



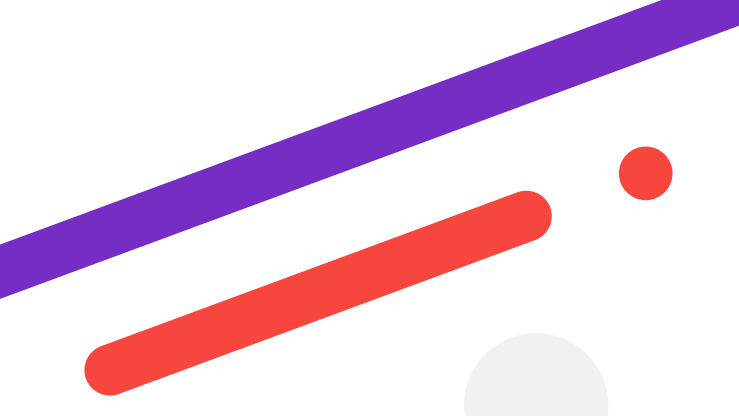
# spotlight



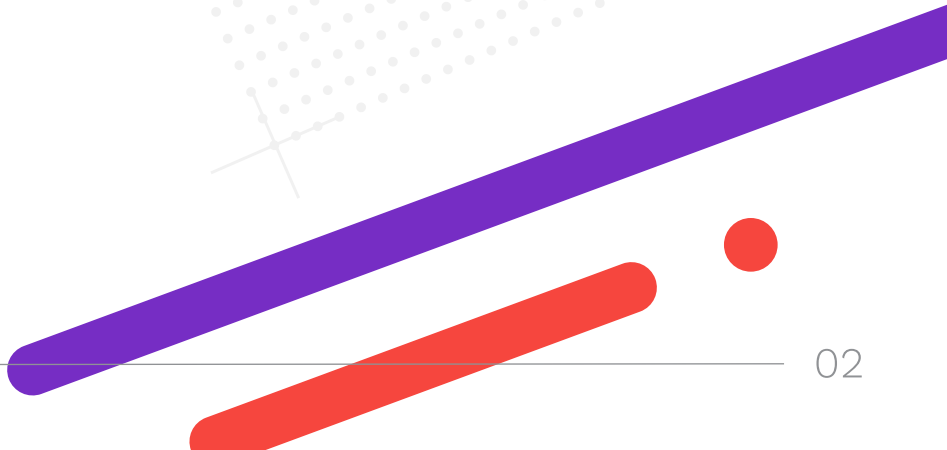
marketing • loyalty • engagement • customer data



MARKETING PLATFORMA



Oni koji *prate* ponašanje kupaca  
*i prilagođavaju* svoju ponudu njihovim  
potrebama imaju najveće šanse  
za dugoročan uspeh.




# Zašto Spotlight?

**Upoznajte svog kupca kroz potrošačke navike**

U vreme globalne hiperkonkurencije, zadržati kupce i pridobiti nove nije nimalo lak zadatak.



## SPOTLIGHT JE SINTEZA ALATA POMOĆU KOJIH ĆETE:

- upoznati svog kupca
  - povećati iznos prosečnog računa kupca
  - transformisati ga u lojalnog
  - motivisati da ostane što duže uz brend
  - stimulisati da vaš brend preporuči drugima
- 

# LOYALTY

- Transofrmiše postojeće kupce u lojalne i dovodi nove
- Gradi emocionalnu vezu između brenda i kupca

## 1. SISTEM POVRATA POENA

Cashback je sistem koji omogućava zaradu bonitetnih poena pri svakoj kupovini, a pruža mogućnost da kasnije benefitne poene iskoriste **KAO NOVAC** ili dobijanje drugih nagrada. **Mogućnost multiplikovanja poena.**



## 2. LOYALTY TIERS – KREIRANJE RANGOVA

- Beskrajne mogućnosti kreiranja nivoa
- Podstiče kontinuiranu angažovanost klijenata
- Stvara osećaj prestiža i ekskluzivnosti
- Motiviše da ostanu verni brendu

Loyalty Tiers su nivoi ili rangovi, tačnije struktura nagrada i benefita. U programima lojalnosti koristi se kako bi se klijentima pružila dodatna pogodnost, na osnovu njihove angažovanosti i potrošnje.

## 4. GEJMIFIKACIJA

**Proverena strategija mnogih kompanija.  
Unose dinamiku i zabavu u vaš lojalni svet.**

Praksa uvođenja elemenata igre u neigračko okruženje, gejmifikacija, ima za cilj da podstakne angažovanje, motivaciju i lojalnost korisnika. Koristi se kako bi se unapredila interakcija sa klijentima i stvorila zanimljiva i uzbudljiva iskustva.

Gejmifikacija je alat koji podstiče lojalnost i unosi dinamiku, što rezultira stvaranjem zajednice vernih korisnika.



### 3. GIFT OFFLINE I DIGITALNE POKLON KARTICE

**Efikanan način da se klijentima pruži mogućnost da daruju i budu nagrađeni za svoju vernost.**

- Veća fleksibilnost
- Generišu prihod u napred

**Gift kartice mogu biti offline, odnosno tradicionalne.**

Offline poklon kartice su atraktivne jer omogućavaju da kupci kartice fizički uruče. Estetski kvalitetna kartica budi osećaj prestiža i osnažuje vezu sa vašim brendom.

**Digitalne e-kartice ili virtuelne poklon kartice** su

brza i praktična opcija koja omogućava klijentima da jednostavno pošalju poklon, odmah i na daljinu.

Digitalne e-kartice pogodne su kao brzo dostupno rešenje i zbog mogućnosti personalizacije, donose veću fleksibilnost i smanjuju troškove.

Poklon kartice su snažan alat za povećanje angažovanosti. Gift kartice generišu prihod unapred i podstiču kupovinu. Više od polovine donosilaca poklon kartice potroši više od njene vrednosti.



## 5. MOBILNA APLIKACIJA

Još bolje presonalizovano iskustvo! Push notifikacija, personalizovana poruka ili direktna ponuda.

- Jednostavan pristup nagradama
- Mogućnost interakcije

Mobilna aplikacija je moćan alat za izgradnju lojalnosti i angažovanost korisnika. Aplikacija pruža korisnicima jedinstveno iskustvo, motivišu ih da ostanu verni brendu.

Aplikacije u lojalni programima, posebno su efikasne jer omogućavaju korisnicima da imaju praktičan pristup nagradama i privilegijama programa lojalnosti.

Spotlight aplikacija je intuitivna, jednostavna za upotrebu i vizuelno privlačna. Moguće je apsolutno je personalizovati u skladu sa vizuelnim identitetom brenda.



## 5. KARTICE ZA RETAIL REŠENJA

Istraži potrošačke navike, ponudi im ono što žele.

- Generiše podatke o kupcima

Loyalty kartice su najpopularaniji način da trgovine nagrade svoje verne kupce i podstaknu ih da se redovno vraćaju.

Retail kartice daju mogućnost korisnicima da sakupljaju bodove na osnovu svojih kupovina i koriste ih za različite pogodnosti i privilegije. Osim što nagrađuju lojalne kupce, loyalty kartice prikupljaju dragocene podatke onjima.

Koristeći podatke, brendovi mogu kreirati personalizovane pogodnosti, kroz jedinstvene kampanje i ponude.



# MARKETING AUTOMATIZACIJA

- Automatsko upravljanje kampanjama
- Svi kanali komunikacije kroz jednu platformu

## 1. CAMPAIGNING & COUPONING

- Dodatni podsticaj korisnicima da se uključe u aktivnosti programa

Kampanje su strategija koja uključuje kreiranje tematskih ili sezonskih kampanja koje nose ekskluzivne nagrade ili ponude. Kuponi podrazumevaju izdavanje kodova digitalnih kupona, koje korisnici koriste prilikom kupovine. Dokazano je da je ovaj oblik nagrade veoma privlačan za korisnike, jer garantuje uštedu i dodatne benefite prilikom transakcije.

**Dozvolite da vam pomognemo u izgradnji uspešne strategije lojalnosti koja će osnažiti vaš brend i privući i zadržati zadovoljne korisnike!**

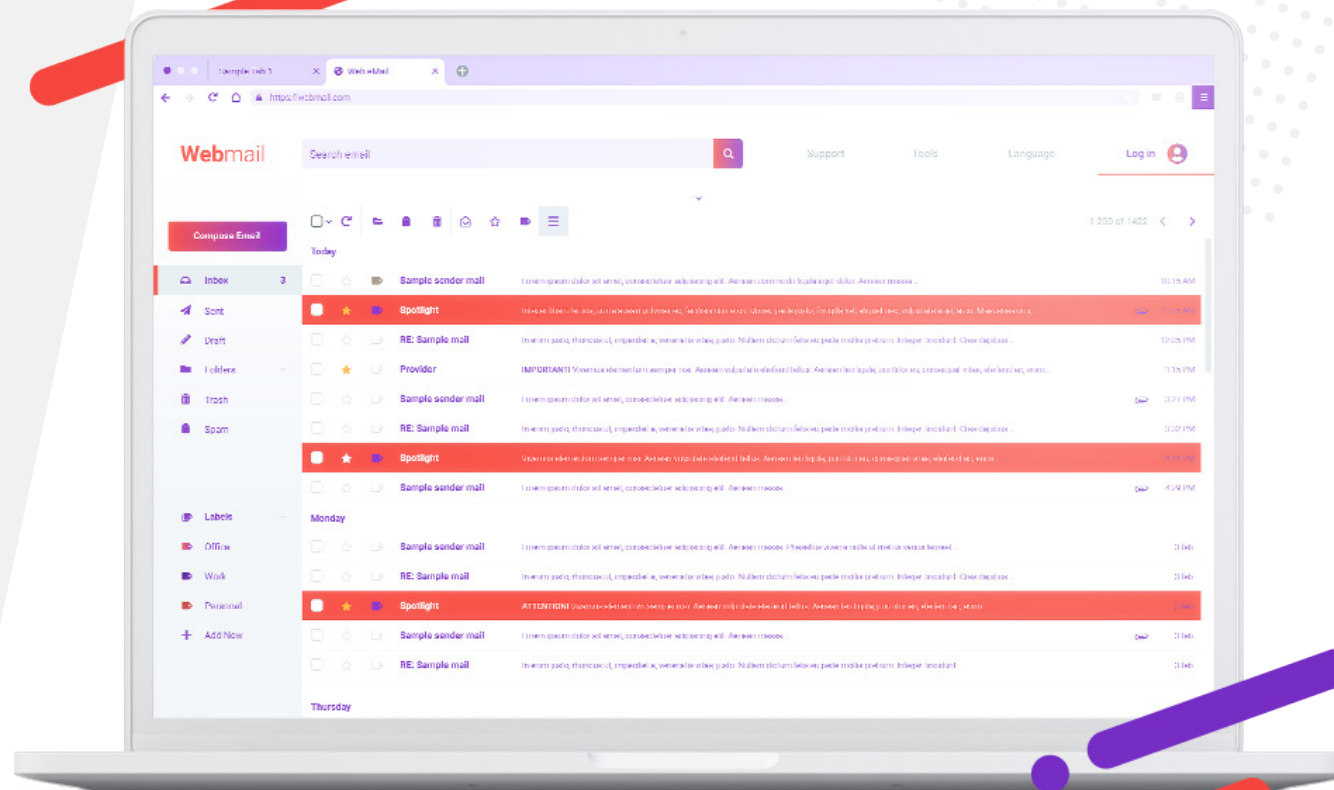


## 2. EMAIL MARKETING AUTOMATIZACIJA

- Moćan kanal u programima lojalnosti
- E-mail automatizacija osigurava doslednost, efikasnost i pravovremenost komunikacije

**Komunikacija sa korisnicima putem personalizovanih i automatizovanih e-mailova je ključna za održavanje kontakta sa korisnicima,** povećanje angažovanja i pružanje relevantnih informacija.

Kroz našu platformu, možete podešavati automatizovane email poruke za dobrodošlicu novim korisnicima, za podsećanje na nedovršene kupovine ili za slanje posebne ponude na rođendane korisnika ili za godišnjicu članstva, ali i u odnosu na druge akcije.



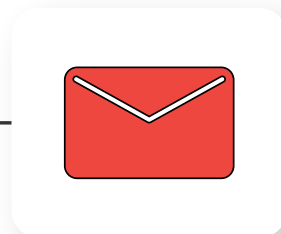
### 3. RETARGETING

## INFO



### E-MAIL

100% CUSTOMER  
BASE



OPEN



OPEN



OPEN



**DID NOT OPEN**

32% CUSTOMER  
BASE



**DID NOT OPEN**

15% CUSTOMER  
BASE



**DID NOT OPEN**

8% CUSTOMER  
BASE



**SEND VIBER  
MESSAGE**

**SEND SMS**

Strateški alat koji ima za cilj direktno povećanje konverzija, realizuje se tako što se prva generisana prodajna poruka pušta kroz kanal, na celu bazu ili na tačno ciljanu publiku iz segmenta.

Trigeri za sledeću poruku iste ili slične sadržine, automatizuju se tako da idu kroz naredni ili isti kanal u odnosu na to da li je poruka otvorena ili da li se završila konverzijom. Prodajna poruka ide kroz kanale dok ne ostvari zamišljen cilj.

## 4. VIBER SERVIS

- Slanje personalizovanih poruka, obaveštenja i ponuda putem Viber aplikacije

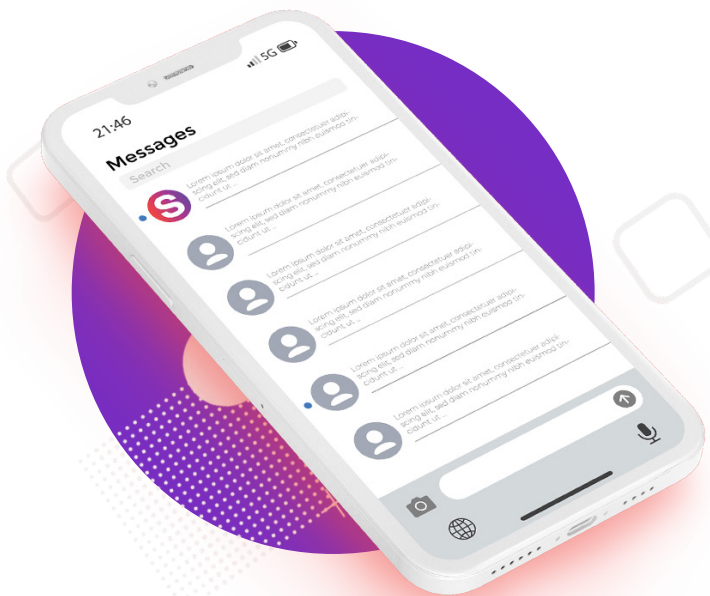
Viber servis za komunikaciju u okviru marketing automatizacije loyalty programa je mehanizam za jednostavnu interakciju kroz slanje personalizovanih poruka.



## 5. SMS SERVIS

- SMS poruke povećavaju angažman korisnika i unapređuju korisničko iskustvo

SMS poruke su važan alat u okviru programa lojalnosti, zbog trenutne dostupnosti, imaju visoku stopu otvaranja i čitanja, što ih čini idealnim kanalom za trenutnu dostavu važnih informacija.



## 6. PUSH NOTIFIKACIJE

- Moćan alat za komunikaciju koji se odašilja kroz loyalty aplikaciju

Push notifikacije omogućuju **brz i direktan protok personalizovane** ili generalne poruke. Ovaj vid obaveštenja, pruža trenutnu dostupnost informacija korisniku.

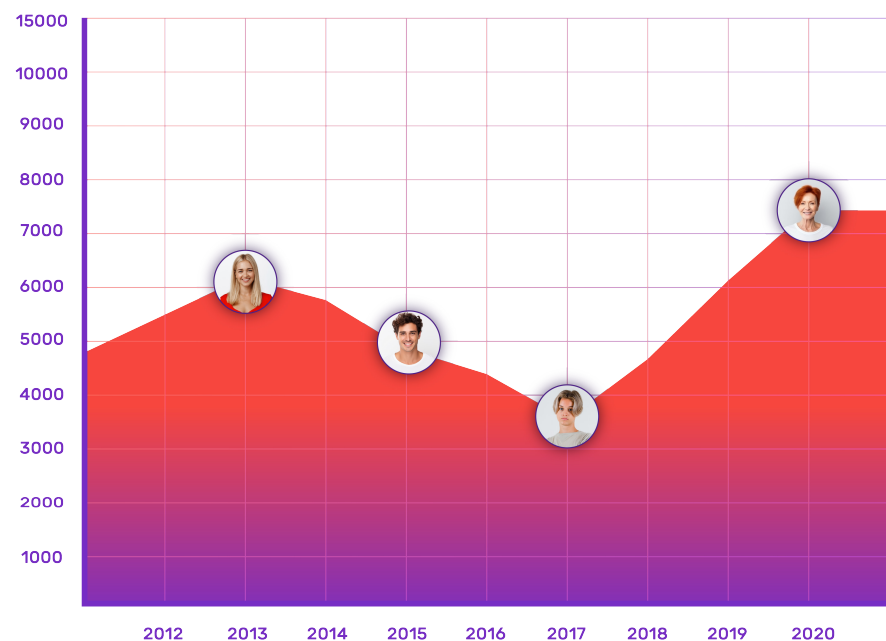


## 7. TRANSAKCIJE KORISNIKA

- Otkrivaju njihove afinitete i navike potrošnje

Informacija o transakcijama je dragocena jer pruža uvid u ponašanje korisnika, otkriva njihove afinitete i navike potrošnje. Kada razumemo potrebe korisnika, možemo mu ponuditi prave nagrade, popuste ili ekskluzivne ponude.

Kreirajte smislene kampanje i pratite sve rezultate kako biste ostvarili izvanredne rezultate.



## 8. ROĐENDANI KORISNIKA

- Iskoristite snagu rođendanskih kampanja u okviru marketinške automatizacije, poboljšajte personalizaciju komunikacije, kreirajte ciljane kampanje i ostvarite izvanredne rezultate.

**Lična veza sa korisnikom**, poput čestitke za rođendan, pruža osećaj pažnje i pokazuje da prepoznamo i cenimo naše korisnike kao individualne osobe, ne samo kao kupce. Kroz ove čestitke, gradimo emotivnu povezanost sa korisnicima, što rezultira jačom lojalnošću prema brendu.

# CUSTOMER DATA PLATFORM



- Sveobuhvatan prikaz kupca
- Prikuplja, skladišti i analizira sve relevantne podatke o pojedinačnom kupcu
- Identifikuje trendove i obrasce ponašanja!

**360° Single Customer View** ili integrisanje svih dostupnih podataka o pojedinačnom kupcu iz različitih izvora, uključujući demografske podatke, kao što su osnovne informacije o kupcu kao što su ime, pol, godine, geografska lokacija. Uključuje i transakcije ili informacije o kupovinama koje je kupac napravio.



## 1. SEGMENTACIJA KORISNIKA

- Dublje razumevanje ponašanja i potreba kupaca

**Segmentacija korisnika** je strategija razdvajanja kupaca na manje grupe odnosno segmente, na osnovu njihovog ponašanja, potrošnje i aktivnosti, kako bi se bolje razumela njihova vrednost za brend i kreirale precizne personalizovane marketinške aktivnosti. Daje mogućnost analize koliko je često klijent kupovao, kada i šta. Uključuje učestalost i monetarnu vrednost, tj. metrike koja procenjuje ukupan iznos novca koji je klijent potrošio.

## 2. AI + LOYALTY NAPREDNA VERZIJA MAŠINSKOG UČENJA

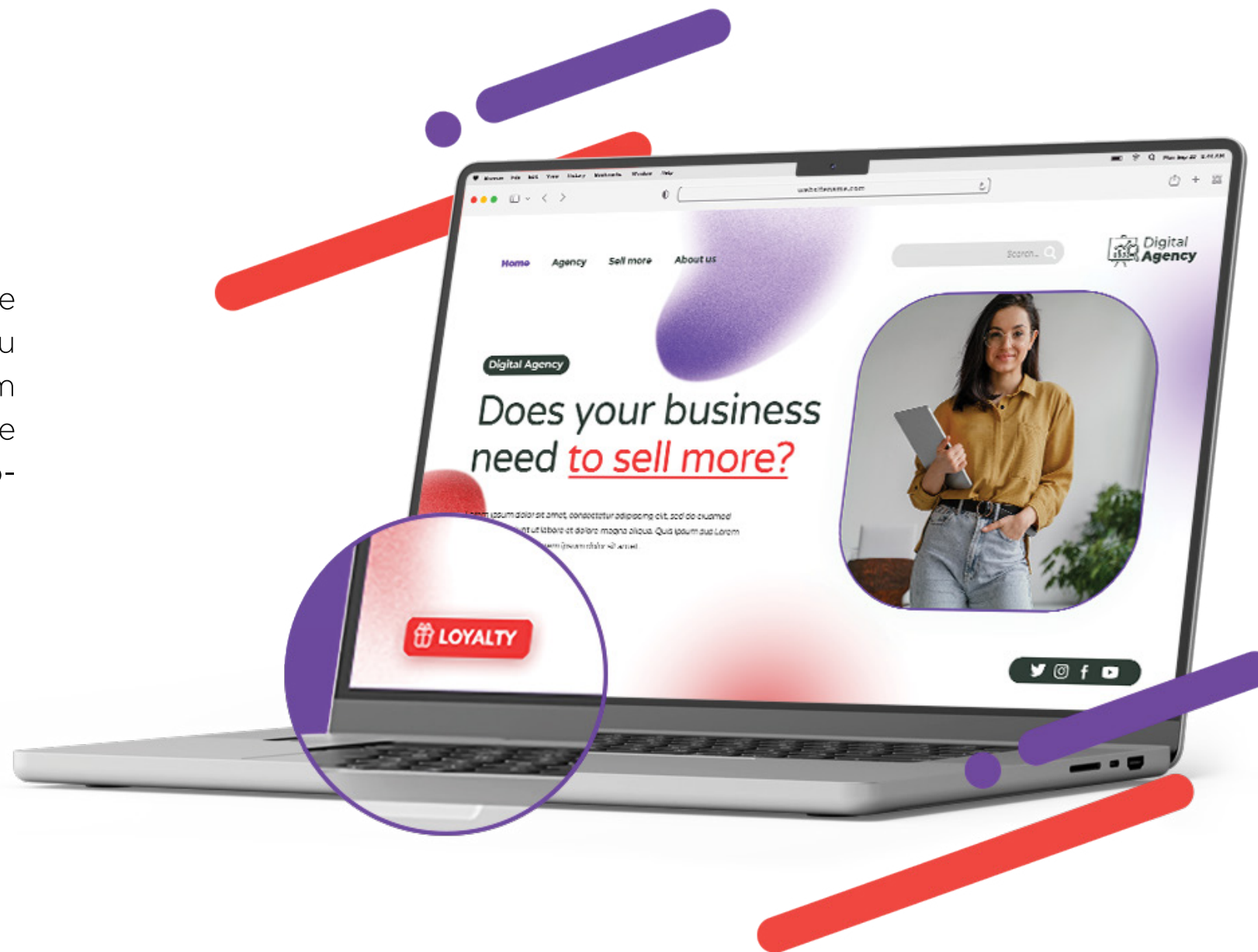
Spotlight ima mogućnost za nadogradnju AI elementom. Napredna verzija Machine learning, automatski segmentira korisnike, tako što prepoznaje sličnosti među njima i tako predviđa aktivnosti za koje bi oni bili zainteresovani. I upravo to im prikazuje.



# E-COMMERCE

- Povećava prodaju
- Poboljšava korisničko iskustvo
- Informiše kupce
- Povećava angažman kupca

**Widget** se jednostavno integriše na e-commerce platformu ili web stranicu, i dozvoljava potpunu personalizaciju u dizajnerskom i sadržajnom smislu. Widgeti podstiču korisnike da češće kupuju kako bi ostvarili veće benefite iz programa lojalnosti.



## PRODAJA

**20%+ povećanje**  
prometa kod  
loyalty kupaca

POTROŠAČKA  
KORPA

**50%+** veća potrošačka  
korpa kod **loyalty vs.**  
**neregistrovanih**  
kupaca

## KUPONI

- **20%+** iskorišćenost kupona za nove kupce
- **15%+** konverzija standardnih kupon kampanja

## EFIKASNOST

**24+ sata uštede**  
**mesečno**  
kroz Spotlight  
automatizaciju

## ENGAGEMENT

- **Veća frekvencija kupovine** kroz remarketing kampanje
- **Direktan rast prodaje** proizvoda koji se komuniciraju



# Naši klijenti





Kudeljarski nasip prva 124g,  
26000 Pančevo, Srbija

**+38166221008**

[predragbasaric@cardsprint.rs](mailto:predragbasaric@cardsprint.rs)

[www.cardsprint.rs](http://www.cardsprint.rs)