kampanje i ponude.

MARKETING AUTOMATIZACIJA

- Automatsko upravljanje kampanjama
- Svi kanali komunikacije kroz jednu platformu

Marketinška automatizacija sprovodi se kroz kampanje, precizno definisanoj ciljnoj grupi, koja se definiše segmentacijom. Kampanja se komunicira kroz benefite, kao što su kuponi i nagrade, a sve kroz različite kanale komunikacije. Naša platforma podržava email, viber, sms, push kanale kao i widget interaktivni element.

Spotlight uključuje različite alate koji mogu triggerovati automatizovanu komunikaciju.

1. CAMPAIGNING & COUPONING

- Dodatni podsticaj korisnicima da se uključe u aktivnosti programa

Kampanje su strategija koja uključuje kreiranje tematskih ili sezonskih kampanja koje nose ekskluzivne nagrade ili ponude.

Kuponi podrazumevaju izdavanje kodova – digitalnih kupona, koje korisnici koriste prilikom kupovine. Dokazano je da je ovaj oblik nagrade veoma privlačan za korisnike, jer garantuje uštedu i dodatne benefite prilikom transakcije.

Dozvolite da vam pomognemo u izgradnji uspešne strategije lojalnosti koja će osnažiti vaš brend i privući i zadržati zadovoljne korisnike!

Campaigning i Couponing kroz dobro kreirane kampanje, mogu inspirisati nove korisnike da se aktiviraju, a kod postojećih da povećaju angažovanost i motivišu ih da dodatno troše.



2. EMAIL MARKETING AUTOMATIZACIJA

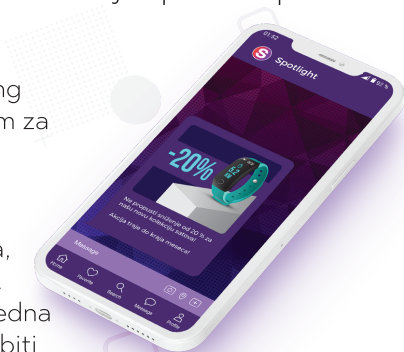
- Moćan kanal u programima lojalnosti
- E - mail automatizacija osigurava doslednost, efikasnost i pravovremenost komunikacije

Komunikacija sa korisnicima putem personalizovanih i automatizovanih e-mailova je ključna za održavanje kontakta sa korisnicima, povećanje angažovanja i pružanje relevantnih informacija. Kroz našu platformu, možete podešavati automatizovane email poruke za dobrodošlicu novim korisnicima, za podsećanje na nedovršene kupovine ili za slanje posebne ponude na rođendane korisnika ili za godišnjicu članstva, ali i u odnosu na druge akcije.

3. VIBER SERVIS

- Slanje personalizovanih poruka, obaveštenja i ponuda putem Viber aplikacije

Viber servis za komunikaciju u okviru marketing automatizacije loyalty programa je mehanizam za jednostavnu interakciju kroz slanje personalizovanih poruka. Viber servis donosi niz prednosti koje poboljšavaju angažman korisnika i doprinose uspehu loyalty programa, kroz direktan pristup putem trenutnih poruka. Viber poruke se čitaju gotovo odmah, što je jedna od prednosti ovog mehanizma. Poruke mogu biti automatske, a mogu se i zakazati za tačno određene datume.



4. SMS SERVIS

- SMS poruke povećavaju angažman korisnika i unapređuju korisničko iskustvo

SMS poruke su važan alat u okviru programa lojalnosti, zbog trenutne dostupnosti, imaju visoku stopu otvaranja i čitanja, što ih čini idealnim kanalom za trenutnu dostavu važnih informacija. Omogućavaju brzo i efikasno dostavljanje obavještenja o nagradama, promocijama ili posebnim događajima i pružaju mogućnost personalizovane komunikacije sa korisnicima.



5. PUSH NOTIFIKACIJE

- Moćan alat za komunikaciju koji se odašilja kroz loyalty aplikaciju

Push notifikacije omogućuju **brz i direktan protok personalizovane** ili generalne poruke. Ovaj vid obavještenja, pruža trenutnu dostupnost informacija korisniku. Kada korisnik ima instaliranu mobilnu aplikaciju, poruka će biti vidljiva na ekranu čak i ako aplikacija nije aktivna.

6. TRANSAKCIJE KORISNIKA

- Otkrivaju njihove afinitete i navike potrošnje

Informacija o transakcijama je dragocena jer pruža uvid u ponašanje korisnika, otkriva njihove afinitete i navike potrošnje. Kada razumemo potrebe korisnika, možemo mu ponuditi prave nagrade, popuste ili ekskluzivne ponude.

Kreirajte smislene kampanje i pratite sve rezultate kako biste ostvarili izvanredne rezultate.

7. ROĐENDANI KORISNIKA

- Iskoristite snagu rođendanskih kampanja u okviru marketinške automatizacije, poboljšajte personalizaciju komunikacije, kreirajte ciljane kampanje i ostvarite izvanredne rezultate.

Lična veza sa korisnikom, poput čestitke za rođendan, pruža osećaj pažnje i pokazuje da prepoznajemo i cenimo naše korisnike kao individualne osobe, ne samo kao kupce. Kroz ove čestitke, gradimo emotivnu povezanost sa korisnicima, što rezultira jačom lojalnošću prema brendu.

CUSTOMER DATA PLATFORM

- Sveobuhvatan prikaz kupca
- Prikuplja, skladišti i analizira sve relevantne podatke o pojedinačnom kupcu
- Identifikuje trendove i obrasce ponašanja!

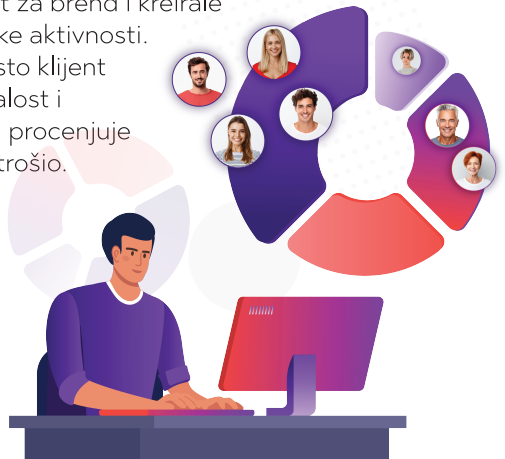
360° Single Customer View ili integrisanje svih dostupnih podataka o pojedinačnom kupcu iz različitih izvora, uključujući demografske podatke, kao što su osnovne informacije o kupcu kao što su ime, pol, godine, geografska lokacija, porodični status. Uključuje i transakcije ili informacije o kupovinama koje je kupac napravio.

SEGMENTACIJA KORISNIKA

- Dublje razumevanje ponašanja i potreba kupaca

Segmentacija korisnika je strategija razdvajanja kupaca na manje grupe odnosno segmente, na osnovu njihovog ponašanja, potrošnje i aktivnosti, kako bi se bolje razumela njihova vrednost za brend i kreirale precizne personalizovane marketinške aktivnosti. Daje mogućnost analize koliko je često klijent kupovao, kada i šta. Uključuje učestalost i monetarnu vrednost, tj. metrike koja procenjuje ukupan iznos novca koji je klijent potrošio.

Spotlight daje neograničene mogućnosti za postavljanje kriterijuma segmentacije!



AI + LOYALTY NAPREDNA VERZIJA MAŠINSKOG UČENJA

Spotlight ima mogućnost za nadogradnju AI elementom. Napredna verzija Machine learning, automatski segmentira korisnike, tako što prepoznaje sličnosti među njima i tako predviđa aktivnosti za koje bi oni bili zainteresovani. I upravo to im prikazuje.

E-COMMERCE

- Povećava prodaju
- Poboljšava korisničko iskustvo
- Informiše kupce
- Povećava angažman kupca

Widget se jednostavno integriše na e-commerce platformu ili web stranicu, i dozvoljava potpunu personalizaciju u dizajnerskom i sadržajnom smislu. Widgeti podstiču korisnike da češće kupuju kako bi ostvarili veće benefite iz programa lojalnosti.

