



sistema de fidelización de clientes

## + control

conocer quienes son nuestros clientes, el volumen de sus compras, sus preferencias, etc., y así poder realizar ofertas a grupos diferenciados de clientes

## + rentable

creamos una marca y un valor para nuestros clientes, fomentamos la colaboración entre los distintos establecimientos e incentivamos de forma común a los clientes

## + eficaz

establecemos una estrategia de fidelización común, centralizada pero al mismo tiempo diversificada y personalizada, respondiendo rápidamente a la competencia

fidelización y captación de nuevos clientes

96 295 40 31 – [www.tpvges.com](http://www.tpvges.com) – [info@tpvges.com](mailto:info@tpvges.com)



## iFIDELIZA: Sistema de Fidelización de Clientes

**iFideliza** es la solución desarrollada por PRONET Sistemas Informáticos para la implantación de un programa de fidelización de clientes.

Vivimos en un entorno altamente competitivo, donde la captación y retención de clientes es una de las prioridades esenciales de la práctica totalidad de los comercios que operan ligados a las personas como eje primordial de su negocio. Las cambiantes costumbres, modas y preferencias personales de los clientes, obligan a buscar fórmulas que permitan la retención de clientes.

Los programas de fidelización son una herramienta clave de marketing relacional para la gestión de clientes, que permite a los comercios realizar una gestión proactiva de los mismos en función del interés suscitado para cada colectivo concreto. Estos programas de fidelización nos permite premiar a los clientes de mayor calidad, estableciendo programas de fidelización ajustados a objetivos concretos.

Una de las técnicas de fidelización de clientes mas extendidas hoy y que mayor aceptación tienen entre los consumidores es la tarjeta de fidelización (puntos por las compras y ventajas adicionales). La tarjeta de fidelización es una herramienta que va a permitir conocer mejor a los clientes, hacer diferentes acciones comerciales y de marketing, desde descuentos, regalos, bonificaciones, cheques regalo y promociones especiales.

### ¿Qué nos aporta el sistema de fidelización?

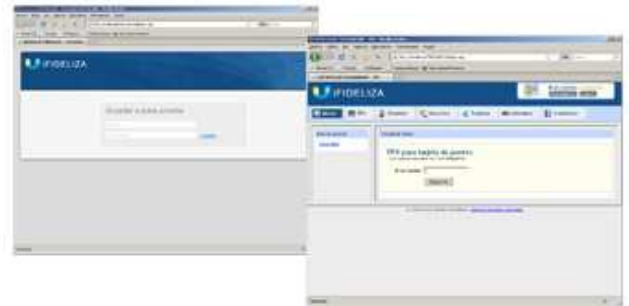
- Conocer quienes son los clientes y el volumen de sus compras, y sus datos identificativos (nombre, dirección, edad, móvil, email, preferencias personales).
- Crear marca y valor para los clientes.
- Ofrecer a los comercios una herramienta común para incentivar a los clientes.
- Fomentar la colaboración entre los distintos comercios participantes, contrastando el éxito de las diferentes promociones.
- Tener estadísticas sobre compras realizadas y número de visitas, etc., y conocer la zona de influencia de los comercios.
- Poder efectuar mailings personalizados con ofertas específicas a los grupos de clientes diferenciados.
- Responder rápidamente a las acciones de la competencia o circunstancias del mercado, sin bajar precios ni margen bruto.



En definitiva lo que se persigue es establecer una estrategia de fidelización común, centralizada pero al mismo tiempo diversificada y personalizada para que todo comercio asociado saque el máximo beneficio posible.

### ¿Qué es iFideliza?

iFideliza es un sistema de fidelización de clientes, que permite a los comercios que implantan este sistema, incentivar a sus mejores clientes, de una manera proporcional a la calidad del mismo, según los objetivos comerciales pretendidos por el comercio. En principio, es una solución web que se puede adaptar a cualquier programa de TPV.



Se basa en la capacidad de establecer reglas de análisis sobre la información derivada de la propia actividad del cliente, por ejemplo a partir de las compras realizadas. Conforme a esas reglas, el sistema determina si existe algún tipo de gratificación asociada a la operación y almacena dicha cuantificación de forma interna, en forma de puntos de fidelización a cada cliente.

El sistema puede asociar el saldo de puntos, acumulado por el cliente, con diversos catálogos de premios o posibles descuentos de compra, para recompensar los objetivos establecidos por cada programa o nueva campaña de fidelización. La naturaleza de dichos premios ya dependerá de lo que decida el comercio que implante el sistema, pudiendo variar desde los tradicionales premios o artículos hasta modalidades basadas en descuentos o devolución de importes periódicos (cash-back).

Para ello, el sistema dispone de la herramienta necesaria para el canje de premios, facilitando así las tareas logísticas, administrativas y contables.

Con iFideliza logramos una herramienta que va a permitir conocer mejor a los clientes, hacer diferentes acciones comerciales y de marketing, desde descuentos, regalos, bonificaciones y promociones especiales. Tendremos la capacidad de gestionar toda la información de clientes, tarjetas, promociones, movimientos en el comercio, etc. Todo desde una sencilla interfaz que nos facilitará el trabajo diario.

### Para más información:

Visita nuestro sitio web [www.tpvges.com](http://www.tpvges.com) o envíanos un mail a [info@tpvges.com](mailto:info@tpvges.com)  
O llámanos al teléfono de información 96 295 40 31





## Características Generales de iFideliza.

- Sistema orientado a establecer políticas de concesión de beneficios a los cliente que mantienen cualquier relación de negocio con el comercio, a través del control, gestión y asignación de puntos.
- Fácil integración con el resto de sistemas corporativos.
- No requiere adaptaciones de software especiales, ya que es una solución online, simplemente es necesario un ordenador y conexión a internet.
- Apto para pequeñas empresas con monopuesto o a grandes empresas con multipuesto/multicomercio/multiempresa.
- Sistema en constante evolución y desarrollo, está abierto a nuevos desarrollos e integraciones de software y sistemas.
- Servicio técnico profesional que respalda el sistema.
- Funcionamiento del conjunto fácil e intuitivo.
- Pantalla de gestión única y configurable para cada comercio.



- Pantalla de consulta privada para cada cliente, desde la que puede consultar todos sus movimientos, saldo de puntos, etc.



- Asignación de puntos fácil y directa.



## iFideliza. Ventajas para el comercio.

- Gestión total para los comercios asociados.
- Gestión total de clientes: altas, bajas y modificaciones.
- Gestión total de las tarjetas de fidelización a clientes: alta, baja y modificación de tarjeta.
- Información detallada de todos los movimientos realizados por el cliente con la tarjeta de fidelización.
- Importación de ficheros de clientes en formato ASCII, EXCEL, etc., de sus movimientos y de sus puntos.
- Gestión de los puntos acumulados en la tarjeta de fidelización: consulta y canjeo de puntos de forma directa.
- Envío de SMS o e-mail a clientes, informando de los puntos acumulados e información de interés.
- Gestión de usuarios para el acceso web de los clientes. Asignación, baja y modificación de usuario web, con la posibilidad de dar o quitar permiso de entrada a la zona web.
- Listado detallado de informes para obtener toda la información del sistema de fidelización.

## iFideliza. Ventajas para el cliente.

- Acceso web a zona privada donde se muestran todos los movimientos realizados con su tarjeta de fidelización.
- Consultar el saldo actual de su Tarjeta de Fidelización.
- Solicitar los puntos acumulados por su Tarjeta de Fidelización.
- Comprobar el importe en € que podrá utilizar como pago en sus próximas compras.

## El valor del punto

¿Como defino el valor del punto? ¿Qué estrategia hay que seguir a la hora de definir el incentivo que recibirán los clientes al realizar sus compras con tarjetas de puntos?

La respuesta no es sencilla y generalmente es necesario conocer algunas variables del negocio del cliente para realizar una recomendación certera a este respecto. Entre otros parámetros hay que valorar:

- 1.- El margen real de venta.
  - 2.- Un porcentaje sobre ese margen de descuento sobre ese margen común a todos los productos y servicios.
  - 3.- Calcular la venta media que permita tener una orquilla de referencia.
  - 4.- Tener en cuenta la compra mínima y la compra máxima, para establecer un valor del puntos equitativo en ambas.
- Este es un trabajo fundamental y es el primer paso para definir correctamente la política de incentivos al cliente.

La mejor opción para fidelizar a los clientes con una tarjeta son los programas de puntos, ya que está demostrado que el premio diferido es más rentable que el directo.



## Complementos para el plan de iFideliza

Ofrecemos todas las herramientas necesarias para que la implantación del sistema de fidelización sea lo más transparente posible para nuestros clientes, y solo sea conectar y trabajar.

De esta manera, disponemos de todo el hardware necesario, desde impresoras de tarjetas y lectores de códigos de barras, hasta las tarjetas plásticas, que serán las que se darán a los clientes para que realice las compras.



Nuestra política de trabajo está orientada a facilitar a nuestros clientes su trabajo. Con esta premisa, y para evitar el coste inicial que implica adquirir una impresora de tarjetas, te ofrecemos nuestro servicio de impresión de tarjetas.

### Servicio de Impresión de Tarjetas

La forma de trabajar es sencilla. El cliente llega al establecimiento, rellena un formulario con sus datos personales y lo deja al dependiente. Estos formularios los recibimos nosotros y, en un periodo no superior a una semana, se envían al establecimiento las tarjetas creadas.

El diseño de la tarjeta de puntos será totalmente personalizable y adaptable a las necesidades de cada cliente. La tarjeta podrá ser en blanco y negro o a color, impresa en una o en las dos caras.

### Integración de iFideliza en nuestro TPV.

iFideliza está pensado para trabajar de forma independiente y sin ningún tipo de programa externo de TPV, de forma que cualquier negocio pueda adoptar nuestro sistema de fidelización.

Aun así, debido a que el software de fidelización está creado por nuestro equipo de programadores, su adaptabilidad e integración en otros tipos de sistemas de ventas siempre se puede estudiar y plantear, de forma que cabría la posibilidad de fusionarse con otro programa.

Un ejemplo claro de integración es con el programa de gestión de comercios TPVGES.



## Tarifas según la solución deseada

Nos adaptamos al tipo de negocio, para facilitar la integración del sistema de fidelización. Por esta razón, tenemos dos tipos de soluciones según la necesidad del cliente.

### Solución Comercio Único

Se aplicará sobre comercios que tengan como máximo un total de 10 tiendas asociadas.

- Tarifa aplicada al programa: 595€
- Mantenimiento del sistema: 20€ al mes por tienda.

### Solución Asociaciones o Grandes Grupos de Tiendas

Esta solución se adapta y está pensada para asociaciones de comerciantes y grandes grupos de tiendas, que deciden unirse para fidelizar a sus clientes, sin preocuparse de que vende cada uno.

- Tarifa aplicada al programa: 1.855€ central + 120 € por tienda
- Mantenimiento del sistema:
  - De 1 a 10 tiendas: 20€ al mes por tienda.
  - De 11 a 35 tiendas: 15€ al mes por tienda.
  - Más de 35 tiendas: 12€ al mes por tienda

\* Los precios indicados no incluyen el IVA, y pueden variar sin previo aviso.

## Para más información:

Visita nuestro sitio web [www.tpvges.com](http://www.tpvges.com) o envíanos un mail a [info@tpvges.com](mailto:info@tpvges.com)  
O llámanos al teléfono de información 96 295 40 31

