



CRM e MEMBERSHIP SYSTEM

UNA SUITE COMPLETA PER IL VENUE MANAGEMENT
dallo stadio al teatro, divertirsi in sicurezza

Il gruppo Zucchetti risponde alle esigenze di tutti coloro che gestiscono eventi sportivi, dello spettacolo e dell'intrattenimento e devono gestire un grande afflusso di pubblico con una piattaforma completa e integrata di soluzioni per il Venue Management: sicurezza, serenità e libertà di movimento per i fan, nuovi servizi per le società sportive e gli operatori del settore.

Zucchetti offre una soluzione avanzata di **Customer Loyalty e Promotion** che permette di creare un dialogo interattivo e cross-canale con gli utenti che partecipano ad un evento, in ciascuna fase temporale in cui l'utente è fortemente coinvolto: prima, durante e dopo.

La soluzione fornita da Zucchetti consiste in un'infrastruttura tecnologica facilmente integrabile ai canali utilizzati per dialogare con gli utenti: **voce, sms, app mobile, social network, web e schermi interattivi** completamente modulabili per offrire servizi di valore e garantire più comodità- oltre ad essere

utili strumenti per fidelizzare i clienti. La soluzione permette infatti di individuare i comportamenti specifici degli spettatori e di monitorarne le abitudini per poter meglio interagire con loro.

Grazie all'integrazione dei dati provenienti dai sistemi di CRM e di Back Office tramite il software è possibile usufruire di tutti i vantaggi di una piattaforma tecnologica completa.

COSA

COME

La piattaforma Zucchetti di **Loyalty, Promotion, Cross-channel & Dialogo Interattivo** dispone di una serie di strumenti che permettono di definire e gestire facilmente tutte le azioni utente/organizzazione. La soluzione è uno strumento potente e intuitivo che consente, organizzando i dati relativi agli utenti, di definirne i comportamenti e di applicare di conseguenza campagne di marketing e di supporto mirate. Per esempio, grazie all'integrazione con la tecnologia di controllo accessi sarà possibile inviare un sms personalizzato a ciascun utente che effettuerà un ingresso all'evento, scegliendo i contenuti in base a delle campagne di marketing definite e attraverso una profilazione utente proveniente dai dati CRM.

Un sms darà il benvenuto ad ogni singolo utente salutandolo per nome e gli si potrà ricordare, ad esempio, di sfruttare dei bonus generati dal precedente acquisto, effettuare acquisti con un extra-sconto o accedere a servizi interessanti per il suo profilo.

Nello stesso modo, sarà possibile, ad esempio, promuovere la nuova t-shirt che il fan acquista ogni anno, abbinandola ad un evento successivo oppure promuovere l'acquisto di una bevanda 2x1 qualora si registri che l'utente non abbia ancora acquistato fast food e sia in compagnia. Lo stesso tipo di comunicazione può avvenire attraverso **app mobile, canali social** (ad esempio facebook e twitter) oppure attraverso una **registrazione vocale** personalizzata e trasmessa in call telefonica. Grazie a questa tecnologia è possibile comunicare con tutti gli utenti presenti all'evento ma in modalità one-to-one e attraverso i canali preferenziali definiti dall'utente o dal management.

Gli utenti hanno inoltre la possibilità di rispondere alle comunicazioni ricevute, grazie all'**assistente virtuale**. Grazie al supporto della tecnologia di **Human Digital Assistance** il dialogo verrà gestito in modalità self-service, attraverso un assistente virtuale in grado di dialogare in modo efficace con gli utenti.

Tramite app mobile oppure sms, ad esempio, è possibile chiedere un riscontro in merito ad un evento a cui si è partecipato, effettuare sondaggi, votazioni, oppure inviare suggerimenti utili sia per l'utenza sia per il brand che sta organizzando l'evento.

Grazie a questa evoluta tecnologia, aziende, brand e enti organizzativi avranno l'opportunità di generare contenuti personalizzati ed estremamente efficaci per campagne cross-selling ad alto valore per i propri utenti, instaurando così con loro una reale **customer experience digitale**. L'interazione con i propri utenti avviene grazie alla definizione delle regole e all'integrazione con gli strumenti di marketing aziendali e prevede azioni push e di dialogo anche nelle fasi antecedenti e successive all'evento, dilatando i tempi di relazione e aumentando la redemption ottenuta con ogni singolo cliente.



PERCHÈ

La relazione con il cliente è un punto fondamentale nella gestione e nell'organizzazione di un evento. La soluzione offerta da Zucchetti per **l'interazione digitale con i clienti** permette di pianificare una strategia che miri ad accrescere l'esperienza dell'utente e aumentare le possibilità di vendita di servizi prima, durante e dopo un evento. Zucchetti offre un'innovativa soluzione per rivoluzionare il venue management e avvicinare sempre di più il visitatore al brand, al prodotto e alle iniziative collaterali.

La tecnologia proposta, di **facile integrazione con gli altri sistemi IT aziendali** e di facile utilizzo nel disegno dei flussi comportamentali, diventa quindi un veicolo per comunicare one-2-one con i propri clienti, per pubblicizzare contenuti e sponsor in maniera intelligente, mirata e al tempo più opportuno. Essa permette di dialogare in modalità self-service per fornire supporto in tempo reale e creare opportunità di marketing difficilmente raggiungibili con le infrastrutture tradizionali.

ZUCCHETTI: SEMPRE UN PASSO AVANTI PER TE E PER I TUOI FAN!

CRM e Membership System:
facile da installare e totalmente integrabile con altre piattaforme IT

Ticketing & Accreditation:
integrazione con portali di terze parti

Smart Card Concepts & Servizio di Fulfillment:
selezioniamo la combinazione ideale per il club e per la struttura

Controllo Accessi e mobile:
accesso rapido e sicuro di migliaia di fan

Building Energy Management:
per la gestione intelligente delle risorse energetiche

Videosorveglianza:
IP camera integrata ai tornelli

POS & Sistema di Pagamento Cashless:
6 milioni di transazioni quotidiane