**CÔNG TY CỔ PHẦN FTI TRADING**Logo, company name

Description automatically generated



**TÀI LIỆU NGHIỆP VỤ QUẢN LÝ KHÁCH HÀNG THÂN THIẾT LOYALTY**



Hà Nội-15/01/2021

**MỤC LỤC**

[1. Tổng Quan Tài Liệu 2](#_Toc65854590)

[1.1. Mục đích 2](#_Toc65854591)

[1.2. Thuật ngữ và viết tắt 2](#_Toc65854592)

[2. Quy Trình Nghiệp Vụ Quản lý khách hàng thân thiết 2](#_Toc65854593)

[2.1. Loyalty – Khách hàng thân thiết 2](#_Toc65854594)

[2.2. Schedule Manager – Lên lịch gửi Email cho khách hàng. 12](#_Toc65854595)

# Tổng Quan Tài Liệu

## Mục đích

Tài liệu được xây dựng nhằm mục đích mô tả và hướng dẫn thực hiện các quy trình nghiệp vụ quản lý khách hàng thân thiết Loyalty trên **iVend Retail.**

Giải pháp là kết quả của quá trình khảo sát, yêu cầu của doanh nghiệp và sự phù hợp của hệ thống.

## Thuật ngữ và viết tắt

| STT | Thuật ngữ/ Từ viết tắt | Diễn giải |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  | POS | Point Of Sale: Điểm bán hàng |
|  |  |  |

# Quy Trình Nghiệp Vụ Quản lý khách hàng thân thiết

## Loyalty – Khách hàng thân thiết

1. **Setup Loyalty**
   * + **Administration -> Enterprise -> Loyalty: check Is Active**
     + **Operations -> Loyalty -> Loyalty Setup**

* **Registration Method (phương thức đăng kí)**: Dùng để quyết định cách tạo số thẻ khách hàng thân thiết cho khách hàng
* **Card Management:** Quản lý thẻ xác định loại Số thẻ khách hàng thân thiết được sử dụng.
* *Lưu ý:* *Nếu người dùng chọn Phương thức đăng ký là Mã khách hàng, thì giá trị được chọn trong trường này sẽ không có tác dụng.*
* **Level Allocation Method** (phương pháp phân bổ mức): Xác định các tiêu chí được sử dụng để quản lý mức độ trung thành của khách hàng
* **Check Is Default** (mặc định)
* **Award Loyalty Points on Registration:** Thưởng điểm trung thành khi đăng ký
* **Award Loyalty Currency Unit on Registration:** Tặng đơn vị tiền tệ cho mức độ trung thành khi đăng ký
* **Award Criteria:** Tiêu chí giải thưởng
* **Duration for Customer –Special Days:** Thời gian thực hiện gói – ngày đặc biệt
* **Conflict Resolution Basis:** Cơ sở giải quyết xung đột
* **Conflict Resolution Method:** Phương pháp giải quyết xung đột
* **Level Management Method (Days):** Phương pháp quản lý cấp độ (Ngày)
* **Redemption Method:** Phương thức đổi thưởng
* **Refund Method:** Phương thức hoàn tiền
* **Points Expiry Override Allowed:** Ghi đè điểm hết hạn được phép
* **Override Points Expiry Date With In (Days):** Ghi đè ngày hết hạn của điểm bằng (ngày)
* **Grace Period (Days) Allowed For Points Expiry Date Override:** Thời gian Gia hạn (Ngày) Được phép Đối với Ghi đè Ngày hết hạn Điểm
* **Points Allocation Mechanism:** Cơ chế phân bổ điểm

Graphical user interface, application

Description automatically generated

* + - Thiết lập **Points Expiry Setup** (điểm hết hạn):
* **Points Expiry Setup-> Add Row**
* **Expiry Method:** Phương thức hết hạn
* **Customer Type:** Loại khách hàng
* **Customer Value:** Giá trị khách hàng
* **Level:** Cấp độ
* **Expiry Days:** Ngày hết hạn dùng khi chọn phương thức hết hạn trượt
* **Expiry Date:** Ngày hết hạn dùng khi chọn phương thức hết hạn cố định

Graphical user interface, text, application

Description automatically generated

* + - ***Note:*** *Khi setup* ***Loyalty*** *tích vào* ***Award Points On Loyalty Tender*** *để thiết lập đổi điểm khi mua hàng*



1. **Loyalty Special Days**
   * + Setup ngày đặc biệt cho khách hàng thân thiết

Graphical user interface, text, application

Description automatically generated

1. **Loyalty Notification – Các thông báo về chương trình khách hàng thân thiết**
   * + Cấu hình Email Server: **Administrator -> System Initialization -> Communication Settings**

O iVend - Management Console 
e 
o 
Enter text to search... 
System 
Enterprise 
Communication Settings 
System Display Settings 
Country 
State 
ZO code 
Message 
Document Number Series 
System Initiaüzatbn 
App6cation Setup 
A Fümancial 
Retau 
Human Resources 
Authorizatk»n 
IT Administration 
POS Customizatbn 
Enterprise 
6.6.7425 
Communication Settings 
Passbook Settings 
Is Passbook Integrated 
API server 
Full Server Address 
Enable SSL 
Server Address 
SMTP Details 
Server Host 
User Name 
User Passvord 
Server Port 
Enable SSL 
Messaging Settings 
Enable SMS Notification 
SMS Gateway 
mbly Name 
Class Name 
Passbook 
Settings 
STOOO - Enterprise store 
SMS 
Configuration 
Test Email 
Test SMS 
12/25/2020 
smtp.gmail.com 
vnminh@ftiglobal.com.vn 
587 
Store 
0k 
12/28/2020 2: PM 
Cancel 
Notificabons: O

* + - Khi setup **Loyalty** phải check “**Enable Email Notification”**

O iVend - Management Console 
6.6.7425 
Loyalty Setup 
General 
Description 
Registration Method 
rd Management 
Level Allocation Method 
Is Default 
Award Bonus Points On Registration 
Award Bonus Currency Units On Registration 
Award Criteria 
Duration for Customer - Special Days 
omer Special Days - Bachvard 
Conflict Resolution Basis 
Conflict Resolution Method 
Level Management Method 
Redemption Method 
Refund Method 
Points Expiry Date Override Allowed 
Override Points Expiry Date within (Days) 
Grace Period (Days) allowed for Points Expiry Date Override 
Enable Email Notification 
Enable SMS Notification 
Email/SMS Service Interval (Minutes) 
Exchange Loyalty Data Beueen Store 
Award Points On Account Tender 
Award Points On Loyalty Tender 
Forward 
o 
Enter text to search... 
Loyalty 
Loyalty Setup 
Loyalty Special Days 
Loyalty Notification 
Loyalty Level 
Loyalty Plan 
Membership Group 
Loyalty Card 
Loyalty Adjustment Joumal 
Loyah,' Card Transfer 
Preprinted Loyaty Card 
BUSiness Partner 
Management 
O End of Day 
Loyalty 
Inventory 
prüg and promotbns 
Business Transactbns 
Gift CertTk:ates 
Enterprise 
Points Expiry 
Add Logo 
Setup 
STOOO - Enterprise store 
Referral Setup 
Remove Logo 
12/25/2020 
Loyalty 
oyalty 
Customer Code 
User Defined 
Total Available Points 
do 
Every Transaction 
Global 
Minimum 
Automatic 
Current Level 
All Rewards 
30 
30 
3 
Store Manager 
0k 
12/28/2020 2: 15:25 PM 
Cancel 
Nobficabons: O

* + - Setup thông báo:
* **Operations -> Loyalty -> Loyalty Notification-> New**
* **Loyalty Program:** Chọn chương trình khách hàng thân thiết
* **Email/SMS Template:** Mẫu Email gửi cho khách
* **Type:** Các loại thông báo
* **User Creation:** Gửi mail thông báo tại thời điểm đăng ký khách hàng thân thiết.
* **N Points Away From Next Level:** Thông báo cho khách hàng thân thiết về số điểm để đạt được cấp độ tiếp theo.
* **User Crosses Into Next Level:** Thông báo cho khách hàng thên thiết khi chuyển sang cấp độ tiếp theo.
* **Loyalty Points Statement:** Gửi bảng sao kê điểm cho khách hàng thân thiết.
* **User Award Redeem Points:** Thông báo khi khách hàng thân thiết tích lũy điểm hoặc đổi điểm trên máy POS.
* **Points Are About To Expire:** Thông báo khi điểm của khách hàng thân thiết sắp hết hạn.

O iVend - Management Console 
6.6.7425 
Loyalty Notification Setup 
General 
lty Program 
Description 
Type 
Email/SMS Template 
Send Email From Address 
Email Display Name 
o 
Enter text to search... 
Loyalty 
Loyalty Setup 
Loyalty Special Days 
Loyalty Notification 
Loyale,' Level 
Loyalty Plan 
Membership Group 
Loyalty Card 
Loyalty Adjustment Joumal 
Loyah,' Card Transfer 
Preprinted Loyaty Card 
BUSiness Partner 
Management 
O End of Day 
Loyalty 
Inventory 
prking and promotbns 
Business Transactbns 
Gift CertTk:ates 
Enterprise 
LoyalW 
LoyaltyNotification 
Loyalty Notification 
User Creation 
NewUserCreation 
minhvn.mmo@gmail.com 
Vü NQQC Minh 
Store Manager 
0k 
STOOO 
- Store 
12/25/2020 
12/28/2020 2: 15:25 PM 
Cancel 
Nobficabons: O

* + - Tạo mới khách hàng:
* **Operations -> Loyalty -> Loyalty Notification-> New**
* **Email:** Tạo địa chỉ email cho khách
* **Loyalty member:** Đánh dấu là khách hàng trung thành
* **Enable Loyalty Notification:** Đăng ký khách hàng nhận thông báo qua email (chú ý: Cần điền thông tin email)
* **Loyalty program:** Chọn chương trình khách hàng thân thiết cho khách hàng (chú ý: Tùy chọn này không cho phép sửa sau khi đã chọn và lưu thông tin)
* **Enable Pass Notification:** True

a iVend - Management Console 
6.6.7425 
Customer 
Date Of Birth 
Anniversary Date 
Electronic Id 
Mobile Phone 
Phone Number 
Alternate Phone Number 
Fax Number 
Email 
Web Page 
Primary Contact 
Loyalty Member 
Enable Loyalty Notification 
Loyalty Program 
Enable Pass Notification 
Referee Loyalty Id 
lty Id 
Shipping Type 
Price List 
Discount 
Active 
On Hold 
Marketing 
Payment Type 
minhvn.mmo@gmail.com 
First Name 
o 
Enter text to search... 
Business Partner 
Customer 
Customer Group 
Customer Catalog 
Customer Printing 
Vendor 
Vendor Group 
Vendor Catalog 
$ Business Partner 
Management 
End of Day 
Loyalty 
Inventory 
prking and promotbns 
a Business Transactbns 
Gift CertTk:ates 
Enterprise 
Enable GDPR (Remove Customer Information) 
Address 
Address 
Billing Address 
STOOO - Enterprise store 
Shipping 
Address 
Loyalty' 
coooooon 
0.00 % 
Account Details 
Comment 
12/25/2020 
Contacts 
Loyalty Points 
Details 
Referred 
Members 
0k 
Store Manager 
12/28/2020 2: 15:25 PM 
Cancel 
Notificabons: O 

1. **Setup Loyalty Level**
   * + Mức độ trung thành của khách hàng

* **Operations -> Loyalty -> Loyalty Level -> New**
* **Minimum Value:** Giá trị tối thiêt để đạt đến loại thẻ
* **Points Conversion Factor:** Yếu tố chuyển đổi điểm
* **Points To Local Currency:** Giá trị tiền được chuyển đổi
* **Maximum redemption percent allowed per transaction:** Số điểm được tiêu tối đa trong mỗi giao dịch

Graphical user interface, application, Word

Description automatically generated

Graphical user interface, text, application

Description automatically generated

1. **Loyalty Plan**
   * + Gói chuyển đổi điểm khách hàng thân thiết
     + **Loyalty plan -> Add Row**: Xuất hiện hàng **Plan Details**, thiết lập kế hoạch của gói đã tạo
     + Quy tắc: tiêu 1000đ được tặng 1 điểm

Graphical user interface, text, application

Description automatically generated

Graphical user interface

Description automatically generated

1. **Loyalty Membership Group**
   * + Nhóm khách hàng thân thiết
     + **Operations -> Loyalty -> Membership Group**
     + **Add Loyalty Customer:** Thêm khách hàng

Graphical user interface, application, table, Word

Description automatically generated

1. **Loyalty Card – Thẻ khách hàng thân thiết**
   * + Chọn **Loyalty Points Details** để xem thông tin về điểm được thưởng và điểm đã chi tiêu

Graphical user interface, text, application, email

Description automatically generated

Graphical user interface, application, table

Description automatically generated

## Schedule Manager – Lên lịch gửi Email cho khách hàng.

1. ***Setup Email máy chủ***
   * + **Administration -> Communication Settings**
     + **Sever Host**: Địa chỉ email máy chủ lưu trữ mặc định là smtp.gmail.com
     + **User Name** và **User Password** là địa chỉ và mật khẩu email cá nhân
     + **Server Port**: Cổng máy chủ

Machine generated alternative text:
iVend - Management Console 6.6.7425 
Enter text to search... 
System Initiaüzatbn 
Enterprise 
Corrmunication Settings 
System Display Settings 
Country 
State 
ZO code 
Message 
Document Number Series 
System Initiaüzatk»n 
App5cation Setup 
A Fümancial 
Retail 
Human Resources 
Authorizatk»n 
IT Admilistration 
POS Customiza tbn 
Enterprise 
Communication Settings 
Passbook Settings 
Is Passbook Integrated 
API Server 
Full Server Address 
Enable SSL 
Server Address 
SMTP 
Server Host 
User Name 
User Pass.vord 
Server Port 
Enable SSL 
Messaging Settüigs 
Enable SMS Notification 
SMS Gateway 
mbly Name 
Class Name 
Passbook 
Settings 
SMS 
Configuration 
Test Email 
Test SMS 
12/25/2020 
smtp.gmail.com 
thuyhue.ftjglobal@gmail.com 
587 
Store Manager 
0k 
Fasbon Shop - Fasbon Shop 
12/28/2020 8255203 AM 
Cancel 
Notificabons: O 

* + - Clink **Test Mail** để kiểm tra địa chỉ mail vừa tạo có gửi được không

Machine generated alternative text:
Communication Settings 
Passbook Settings 
Is Passbook Integrated 
API Server 
Full Server Address 
Enable SSL 
Server Address 
SMTP Details 
Server Host 
User Name 
User Passvvord 
Server Port 
Enable SSL 
Messaging Settings 
Enable SMS Notification 
SMS Gateway 
Assembly Name 
Class Name 
Enter email id. 
Test SMS 
Ok 
Cancel 
Passbook 
Settings 
SMS 
Test Email 
Configuration 
0k 
Cancel 

* + - Test thành công:

Machine generated alternative text:
25 
4.) 
Test email sent successfully. 
Passbook Settings 
Is Passbook Integrated 
API Server 
Full Server Address 
Enable SSL 
Server Address 
SMTP Details 
Server Host 
User Name 
User Pass.vord 
Server Port 
Enable SSL 
Messaging Settüigs 
Enable SMS Notification 
smtp.gmail.com 
thuyhue.ftiglobal@gmail.com 
587 
SMS Gateway 
Assembly Name 
Class Name 
Passbook 
SMS 
Test Email 
Test SMS 
0k 

* + - Lỗi: Dữ liệu đầu vào không hợp lệ

Machine generated alternative text:
iVend - Management Console 6.6.7425 
System Initiaüzatk»n 
Communication Settings 
o 
System Initiaüzatbn 
[3 Dashboards 
Enterprise 
p Type here to search 
Input string was not in a correct format. 
Passbook Settings 
Is Passbook Integrated 
API Server 
Full Server Address 
Enable SSL 
Server Address 
SMTP 
Server Host 
User Name 
User Pass.vord 
Server Port 
Enable SSL 
Messaging Settüigs 
Enable SMS Notification 
SMS Gateway 
bly Name 
Class Name 
smtp.gmail.com 
thuyhue.ftiglobal@gmail.com 
587 
Passbook 
Settings 
SMS 
Configuration 
Test Email 
Test SMS 
12/25/2020 
0k 
Fasbon Shop - Fasbon Shop 
12/25/2020 11: 1930 AM 
Cancel 
Nobficabons: O 
1134 AM 
ENG 
12/25/2020 

1. ***Setup lịch gửi mail***
   * + **Administration -> Schedule Manager -> New**
     + **Type:** Chọn loại mail muốn gửi

* **Report, Query:** Gửi báo cáo
* **Campaign:** Gửi các chương trình mail tùy chọn (Mặc định gửi cho toàn bộ khách hàng có mail trong hệ thống)
  + - **Source:** Chọn kiểu truy vẫn của Email
    - **Run On Request:** Chạy theo yêu cầu
    - **SMS Keyword:** Chỉ nhập khi chọn phương thức **Run On Request**
    - **Schedule Enabled:** Lập lịch gửi Email
* **Recurrence:** Chọn kiểu lặp lại cho email (không lặp, theo ngày, theo tuần, theo tháng, theo năm…)
* Nhập ngày bắt đầu, ngày kết thúc, số lần lặp lại (nếu muốn)
  + - **Report:** Báo cáo gửi
* **Email Template:** Mẫu email gửi cho khách hàng
* Nhập địa chỉ mail gửi, mail đến và nội dung gửi
* **Send Test Email** để gửi thử, **Send Now** để gửi luôn

Machine generated alternative text:
-c 
iVend - Management Console 
Enter text to search... 
Setup 
Search Grid Definition 
Search Grid Column Definition 
POS Transaction Info Grid 
Report Manager 
User Defined Fields 
Vabdation Rules 
Property Caption Setup 
Erred SMS Template 
Schedule Manager 
Import Data 
Export Data 
Alert Notification View 
Alert Notfication Setup 
System Initiaüzatk»n 
App5cation Setup 
Fümancial 
Retail 
Human Resources 
Authorizatk»n 
IT Admilistration 
POS Customizatbn 
Enterprise 
6.6.7425 
Schedule Setup 
General 
Description 
Type 
Source 
Run on Request 
SMS Keyv,'ord 
Schedule Enabled 
Recurrence 
Interval 
On Week Days 
Start Date 
Run upto 
Repeat Times 
End Date 
Email Template 
Mail From 
Mail To 
Subject 
Send Test Email 
Fasbon Shop - Fasbon Shop 
Interval Type 
Start Time 
End Time 
Send Now 
12/25/2020 
Emaill 
Emaill 
Campaign 
GetAllCustomerEmail-Get all customer email 
NoRepeat 
12/25/2020 
N0End 
NewlJserCreation-New user creation 
thuyhue.ftiglobal@gmail.com 
thuyhue0807@gmail.com 
thuyhue0807@gmail.com 
Loyalty Registration 
hiiji 
None 
3:16:00 PM 
12/28/2020 PM 
0k 
Cancel 
Notificabons: 0 

***NOTE:*** Trước khi setup mail phải chạy lại và tạo kết nối **Configure Service Scheduler**

Machine generated alternative text:
NO 
Quick Notes 
+ Nhöp dia chi email gdri, dia chi email dén vå nöi dung 
NOTE: V6i phLYcrng th[rc Campaign thi khöng an nhöp Mail To 
Send Test Email dé gdri thå', Send Now dé gdri luån 
12/28/2020 8>41 
Configure Service 
Report Web Viewer 
wend API 
Connection Manager 
Exit 
Replication 
0k 
Cancel 
Notificabons: 