



## ASCOM SHOPCARD: UN SISTEMA E "VADEMECUM" DEL BUON FIDELIZZATORE: parte seconda "ISTRUZIONI PER L'USO": SPIEGAZIONI SUL PERCORSO DA ATTUARE

### Ottenere I Componenti Hardware

#### Le carte

Il supporto **smart card** che può essere utilizzato per il programma ASCOM

SHOPCARD è di **due tipi**,

- **Memory card: a basso costo**, dispone di un solo contatore dedicato alla fidelity. Il resto della memoria del chip è utilizzato per le chiavi di controllo, la sicurizzazione e la registrazione dei dati dell'ultimo atto di acquisto;
- **Microchip card: di costo più elevato** rispetto alla precedente, dispone di più contatori, ciascuno dei quali può essere dedicato ad una funzionalità diversa, oltre ovviamente alla sicurizzazione chiavi di controllo e archivio dati dell'ultima transazione.

**Le carte** vengono fornite **personalizzate graficamente** con il visual Shopcard al fronte e secondo le indicazioni dell'Associazione al retro. **Lo spazio disponibile sul retro della carta può essere "venduto" a sponsor, istituzionali e non, come spazio pubblicitario.**

#### Il lettore

L'**utilizzo delle carte** avviene attraverso l'**uso di un lettore tipo POS bancario**, che può essere dedicato alla fidelity ovvero integrare altre funzioni, bancarie o di altra natura.

**È possibile utilizzare**, previa autorizzazione della banca proprietaria, **il POS bancario già installato sul punto vendita per le funzioni di pagamento, purchè compatibile** con l'applicazione ASCOM SHOPCARD. **In alternativa**, il commerciante può **acquistare il proprio POS da dedicare alla fidelity**, *proponendo alla propria banca di installare su questo le funzionalità di pagamento, con un risparmio del canone di comodato che le banche generalmente richiedono e con la possibilità di rinegoziare le commissioni applicate.*



## I componenti software

### Front Office

Il **software** che gestisce il programma fedeltà, Tirelire II®, è di proprietà di CEV Group che lo cede **in uso gratuito ai commercianti che aderiranno al programma**, e viene **caricato sul POS**, dedicato o meno.

Così permette di caricare e scaricare il credito dalla card in modalità off-line archiviando nella propria memoria i dati di ciascuna transazione e, con una trasmissione periodica (giornaliera, settimanale, ...) trasmettere i dati archiviati al server CEV che provvede all'elaborazione.

### Back Office

Dietro l'applicazione **POS**, è stata costruita una **architettura di gestione** che provvede **all'archiviazione e all'elaborazione dei dati trasmessi**, che permette:

- di **elaborare le compensazioni a debito** (per il credito distribuito sulle carte) **e a credito** (per il credito utilizzato per pagare gli acquisti) di ciascun commerciante, mensilmente;
- di creare i **data base anagrafici e comportamentali dei clienti titolari di carta**;
- di elaborare le **statistiche mensili di andamento dell'operazione**, in generale e per singolo commerciante, che vengono messe a disposizione per la consultazione su sito internet dedicato, accessibile all'Associazione e al singolo negoziante;
- di trattare ed **estrarre i dati (anagrafici e comportamentali) per azioni di marketing mirato su specifici target di clienti.**

## Come funziona il programma Ascom Shopcard

### La distribuzione delle carte

Le **carte** sono **distribuite direttamente** dai commercianti ai propri clienti. Ogni carta, , è **valida sull'intero circuito degli aderenti**. Al momento del rilascio della carta, **al cliente sarà chiesto di compilare e firmare un modulo di adesione**, *per* un duplice scopo:

- **raccogliere i dati anagrafici ed alcuni elementi socio economici**
- **ottenere l'autorizzazione all'utilizzo dei dati**, indispensabile per l'elaborazione



Così si crea il DATABASE ANAGRAFICO dei titolari di carta.

*La carta non richiede nessun tipo di attivazione:* è immediatamente utilizzabile dal cliente sul punto vendita di emissione.

### **Sconti da personalizzare**

Ogni commerciante potrà richiedere un parametraggio specifico del proprio lettore:

#### **Percentuale di sconto lorda:**

La percentuale di sconto lorda è scelta liberamente dal commerciante, all'interno di una forchetta da definire per tipologia di attività commerciale, al fine di evitare che si generino sgradevoli conflitti causati da "concorrenza sleale" interna al circuito

#### **Percentuali di sconto lordo multiple**

Nel caso in cui il commerciante ritenga utile disporre di due diverse percentuali di sconto applicabili, è possibile parametrare il lettore in modo da permettere la scelta al momento dell'accredito.

*Ad esempio, gli esercizi ad "alta redditività"* avranno la possibilità di variare la scontistica in base alla tipologia di prodotto e/o al suo prezzo, scegliendo tra due diverse percentuali stabilite: 4+1 e 9+1. **Gli esercizi a "bassa redditività"** avranno la possibilità di scegliere, sempre a titolo di esempio, tra un 2+0,5 e 4+0,5.

#### **Happy Hour**

È possibile **fissare** per ciascun commerciante, **un incremento della percentuale di sconto per uno o più giorni alla settimana o per determinate fasce orarie**, con l'obiettivo di aumentare l'affluenza dei clienti in giornate o ad orari normalmente di bassa frequenza, alleggerendo nel contempo l'affluenza nelle giornate classiche dello shopping.

### **I funzionamento sul punto vendita : L'accredito normale**

Quando un cliente titolare di carta effettua un acquisto, **l'apparecchio calcola automaticamente l'importo da accreditare**, in base alla percentuale di sconto parametrata; **sulla carta carica l'importo corrispondente allo sconto netto** e registra nella sua memoria tutti i dati <sup>1</sup>

### **II funzionamento sul punto vendita : L'accredito per il CONTO FEDELTA'**

Se la carta **raggiunge il valore** previsto per le **spese di apertura conto fedeltà**, toglie l'importo dal totale credito accumulato e a rielaborare il nuovo saldo, **registra il prelievo una-tantum**

---

<sup>1</sup> numero della carta transata, data e 'ora ,l'importo dell'acquisto e dell'accredito netto, l'importo della quota associazione, totale del credito cumulato aggiornato



avvenuto ed **emette lo scontrino di transazione e di prelievo** per le spese di apertura conto.

***Se e' registrato un saldo di credito disponibile, il lettore chiede se si desidera utilizzare tutto o in parte questo credito per pagare il proprio acquisto. In caso affermativo, è sufficiente che il commerciante digiti l'importo del credito da utilizzare. Aggiorna quindi i dati sul chip della carta ed emette uno scontrino per la transazione , i dati vanno poi trasmessi di notte al centro***

### **Il funzionamento del back office**

#### **Creazione Data base ed elaborazione delle statistiche**

I dati trasmessi vanno nel DATA BASE COMPORTAMENTALE e Incrociando questi dati con il DATA BASE ANAGRAFICO, **diventa possibile dare un**

**nome, cognome, indirizzo e alcune caratteristiche socio-economiche ad ogni atto d'acquisto.**

**Diventa** quindi **possibile "seguire"** un cliente nei suoi acquisti, individuando quali negozi frequenta, con quale assiduità e spendendo quali importi. Tutte queste informazioni consentono di mettere a punto iniziative, tattiche e/o strategiche, per migliorare le proprie performance commerciali, per contrastare l'apertura di centri commerciali, per gratificare i clienti, per trattenerli nel circuito. **In ultima analisi, per consolidare e incrementare il proprio "patrimonio clienti".**

#### **Elaborazione delle compensazioni mensili**

Ogni volta che un **commerciante** effettua una **transazione di accredito** su una carta **si configura** come **DEBITORE** nei confronti del circuito per il credito netto caricato e dell'Associazione per la sua quota.

Quando **un cliente utilizza il credito che ha accumulato** sulla propria carta, **il commerciante** si configura come **CREDITORE** nei confronti del circuito. Mensilmente CEV elabora il totale delle transazioni a DEBITO e a CREDITO di ogni commerciante e trasmette una tabella riassuntiva all'Associazione, che potrà provvedere a prelevare (per le quote a debito) e a bonificare (per le quote a credito) i commercianti.



## Quali sono i costi SHOPCARD?

### Piano di investimento per il commerciante

#### Fee di adesione al circuito UNA TANTUM

Comprende:

- sistema hardware di lettura carte
- software Shopcard e licenza d'uso
- materiale pubblicitario POP

**450 + IVA**

#### Remunerazione servizio

Comprende:

- teleraccolta
- elaborazione dati e compensazioni mensili
- gestione del circuito
- animazione e comunicazione
- sito internet di consultazione dei dati del proprio punto vendita

**1% del transato Shopcard  
con minimo fatturabile di 40 + IVA mese**

Il commerciante si impegna inoltre ad investire 300 euro annui per la gestione di due concorsi a premio di animazione del circuito, al fine di costituire i montepremi e coprire i costi amministrativi legati alle estrazioni.

Nel fee di adesione sono inclusi 150 euro previsti a copertura dei costi di reclutamento dei commercianti aderenti, che andranno a beneficio di Ascom qualora gestisse direttamente, attraverso la propria struttura, la creazione del circuito e la sottoscrizione dei contratti. Nel caso in cui questa attività venisse demandata ad una struttura esterna, costituiranno il fondo per la remunerazione del servizio.

**Bruno Targusi**  
comunicazione e pubblicità, Se.Ge.Co.V.

**Augusta Mecatti**  
responsabile della filiale italiana della CEV.

*(prossima ed ultima Puntata : Gli aspetti di mktg: fidelizzazione, strategie di vendita e gestioni promozionali correlate)*