

青叶会员管理 Loyalty CRM

零售连锁，门店商场

- 建基于世界级SugarCRM的客户管理平台
- 提升客户体验的CRM工具
Customer Journey



会员资料管理

- 会员爱好，客户分类
- 会员级别，升级优惠
- 实时跟踪，队伍服务提示

积分和奖励

- 交易记录，积分统计
- 积分推广计划，按产品，时间段，会员级别
- 礼品奖励换领，门店QR码认证

推广和优惠卷

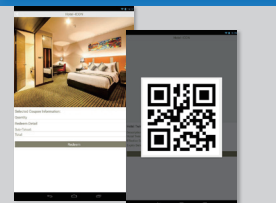
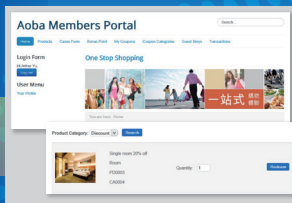
- 电子推广活动，派发QR优惠卷
- 按会员爱好，合适的推广活动
- 优惠卷管理，合作夥伴营销

门店，商场，酒店合用

- 连锁，多店商场合用
- 门店，服务中心和客户平台

销售队伍和客户服务

- 销售队伍，客户服务跟踪功能





CRM 客户关系管理平台来维护客户是最有效的方法

随着市场竞争日益激烈，与现有客户建立诚信关系是达成扩展业务最有保障和最有效的方法。会员客户服务的要求具有强大的客户资料，活动和交易跟踪，服务管理，奖励计划机制及促销手法。

解决方案

青叶客户会员管理系统是建立在 SugarCRM (www.sugarcrm.com) 的客户管理平台之上的一站式解决方案。通过不同的功能模组和强大的用户加建能力，提供一个整合的环境来管理所有客户管理和营销上的需求。

- 管理客户的明细资料，交易纪录和活动的历史信息。
- 集成和整合来自不同的业务部门和交易系统的所有销售交易。
- 商业智能和数据探勘工具能够帮助选择客户去作有针对性的市场推广运动，并提供全面的有效性测量结果及跟进方法。
- 提供符合客户爱好的推广活动和奖励，以便提升忠诚度。
- 会员能够透过网站自助的查询问题及使用积分，也可以查阅一般网站信息及其他推广活动。
- 提供积分兑换的审批工作流程及报告可疑活动或事件。

CRM 平台的基本功能

1. 客户资料管理 Profile

维护客户账户和联系人的详细资料，并按客户行业类别背景等资料作分类。跟踪所有活动，包括电话、会议、任务和电子邮件，连接相关文档并添加标注。

2. 市场推广营销拓展 Marketing

为目标市场营销提供完整和有效市场推广，目标为现有客户维护关系和扩展新客户，并由客户服务中心或销售团队跟进。通过电邮 eDM 电邮营销方法和电话更进结合的方式来增加客户来源。

3. 销售队伍自动化 SFA

提供销售队伍工具，包括流动平台和 Outlook integration 协助队伍跟进案例，达成目标。更提供销售预算分析 (pipeline, forecasting)，洞察市场机遇和监察销售目标，分析销售渠道及预测漏洞。

4. 服务及支援 Support

集中管理客户的所有请求，然后分配给团队成员进行后续跟进，运用自动生成的后续功能通知，从而创建动态的支援团队。

5. 作业流程提醒 Alerts

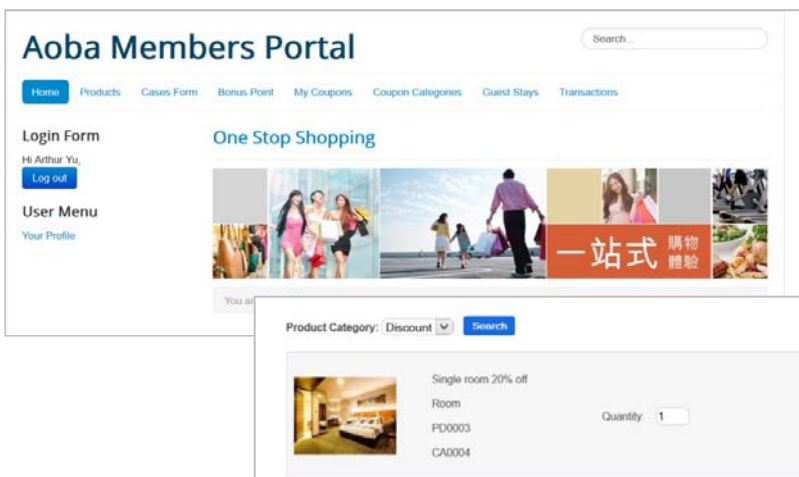
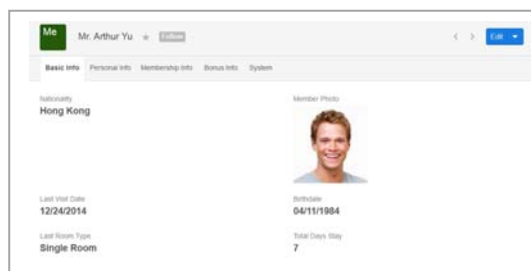
监察系统中所有的记录，对过期的任务发出警报和警告，提醒继续跟进后续任务。

6. 分析及报告 Reporting

用户驱动报告能制作列表，汇总，图表和矩阵报表。数据筛选工具能对目标客户进行简易筛选，使用 SugarReports 或等实现更复杂的需求。

7. 移动平台 Mobile

所有客户关系管理模块能应用于移动网络和移动应用程序，包括移动网络表格的程序制定。





整合选项

1. 数据整合

我们能在不同的交易系统中提供自定义的数据集成。它能支持多种不同的方法包括 Excel/CSV, XML, Webservice API 和 DB triggers. 在数据加载期间, 执行自定义数据转换。

2. 社交整合

SugarCRM 解决方案能应用于 Facebook, LinkedIn 或其他社交网站。网络连接兼容简单的集成组件插件。

3. 文件管理整合

青叶 DMS 文件管理系统是一个功能全面的文件处理及管理平台。客户关系管理系统与青叶 DMS 完全整合。在文件处理过程中直接从 CRM 上传文件或将 DMS 记录在 CRM 上自动整合。

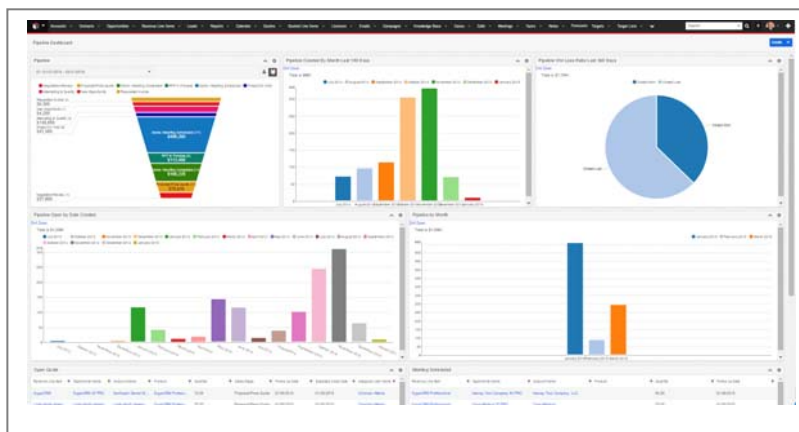
4. 作业流程整合

通过与青叶作业流程的整合, 客户关系管理系统能够为新会员提供完整的作业流程, 包括审批, 报价或促销。该作业流程甚至能延伸到外部合作伙伴和承包商!

会员增值和忠诚度

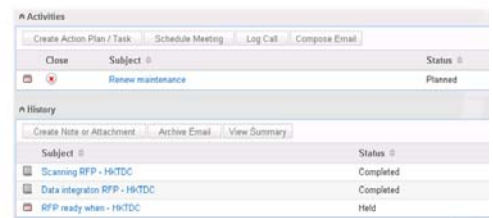
1. 会员跟踪

跟踪不同方面会员包括会员销售, 订单, 卡费, 兴趣组别, 消费爱好, 等情况。



2. 零售业务整合

整合你的销售点交易, 客户关系管理系统能自动计算积分奖赏, 从而能兑换优惠券, 此优惠券能当作礼品券使用并连接到 POS 系统。



3. 奖赏积分计算

通过 Aoba Logic Engine 的逻辑引擎, 设定某一推广活动的时间, 按会员卡的等级, 产品类别, 产品种类或组合在一起, 把以上设定条件应用到每一笔交易, 并计算和生成积分, 奖励记录。

4. 礼品现金兑换券

允许会员利用奖赏积分兑换现金券, 该现金券可以在商店作为礼品券消费使用。

5. 会员推广

会员推广通过电邮 eDM, 短信 SMS, 服务台等。推广项目可附带优惠券。提供项目成效分析, 会员分析等。推广成本更可和合作商户共同摊分。

6. 会员服务管理

会员服务管理, 请求管理流程。提供多渠道的服务沟通, 在线, 电邮, 等。

7. 会员平台 (网站, APP, WeChat)

会员网站系统与客户关系管理系统整合提供会员自助服务, 包括会员资料更新; 会员续费, 奖励积分, 礼品兑换, 新会员注册及会员服务请求帮助。



8. 平板移動銷售

系統更擁有平板銷售購物功能，它能在流動銷售終端模式處理訂單交易，然後將交易發送到 POS 系統上處理付款送貨等並完成交易。

零售商店和商場功能

1. 商店平台

提供商店核對禮品現金兌換券的應用，實時核對，保障安全並打印收據。商店推廣合作項目管理。

2. 商場服務平台

商場客戶服務台功能。會員銷售單登記以便換取積分，禮品，停車優惠，等。通過 NFC 讀卡，鏡頭拍下憑證，打印收據等功能。

呼叫中心電話

1. 點擊呼叫

基於 IP 電話系統的整合，使呼叫任務從電話記錄中直接撥打。

2. 電話來電

呼叫服務處理系統能顯示電話來電，呼叫查詢，联系方式及交易明細。

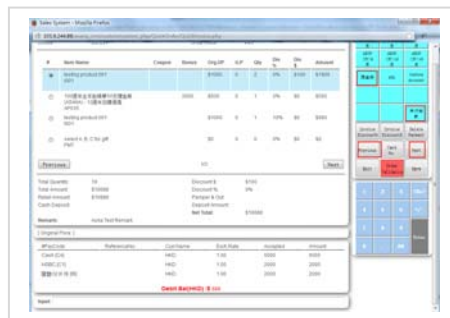
3. 完整的電話記錄

客戶關係管理系統能追蹤所有的呼入和呼出電話，能記錄所有電話錄音或未接來電信息。

大銷售隊伍平台

青葉大銷售隊伍管理平台提供 1000+ 銷售員工以上的管理，結合 CRM 後台強大的管理功能。成功擴大管理範圍，並減低 CRM 授權用戶量。

- 代理銷售隊伍
- 外判商銷售隊伍
- 外判服務商隊伍

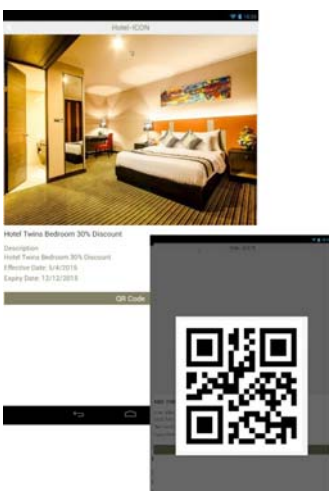


數據安全性高

客戶關係管理系統能夠依據團隊（Team Security）的概念靈活地設置其安全機制。另外用戶角色（User Role）的不同設置功能模塊的權限到字段級別，從而允許每個用戶組執行其各自的功能。

雲端服務

青葉客戶管理解決方案採用私有雲端托管（Private Cloud）合作夥伴。該系統還可安裝在自己選用的服務器（On Premise）。這是你最佳的選擇！



總結：

客戶會員關係管理系統提供了一個強大的管理平台。功能包括客戶，銷售，推廣，服務及積分獎賞等。該管理系統能整合您的銷售系統 POS, 後台業務 ERP 和服務台話音系統等。建立在 SugarCRM 的世界級客戶關係管理平台上（www.sugarcrm.com），通過青葉的整合，專用模塊和功能的開發，它便能提供一個完整的公司運作管理平台了。

青葉浩勤集團

Aoba Hopkins 青葉浩勤信息管理有限公司（www.ahimhk.com）是青葉浩勤集團旗下的科技信息服務機構。集團以香港及中國為據點，提供多元化的專業服務，包括會計、審計、稅務、商業顧問等；而我們專注於信息管理及安全方面，結合科技與專業知識，為企業優化業務流程。我們的系統產品涵蓋了客戶關係管理（CRM）、文件管理（DMS）、作業流程（Business Process）等範疇；另一方面，我們亦會因應企業的個別要求而特別訂制行業系統方案。無論遇到任何業務運作上的問題，我們的專家都會竭誠為您服務。（國內聯繫 020 38785798 x117, 132-68161733）