



Otomotiv Sektörüne Özel Loyalty – Sadakat Kartı Projesi

Sunum

Projeyi uygulamayı düşünen firmalara;

- ▶ Loyalty-Sadakat Kart Sisteminin Yazılımlarının hazırlanması.
- ▶ Loyalty-Sadakat Kart Sistemi için Kurumsal Kimliğe uygun Renkli Baskılı Smart Card veya Magetik Card temin edilmesi.
- ▶ Loyalty-Sadakat Kart Sistemi için Yazıcı ve Okuyucuların temin edilmesi, kurulması, kullanıcı eğitimlerinin verilmesi.
- ▶ Loyalty-Sadakat Kart sistemi ile OTOSoft Entegrasyon yazılımlarının hizmete alınması. Firmanın başka bir ERP – DMS projesi varsa bunlara entegre edilmesi.

Projenin Yararları

1. Loyalty Card sistemi ile X markasını kullanan müşterilerin Markaya Bağlılık oranlarını yukarıya çekerek sadakatin artırılmasını sağlamak.
2. Loyalty Card sisteminin uygulaması için marka sahibi firmanın gerekli altyapıyı Otosoft'dan sağlaması.
3. OTOSoft Kullanan Bayilerden Akan Verilerle, Loyalty Card Sisteminin Markaya ve Bayilere Kattığı Değeri Ölçebilmek.
4. Verilen Hizmetlerin yeterliliğini kontrol edebilmek.
5. Sistemin Müşterilerde bıraktığı intibalar için OTOSoft üzerinde Anket yapabilmek.
6. Aynı Şaselerin Loyalty Card öncesi Bağlılık Oranları ile Card Sistemi Sonrasındaki Bağlılık Oranlarını görebilmek.
7. Durum değerlendirmelerine göre, Card Sistemine daha ne gibi özelliklerin Eklenmesi Gerektiğini tespit etmek ve geliştirmek.

1. Giriş

Loyalty Card Projesi için firma Kart Sistemi için bir AD verir. Örneğin (CarKart) Proje ile Markanın yetkili satış ve servislerine müşteri sadakatini artırmak ve Bayilerde Araç ve Müşteri İlişkilerine yeni bir teknolojik boyut katmak hedeflenmektedir.

Proje ile birlikte, CarKart verilecek Smart Kartlar ile Araç Sahiplerinin Yetkili Servislere gelmeleri halinde çeşitli İndirimler, Puanlar ve/veya Kampanyalarla Teşvik edilir. Bu yolla müşterilerin Yetkili Servislere bağlılıkları artırılacak ve özendirilecektir.

Her Araca bir adet Smart Card verilir ve Smart Card belleğine Aracın ŞaseNo, Plaka, Model, Renk, Trafiğe Çıkış Tarihi, Garanti Bitiş Tarihi, Müşteri Adı, Adres ve Telefon Bilgileri gibi temel ön bilgiler Kayıt edilerek verilir.

Araç El değiştirirse bile Smart Card araç ruhsatı ile yeni kullanıcıya geçer ve aracın yeni sahibinin sadakatinin devam etmesi sağlanır. Kartın eski kullanıcısı tarafından yeni kullanıcıya verilmesi kaybolması gibi hallerde yeni kart basılır ve yeni kullanıcıya verilir.

Bir aracın el değiştirmesi sonunda, Eski müşteri şayet yeni bir araç alırsa bu durumda arzu edilirse (opsiyonel) eski İndirimleri veya Puanlarının Yeni Kartına da işlenebilmesine olanak sağlanır ve yeni kart yerilir. Böylece eski müşterinin yeni aracı ile birlikte sadakatine devam etmesi sağlanır.

Sadakat Kartı - Ekosistem

Bir markaya ait Sadakat Kart ile örneğin (CarKart) Markanın kendi yetkili satış ve servislerinde kullandığı gibi, müşterileri memnun etmek ve kartın kullanım değerinin artırılmasına destek olması amacıyla farklı kurum kuruluşları sisteme entegre etmek mümkündür ve yapılmalıdır. Bunlar;

- ▶ Restaurant Cafe Yeme İçme mekan ve markaları
- ▶ Giyim kuşam mağaza ve markaları
- ▶ Petrol istasyonları markaları
- ▶ Spor Salonları
- ▶ Taşıma havayolu deniz ve karayolu seyahat Bilet alımlarında
- ▶ Seyahat, Turizm, Otel Konaklama mekan ve markalarında
- ▶ İndirim kuponları, Süpermarket alışverişlerinde
- ▶ VIP mekanlarda
- ▶ Eğitim kurumları ile entegrasyonlar sağlanabilir.

Kartın Fonksiyonel Özellikleri

1. Araç ve Sahibi ile ilgili bilgilerin saklanması
2. Karttaki bilgilerin OTOSoft ile entegre edilmesi ve karşılıklı olarak güncellenmesi
3. Kartlara İndirim oranları ve Kazanılan Puanların saklanması
4. Karttaki indirim ve puanların servis faturalarına yansıtılması
5. Yeni kazanılan puanların bir sonraki servis faturalarına yansıtılması
6. Servise gelen araçlara yapılan Parça ve İşçilikler ile Garantilerin işlenebilmesi (opsiyonel)



Kartın Kurumsal Özellikleri



SMART CLUB

CAR CARD

SMART CLUB

Adarsh Sharma
883 023 163 875

VALID FROM 09/13

SMART CLUB EXCLUSIVE BENEFITS*

- Exciting Rewards*
- Dedicated Member Helpline



First REWARDS

First MILES

First CASH BACK
up to 5%

2. Tanımlar

Loyalty Card Merkez Yazılımı

Satılacak olan Sıfır Araçlara, araçlar bayilere gönderilmeden önce yeni Kart Üretilmesi için gerekli olan yazılım modülüdür. Kartlar üretilip Araçla birlikte gönderilebilir veya bayiler her araç satışından sonra kartları kendileri basıp verebilir veya müşteriye kartlar daha sonra kargo-kurye ile özel olarak adresine gönderilir. Kartın Kullanım koşulları ve Geçerli olduğu ekosistem ve yararlarının anlatıldığı bir klavuz ile müşteriye sunulur.

Halen Trafikteki Araçlara Kart verilecekse, şirket merkezindeki (OTOSoft) kayıtlı bulunan veritabanındaki Şaselere Kart Üretilmesi için Kullanılacak yazılım modülüdür. Bu kartlar merkezde hazırlanıp müşterilere gönderilebilir.

Loyalty Card Bayi Yazılımı

Bayiler sıfır araç satışlarında kendileri yeni Kart verecekler ise Karta bilgi yazmak için kullanılacak olan ve bayilerin kullanacağı yazılım modülüdür.

Bayiler Sıfır araçtan başka kartı olmayan eski müşterilerine kart hazırlayıp verecekse, kart hazırlayıp verebilmesi için bu yazılım modülünü kullanacaktır.

Sadakat Kartı OTOSoft ve Diğer Yazılımlar ile Entegrasyonu

Bayilerin kullandıkları OTOSoft ile Kartların Kullanılmasına imkan veren entegrasyon modülüdür. Bu modül OTOSoft'un içine gömülüdür.

OTOSoft ta İş Emri Açarken İş Emri Açılan bilgisayardaki Kart Okuyucu cihaza müşterinin kartı takıldığında OTOSoft Kartı okuyacak ve kartın içinde kayıtlı olan araç ve müşteri bilgisi İş Emri Açma Ekranına getirilerek görülür ve Karttaki İskonto oranları ile Puan Bilgileride birlikte görüntülenir.

İş Emri Açma veya Kapama sırasında Smart Kartta bağlı olan Araç History bilgileri ile OTOSoft taki bilgileri karşılaştırılabilir ve güncellenebilir.

İş Emri Kapamadan sonra İş Emri Fatura aşamasında Sadakat Kartı okutularak Karta eklenecek yeni Puan, iskonto oranları kampanya bilgileri aracın son "km" bilgileri gibi gerekli olan bilgiler kayıt edilir.

Loyalty Card İzleme ve Değerlendirme

Üretilmiş ve İşletmeye alınmış tüm kartların değerlendirilmesi ve özellikle Yeni Kampanya Puan Sistemi ve İskonto Oranı gibi değişiklikleri merkezde yaparak bütün kart sahiplerinin her servise geldiklerinde servis noktasında güncellenmesini sağlayan yazılım modülüdür.

Üretilen ve işleme girmiş olan bütün Kartların Merkezden izlenmesi ve değerlendirmelerinin ve Raporlarının alındığı merkezdeki OTOSoft ve diğer programlar ile Entegre edilmiş olan yazılım modülüdür.

Loyalty Card Sistem Desteği

Loyalty Card sisteminin Donanım ve Yazılım Desteğinin verilmesini sağlayan birimdir. Bu sistemle ilgili Yardım Çağruları OTOSoft Help Desk çağrısı olarak kayıt edilir ve Mekatronik tarafındaki destek elemanlarınca servis verilir. Sistemin Donanım arızaları için Mekatronik Yeterli Sayıda yedek kart okuma/yazma cihazı bulundurur. Bu cihazlar arızalıları garanti süresince ücretsiz ve garanti süresinden sonra ücretli değiştirilir.

Loyalty Card Güvenliđi

Sistem için seçilecek Smart kartlar bankaların kredi kartlarında kullandıkları güvenlik seviyesinde seçilecektir. Kartların üzerindeki bilgilerin illegal yollarla değiştirilmesi için karta erişim için yapılacak tüm müdahalelerde kart buna imkan vermeyeceği gibi şayet kriptolanmış güvenlik şifreleri olmaksızın erişimlerde kart kendi içindeki bilgiyi imha edecektir. Bu yolla okunsa bile kart içindeki bilgiler boş olarak görülecektir. İlegal olarak yeniden programlanamayan kartlar seçilecektir.

3. Sistemin Yapısı

Kartın Yapısı ve Kayıt Sistemi

Yazılım

- Kart Yazma ve Okuma Yazılımları
- OTOSoft Entegrasyon Modülleri
- Sistem izleme ve Değerlendirme Yazılım Modülü

Donanım

- Smart Card
- Kart Okuyucular
- Kart Printerleri

Smart Kartın Kayıt Sistemi

Araç Kayıt Bilgileri

- ▶ Şase, Motor, Marka, Model, Renk
- ▶ Km, Garanti Süresi
- ▶ Satışı Yapan Bayi
- ▶ Satış Tarihi / Trafiğe Çıkış Tarihi

Müşteri ve İletişim Bilgileri

- ▶ Müşteri Sınıfı
- ▶ Adı Soyadı
- ▶ Adresi
- ▶ Telefon No (İş, Ev, Cep), Mail
- ▶ Doğum Tarihi, Cinsiyet
- ▶ Meslek (Doktor Mühendis Hakim vs.)
- ▶ Müşteri Sınıflandırma Bilgileri (Filo, Vip, Özel, A, B, C gibi)

OTOSoft Loyalty-Sadakat Kartı Projesi

Bayi Servis Bilgisi Bayi Kodu

Puan Bilgileri Puan Katsayısı (1,2,...n)

Bu Puanlar Araç Model Tipine ve/veya İE Tipine Göre Düzenlenebilir:

Bakım, Arıza, Garanti, Yol Yardımı ...vs, Binek Ticari Otobüs vs ...

Kazanılan Puan Formülü ($Puan = Fat. Tut. (KDV D/H) \times Katsayı (x)$),

Parça/Aksesuar Puanı, İşçilik Puanı, Sigorta Puanı, Kasko Puanı, Toplam Puanı

Kampanya Bilgileri

Kampanya Başlama Tarihi, Kampanya Dönemindeki İsk. Oranları (Parça, Aks, İşçilik vs...), Kampanya Bitiş Tarihi

İskonto Bilgileri İskonto Grupları

Müşteri ve/veya Araç Model Tipine Göre İskonto Grupları

Araç Grubu iskontosu, Müşteri Grubu İskontosu

Parçada %, Aksesuarda %, İşçilikte %

Hediye Puanları veya Hediye(Bonus) Ürünler

Kazanılan Toplam Puana Göre Araçlara verilecek Hediye Puanlar

Kazanılan Toplam Puana Göre Araçlara verilecek Hediye Ürünler

Örnek:

500 Puana gelen araçlar için 10 Puan hediye

1000 Puana gelen araçlar için Araç Temizleme Spreyi

gibi.

4. Hizmetler

Mekatronik Yazılım projenin geliştirilmesinden sonraki servis hizmetlerini, Yazılım güncellenmesi ve kullanıcıların eğitim ve yazılım destek servis hizmetlerini yapar.

Cihazların bakım ve servisi yapılırken, yeterli sayıda yedek cihazlar ile sistemin sürekliliği sağlanır.

Sistemde veri iletişimi için, mevcut DMS iletişim altyapısını kullanarak sistem entegre edilir.

5. Donanım

Mekatronik Yazılım, Donanım olarak gerekli olan;

Smart Card'ların seçimi ve temini

Merkezde ve Bayilerde Smart Card R/W cihazların seçimi ve temini

Merkezde Smart Card Renkli Baskı Printer'inin temini

Cihazların Kurulum ve devreye alınması

işlerini yapar.

OTOSoft Loyalty-Sadakat Kartı Projesi



6. İletişim Hizmetleri

Firmamız Sistemin İletişim Hizmetlerini firmanın DMS altyapısı üzerinden yürütecektir.

Ancak altyapısı bulunmayan firmalar için Mekatronik Yazılım, Bayilerde internet üzerinden kendi WEB Server'i üzerindeki Loyalty Card Projesine ait Veritabanı ile sistemin Veri iletişimini sağlar. Mekatronik halen Co-Location yaptığı server'i üzerinden ve bir ISP nin omurgasında bu hizmetleri 7/24 servis garantisi ile yürütmektedir.

7. OTOSoft Entegrasyonu

Loyalty Card Projesinin OTOSoft ile Entegrasyonunda;

OTOSoft Merkez Yazılımı ile Merkezdeki Kart üretimi modülleri entegredir.

OTOSoft Merkez Yazılımı ile Bayilerden gelene Veriler entegredir.

OTOSoft Merkez Yazılımında Kart Sisteminin Yönetim Modülü vardır ve İzleme, Değerlendirme ve Raporlama Modülleri OTOSoft ile entegredir.

OTOSoft Bayi Yazılımı ile Bayideki Kart Sistemi entegredir.

Merkezden Bayilere Kart Sistemi ile ilgili bilgi akışı ve entegredir.



**Otomotiv Sektörüne Özel
Loyalty – Sadakat Kartı
Projesi**

**www.otosoft.com
444 7 407
bilgi@mekatronik.com.tr**