



PREMIOS

Premios es un sub-sistema de **CaldenOil®**. El objetivo principal de un sistema de fidelización, es lograr *la captura* del cliente, premiándolo por ser fiel a un producto o una marca.

ADMINISTRACIÓN

El desarrollo de todas las funciones de un sistema de fidelización, esta administrado y controlado por una oficina central encargada de asegurar la logística para el desempeño de las tareas y de controlar y analizar el flujo de información que generen las mismas.

Normalmente es la administración quien organiza y establece las pautas y procedimientos que deben seguir cada uno de los involucrados en el sistema.

DESCRIPCIÓN GENERAL

El sistema **Premios**, se basa en el uso de una tarjeta que identificará al cliente como usuario del sistema en todas las estaciones de servicio de la red que se instale.

El funcionamiento general es que, un cliente por cada compra que realiza recibe puntos (de acuerdo al producto adquirido) que se van acumulando y que posteriormente podrá canjear por premios (catálogo de productos que tienen una valoración en puntos).

TARJETAS

- a. Alta de clientes en el sistema (alta de tarjetas).
- b. Mensajería con el cliente final.
- c. Valorización.
- d. Cliente adicional.





PUNTOS

- a. Para el caso de **Premios** del camión, existe la posibilidad de sumar una vez al mes (luego del cierre) todas las facturas realizadas a favor de un solo cliente (el dueño de la flota). Si tiene configurado una tarjeta que agrupa, los camiones nunca podrán retirar premios ni ver los puntos acumulados.
- b. Porcentaje variable. Se puede configurar por cliente, si luego de la primera compra en un intervalo dado (ej.: un mes), el porcentaje de premio varía. La operatoria es que se le dan más puntos por cada compra, durante un tiempo predeterminado.
- c. Caducidad de puntos.

Los puntos tienen una vigencia de 2 (dos) años (configuración por defecto). El sistema controla los puntos de cada cliente, y da de baja (al cierre de cada mes) todos aquellos puntos que fueron generados (y no canjeados) con una antigüedad mayor a 24 meses.

- d. Liquidación a estaciones.

Con la información de los puntos otorgados por consumos, en cada estación, administración central procede a liquidar estos puntos, periódicamente a cada estación. El cálculo es: "cantidad de puntos x importe \$". En dicha liquidación se muestra la acumulación de puntos efectuada por la estación, discriminada por grupo de artículos. Se puede liquidar y reimprimir liquidaciones ya efectuadas. El importe (valor del punto) puede ser diferente por cada estación (para efectivizar el cobro de incentivo de encargados). Se liquidan todas las estaciones en conjunto, el 1° día hábil de cada mes.

PREMIOS

- a. Solicitudes.

Para el caso de las solicitudes de premios, se acumulan para realizar un único pedido todos los lunes. Como está pensado el sistema, en cualquier momento se podrán verificar cuales son las solicitudes pendientes.

- b. Canje de premios.

I. Premios de Entrega inmediata (PEI): se recomienda sólo para premios elementales y de alta rotación.

II. Premios de Entrega programada (PEP): son premios que no se encuentran en stock en la estación y, eventualmente, pueden ser solicitados al proveedor que terceriza el servicio.

STOCK DE PREMIOS

- I. Administración de stock de premios.

Ingresos, transferencias en consignación y otorgamiento de premios.

- II. Administración de solicitudes de reposición de premios en consignación.

Las entregas de premios generan un registro de reposición que será consolidado una vez por semana y determina el procesamiento y entrega semanal de la reposición. El procedimiento y stock en consignación es configurable para cada estación, lo que permite atender a regionalismos y características especiales de cada estación.

- III. Registro de envíos y comprobantes de recepción de premios.

En el caso de la entrega programada, al almacén se le emite una impresión con los datos del cliente. (Esto significa, se imprime y se envía al almacén, que puede ser una empresa que terceriza el servicio de entrega de premios).

- IV. Estadísticas de consumos de premios.

- V. Listados parametrizables de auditoría y stocks inmovilizados.

VARIOS

- a. PIN Playero.
- b. Atención de clientes en estaciones.
- c. Información histórica.

