



## La Piattaforma Concorsi Interattivi di ICTeam

Message Activator è l'applicativo ideato da ICTeam, che fa parte della suite e permette alle aziende di gestire direttamente la comunicazione alla clientela in modalità multicanale: sms, e-mail e IVR (Interactive Voice Response, il risponditore telefonico automatizzato).

I punti di forza di Message Activator sono l'elevata flessibilità nel gestire liste di clientela aderente a campagne promozionali e la disponibilità di informazioni in profondità relative al comportamento dell'utente registrato alla ricezione del messaggio.

In più, Message Activator dispone di una piattaforma che permette di gestire in autonomia concorsi interattivi a premio, via web, sms e risponditore automatico, sia con estrazioni immediate sia con urne elettroniche, tramite un'interfaccia web utilizzabile da internet dove l'amministratore del concorso può:

- creare nuovi concorsi,
- definirne le caratteristiche principali,
- stabilire le date delle estrazioni,
- effettuare le estrazioni,
- monitorare l'andamento delle partecipazioni ai concorsi attivi,
- estrarre report conclusivi sui concorsi chiusi.

Grazie a Message Activator, i concorsi possono essere gestiti attraverso vari canali, combinabili tra loro sia in ingresso sia in uscita, personalizzando le singole procedure di risposta. Inoltre può essere definita anche la modalità di partecipazione al concorso: tramite numeri random o informazioni stampate sullo scontrino, generando un notevole risparmio di tempi e costi di materiali che permettono quindi di dedicare tutte le risorse ai premi.

Pensata per agenzie di comunicazione, di promozione o di incentivazione, che spesso si trovano a dover gestire in contemporanea più clienti e concorsi e presentano il problema di mantenere una stretta separazione tra i dati delle diverse aziende, la piattaforma concorsi di Message Activator è in realtà utilizzabile, proprio per la sua, semplicità di utilizzo (i vari parametri di creazione e definizione del concorso vengono stabiliti mediante navigazione all'interno di semplici menu a tendina che guidano il responsabile dell'operazione durante la gestione di tutte le fasi), anche direttamente dalle aziende.

ICTeam ha posto un'attenzione particolare anche al rispetto della normativa vigente: i dati di configurazione di un concorso (tipologia, date di estrazione premi, periodo di validità, etc) vengono "congelati" al termine della fase di configurazione e non sono più modificabili (come previsto dalla normativa in corso).

L'obiettivo di ICTeam è quello di offrire un prodotto in linea con la propria filosofia, che sappia quindi mettere la tecnologia a servizio degli obiettivi di marketing, permettendo all'azienda cliente, grazie a questo servizio di consulenza, di sperimentare in maniera rapida, efficiente e riducendo i costi aggiuntivi, nuove modalità per attuare le proprie strategie per il CRM.

---

## La fidelizzazione del canale farmacie

Secondo una recente indagine il canale delle farmacie si posiziona al primo posto per customer satisfaction. Un risultato lusinghiero in considerazione delle attese di competizione che derivano dall'entrata nel mercato del parafarmaco da parte della grande distribuzione, che utilizza leve di marketing basate sulla conoscenza del comportamento d'acquisto della clientela.

### In questo numero:

- La Piattaforma Concorsi Interattivi di ICTeam
- La Fidelizzazione del canale farmacie
- L'anno che verrà

ICTeam propone alle aziende del comparto (consorzi, gruppi associati) un'offerta in outsourcing di gestione dei programmi di fidelizzazione della clientela basata sull'utilizzo Loyalty Activator (un loyalty manager) e Campaign Activator (un campaign manager), entrambi facenti parte della suite Market Activator, implementabile e personalizzabile per elaborare strategie mirate di loyalty management e azioni di CRM sulla clientela finale. ICTeam, grazie all'expertise di marketing relazionale e di progettazione e realizzazione di applicativi dedicati alla gestione delle dinamiche di fidelizzazione, propone strumenti tecnici e strategici per progettare e realizzare campagne di loyalty ad hoc.

L'intervento di ICTeam si concentra su queste attività: fornitura di terminali e carte fedeltà, il modulo Loyalty Activator per l'applicazione di regole e il riconoscimento di premi. Solitamente viene offerto un test funzionale presso un numero ridotto di farmacie al fine di dimostrare l'efficacia della soluzione proposta. Al termine del test il progetto può essere distribuito sull'intera rete di punti vendita. Un modello operativo semplice e con costi tutto compreso. La potenzialità di questo intervento è quella di rendere possibile avvalersi delle informazioni provenienti dalle transazioni effettuate per capire le abitudini di acquisto e la tipologia di cliente, condividere i dati (in tutto od in parte) con altri attori (ad. es. fornitori), nonché effettuare campagne promozionali più efficaci e più flessibili grazie anche all'automazione totale dei processi informatici.

---

## L'anno che verrà

Una news letter di fine anno non può che contenere gli auguri per il 2009, da tutti noi l'augurio di ritrovarci al prossimo appuntamento con meno nubi all'orizzonte, per le nostre aziende ed il sistema Italia.

ICTeam S.p.A. Via Azzano San Paolo, 139 - 24050 Grassobbio (BG) - Telefono: 035 4232111 Fax: 035 4522034 / [www.icteam.it](http://www.icteam.it)

AVVERTENZA Legge 196/2003. Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Gli indirizzi e-mail presenti nel nostro archivio provengono o da richieste di iscrizioni pervenute al nostro recapito o da elenchi e servizi di pubblico dominio pubblicati in internet, da dove sono stati prelevati. Si ricorda che è sufficiente cliccare [QUI](#) per rimuovere il proprio indirizzo dall'archivio.