



## Indice

### Introducción a Fidelizar Online

- Principales usos y ventajas.
- Composición de Fidelizar Online
  - o Módulo Servidor
  - o Módulo Cliente
  - o Módulo de Integración WEB.
- Integración en página WEB
- Plataforma Mensajería SMS
- Preguntas Frecuentes.



## Introducción a Fidelizar Online

**Fidelizar Online** es un completo sistema informático que le permitirá ampliar sus perspectivas de negocio ya que enfoca toda su acción a potenciar las ventas entre sus clientes.

Su acción principal se resume en torno a 3 principales líneas de actuación.

- **Fidelización de clientes premiando su consumo en su empresa:** Los clientes podrán acumular puntos en su ficha personal, puntos que posteriormente podrán ser canjeados por premios de un determinado catálogo. Esta es sin duda un excelente herramienta para que sus clientes, se decidan ante una más o menos igual oferta, a hacer sus compras en su empresa en vez de en otras de la competencia. Igualmente, es un excelente método para que sus clientes prueben esos determinados artículos que Vd. desea dar a conocer y que si no fuese porque son bonificados, tal vez nunca llegarán a probar.

- **Tarjetas de Cliente y Tarjetas Monedero:** Tarjetas similares a las de crédito, personalizadas con su logotipo e imagen corporativa, listas para repartir entre sus clientes. Estas tarjetas servirán para que la clientela acumule sus puntos en cada visita a sus hoteles y si son de tipo “monedero” para que sean recargadas con un saldo objeto de futuros consumos.

Con **Fidelizar Online** podrá también ofrecer en sus hoteles la posibilidad de adquirir “Tarjetas Regalo” ya que la aplicación le permitirá llevar un exhaustivo control sobre el saldo disponible en la tarjeta. Una tarjeta publicitaria, de una excelente calidad, que estará circulando por toda la ciudad y llevando su imagen por todos los rincones. Disponibles en varios tamaños y formatos. Además, nuestro equipo de diseño gráfico, le ofrece una solución global que va desde el diseño y maquetación de la tarjeta hasta el desarrollo de todo el merchandising complementario (trípticos de solicitud de tarjetas, posters, folletos, etc..)

- **Publicidad via SMS & email:** La aplicación le permitirá disponer de un fichero digitalizado de sus clientes. En este fichero, constarán entre sus datos personales, el teléfono móvil y correo electrónico ya que posteriormente, su empresa podrá realizar selectivas campañas publicitarias mediante un mensaje SMS remitido directamente al teléfono de cada uno. Sin duda alguna, esta es una poderosa herramienta de comunicación que le permitirá notificar al instante y de un modo altamente efectivo cualquier promoción, novedad u oferta que desee. (Felicitaciones de cumpleaños, últimas novedades, precios especiales, comienzo de período de rebajas, etc..)



## ¿A quién va dirigido?

A todas aquellos hoteles de cualquier tamaño que deseen posicionarse en el mercado y ampliar su capacidad de ventas apoyándose en las nuevas tecnologías y el marketing.

Igualmente, **Fidelizar Online** es una solución válida para grupos y colectivos tales como Asociaciones de Hoteles, Cadenas de Hoteles, etc...

Su arquitectura está concebida para ser usada en modo “multi-nivel” lo que permiten proyectos compartidos en 2 modos distintos:

- Un único sistema compartido por todos los hoteles del colectivo (la gerencia del colectivo administra todo el programa y los hoteles adheridos comparten una base de datos común).
- Un sistema en el cual cada hotel es totalmente autónomo: Aunque todos los hoteles asociados participan de un proyecto de fidelización común amparado y promovido por el colectivo que los representa, cada hotel mantiene su total autonomía e independencia. (cada hotel dispone de su propia base de datos de modo que los clientes no se comparten ).

## Principales usos y ventajas.

- Soporte para la gestión de Tarjetas de Fidelización y Tarjetas Regalo.
- Bonificación de puntos canjeables por premios.
- Bonificación de dinero (un porcentaje de la compra se revierte a la tarjeta)
- Posibilidad de definir una fecha de validez al dinero bonificado (obliga al cliente a volver al hotel dentro del plazo establecido si no desea perder su bonificación)
- Totalmente compatible con su actual software de gestión de ventas. (No necesita cambiar nada en su empresa, seguirá cobrando con su actual TPV y utilizará para imputar las bonificaciones.)
- Integrable en su página web. (Sus clientes pueden solicitar su tarjeta, consultar saldos, etc... en su web.)
- Envío de e-mails y SMSs a sus clientes (promociones, novedades, reservas de cita, etc..)
- Sin necesidad de equipamiento especial. (Tan sólo necesitará un ordenador con conexión a Internet)



## Composición de Fidelizar Online

**Fidelizar Online** se compone varios módulos claramente diferenciados.

**1- Módulo Servidor:** (Para uso por parte de la central de la empresa) Este módulo desarrollado en PHP, ofrece un completo panel de gestión desde donde el personal autorizado de la empresa podrá controlar todos los aspectos relativos al programa de puntos y productos en exposición y/o venta a través de la página web. Este módulo se aloja en un servidor central y es accesible, previa identificación, desde cualquier ordenador con conexión a Internet, de este modo el acceso desde cualquier departamento, oficina o almacén es una tarea extremadamente sencilla ya que se realiza mediante un protocolo HTTP igual que una conexión a una página web.

En este módulo servidor quedarán registradas todas las operaciones y movimientos realizados desde cada una de los puntos de venta (identificando el movimiento por hotel, cajera, fecha, etc..), de modo que la central de la empresa supervisará en todo momento el correcto cumplimiento y funcionamiento del sistema.

Desde este módulo servidor su empresa podrá acceder a las siguientes opciones:

1. Gestión de Clientes: Podrá consultar su fichero de clientes poseedores de una “Tarjeta de Fidelidad”.
2. Gestión de Trabajadores: Para mantener actualizada su plantilla de trabajadores. Cada trabajador se relaciona con su hotel y dispone de una contraseña individual para su utilización en **Fidelizar Online**. De este modo se garantiza que cada cajera/o de sus puntos de venta sea responsable de las operaciones realizadas.
3. Fidelización: Controlará todo lo relativo al programa de fidelización implementado en su empresa
  - a. Gestión de Hoteles: Podrá habilitar ilimitados centros de trabajo para la utilización simultánea en **Fidelizar Online**. Esta aplicación le permite implementar el sistema de centros de trabajo.
  - b. Gestión de Regalos: Podrá definir el catálogo de premios que desea ofrecer a sus clientes. Este catálogo se configura automáticamente para que cada uno de los premios esté limitado a una fecha de validez concreta o número de unidades disponibles. En cuanto el artículo cumple el criterio marcado, automáticamente es actualizado dentro del catálogo. Los regalos se presentan a través de la página web indicando el coste en puntos y foto del mismo.

c. Gestión de Tarjetas: Podrá consultar en todo momento las tarjetas de cliente y tarjetas monedero en circulación viendo a nombre de quien han sido activada, su saldo, estado, etc..

d. Solicitudes de Regalo: Cuando desde un hotel se cursa una solicitud de canje de puntos por regalo, esta queda anotada en el módulo servidor para supervisión y posterior suministro por parte de la central. La central podrá controlar en todo momento el estado de las solicitudes, cancelarlas, cursarlas como entregadas, etc.. Por su parte los hoteles podrán conocer en todo momento el estado del regalo pendiente de envío.

e. Solicitudes de Tarjeta: Lo mismo sucede con las solicitudes de Tarjeta de Cliente. Estas son cursadas desde los hoteles o directamente por parte del cliente desde la página web y es la central la que procede a darlas de alta y enviarlas al lugar correspondiente (domicilio del cliente u hotel seleccionado ). El hecho de que sea la central la encargada de controlar la producción de tarjetas permite que dichas tarjetas sean personalizadas con el nombre del cliente y lleven por ejemplo, una compensación adicional, como puede ser un regalo de bienvenida a la empresa, una notificación por sms, etc..

f. Histórico de Movimientos: La central de la empresa podrá en todo momento consultar el histórico de todas las operaciones realizadas en la red de hoteles (anotaciones de puntos, canjes de regalos, cancelaciones, etc..)

g. Realización de Campañas Publicitarias Selectivas: Desde la central, se podrá seleccionar un determinado grupo dentro del fichero de clientes ajustando el criterio de selección a determinados parámetros tales como clientes que cumplen años, por sexo, por ciudad, por hotel, por consumo, etc... Estos clientes podrán ser objeto de una notificación publicitaria por sms y/o email.

5 – Configuración: Podrá definir el tipo de bonificación (puntos o dinero) que desea entregar a sus clientes, el porcentaje y otros parámetros tales como los textos de los e-mails que la aplicación envía automáticamente cuando un cliente es dado de alta o su tarjeta de cliente es activada.

Toda la operativa relacionada con la obtención de datos personales y comunicaciones publicitarias se ajusta plenamente a lo establecido en La Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal y la LEY 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. (LLSI). De cualquier modo, nuestro departamento jurídico, estaría a su entera disposición para la resolución de cualquier duda que le pudiese surgir al respecto.



## **2-Módulo Cliente:** (Para instalación en cada caja o punto de venta)

Esté módulo desarrollado en JAVA, permite que las cajas realicen todas las operaciones relativas al programa de fidelización. servidor de la empresa.

El módulo cliente requiere la identificación por parte del cajero con su usuario y contraseña, de forma que las operaciones realizadas quedarán registradas a su nombre, convirtiéndose así en la responsable de los movimientos cursados. El módulo cliente se suministra listo para instalar en cada uno de los TPVs de la red de hoteles, para que no sea necesario más que ejecutarlo y disponer al instante de conexión directa con la central de la empresa (requiere conexión a Internet).

El módulo cliente de **Fidelizar Online** es totalmente independiente al programa de cobro utilizado habitualmente en el hotel, por tanto no es preciso cambiar el sistema de ventas por ticket en los hoteles. Las ventas se realizan como de costumbre con el software TPV habitual, y complementariamente, la imputación de la correspondiente bonificación del programa de fidelización se cursan desde la aplicación **Fidelizar Online**.

Aunque **Fidelizar Online** se plantea como una solución independiente, cabe la posibilidad de permitir una conexión interna entre el programa de TPV y **Fidelizar Online** para que de este modo, las anotaciones de puntos se tramiten de manera automática nada más cerrar el ticket. Nuestro equipo técnico se pone a su entera disposición para asesorar y ofrecerle apoyo en el supuesto de que prefiriesen realizar una vinculación así entre ambas aplicaciones.

Desde este módulo cliente de **Fidelizar Online**, los empleados de caja realizarán las siguientes operaciones:

1. Dar de alta al cliente: Tras la recogida de datos personales, desde el propio hotel se puede dar de alta al cliente en la base de datos central de la empresa. Este paso, también puede realizarlo el propio cliente desde la página web del comercio (se requiere el módulo de integración web)
2. Activar una tarjeta a un cliente: Una vez el cliente ya está grabado en la base de datos, en el propio hotel se puede proceder a activar para el una tarjeta. Según la configuración establecida, este proceso puede hacerse “al instante”, es decir... el dependiente de caja entrega la tarjeta al cliente en mano lista para ser usada, o bien puede procesarse como una “solicitud de tarjeta”, es decir, desde la hotel envían la petición a la central para que esta la procese en las oficinas centrales y la envíe por ejemplo al domicilio del cliente.

3. Imputar bonificaciones a la tarjeta: Cada vez que el comprador realiza una compra, a la hora de pagar presentará su “Tarjeta de Cliente”. El operario de caja pasará la tarjeta por el programa, introducirá el importe total de la venta y en función a la configuración establecida en el sistema se imputará a la tarjeta la bonificación oportuna (puntos o dinero según corresponda). En los casos de que la tarjeta sirva para acumular dinero, el operario de caja podrá utilizar el saldo disponible para cobrar toda o parte de la compra efectuada por el cliente.
4. Operar con las “Tarjetas Regalo”: Con independencia a la tarjeta de fidelización, la aplicación permite también controlar tarjetas regalo. Estas tarjetas se compran en la hotel con el importe deseado y se regalan para que la persona regalada adquiera en el establecimiento los artículos deseados. Desde el módulo cliente, los operarios de caja gestionarán el saldo de esas tarjeta regalo.
5. Canjear los puntos acumulados en la tarjeta de fidelidad: Si la configuración del sistema está establecida para ofrecer una “recompensa” en forma de puntos canjeables por premios (en vez de dinero), desde el módulo cliente el operario de caja podrá canjear los puntos acumulados por alguno de los premios disponibles. Según la configuración establecida, este regalo puede “entregarse directamente en hotel” en el momento del canje, o bien puede enviarse como una “solicitud de premio” a la central de la empresa para que sea desde el almacén central donde envíen el regalo.
6. Notificar al cliente el saldo disponible en su tarjeta: Con independencia de que el saldo (de puntos o de dinero) pueda ser notificado verbalmente pues el operario de caja lo verá en pantalla en todo momento, el módulo cliente dispone de una función para el envío de un mensaje SMS al móvil del cliente en el que se le presenta esta información. Este texto es personalizable en el módulo servidor (parte privada) de la aplicación lo que permite múltiples usos: (por ejemplo, puede usarse para enviar un SMS cuando el cliente abandona el establecimiento para recordarle que dispone de X días para devolver su compra, dar las gracias por la vista, etc..)



### 3-Módulo de Integración WEB:

**Fidelizar Online** puede ser integrado en su actual página web, para de este modo establecer una interactividad con el cliente. El proceso de integración es muy sencillo. Vd. únicamente deberá habilitar una nueva sección en su página web que cargará la URL que nosotros le indicaremos. (mediante un iframe, pop-up o similar)

Esa URL contendrá, por llamarlo de algún modo, “un trozo de web” que nosotros personalizaremos para su empresa explicando los usos y condiciones de su tarjeta. Además, en este módulo se ofrecerán las opciones de:

- Solicitar su tarjeta de cliente: El propio cliente cubre el formulario con sus datos personales y su petición queda anotada en el módulo servidor de la aplicación para que después Vd. proceda a la activación de su tarjeta.
- Consultar su saldo acumulado e histórico de operaciones: Tras darse de alta en el sistema, su cliente recibirá un email remitido por su empresa, personalizado con su logotipo y textos en el cual se le informa sobre las ventajas de la tarjeta y a la vez se le envía su nombre de usuario y contraseña. Con estas credenciales, podrá acceder al “área de clientes” en donde el mismo podrá consultar el saldo (de puntos o dinero según esté configurado el sistema), ver el catálogo de premios, modificar sus datos personales y ver su histórico de operaciones.
- Solicitar el canje de sus puntos por un regalo: Si la configuración de su sistema está para fidelizar con puntos canjeables por premios, su propio cliente podrá desde la página web ver los premios a los que puede optar y tramitar el canje de sus puntos por alguno de los premios.





## Mensajería SMS **Fidelizar Online**

Contempla la utilización de la mensajería SMS como elemento preferente a la hora de interactuar con sus clientes debido principalmente a la inmediatez del mensaje, a la efectividad del mismo y a su bajo coste. Para la utilización de dicho sistema de mensajería, nuestra empresa cuenta con una plataforma de mensajería propia denominada comercialmente KomuniKT.es.

Desde esta plataforma, todos nuestros clientes pueden hacer efectivas sus comunicaciones ya que ofrecemos la posibilidad de conectar nuestras aplicaciones informáticas a esta pasarela de mensajería.

De este modo, nuestros clientes no tienen más que constar como clientes registrados en dicha pasarela e indicar su nombre de usuario y contraseña en la sección de configuración de **Fidelizar Online** para que la aplicaciones envíe los SMS a través de su cuenta de cliente.

Las condiciones económicas para la contratación de dicho servicio, figuran visibles en la web [www.komunikt.es](http://www.komunikt.es)

### **Preguntas Frecuentes:**

· **¿Necesito disponer de algún aparato especial en mi hotel?**

No, basta con disponer de un ordenador con conexión a Internet. De modo opcional, para una mayor agilidad a la hora de leer las tarjetas, es recomendable disponer de un lector láser de códigos de barras (el mismo que se utiliza para las etiquetas). En caso de no disponer de dicho lector, siempre podrá teclear manualmente el nº de la tarjeta en el teclado del ordenador.

· **¿Las tarjetas son siempre con código de barras o pueden llevar banda magnética o chip RFID?**

Recomendamos usar tarjetas con código de barras por varios motivos. Son más económicas que las de banda magnética o microchip; pueden ser usadas sin ningún tipo de lector específico y permiten que el propio cliente pueda ver su nº de tarjeta/código (para operar a través de la página web por ejemplo). De cualquier modo, **SÍ ES POSIBLE**, utilizar cualquier otro tipo de tarjeta, aunque obviamente debería disponer del correspondiente lector instalado en su PC.



· **¿Qué usos puedo dar a las tarjetas?.**

Fidelizar le ofrece soporte para la gestión de:

# Tarjetas de fidelización que acumulan dinero, es decir, un porcentaje de la compra efectuada se revierte a la tarjeta para una posterior compra.

# Tarjeta de fidelización que acumula puntos. El cliente acumula puntos en función a su consumo y posteriormente los canjea por premios.

# Tarjeta Regalo: Una tarjeta que su cliente compra en el establecimiento con un determinado saldo inicial, y posteriormente lo utiliza como método de pago en sucesivas compras.

· **Mi empresa dispone de varios establecimientos. ¿Puedo usar la tarjeta indistintamente en cada uno de ellos?.**

Sí. La aplicación es compartida entre tantos establecimientos como desee. De este modo su cliente puede acumular bonificaciones acudiendo con la tarjeta a cualquiera de ellos.

· **¿Cuanto me va a costar implantar una tarjeta de fidelización en mi empresa?**

Mucho menos de lo que se imagina. El coste total depende de varios factores . Los puntos a tener en cuenta son.

o TARJETAS: Según tipo y cantidad.

o SOFTWARE: Según el nº de establecimientos. Le ofrecemos la posibilidad de comprar la aplicación o utilizarla mediante el abono de una pequeña cuota mensual.

o INTEGRACIÓN WEB: (opcional). Le permitirá disponer en su página de una sección para que sus clientes soliciten su tarjeta de cliente, consulten el saldo disponible, el histórico de operaciones, etc...



· **¿Cómo afecta la Ley Orgánica de Protección de Datos a mi proyecto de fidelización?**

El cumplimiento de la LOPD es una obligación totalmente independiente al disponer o no de un sistema de fidelización. Es decir.. realmente, aunque Vd. no disponga de un software específico para la gestión de sus ficheros de clientes y demás, eso no le exime de deber acatar la actual normativa, ya que hay muchos otros factores a tener en cuenta (datos de empleados, proveedores, facturas, etc...) Obviamente, la implantación de un sistema informatizado para la gestión de, entre otras cosas, datos personales de sus clientes, implica la observación de una serie de pautas y obligaciones recogidas en la actual normativa. Por ejemplo, se deberá informar al cliente en el momento de ofrecerle la tarjeta del uso que van a recibir los datos entregados. Nuestra empresa es especialista en planes de adaptación a la LOPD, que insistimos son de obligado cumplimiento con independencia del sistema de fidelización. Consúltenos sobre el servicio que podemos ofrecerle para adaptar su empresa a la actual normativa.