



A hűségidő újraértelmezése. Loyalty és perszónál programok mobilalapon.

Garai Tímea, Antavo Loyalty Management Platform

Segítségünkkel globális méretű B2C márkák és webáruházak építenek

adat alapú vásárlói hűségprogramokat.

#data-driven

#one-to-one

#online

#in-store

#mobile

2015-ben indult az Antavo hűségprogramokat szállító platformja. 18 hónap alatt neves ügyfeleket sikerült szereznünk, és ma több mint 40 loyalty programot szolgálunk ki világszerte.

▲ LUISAVIAROMA

5,3 millió eurós
árbevétel
növekedés az első
évben



Több mint 10 millió
vásárló
kiszolgálása, 5
kontinensen

BJÖRN BORG

Elköteleződést mélyítő
hűségprogram online,
mobil és in-store.



Partnerprogram 15
brand számára
Oroszországban

JD
Williams

SimplyBe

JACAMO

city chic

bras.Nthings



escapes.ca

antavo

Antavo Loyalty Management Platform

1

Mobil alapú hűségprogramok: mobilalkalmazással vagy anélkül?

Inspiráció: Starbucks (nemzetközi kávéházlánc)

Hűségkártya mobilon

Pontgyűjtés mobilon

In-store vásárlások esetén csak fel kell mutatni a pénztárnál. Nyeremény beváltás és pontok követése.

Digitális tárca

Fizetés mobilalkalmazásból

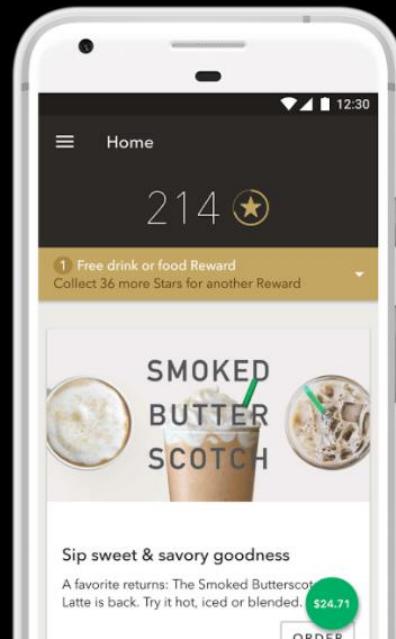
A vásárlók pénzt tölthetnek az alkalmazásba, és appon keresztül is vásárolhatnak. (1,2 milliárd, 2016)

Online rendelés

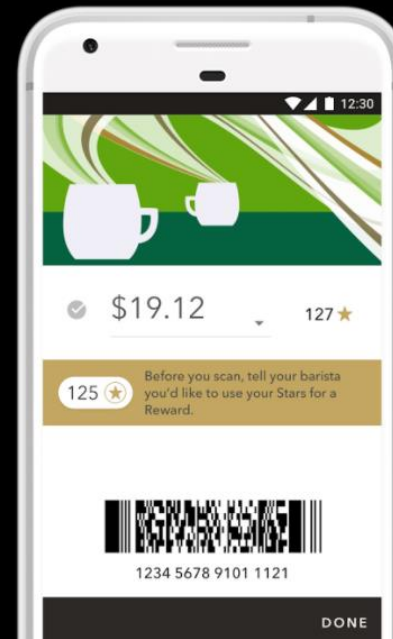
Kényelmi funkciók

Előre meg lehet rendelni a terméket, és a legközelebbi Starbucks-ban felvenni. 2016-ban a vásárlások 10%-a így történt, azóta csak nőtt.

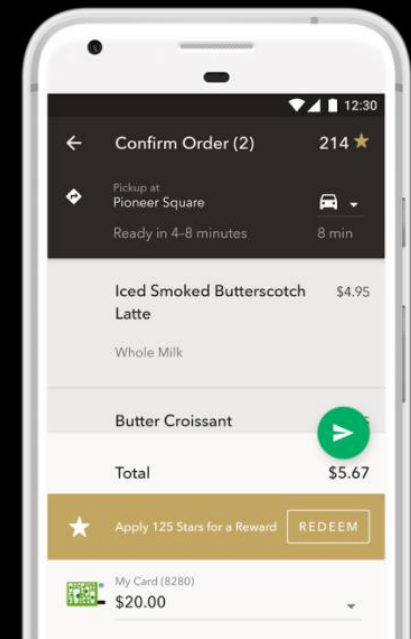
Collect Stars and earn Rewards



Pay in store



Redeem Rewards



Inspiráció: Verizon Up (telekommunikációs cég)

Kreditek pontok helyett

1 kredit \$300 költség után

Pontok helyett krediteket gyűjthetnek a vásárlók a programban. Minden kreditért egy nyeremény jár.

Meglepetés nyeremények

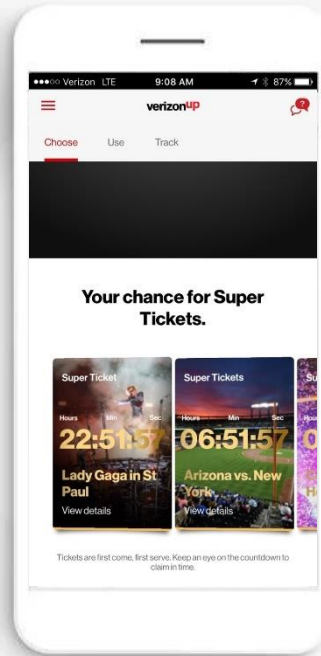
Perszonalizált élmény

Alapos adatgyűjtés és a vásárlói magatartás elemzése nyomán számtalan nyereményt ajánlanak ki.

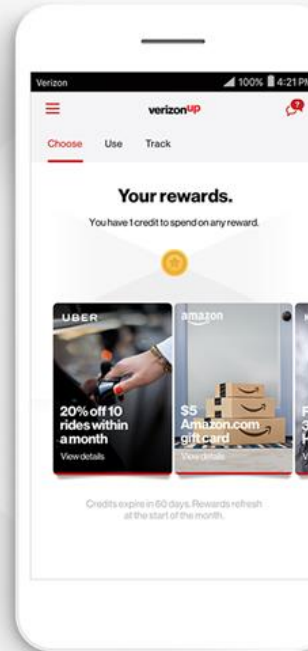
3 nyereménytípus

Különleges élmények

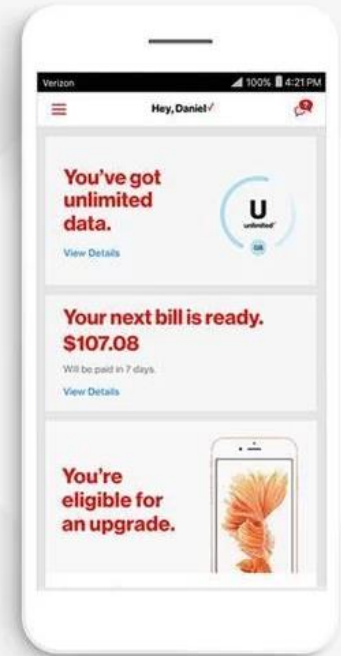
1) Ajándékutalványok (pl. Amazon, Uber, Starbucks); 2) "Super tickets" (limitált ideig és limitált számban); 3) "Dream tickets" (ingyen jegy koncertre, sport mérkőzésre, mozi premierre stb.)



All you need to know at a glance.



Because, you're with Verizon.
Because, thanks.



All you need to know at a glance.

Inspiráció: Vigggle Rewards (partnerprogram)

Pontok a TV nézésért

Audio fingerprint

Check-in, amikor egy TV-műsort néz a user. Minél tovább nézi, annál több pontot kap.

Személyreszabott élmény

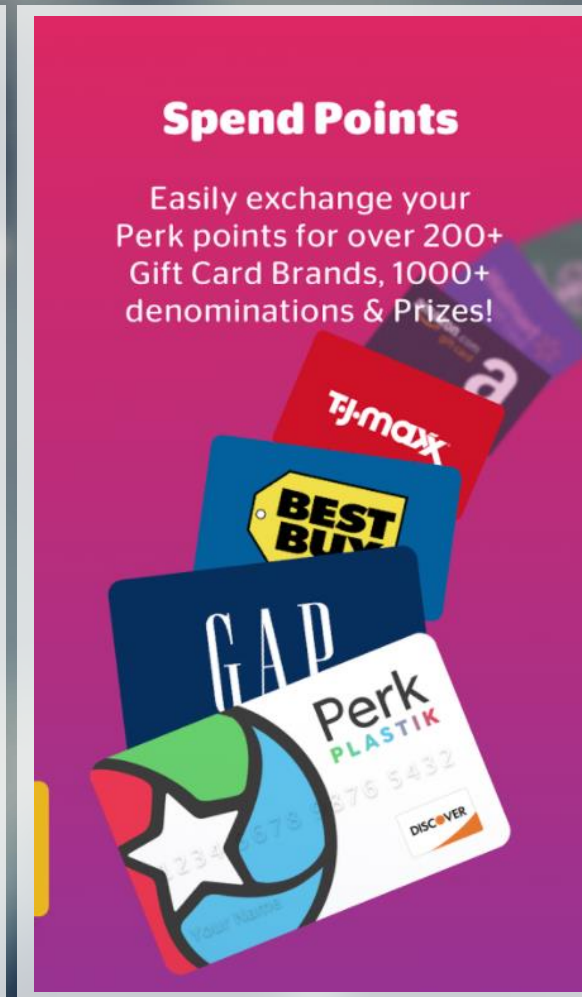
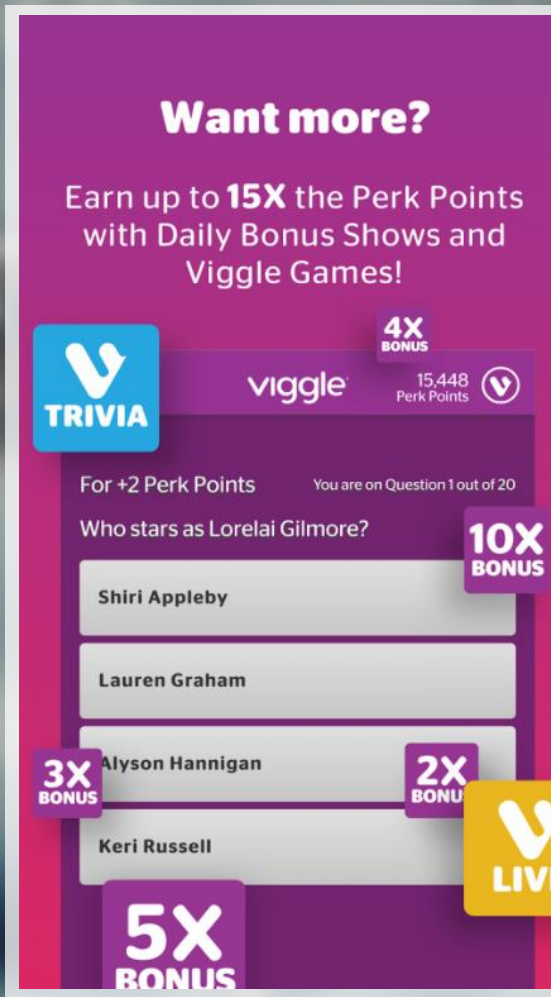
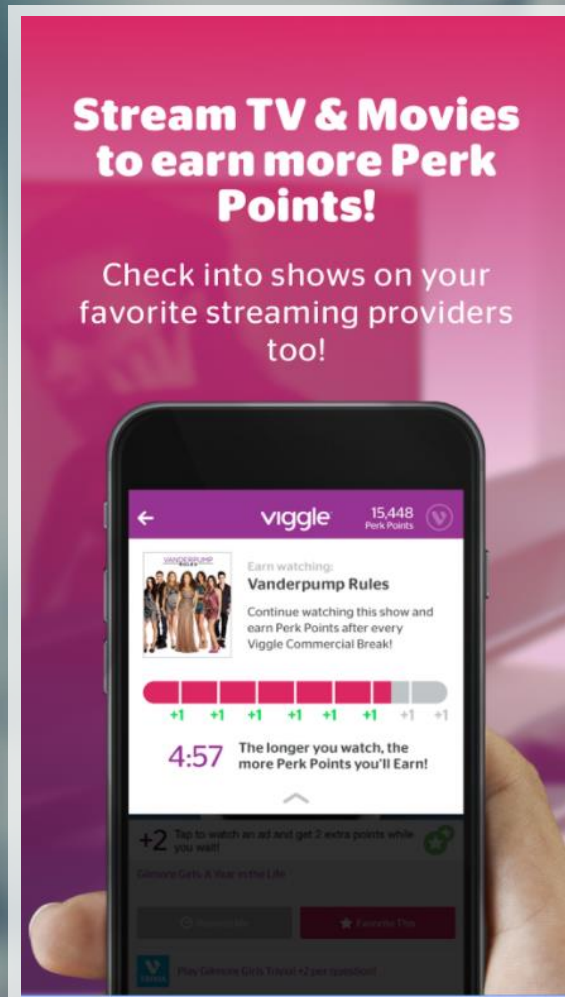
Check-in a reklámoknál

Amikor TV-reklámot néz a user, a mobilalkalmazásban megjelenik egy kupon vagy egy interaktív kvíz.

Gamifikáció

Szórakoztató elemek

TV-hez köthető élmények, mint nyeremények, ingyen termékek, bónusz pontok, TV chat opció, aktuálisan nézett műsor kiosztása közösségi médiára, szavazások és kvizek.





Shop ▾

Broadband ▾

Explore ▾

My Vodafone ▾

Support ▾

Search



**Top up, treat,
repeat.**

Get points with
each TopUp.



Rewards on Pay as you go

Earn Rewards points with every TopUp. It's our way of saying 'thank you' to Pay as you go customers. The more you top up, the more points you'll get to use on a range of great Rewards. Choose from high street vouchers, the latest accessories or even a new phone.

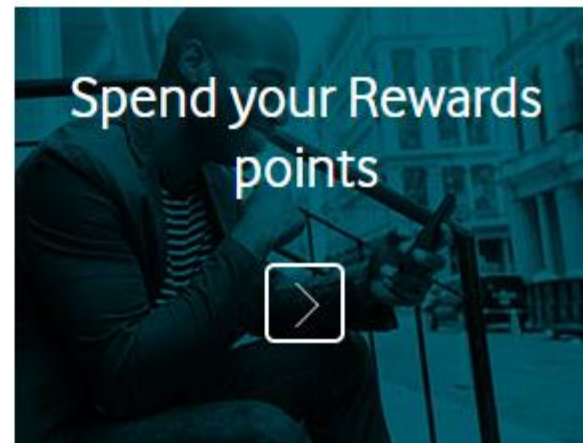
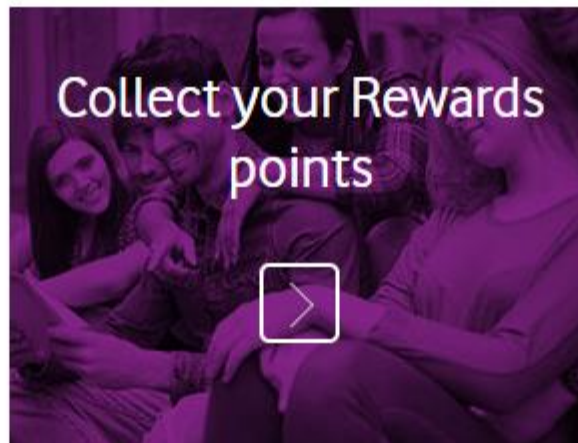
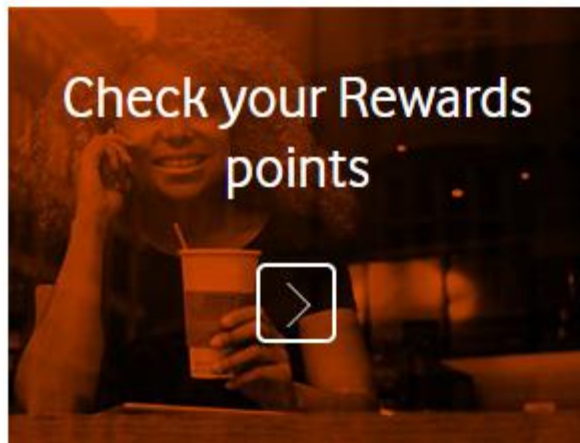
Check your Rewards

Collect your Rewards

Spend your Rewards

Rewards on Pay as you go

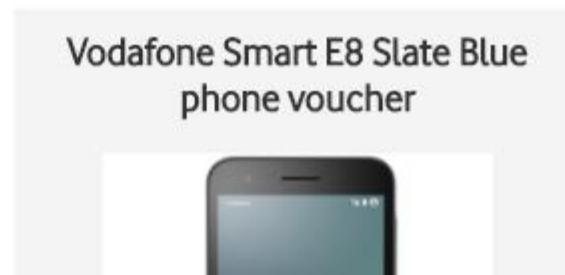
Earn Rewards points with every TopUp. It's our way of saying 'thank you' to Pay as you go customers. The more you top up, the more points you'll get to use on a range of great Rewards. Choose from high street vouchers, the latest accessories or even a new phone.



[Explore our catalogue and spend your points](#)

See our great Rewards range

Fancy some Bluetooth speakers, shopping vouchers – or maybe a shiny new smartphone? After you've earned enough points, you can choose a reward from our fantastic range. See our [full collection for more options](#).



See our great **Rewards range**

Fancy some Bluetooth speakers, shopping vouchers – or maybe a shiny new smartphone? After you've earned enough points, you can choose a reward from our fantastic range. See our [full collection for more options](#)

£20 Amazon.co.uk Gift Card



4000 points

With Rewards on Pay as you go, you can collect 10% of the value of your TopUp in Rewards points.

[Find out more](#)

Batman Vintage Power Bank



4200 points

With Rewards on Pay as you go, you can collect 10% of the value of your TopUp in Rewards points.

[Find out more](#)

Vodafone Smart E8 Slate Blue phone voucher



9800 points

With Rewards on Pay as you go, you can collect 10% of the value of your TopUp in Rewards points.

[Find out more](#)

Hűségprogram mobilalkalmazással?

Igen, ha...

- van eleve mobilalkalmazása a cégnek.
- az alkalmazás a hűségprogrambeli alap funkciókon túl nyújt mást is (kényelmi funkciók, játék).
- partnerprogramok esetében egy közös mobilalkalmazás van.

Nem, ha...

- folyamatos frissítést igényel a program (alkalmazás frissítése, letöltése újra)
- nincs semmilyen extra, a vásárlók életét megkönnyítő funkció.
- egyszerűen az adott piacon nehezebbé esik a vásárlóknak alkalmazásokat használni (alacsony bizalom).

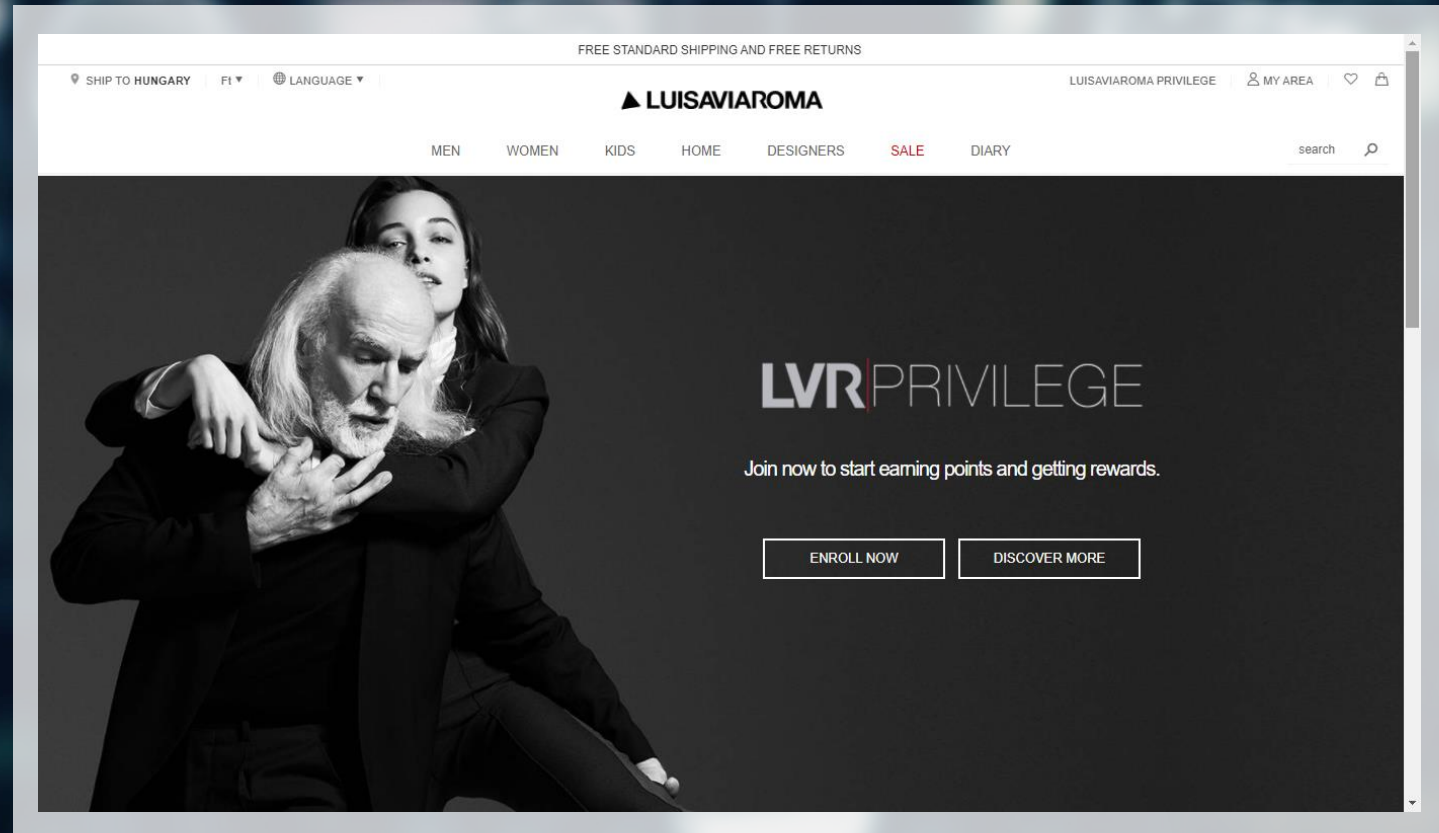
Alternatívák saját mobilalkalmazás helyett

TOP 3

A top 3 dolog, amit mobilon keresztül használnak az USA-ban: 1. hűségkártya, 2. kuponok és 3. szálló kártyák. (Urban Airship)



Mobil SDK bevezetése
egy meglévő mobil
alkalmazásba



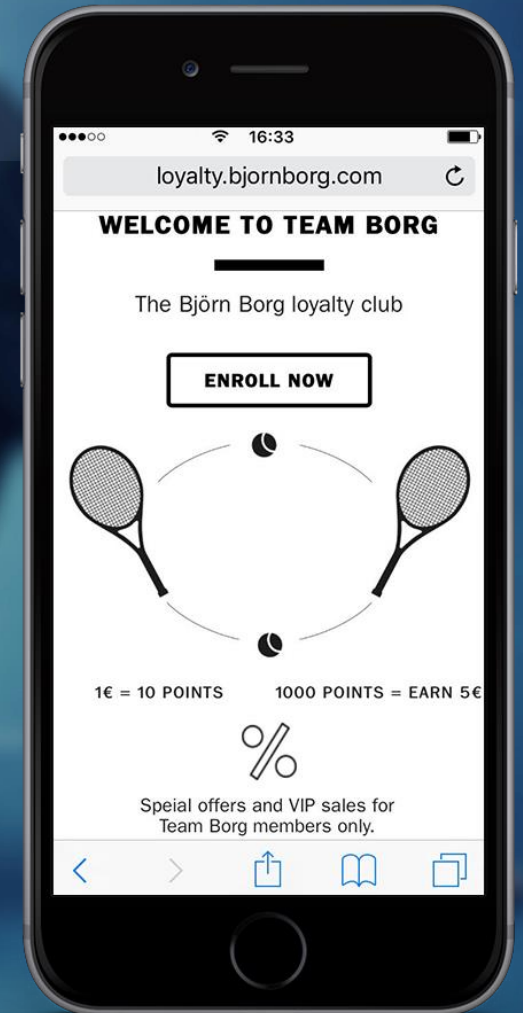
Alternatívák saját mobilalkalmazás helyett

70%

A vásárlók 70%-a inkább használna egy digitalis hűségkártyát egy mobil alkalmazás letöltése helyett. (CodeBroker)



Mobile passok



Alternatívák saját mobilalkalmazás helyett

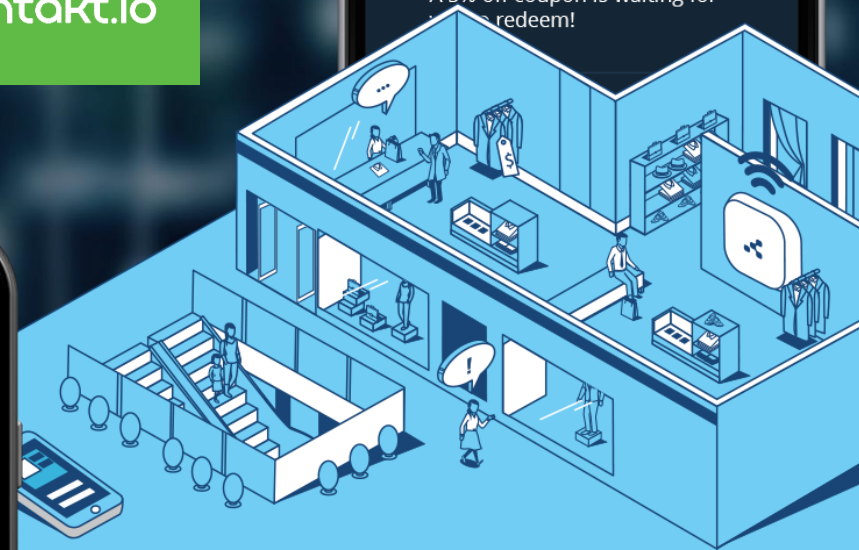
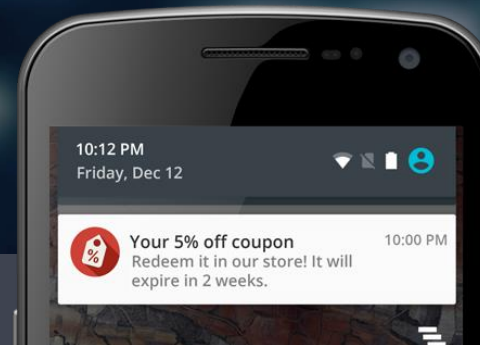
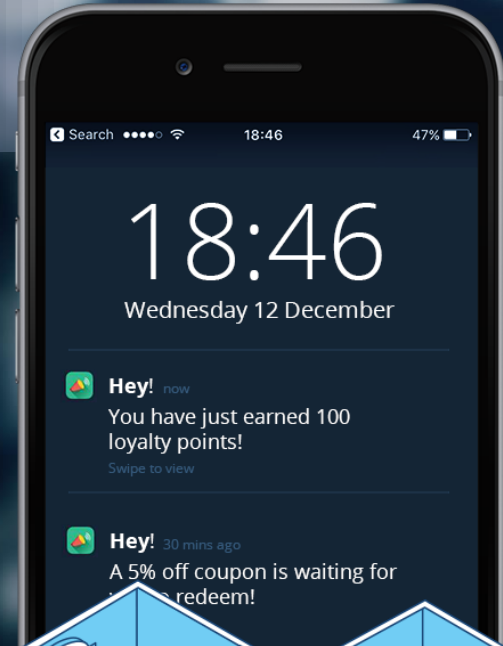
48%

A vásárlók 48%-a szívesebben fogadna hűségprogramokkal kapcsolatos üzeneteket SMS-ben, vagy push notificationben. (BuildFire, Access Development)



Push notification,
SMS

 kontakt.io



antavo

Antavo Loyalty Management Platform

Összegzés

Mi kell egy jó mobil alapú hűségprogramhoz?

- Jó koncepció (megfelelő targetálás, elnevezések!, nyeremények, aktivitások)
- Omni-channel / multi-channel jelenlét (a vásárló nemcsak egy féle csatornán, platformon érintkezhet velünk!)
- Technológia (UX szempontból használható legyen, és hozzáadjon a vásárlói élményhez, ne elvegyen).

Köszönöm a figyelmet!



Garai Tímea

Marketing manager, loyalty strategist

TIMI.GARAI@ANTAVO.COM