

Moduliet indgår som en komponent i Dialog Manager-suiten, som er en unik CRM fler-kanalsløsning, der gør virksomheder i stand til at tiltrække, bibeholde og udvikle deres kundeforhold på tværs af salgs-, service- og marketingsfunktionerne.

Loyalty Manager, DIALOG MANAGER

VISUELT LOYALITETS-REGNSKAB

BESKRIVELSE

En væsentlig årsag til at indføre CRM er ønsket om at fastholde kunderne - gøre dem mere loyale. En vigtig del af denne proces er en model for overvågning af kundens loyalitet. En sådan model udgør Loyalty Manager.

Komplet loyalitetsbillede

Loyalitet er pr. definition altid noget individuelt, det er menneskers holdninger. Derfor skal loyalitetsregnskabet registreres på en specifik person. Overblikket får vi ved at betragte loyaliteten for en gruppe af mennesker, en virksomhed eller en hel koncern. Loyalty Manager udnytter Dialog Managers unikke dimensions-opdeling til at opfylde dette.

Gennem Loyalty Manager opnås det komplette loyalitetsbillede for en kompleks kundestruktur. Loyalitetsmålingerne kan gennemføres med jævne mellemrum, uden det behøver at koste mange interne ressourcer. Efterhånden som målingerne kommer ind i systemet, bliver værdien større og større, idet man kan begynde at få overblik over bevægelserne i kundernes loyalitetsprofil.

X-act

Loyalty Manager er baseret på Stig Jørgensen & Partners model, X-act. Modellen er integreret direkte i modulet Profile Manager. Målingen af loyaliteten er baseret på et antal spørgsmål om kundes aktuelle holdning til virksomheden og graden af tilfredshed i forhold til den leverede service.

Resultatet præsenteres som en todimensional loyalitetsmatrice, hvor kundernes relative *attraktivitet* er på den ene akse og *styrken* af kundens relation til virksomheden på den anden akse. Kundens samlede loyalitet aflæses direkte i matricen. De 9 felter er fordelt mellem kategorierne "Ambassadør", "Loyal", "Risikogruppen" og "Tabt".

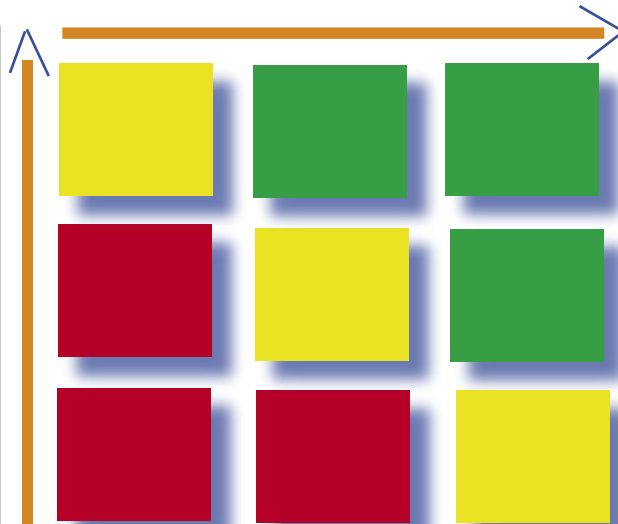
Efter egne principper

De spørgsmål, der ligger til grund for loyalitetsprofilens beregning, bør naturligvis defineres individuelt for den enkelte virksomhed på baggrund af virksomhedstype, branche, markedssituation, osv. I Dialog Manager er det let at ændre både spørgsmålenes formulering og de bagvedliggende beregninger, når behovet opstår.

Operationelt

Den mest kritiske succesfaktor i forbindelse med arbejdet med loyalitet er at omsætte den nyerhvervede viden om de enkelte individers loyalitetsprofil til praksis.

En kunde med faldende loyalitet kræver ofte hurtig og målrettet handling, inden kunden går tabt. En Ambassadør-kunde kan måske kontaktes med henblik på styrket samarbejde. Da loyalitetsprofilen ligger som en integreret del af Dialog Manager, kan virksomheden reagere på disse signaler adhoc - eller eventuelt fuldt automatiseret via Campaign Manager.



KEY BENEFITS

- ✓ Kontinuerlig overvågning af loyalitet optimerer indsigt i kunde livscyklus
- ✓ Loyalitetsregnskab på flere dimensioner giver detaljeret og nuanceret kundeindblik
- ✓ Komplet loyalitetsbillede
- ✓ Successiv opbygning af loyalitetsregnskab
- ✓ Understøtter modellen "X-act"
- ✓ Grafisk præsentation på flere niveauer giver intuitiv forståelse for aktuelle loyalitetsstatus og udvikling
- ✓ Understøtter "Problem Detective Study"
- ✓ Skræddersyet metode og model for "Loyalitetsregnskab"
- ✓ Fuldt integreret med Campaign Manager giver mulighed for hurtig reaktion på loyalitetsudvikling
- ✓ Via Dialog Managers logik genereres automatisk grafisk loyalitetsudtryk
- ✓ Datagrundlag for loyalitetsmatrice kan registreres på flere forskellige måder:
 - Brugers direkte indtastning af respons via web
 - Import af data fra eksterne dataleverandører
 - Direkte indtastning på Profilkort
- ✓ Spørgsmål uddybes i "Problem Detective Study" (PDS) som grundlag for segmentering af kunder
- ✓ Kort vej fra individuel loyalitetsprofil til praksis i form af loyalitetsskabende aktiviteter genereret i systemet:
 - En-til-en kampagner
 - Aktiviteter
 - Tilbud

Se FUNKTIONALITET på bagsiden



- ✓ Extended Enterprise Edition **Loyalty Manager**, DIALOG MANAGER
- ✓ Enterprise Edition
- ✓ Professional Edition
- ✓ Small Business Edition

FUNKTIONALITET

Følgende funktionalitet er inkluderet i Loyalty Manager:

- ◆ Kontinuerlig overvågning af loyalitet
- ◆ Loyalitetsregnskab på flere dimensioner:
 - Person
 - Ansat
 - Filial
 - Firma
 - Koncern
- ◆ Komplet loyalitetsbillede
- ◆ Successiv opbygning af loyalitetsregnskab
- ◆ Understøtter modellen X-act
- ◆ Grafisk præsentation på flere niveauer
- ◆ Understøtter Problem Detective Study
- ◆ Skræddersyet metode og model for Loyalitetsregnskabet
- ◆ Fuldt integreret med Campaign Manager

TJEKLISTE

- ✓ Loyalitetsmatrice
- ✓ Multi-dimensionel
- ✓ Komplet loyalitetsbillede
- ✓ X-act
- ✓ Grafisk
- ✓ Problem Detective Study
- ✓ Campaign Manager integration
- ✓ Analytisk
- ✓ Multi-respons styring