

Sieć restauracji na Ukrainie prowadzonych przez firmę !FEST wybrała system lojalnościowy krakowskiej spółki iReward24 (GK Comarch). Program został wprowadzony we wszystkich lwowskich lokalach należących do !FEST: 13 restauracjach oraz sklepie firmowym fabryki czekolady.

Program lojalnościowy jest skierowany do klientów restauracji !FEST oraz do klientów współpracujących z firmą partnerów zewnętrznych. Udział w programie umożliwia uczestnikom zbieranie punktów podczas każdej wizyty w danym lokalu. Zdobytymi punktami klient może płacić przy kolejnym zamówieniu. Uczestnikami programu mogą być także pracownicy.

Głównym powodem decyzji o zakupie oprogramowania była konieczność automatyzacji i usprawnienia procesów funkcjonujących w ramach programu lojalnościowego prowadzonego już w sieci !FEST. Wszystkie działania wykonywane były do tej pory ręcznie, począwszy od rejestracji klientów, naliczania punktów i ich wymiany na kolejne zamówienia. Niezbędne stało się w takiej sytuacji wdrożenie odpowiedniego narzędzia IT. Po analizie dostępnych rozwiązań firma !Fest zdecydowała się na zakup systemu lojalnościowego firmy iReward24.

- Dzięki wdrożeniu systemu iReward24 Loyalty Platform możemy szczegółowo analizować historię transakcji każdego klienta. Co ważne, zyskaliśmy także dodatkowy kanał komunikacji z klientami – Customer Web Application. System pozwala nam na przeprowadzanie segmentacji klientów według różnych kryteriów, dzięki temu dla poszczególnych grup możemy tworzyć zindywidualizowane oferty i wykorzystywać efektywne kanały komunikacji. Dużą zaletą systemu jest tryb online, dzięki któremu możemy szybko, sprawnie tworzyć różnego rodzaju promocje i ciekawe oferty

- mówi Natalia Maziar, Loyalty Program Manager w firmie !Fest.

- Dostęp przez przeglądarkę internetową w pełni wpisuje się w innowacyjne podejście klienta do usług IT, a dzięki naszej platformie wszystkie procesy lojalnościowe są przeprowadzane automatycznie, w bezpieczny sposób, bez obawy, że pracownicy obsługujący program nie poradzą sobie z rozrastającą się liczbą danych i zadań – mówi Dominika Kulawik, Business Solution Manager w iReward24.

iReward24 SA