

Slimme loyaliteits-app biedt ondernemer de kans om een betekenisvolle relatie op te bouwen

Van fastfoodrestaurant tot haute couture boetiek: consumenten verwachten vandaag de dag dat alle winkels via mobiele apparaten bereikbaar zijn. Dit brengt voor iedere winkelier een uitdaging met zich mee. Het is lastig om de winkelbeleving te personaliseren, zonder fors te investeren. Alleen een goede (mobiele) website is tegenwoordig niet goed genoeg. Want hoe mooi deze ook is, een winkelier kan hiermee nooit persoonlijk contact met de consument maken en dus geen diepe en betekenisvolle relatie opbouwen.



Waarom geen eigen app?

Hoewel klanten-apps in sommige gevallen mooie prestaties en gebruikservaring kunnen bieden, is de ontwikkeling ervan voor een retailer vaak te duur. Daarnaast krijgt hij meestal niet de kans om de effectiviteit ervan te testen, voordat hij begint aan zo'n groot en duur project. Ook bieden de meeste klanten-apps weinig mogelijkheden om de contactmomenten optimaal te benutten. Het aanpassen van de app voor verschillende locaties, klantenvoorkeuren en doorlopende proeforders kan namelijk buitensporig duur en tijdrovend zijn, zo niet onmogelijk met het oog op de steeds kleiner wordende budgetten. Ook voor de klant is een app vaak niet handig, men moet aanmeldingsformulieren invullen, de app downloaden, installeren en continu actualiseren. Dat zijn te veel punten waarop een klant kan afhaken om de app te gebruiken. En dan verlies je als retailer de klant uit het oog. Zonde!

De mogelijkheden van HivePass

De HivePass van Aerohive kan daar verandering in brengen. Deze gepersonaliseerde loyaliteits-app zorgt voor een persoonlijke beleving in winkels. De app levert een behoorlijke meerwaarde aan applicaties die eerder al op mobiele apparaten zijn geïnstalleerd. Iemand met Apple iOS maakt gebruik van Passbook, en Android-gebruikers kunnen HivePass laten werken met bijvoorbeeld PassWallet. HivePass legt een verbinding met een klant door middel van het installeren van een digitale klantenpas. Deze installatie is onderdeel van de toegang tot Wi-Fi of kan voltooid worden door het



AEROHIVE HIVEPASS IN DE PRAKTIJK ERVAREN

Yodi Boon, sales manager van TéGéTèl uit Gorinchem: "Aerohive HivePass heeft een enorme toegevoegde waarde voor de retailsector maar dat geldt overigens ook voor de onderwijs- en zorgsector. Dankzij Aerohive beschikt de moderne retailer binnen een kort tijdsbestek over een schat aan waardevolle informatie. Dit stelt de ondernemer in staat om de consument op een persoonlijke wijze te helpen en daarmee het loyaliteitsgevoel te vergroten. Bij TéGéTèl zijn wij vanaf de introductie overtuigd van de waarde en mogelijkheden van Aerohive HivePass. Dit enthousiasme delen wij graag met onze relaties. Als business partner verzorgen wij live demonstraties voor en bij ondernemers in Midden-Nederland. Zo kan men in de praktijk ervaren hoe eenvoudig Aerohive HivePass in het gebruik is. Met dit innovatieve product tonen wij graag aan dat moderne techniek de retailer helpt om succesvol te blijven ondernemen, zelfs in het online tijdperk! De techniek is er klaar voor. U ook?"

scannen van een QR-code. De pas vervangt de ouderwetse kortingscoupon of klantenkaart en legt, eenmaal geïnstalleerd, een connectie tussen de retailer en de klant. Retailers kunnen hierdoor klanten niet alleen informeren over speciale kortingen, maar ook vaste klanten herkennen of een puntenspaarsysteem opzetten. Dit alles wordt gerealiseerd door de unieke integratie van HivePass binnen de Aerohive Wi-Fi en iBeacon infrastructuur die gekoppeld zijn aan een hoogwaardig dataplatform. Winkeliers kunnen zo eenvoudig loyaliteitspassen maken, aanpassen en optimaliseren, zonder de inspanningen en kosten die om de hoek komen kijken als zij zelf een app zouden ontwikkelen.

De Aerohive HivePass oplossing biedt veel voordelen, waaronder:

Eenvoudig gebruik en beheer

HivePass koppelt klanten middels een app die al geïnstalleerd is op iOS of Android aan de winkelier. Hiermee kunnen zij eenvoudig een loyaliteitsbeleving bieden. HivePass klantkaarten zijn eenvoudig aan te passen, in te zetten en te beheren, en hebben talloze opties waarmee winkeliers de gewenste beleving kunnen creëren die hele-

maal past bij specifieke merken, winkels of zelfs groepen klanten.

De HivePass is zo geïnstalleerd

HivePass passen kunnen eenvoudig worden geïntegreerd in de eigen Aerohive web portals, waarmee de klant snel de app op bijvoorbeeld zijn telefoon kan installeren als hij gebruik maakt van de Wi-Fi in de winkel. Bovendien kunnen klanten de passen makkelijk downloaden door het scannen van een QR code die in de winkel hangt. Maar er kan bijvoorbeeld ook een link via een nieuwsbrief worden meegestuurd.

Maatwerk

HivePass biedt geheel op maat te maken sjablonen voor bijvoorbeeld kortingscoupons, tickets en klantenkaarten. Deze sjablonen bieden retailers een eenvoudige manier om unieke loyaliteitspassen te maken met eigen logo's, aanbiedingen en inhoud die specifiek gericht is op het merk, de winkel of voor bepaalde doelgroepen.

Pushberichten

Als de HivePass app eenmaal geïnstalleerd is op het device van een klant, heeft de winkelier een complete communicatielijn naar die klant. Winkeliers kunnen zo updates en

extra kortingsbonnen sturen, of loyaliteitspunten uitgeven. Deze acties kunnen gekoppeld worden aan informatie vanuit GPS of iBeacon, zodat de interactie met de klant nog verder gepersonaliseerd kan worden. Staat een klant bijvoorbeeld al een lange tijd bij de jeans te kijken? Dan kan de winkelier hem verleiden tot een aankoop, door hem een gepersonaliseerde aanbieding te doen.

Aerohive HivePass

Met andere woorden: het opzetten en beheren van HivePass loyaliteitspassen is kinderlijk eenvoudig. De stap naar een persoonlijke relatie met klanten is nog nooit zo klein geweest. Dat is natuurlijk goed nieuws voor de Nederlandse retailsector. Zeker in een tijd waarin het veranderende consumentengedrag om innovatieve oplossingen vraagt. ■

De stap naar een persoonlijke relatie met uw klanten is nog nooit zo klein geweest.