



Currículum de Loyalty Marketing Services

¿QUIÉNES SOMOS?

Loyalty Marketing Services (LMS) es la empresa líder, con más experiencia en el mercado del diseño, implementación y administración de Programas de Lealtad y Soluciones CRM en sus dos vertientes: mercadotecnia y aplicación en sistemas.

MISIÓN LMS

Crear soluciones integrales para nuestros clientes con la finalidad de que establezcan un vínculo de lealtad con sus consumidores, empleados y canales de distribución incrementando su productividad en una relación ganar-ganar.

CONÓCENOS

LMS te ofrece una solución total para las necesidades específicas de tu empresa. Desarrollamos la estrategia, nos encargamos de la operación y te brindamos soporte cuando lo necesites. Descubre en qué consiste nuestro servicio «llave en mano», único en el mercado.

¿DÓNDE ESTAMOS?

LMS Oficinas Corporativas México
Calle Ocotepc, No. 221-14, colonia San Jerónimo Lídice, C.P. 10200, México, D. F.

LMS Colombia
Calle 72, No. 10-07, oficina 1102, Bogotá, Colombia.

LMS Ecuador
Francisco de la Pita OE7-188, Quito, Ecuador.

LMS Perú
Calle Tumbes 282, distrito La Perla, Provincia Const. del Callao, Lima, Perú.

LMS Argentina
Calle La Pampa 2326, oficina 409, Belgrano, CABA, CP 1428, Argentina.

LMS Estados Unidos
4700 Sheridan St. Suite J, Hollywood, Fl, 33021, Estados Unidos.





Loyalty
Marketing
Services

www.lms-la.com

NUESTROS CLIENTES



HONDA



Volkswagen Bank



Volkswagen Leasing



MARY KAY



Cuauhtémoc
Moctezuma



Colombiana de
TRASPLANTES



GRUPO CORVI



ACURA



Holcim



Misión
El arte de la hospitalidad



Grupo
Marti



Coca-Cola



Cinemex
la magia del cine

flexi

P&G



CREM
HELADO



Pfizer



Farmacias
benavides

DIAGEO



INGRAM
MICRO

Alquería

KitchenAid





NUESTROS SERVICIOS

En LMS brindamos un servicio «llave en mano» único, que ofrece una solución total a las necesidades específicas de nuestros clientes, desde el desarrollo de las estrategias hasta la operación y el soporte. Para ello, contamos con un equipo que reúne a más de 250 profesionales calificados.



Planeación Estratégica

Definición de la estrategia del programa, así como los objetivos y metas a alcanzar en el corto, mediano y largo plazo. Se evalúan, a su vez, los segmentos del mercado que deberán atacarse y sus respectivas etapas.

Se definen los siguientes conceptos:

- Desarrollo de la estrategia del programa.
- Conceptos para acumulación de puntos y redención de beneficios.
- Análisis económico.
- Estrategia de base de datos para mercadotecnia.
- Desarrollo de investigación cualitativa.
- Desarrollo de reglamento del programa.
- Plan de lanzamiento.
- Identificación de alianzas estratégicas potenciales.





Desarrollo de Sistemas

- Consultoría: Estudios de reingeniería, diseño y auditoría de bases de datos, análisis y auditoría de sistemas informáticos.
- Desarrollo: Planeación, construcción, documentación y capacitación de sistemas de información. Prestación de servicios especializados bajo la modalidad de personal asignado en todos los niveles para la construcción, mantenimiento, documentación y capacitación de sistemas de información.
- Manipulación de bases de datos: Análisis, diseño e implantación de bases de datos: MS SQL Server 2005/2008, Oracle, MySQL y POSTGRES.
- Desarrollo de aplicaciones Cliente/Servidor y Web utilizando las Plataformas Windows, LINUX y con lenguajes de programación: C++, C SHARP, Visual Basic, Plataforma .NET y PHP.
- Construcción de portales web.
- Desarrollo de aplicaciones de Data Warehouse y Business Intelligence.
- Desarrollo de aplicaciones con tarjeta inteligente (smart card) y lectores biométricos.
- Desarrollo de aplicaciones móviles.
- Desarrollo y adecuación de aplicaciones a las necesidades específicas de nuestros clientes.
- Servicio de hospedaje de servidores y aplicaciones en ambiente web.

Soporte Técnico

- Servicio de recepción y atención de solicitudes para la solución de problemas.
- Incluye la asistencia a usuarios en cuestiones técnicas relacionadas con la disponibilidad, desempeño y funcionalidad de las aplicaciones que dan soporte a los programas de nuestros clientes, así como al seguimiento de las solicitudes de solución de problemas.
- El Help Desk brinda soporte dentro de los horarios hábiles de operación. Sin embargo, ofrecemos flexibilidad para implementar horarios de operación, de acuerdo con las necesidades y prioridades de nuestros clientes.
- Tenemos disponible un teléfono de emergencia para responder a fallas mayores, las 24 horas del día y los 365 días del año.
- Contamos con una aplicación para el seguimiento, escala y monitoreo de órdenes de trabajo (solución de problemas, sugerencias, servicio y quejas), que les permite a los agentes de Help Desk tener un control total sobre su operación, así como contar con teléfono, correo electrónico y chat.





Redes Sociales

En LMS planificamos, diseñamos e implementamos campañas exitosas en redes sociales con el objetivo de adquirir una visión clara sobre la relación entre las marcas y sus clientes, cumplir con estrategias de mercadotecnia y crear un acercamiento entre nuestros clientes y los usuarios del programa.

Aplicaciones Móviles

- Desarrollamos aplicaciones móviles con enfoque en CRM para plataformas iOS, Android y Windows.
- Soluciones dirigidas al cliente final, para que pueda consultar su información vía Apps y cuente con los beneficios que le brinda el programa en el que está inscrito.
- Evaluación y seguimiento de planes de negocio, en conjunto con centros de consumo o puntos de venta.
- Optimización de rutas y geolocalización de fuerza de ventas.

Promoción y Evaluación de Punto de Venta

Servicio de evaluación de mercadeo y colocación de material POP con registro de operación en handheld, aplicación móvil e impresora portátil.

- Agenda.
- Registro de campo.
- Toma de evidencia.
- Geolocalización.
- Levantamiento de encuestas.
- Productividad por ruta.
- Seguimiento de evaluadores.
- Progreso de iniciativas.
- Score card.

Comunicación y Diseño

Diseño y producción de documentos y piezas de comunicación electrónica e impresa:

- Identidad gráfica del programa.
- Eslogan y frases promocionales.
- Página web.
- Kit de bienvenida.
- Formas administrativas: solicitud, contrato, estado de cuenta.





- Folletos.
- Posters.
- Material punto de venta.
- Newsletters.
- Revistas.
- Diseño y administración de campañas en redes sociales.
- Diseño e implementación de aplicaciones móviles.
- Diseño editorial.

Gamification

Ayudamos a nuestros clientes a establecer relaciones fuertes y duraderas con sus consumidores, canales y empleados, al proporcionarles experiencias de interacción, que generen compromiso e involucramiento con la marca, aplicando conceptos y técnicas de juegos en nuestras estrategias de lealtad.

Con este enfoque, logramos generar interacciones emocionales positivas que nos ayudan a:

- Incrementar la participación en el sitio o punto de venta.
- Enriquecimiento de la información y conocimiento social del cliente.
- Incremento en redenciones.
- Promoción de marca en redes sociales con efecto positivo «boca a boca».

Call Center

En LMS ofrecemos soluciones completas para clientes con diversos giros y segmentos, a través de nuestros contact centers.

Servicios:

- Call Center activo y receptivo.
- Contact Center.
- Help Desk.
- Cobranza.
- Chat.
- Recuperación de clientes.
- Encuestas.
- Ventas o reservaciones.
- Agenda de visitas.
- Atención post-venta.





Fulfillment

Impresión, personalización, doblado, ensobretado, enrutado y envío de comunicación impresa y electrónica.

- Correo directo.
- Emisión de correo electrónico.
- Envío de promocionales.
- Newsletters.
- Inserción de brochure.
- Pick and pack.
- Doblado y ensobretado.
- Impresión láser.

Desarrollo de Portales

- Entre nuestros servicios, contamos con el desarrollo de aplicaciones en línea: brindamos servicios integrales de desarrollo web de portales, hosting, dominios y herramientas de marketing.
- Combinamos las mejores prácticas y una extensa experiencia en el desarrollo web de portales. Nuestro equipo de profesionales puede implementar en Internet un Portal Empresarial o un Portal Corporativo, a la medida exacta de las especificaciones de los clientes, adoptando siempre las últimas tecnologías.
- Utilizamos Diseño Responsive de páginas web, que permite adaptar la apariencia de las páginas web al dispositivo que se esté utilizando para visualizarla, como tabletas, teléfonos, equipos portátiles y PCs.
- Posicionamos los sitios web de forma orgánica en Google, con el fin de llevarlos a los primeros resultados de Google y los demás buscadores, lo cual garantiza que aumente su ranking en visibilidad.
- Siempre sabremos cuántas visitas ha tenido la página web, de dónde son las visitas y muchos datos más.

Alianzas Estratégicas

LMS establece alianzas estratégicas con empresas reconocidas, con la finalidad de brindar ventajas competitivas a sus clientes, quienes no podrían alcanzarlas de forma independiente en el corto plazo.

Ventajas:

- Sinergias que combinan lo mejor de ambas partes.
- Más oportunidades al consolidar una oferta.
- Amarrar a competidores en sus mercados.
- Acceso a nuevos mercados.
- Incremento en la lealtad de clientes.
- Contacto más directo con los clientes.





Suministro y Distribución de Premios

En LMS ofrecemos un servicio de suministro y distribución de premios que incluye:

- Selección.
- Suministro.
- Manejo y control de inventarios.
- Rastreo de las entregas online.
- Reportes de operación online.

Catálogo:

Contamos con el más extenso catálogo de artículos, que se adecúa a las necesidades de nuestros clientes, en las siguientes categorías:

- Artículos para negocio.
- Certificados de regalo.
- Regalos de temporada.
- Vacaciones.
- Navidad.
- Regreso a clases.
- Electrodomésticos.
- Electrónica.
- Experiencias.
- Herramientas.
- Niños.
- Personales.
- Premium.
- Tecnología.
- Viajes.

