



KONCENTRO

La Customer Data Platform per il mercato Retail



Koncentro è la nostra Marketing Retail Platform che supporta e guida i retailer verso la definizione e creazione di una strategia digitale verso il proprio cliente.

Grazie ad un **approccio olistico** Koncentro **unisce analisi qualitative e quantitative** per una migliore comprensione della base clienti.

Diversi **moduli integrati e integrabili ad applicazioni terze** grazie alla presenza di un digital exposè pensato per l'omnicanalità del Retail.

50%



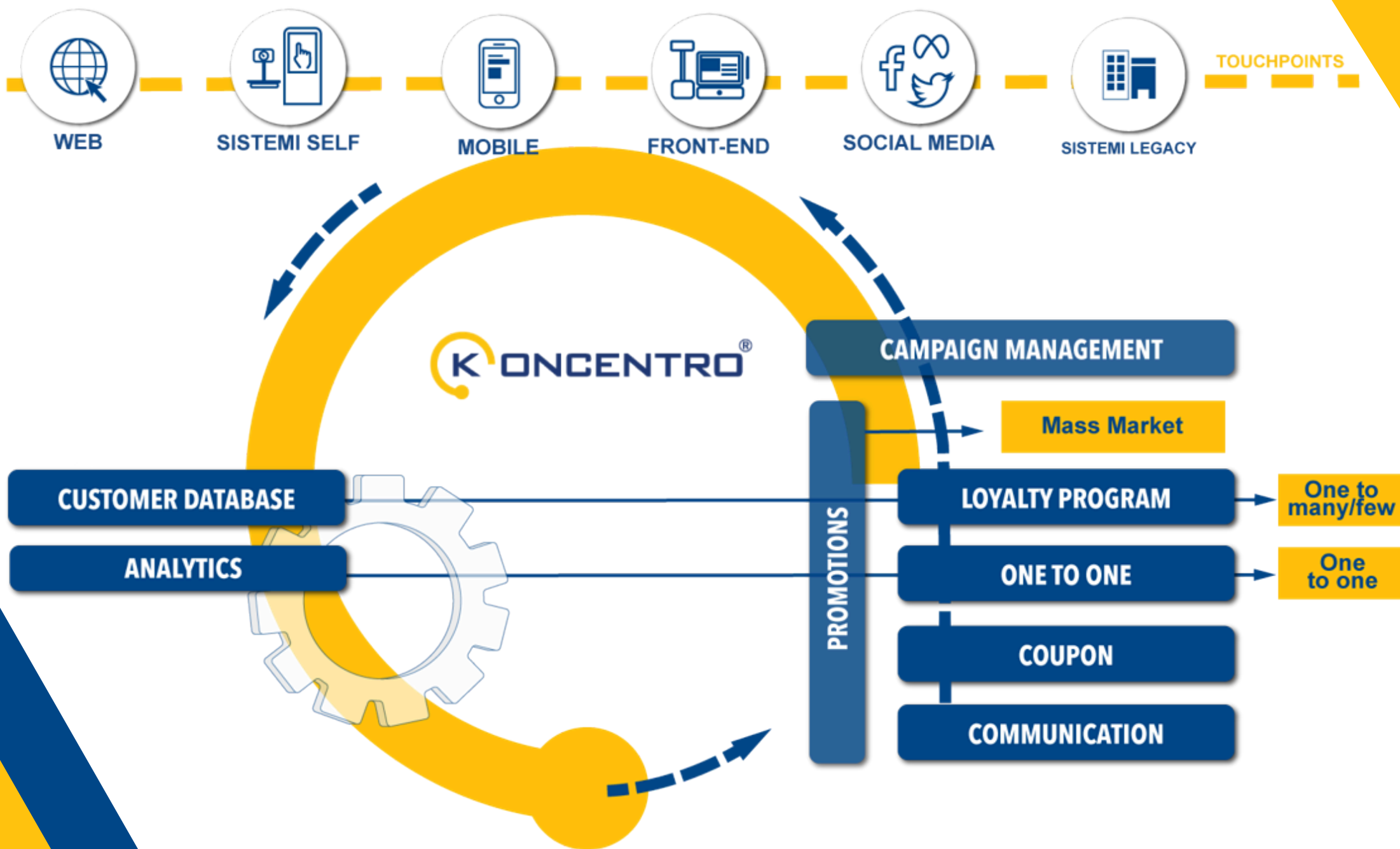
Koncentro presenta funzionalità diverse rispetto ad un tradizionale CRM. La piattaforma, grazie ai suoi moduli, è in grado di:

- **Arricchire dati utilizzando diversi touchpoint del retailer**
- **Integrare i dati in una logica di Single Customer View**
- **Segmentare i clienti in cluster qualificati**
- **Grazie a tecniche di machine learning (Modulo Analytics) i dati arricchiti costantemente e in real time**
- **Attivare campagne marketing personalizzate**
- **Misurare i risultati ottenuti e in ROI delle campagne avviate**

Vantaggi di Koncentro per il retailer:

-  **Tutti I touchpoint a disposizione del retailer (online e offline) sono integrati e in connessi tra loro**
Fornendo quindi una visione completa del cliente con informazioni dettagliate sui suoi comportamenti di acquisto e dati generali e permettendo così attività di marketing e comunicazioni mirate e precise.
-  **Semplificazione e ottimizzazione dell'infrastruttura ICT**
Integra i dati online e del negozio fisico in un unico sistema di gestione
-  **Efficienza ed efficacia dell'azione promozionale**
Permette di innescare azioni di marketing diversificate: massive, mirate a target ben precisi e anche capillari su singoli clienti.
-  **Gestione, controllo e monitoraggio budget della campagna marketing**
Una volta avviata una o più campagne di marketing promozionale è possibile controllare, gestire e modificare anche in corso d'opera la campagna avviando eventuali azioni correttive.
-  **Serenità e scalabilità gestionale**
Assicura controllo completo della rete di vendita e delle performance sui singoli negozi.
-  **Conoscenza del proprio cliente**
Gli algoritmi predittivi e analytics permettono di avere informazioni dettagliate sui comportamenti di acquisto dei clienti aumentando la fidelizzazione e prevenendo l'abbandono.

I MODULI DI KONCENTRO



CUSTOMER DATABASE

Negozi, web, social, loyalty, sito web, app: tutti i touchpoint attivati dal Retail, offline e online, sono fonte di raccolta dati che arricchiscono la base preziosa di conoscenza a sua disposizione.

Il modulo customer database consente di unificare questi dati normalizzandoli in un unico luogo abilitando azioni di marketing data-driven.

- Avere una visione unica sui clienti fra diverse insegne e touchpoint.
- Conoscere i comportamenti di acquisto dei clienti, le dinamiche di vendita, la tipologia e valore del clienti.
- Personalizzare le attività di marketing, migliorando le performance di business indirizzando le campagne promozionali.
- Far confluire dati e informazioni rilevanti automatizzandone l'integrazione e l'aggiornamento.



ANALYTICS

Il Retailer ha sempre sotto controllo informazioni, dati e trend d'acquisto dei suoi clienti.

Gli **algoritmi predittivi** aggiornano in tempo reale i dati dei clienti e ottimizzano la gestione intelligente delle campagne di marketing, oltre a fornire analisi e favorire la clusterizzazione dei clienti.

Kovergence provvede ad implementare e configurare questi algoritmi sulla base delle esigenze di marketing delle aziende. Analizzando le singole situazioni, si può arrivare alla definizione di algoritmi *tailor made* per ogni cliente.

ALGOTIRMI DI KONCENTRO

1. **VALORE DEL CLIENTE (RFM)**
2. **STILE DI VITA**
3. **MOMENTO DELLA VISITA**
4. **SENSIBILITÀ AL PREZZO**
5. **SENSIBILITÀ ALLE PROMO**
6. **PREVEZIONE DELL'ABBANDONO**
7. **MARGINALITÀ**
8. **RECOMMENDATION**

CAMPAIGN MANAGEMENT

La gestione delle campagne si concretizza con i diversi strumenti che si diversificano a seconda del livello di engagement che si vuole ottenere con il cliente.

L'area marketing del retail può **creare e monitorare le sue campagne marketing**, declinando le strategie di business in azioni di comunicazione, promozione e fidelizzazione più o meno targettizzate: **Mass Market, One to Many, One to Few e One to One.**



Con il Campaign Management si possono creare campagne con focus per:

Cliente: perfezionare il rapporto con il cliente ed incrementare il suo valore.

Prodotto: sostenere la promozione di prodotti più in linea con le scelte d'acquisto dei clienti.

Negozi: supportare i singoli negozi della rete commerciale.

Nel **Campaign Manager** è presente una **funzione di controllo e gestione del budget.**

Nel momento in cui vengono attivate le campagne marketing è possibile **monitorare il loro andamento in termini di risultati di spesa della campagna e modificarle anche in corso d'opera** per ottenere maggiori risultati in base all'obiettivo/i prefissati.

Promotions

Il modulo promotions ha il compito di gestire le attività promozionali attraverso l'integrazione e connessione ai diversi moduli di Koncentro e ai diversi touchpoint a disposizione del Retailer.

Obiettivo > Configurazione > Budget > Targeting > Recap e conferma > Valutazione



Basato sui dati di **Business intelligence**, **CRM** e **algoritmi di machine learning** crea e gestisce tutte le operazioni di promozione e fidelizzazione:

- Gestione campagne di mass market
- Gestione promozioni individuali (per singoli negozi o gruppi di negozi)
- Gestione campagne promozionali
- Creazione promo con wizard personalizzati
- Gestione coupon (riscossione online di coupon acquisiti in cassa)
- Gestione cluster (raggruppamento clienti)
- Gestione premi (punti, sconti o cataloghi)
- Gestione messaggi (1 to 1) - (1 to n) - (1 to, n, n, n, n)

Loyalty

Che cosa gestisce il Modulo Loyalty?

- Gestione dei clienti (addebito diretto, sostituzione carta, comunicazioni mirate)
- Gestione dei coupon (riscossione online di coupon utilizzati in cassa)
- Gestione delle carte fedeltà (circolarità on-line, black list, estratto conto)
- Gestione dei cluster (clustering dei clienti in base ai loro acquisti)
- Gestione dei cluster dinamici (regole analitiche sui comportamenti di spesa automatica)
- Gestione degli accumulatori (gestione di più accumulatori per ogni carta)

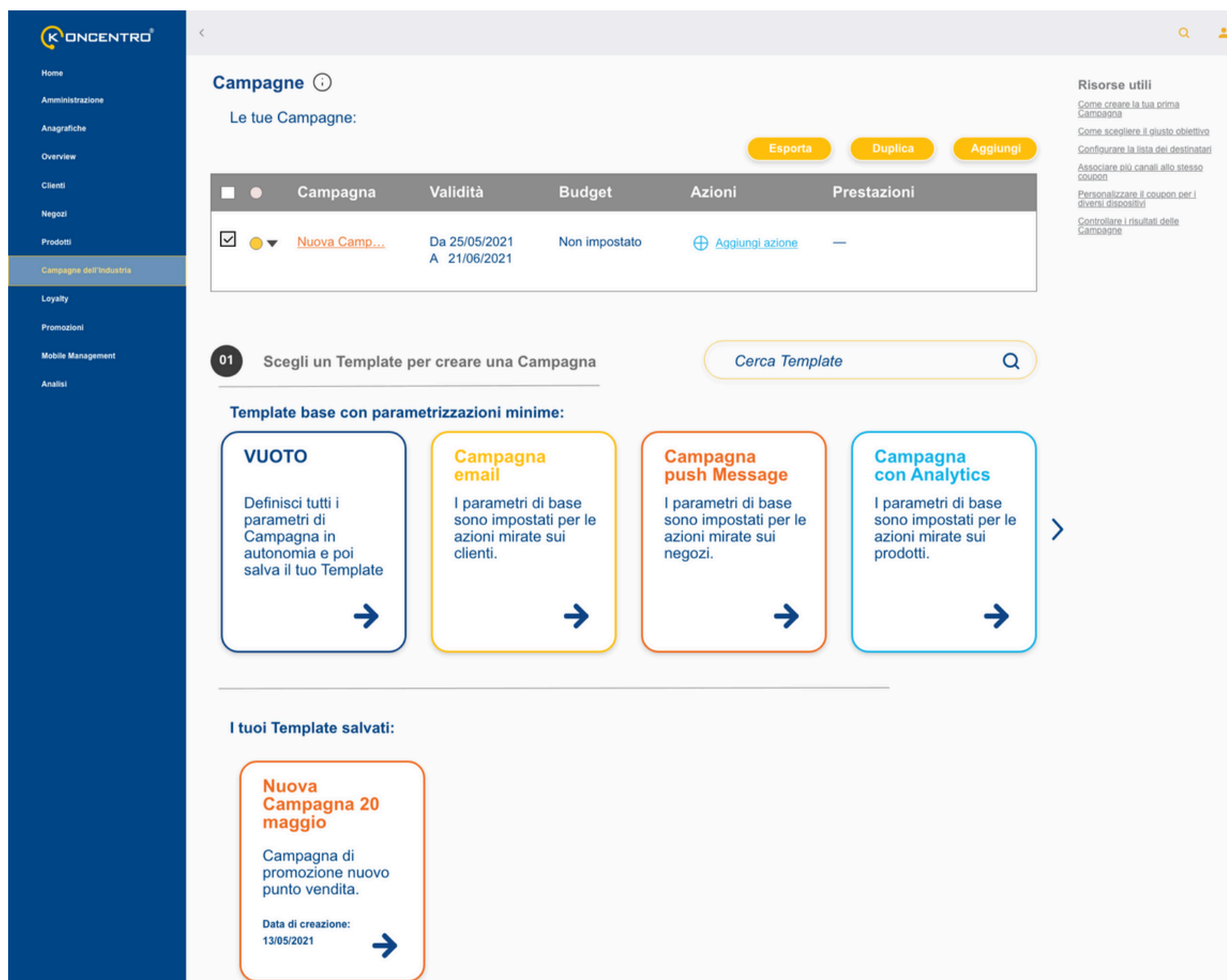
L'integrazione della carta loyalty del cliente e il modulo contribuisce alla creazione di campagne marketing one to many/one to few.

E non solo, permette al Retailer di analizzare:

- Saldo punti on-line su tutti i punti di vendita (rete distributiva)
- Trasformazione di punti in valore
- Ritiro premi su tutti i punti di vendita
- Possibilità di promozioni "in tempo reale" sulla base di analisi sul data base centrale dei comportamenti, in congiunzione con il modulo promozionale.
- Promozioni on-line sulla base del saldo punti, in congiunzione con il modulo promozionale.
- Connettività on-line con eventuali partner co-marketing tramite servizi web

Coupon

Il modulo di coupon contiene tutte le logiche di base di Koncentro. L'interfaccia di questo modulo, semplice ed intuitivo, permette di selezionare e gestire i coupon stabiliti definendo i parametri di ciascuno (target, regole promozionali, intervalli di utilizzo, benefici) e abilita i diversi touchpoint disponibili del retailer su cui i coupon saranno utilizzati.



The screenshot shows the 'Campagne' (Campaigns) management interface in the Koncentro system. It features a sidebar menu on the left with options like Home, Amministrazione, Anagrafiche, Overview, Clienti, Negozi, Prodotti, Campagne dell'Industria, Loyalty, Promozioni, Mobile Management, and Analisi. The main content area is titled 'Campagne' and includes a sub-header 'Le tue Campagne:'. Below this, there are three buttons: 'Esporta', 'Duplica', and 'Aggiungi'. A table lists the campaigns with columns for 'Campagna', 'Validità', 'Budget', 'Azioni', and 'Prestazioni'. One campaign is listed: 'Nuova Camp...' with validity from 25/05/2021 to 21/06/2021 and a budget of 'Non impostato'. Below the table, there is a section '01 Scegli un Template per creare una Campagna' with a search bar 'Cerca Template'. Underneath, there are four template cards: 'VUOTO', 'Campagna email', 'Campagna push Message', and 'Campagna con Analytics'. Each card has a brief description and a right-pointing arrow. At the bottom, there is a section 'I tuoi Template salvati:' with one saved template card titled 'Nuova Campagna 20 maggio' with a description 'Campagna di promozione nuovo punto vendita.' and a creation date of '13/05/2021'.

- Coupon Mass Market
- Coupon Fidelity
- Coupon privati
- Coupon di terzi

COMMUNICATION

Il modulo communication, collegato ai diversi touchpoint a disposizione del Retailer e integrato con le principali piattaforme di marketing automation, permette la creazione, la gestione e il monitoraggio delle campagne di comunicazione (email, push & rich messages) trail retailer e i suoi clienti.

Messaggio giusto, momento giusto sul canale giusto

Raggiungi i tuoi clienti sul canale di comunicazione che preferiscono attraverso un'unica piattaforma per una migliore esperienza utente finale. Sfrutta diversi canali in una singola campagna per massimizzare i risultati. Scegli tra i vari canali del nostro portfolio: SMS, e-mail, messaggistica su app mobili, app di chat e altro ancora.

Rendi il messaggio personalizzato

Vai oltre l'utilizzo del solo "nome" dei tuoi clienti e personalizza i contenuti in base al loro comportamento e ai dati nei loro profili. Crea messaggi più rilevanti per una particolare fase del customer journey. Offri un valore aggiunto attraverso offerte personalizzate, notifiche e altro.

Comunicazioni basate sul comportamento

Traccia il comportamento dei clienti e imposta azioni in tempo reale. Imposta flussi automatici di messaggistica a più fasi che vengono attivati dalle azioni dell'utente. Sii rilevante e presente per il tuo cliente nel momento giusto.



Per maggiori informazioni contattaci:
venturini.giulia@konvergence.it
marketing@konvergence.it