

DETTAGLI PROGETTO

TIPOLOGIA: Fidelity Card

FOCUS: Acquisizione contatti

CATEGORIA: Marketing

Più Sport – Anima Sportiva è un negozio specializzato in calzature e capi tecnici dal 1990. Localizzato a Sacile (PN), l'unico punto vendita è particolarmente apprezzato dalla clientela per il vasto assortimento e per i prezzi altamente concorrenziali. La proprietà aveva dotato i clienti di una prima tessera sconti. Il mezzo cartaceo però ha mostrato presto i suoi limiti e non si è rivelato sufficiente per profilare la clientela in modo accurato e, ad esempio, permettere di adeguare le scontistiche ai vari segmenti. Grazie alla consulenza di Metide, Più Sport ha digitalizzato la fidelity card digitale, migliorando il processo di raccolta dati con un beneficio diretto sulla performance del marketing aziendale.

Disponibile su:
Google Play – Apple Store

SISTEMA OPERATIVO



LA SFIDA

Con l'espandersi del numero di possessori della carta fedeltà Più Sport ha intuito l'importanza di un progetto di profilazione della propria clientela. La tessera fedeltà cartacea già in uso però non era lo strumento corretto per attivarlo. In primis, la fase di data entry era ancora legata all'intervento manuale di un commesso, per cui passibile di errori di trascrizione dei dati.

Inoltre, la tessera cartacea non permetteva a Più Sport di creare una comunicazione bidirezionale con l'affiliato e potergli così proporre sconti e comunicazioni mirate in qualunque momento ed in qualunque luogo, arrivando al dettaglio di ogni singolo cluster di clientela.

Più Sport ha quindi cercato un partner tecnologico a cui affidare la creazione di una soluzione digitale che consentisse di aggiornare e potenziare il processo di fidelizzazione del cliente.

La ricerca si è conclusa con la selezione di Metide.

LA SOLUZIONE

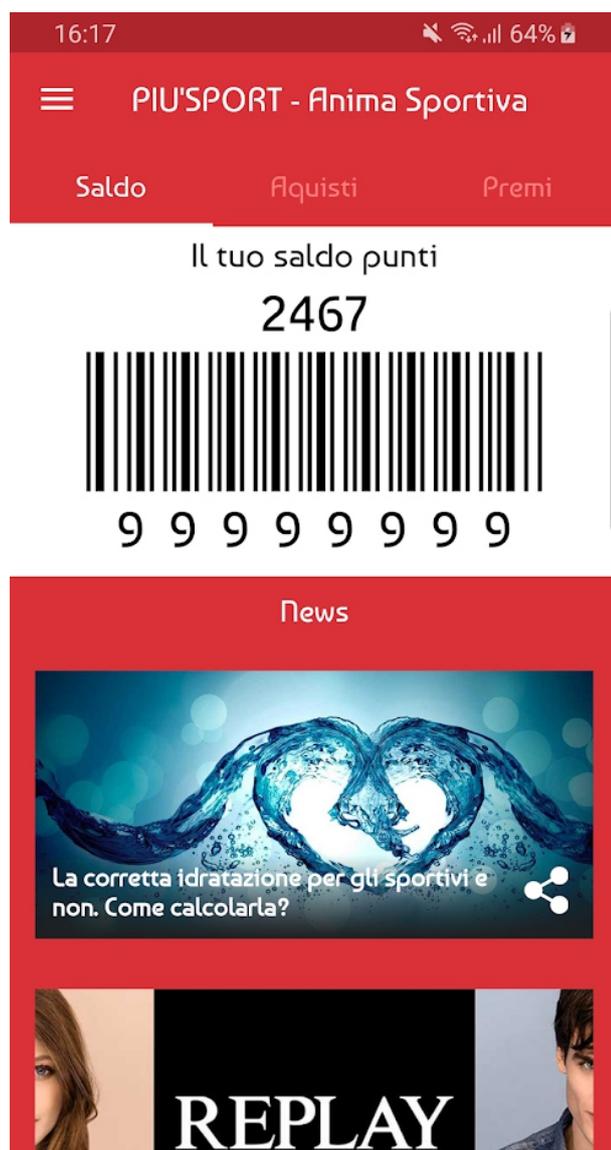
Metide ha studiato ed analizzato strategicamente il caso di Più Sport, confermando che la soluzione era da ricercarsi in una Fidelity App.

Metide si è occupata della realizzazione completa del progetto mobile, a partire dal design dell'interfaccia semplice e caratterizzante fino al setup del servizio di notifiche push.

Il progetto si è concluso con la pubblicazione della nuova app sugli store mobile, con gli utenti di Più Sport che hanno già mostrato un grande apprezzamento per la nuova "Tessera 2.0". La attivano personalmente tramite smartphone, la utilizzano giornalmente per visualizzare notifiche personalizzate e per accedere a scontistiche esclusive. In un'ottica di gamification, gli acquirenti tesserati accumulano punti e possono accedere ai premi del catalogo. Al tempo stesso, Più Sport raccoglie preziosi dati per il suo marketing nel rispetto delle normative vigenti.

L'impegno di Metide non si è fermato qui, anzi la naturale evoluzione è stata la proposta di sviluppo di un'app di clienteling.

Con questo nuovo strumento, in futuro, gli store manager saranno in grado di riconoscere i vari clienti e, attraverso la rapida consultazione dello storico e delle abitudini d'acquisto, ottimizzare la loro esperienza in negozio.



FUNZIONALITÀ PRINCIPALI

ANAGRAFICA UTENTE

Per continuare ad usufruire delle scontistiche dedicate, il cliente scarica e attiva personalmente la propria Tessera Digitale. Quindi il cliente inquadra con la fotocamera il barcode della vecchia carta fedeltà. Il tesserato può inserire nuovi dati, ad esempio impostare le proprie Preferenze.

VISUALIZZAZIONE STORICO

Il cliente visualizza gli articoli precedentemente acquistati in negozio e online.

CATALOGO PREMI

Il cliente visualizza online il catalogo dei premi e può prenotare l'articolo in premio.

NOTIFICHE PUSH

Il cliente viene notificato dal negozio circa la disponibilità di articoli o premi, precedentemente impostati nelle Preferenze o prenotati anzitempo. Le notifiche vengono anche utilizzate per avvisi "speciali" quale l'accredito di punti regalo in coincidenza di compleanni o occasioni premianti decise da Più Sport.

SEZIONE PRODOTTI

Da cui è possibile visualizzare e prenotare i prodotti, selezionati appositamente per ogni singolo utente, e ricevere notifiche push su quando sono arrivati in negozio

SALDO PUNTI

Il cliente può accedere al proprio saldo punti e "travasare" parte dei suoi verso account di familiari o conoscenti.

NEWS

Sezione dedicata ad aggiornamenti e novità sul mondo dello sport.

DICONO DI NOI

"Il progetto di digitalizzazione della fidelity card era diventata una priorità dal punto di vista strategico; dalla corretta esecuzione di questo dipendeva l'esito di tutte le nostre nuove campagne marketing e quindi indirettamente dell'aumento del fatturato previsto. Dopo un processo di selezione a dir poco certoso ho deciso di affidarmi a Metide, sia per la grande competenza messa sul tavolo, che per la qualità delle referenze. Strada facendo ho capito di averci visto giusto, apprezzando fra l'altro, l'incredibile disponibilità dell'azienda nel venire incontro a tutte le mie richieste. Li consiglierei senza indugio a chiunque debba affrontare lo sviluppo di un'app su misura anche per l'ottima capacità di lavoro in team che hanno dimostrato".

Roberto Bortolussi, Owner Più Sport