### GIẢI PHÁP LOYALTY T<mark>OÀN DIỆN</mark>







# GIỚI THIỆU

Smart Loyalty được xây dựng bởi những thành viên có trên 15 năm kinh nghiệm trong các lĩnh vực khách hàng thường xuyên, marketing, phát triển phần mềm.

Smart Loyalty hiện sở hữu các chuyên gia hàng đầu thị trường về loyalty marketing và hợp tác với các công ty lớn chuyên về loyalty trên thế giới.

Loyalty marketing là một khái niệm không mới, nhưng chưa được tận dụng triệt để và phát huy tối đa sức mạnh của nó tại Việt Nam. Đặc biệt, thị trường Việt Nam còn thiếu một giải pháp phần mềm Loyalty thực sự chuyên nghiệp để hỗ trợ tốt nhất các doanh nghiệp thực hiện các ý tưởng của mình đối với chương trình Loyalty.

Smart Loyalty là phần mềm đầu tiên trên thị trường được xây dựng cho các chương trình Loyalty với những quy tắc được cài đặt sẵn, được tổng hợp từ kinh nghiệm của nhiều chương trình tại Việt Nam và trên thế giới. Các dịch vụ giá trị gia tăng sẽ cung cấp cho doanh nghiệp một giải pháp toàn diện.

Smart Loyalty cung cấp tất cả những gì doanh nghiệp cần để xây dựng một chương trình Loyalty hiệu quả!



# CÁC CỔ ĐÔNG







H2T sở hữu đội ngũ chuyên gia hàng đầu về loyalty marketing tại Việt nam.



Hơn 10 năm kinh nghiệm về phát triển phần mềm



### Phát triển kinh doanh

Là đối tác kinh doanh của Zoho tại Việt nam



# KHÁCH HÀNG &ĐỐI TÁC















ĐỐI TÁC DUY NHẤT TẠI VIỆT NAM CỦA COLLINSON





## GIẢI PHÁP TƯ VẤN TRỌN GÓI



Thiết kế chương trình

- Thiết kế các quy định của chương trình
- Xây dựng KPI
- Thiết kế quy trình vận hành và quản lý



Nền tảng loyalty

- Hệ thống lõi
- Hệ thống vệ tinh
- Website
- Ứng dụng trên điện thoại di động



Vận hành chương trình

- Chiến lược chương trình
- Các chiến dịch định kỳ
- Báo cáo và phân tích
- Đào tạo





Ms. HOA LAN HƯƠNG

### SMART LOYALTY

# PHỤ TRÁCH DỰ ÁN

- 02 năm kinh nghiệm là Giám đốc Phát triển sản phẩm Loyalty của Consortio Services Việt Nam- một trong những công ty đầu tiên cung cấp dịch vụ khách hàng cá nhân cao cấp (concierge service) tại Việt Nam.
- 03 năm kinh nghiệm quản trị chính sách và dịch vụ của chương trình Lotusmiles- Vietnam Airlines.
- Đàm phán và điều hành các hợp đồng với gần 50 đối tác của chương trình Lotusmiles.
- Đại diện Vietnam Airlines về Loyalty trong Loyalty Working Group của liên minh SkyTeam.
- Đại diện Vietnam Airlines trong Nhóm đàm phán hợp đồng khách hàng lớn toàn cầu của liên minh SkyTeam.
- 08 năm kinh nghiệm điều hành mạng bán tại châu Âu và Bắc Mỹ.
- 01 năm kinh nghiệm về phân tích số liệu và phát triển sản phẩm bổ trợ.





# Khách hàng trung thành

### & Lợi ích của doanh nghiệp

Khách hàng chi tiêu nhiều hơn 46% nếu công ty có chương trình khách hàng thân thiết.

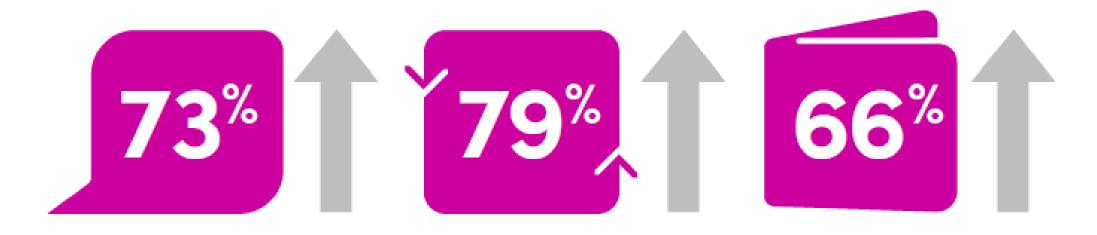
Trung bình 1 khách hàng thường xuyên đem lại giá trị cao gấp 10 lần khách mua lần đầu.

Khách hàng trung thành tăng 3% sẽ giảm chi phí 10%.

50% người tiêu dùng sẵn sàng thay đổi hành vi để đạt hạng cao hơn trong chương trình loyalty.

58% hội viên của chương trình loyalty mua hàng ít nhất 1 lần/tháng.

### ĐỘNG LỰC TÍCH CỰC TỪ KHÁCH HÀNG TRUNG THÀNH



### SAY

73% khách hàng trung thành sẵn sàng giới thiệu thương hiệu đến bạn bè và người thân

### STAY

79% khách hàng sẽ tiếp tục mua sắm tại thương hiệu nếu hài lòng với chương trình loyalty

### SPEND

66% khách hàng tăng chi tiêu để tối ưu các lợi ích nhận được từ chương trình loyalty





#### Bạn gặp khó khăn khi xây dựng chương trình loyalty?

### SMART LOYALTY

- ▶ Bạn không biết nên chăm sóc khách hàng trung thành của mình như thế nào?
- ▶ Bạn không nhận diện được khách hàng thường xuyên và tặng thưởng cho sự gắn bó của họ?
- ▶ Bạn đã xây dựng chương trình loyalty nhưng chưa thu hút được khách hàng?
- Hệ thống phần mềm chưa đáp ứng được các ý tưởng của bạn?
- ▶ Bạn không có nhân sự đế phụ trách chương trình loyalty?
- Bạn không đánh giá được hiệu quả khi đầu tư cho chương trình loyalty?

Smart Loyalty là công cụ giúp giải quyết đến 80% các khó khăn của doanh nghiệp khi xây dựng và quản trị chương trình loyalty!



## NHỮNG LỢI ÍCH KHI SỬ DỤNG SMART LOYALTY



#### GIA TĂNG TỈ LỆ KHÁCH QUAY LẠI MUA HÀNG

Tỉ lệ khách quay lại tăng 5% sẽ giúp tăng lợi nhuận từ 25 - 95%.



TĂNG GIÁ TRỊ ĐƠN HÀNG TRUNG BÌNH Doanh thu trung bình của hội viên cao hơn 12 - 18% so với khách hàng thông thường.



#### GIẨM CHI PHÍ THU HÚT KHÁCH HÀNG

Chi phí thu hút 1 khách hàng mới gấp 5 lần chi phí duy trì 1 khách hàng hiện tại.



#### BẢO VỆ KHÁCH HÀNG TRƯỚC ĐỐI THỦ CẠNH TRANH

Hội viên của chương trình loyalty sẽ chấp nhận mức chênh lệch giá từ 8 - 13% so với đối thủ cạnh tranh.



#### GIẢM CẠNH TRANH BẰNG GIÁ

GIAM CẠNH TRANH BANG GIA
Loyalty là công cụ giúp doanh nghiệp hạn chế các biện pháp cạnh tranh giảm giá. Những khách hàng thu hút được bằng giảm giá sẽ nhanh chóng rời bỏ nếu đối thủ đưa ra mức giảm giá hấp dẫn hơn.



#### THAY ĐỔI HÀNH VI KHÁCH HÀNG THEO HƯỚNG MONG MUỐN

Các chính sách loyalty định hướng khách hàng vào những sản phẩm mong muốn và giai đoạn mong muốn.



#### HIỂU BIẾT CHI TIẾT VỀ KHÁCH HÀNG

Loyalty là công cụ giúp xây dựng cơ sở dữ liệu khách hàng chi tiết và phong phú.



#### CÁ NHÂN HÓA KHÁCH HÀNG

Dựa trên cơ sở dữ liệu loyalty, doanh nghiệp xây dựng được các thông điệp đến từng hội viên theo đúng sở thích và thói quen mua hàng. Doanh nghiệp có thể xây dựng những thông điệp và chào hàng mang tính cá nhân hóa, gửi đến đúng khách hàng, vào đúng thời điểm phù hợp.







Smart Loyalty cung cấp một hệ thống chuyên sâu với tính linh hoạt cao, giúp doanh nghiệp dễ dàng cài đặt và quản trị chương trình loyalty. Hệ thống tích hợp sẵn các bộ quy định về hội viên, hệ số tích điểm, quản trị chương trình khuyến mại, mạng lưới 3.500 điểm trả thưởng tại Việt Nam và bộ báo cáo phân tích chuyên sâu.



# CÁC TÍNH NĂNG NỔI BẬT



#### CÀI ĐẶT NHANH CHÓNG

Hệ thống hoạt động trên nền điện toán đám mây, đảm bảo hoạt động 24/24h với các tiêu chuẩn bảo mật thông tin nghiêm ngặt nhất. Quy trình cài đặt dễ dàng, tự động hóa hoàn toàn.



#### DỮ LIỆU KHÁCH HÀNG LÀ CỦA BẠN

Với Smart Loyalty, bạn hoàn toàn sở hữu dữ liệu khách hàng. Thông tin khách hàng của bạn được lưu trữ tại một trong những trung tâm dữ liệu có tiêu chuẩn bảo mật cao nhất tại Việt Nam. Ngay cả khi kết nối với các đối tác khác thì việc trao đổi dữ liệu cũng đảm bảo tính bảo mật tối đa cho doanh nghiệp.



#### PHÂN QUYỀN THEO BỘ PHẬN

Trên hệ thống đã có sẵn định nghĩa về phân quyền cho các bộ phận khác nhau trong doanh nghiệp. Bạn cũng có thể tùy biến phân quyền cho một số nhân viên trong nhóm theo các tác vụ khác nhau. Lãnh đạo doanh nghiệp có thể theo dõi các tác vụ mà nhân viên dưới quyền mình thực hiện.



#### THÂN THIỆN VỚI NGƯỜI DÙNG

Hệ thống được thiết kế với giao diện và ngôn ngữ đơn giản. Bạn có thể sử dụng thành thạo chỉ sau 2 ngày đào tạo.



# CÁC TÍNH NĂNG NỔI BẬT



#### HỆ THỐNG LINH HOẠT VỚI MỌI NHU CẦU

Bạn là một doanh nghiệp lớn với một chuỗi cửa hàng hay là một cửa hàng nhỏ? Bạn muốn sử dụng thẻ cứng hoặc thẻ ảo? Bạn muốn phân nhóm và tặng thưởng nhiều hơn cho các khách hàng mua sản phẩm đắt tiền? Bạn muốn đưa ra những chiến dịch với các điều kiện khác nhau?... Tất cả được cài đặt sẵn trong Smart Loyalty và bạn chỉ cần điều chỉnh các tham số.



#### DANH MỤC PHẦN THƯỞNG ĐA DẠNG

Bạn có thể linh hoạt xây dựng danh mục thưởng trên hệ thống Smart Loyalty bằng cách tạo các voucher khác nhau một cách tự động. Hệ thống cũng được kết nối sẵn với 3.500 điểm trả thưởng tại Việt Nam với hàng ngàn phần thưởng.



#### CÁC CHỈ SỐ ĐÁNH GIÁ

Bạn gặp khó khăn khi đánh giá hiệu quả của chương trình loyalty? Smart Loyalty đã xây dựng sẵn bộ báo cáo chi tiết với nhiều nhóm chỉ số khác nhau. Đối với một số chỉ số quan trọng, Smart Loyalty sẽ giúp bạn đánh giá và so sánh với mức chỉ số lý tưởng.



# QUY TẮC TÍCH ĐIỂM ĐA DẠNG

















Tích điểm khi chi tiêu



Giá trị giao dịch



Số lần giao dịch



Hệ số riêng theo nhóm



Đăng ký



Ngày đặc biệt



Happy hour



Sinh nhật



Mặc định

Giá trị

Tần suất

Nhóm sản phẩm

Welcome

Sự kiện

Định kỳ

Sinh nhật



draw





Khảo sát



Giới thiệu



Tặng điểm



Đánh giá



**Email** 





# DANH MỤC PHẦN THƯỞNG PHONG PHÚ

#### Sản phẩm miễn phí hoặc giảm giá



Hệ thống tự động tạo voucher tặng khách hàng hoặc kết nối với hệ thống e-commerce của doanh nghiệp

# Hệ thống điểm trả thưởng của Smart Loyalty



Kết nối ngay với hệ thống 3.500 điểm trả thưởng của Smart Loyalty. Việc kết nối hoàn toàn miễn phí!

# Các đối tác sẵn có của doanh nghiệp



Chúng tôi sẽ giúp họ kết nối vào hệ thống trả thưởng của Smart Loyalty hoặc kết nối riêng cho doanh nghiệp.

### MẠNG LƯỚI ĐỐI TÁC TRẢ THƯỞNG



Hội viên được lựa chọn trả thưởng tại hơn 90 đối tác và 3.500 điểm trả thưởng trên toàn quốc

















#### Mua sắm





Làm đẹp



Du lịch

































# PHÂN HẠNG HỘI VIÊN

- Smart Loyalty giúp bạn nhận diện được các khách hàng cao cấp và chăm sóc theo cách riêng biệt.
- > Tiêu chí phân hạng cực kỳ linh hoạt:
  - Bạn được lựa chọn tiêu chí phân hạng theo điểm tích lũy, theo tổng số tiền chi tiêu, hoặc theo số lần đến mua hàng.
  - Bạn không muốn gọi các hạng thẻ theo những tên phổ biến Bạc, Vàng, Bạch kim? Smart Loyalty cho phép bạn đặt tên riêng cho các hạng thẻ và các loại điểm.
- Bạn có thể tùy chọn sử dụng thẻ vật lý hoặc thẻ ảo. Smart Loyalty sẽ hiển thị tự động hình ảnh thẻ trong hồ sơ hội viên.
- Hội viên ở từng hạng thẻ được hưởng các ưu đãi khác nhau. Smart Loyalty đã có sẵn các ưu đãi và bạn chỉ cần lựa chọn áp dụng ưu đãi gì cho từng hạng thẻ cụ thể.





Top 10% khách hàng chi tiêu nhiều gấp 3 lần trung bình cho 1 đơn hàng, trong khi top 1% tiêu gấp 5 lần



# CÁ NHÂN HÓA KHÁCH HÀNG







Kích thích mua hàng thêm



Bán chéo các sản phẩm khác



Chúc mừng nâng hạng



Chào mừng khi khách hàng quay lại



Níu chân khách hàng sắp rời bỏ



Thúc giục quay lại mua hàng



Chúc mừng ngày đặc biệt



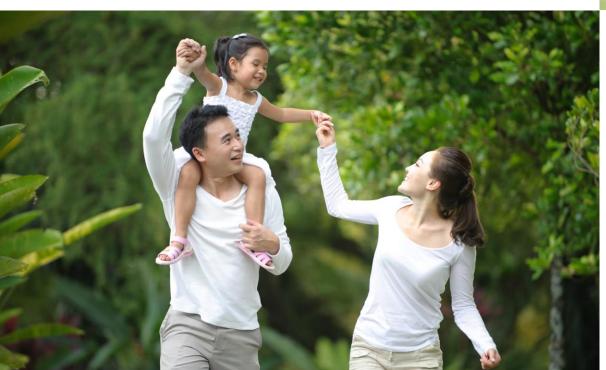
Chúc mừng sinh nhật

Smart Loyalty cung cấp hơn 30 mẫu email marketing và sms để bạn lựa chọn gửi đến từng khách hàng trong từng thời điểm cụ thể



# GIỚI THIỆU HỘI VIÊN

- Tính năng "Giới thiệu hội viên" của Smart Loyalty giúp khách hàng có thể giới thiệu thêm khách hàng và được tặng thưởng theo số khách hàng mình giới thiệu.
- Quy trình được thực hiện tự động và rất đơn giản cho khách hàng.
- Smart Loyalty giúp bạn phát triển khách hàng mới ngay từ những khách hàng đang sử dụng dịch vụ.



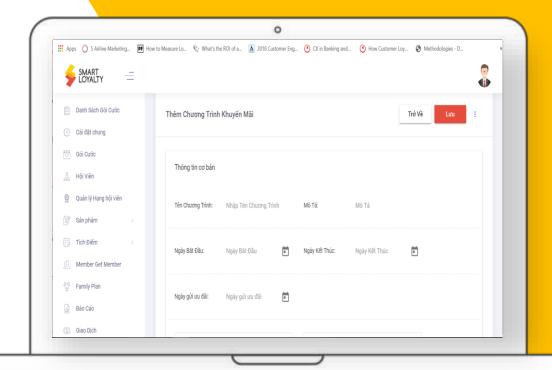


### **SMART FAMILY**

- Tính năng "Smart Family" giúp khách hàng được tạo nhóm và chia sẻ quyền lợi với gia định, người thân và bạn bè.
- Với Smart Loyalty, bạn không chỉ chăm sóc khách hàng, mà còn chăm sóc những người thân của họ, từ đó tăng cơ hội tiếp xúc với các khách hàng tiềm năng.
- 65% khách hàng muốn chia sẻ các phần thưởng với người thân, bạn bè hoặc làm từ thiện.
- 70% khách hàng sẽ mua hàng thường xuyên hơn và 45% sẽ chi tiêu nhiều hơn nếu được chia sẻ phần thưởng.

## TẠO CHƯƠNG TRÌNH KHUYẾN MẠI VỚI CÁC THAM SỐ

- > Đặt tên cho chương trình
- Đặt thời gian khuyến mại
- > Tùy chọn loại tài khoản active hay không
- > Tùy chọn loại điểm tặng
- Tùy chọn hình thức khuyến mại: nhân điểm, tặng điểm, giảm giá...
- Tùy chọn giới hạn áp dụng: loại hội viên, loại sản phẩm, giới hạn số người tối đa được hưởng khuyến mại, giới hạn tổng quỹ điểm khuyến mại...
- > Tùy chọn cài đặt riêng cho điểm khuyến mại.





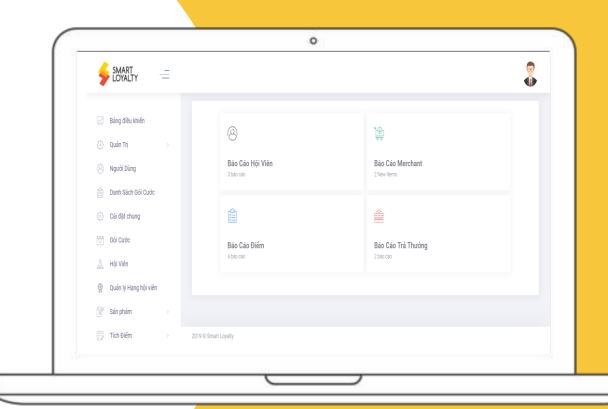
# BÁO CÁO VÀ PHÂN TÍCH

# Các loại báo cáo khác nhau chia thành 4 nhóm chính:

- Báo cáo hôi viên
- Báo cáo điểm
- Báo cáo merchant
- Báo cáo trả thưởng

### Một số chỉ tiêu nổi bật:

- Chi tiêu của khách hàng
- Tỉ lệ hội viên active
- Cơ cấu giao dịch
- Lượng hội viên mới
- Các giao dịch trả thưởng
- Merchant nổi bật
- Phần thưởng được ưa thích
- KPI từng chương trình khuyến mại
- Đánh giá chi phí trên 1 điểm (Cost per point-CPP)





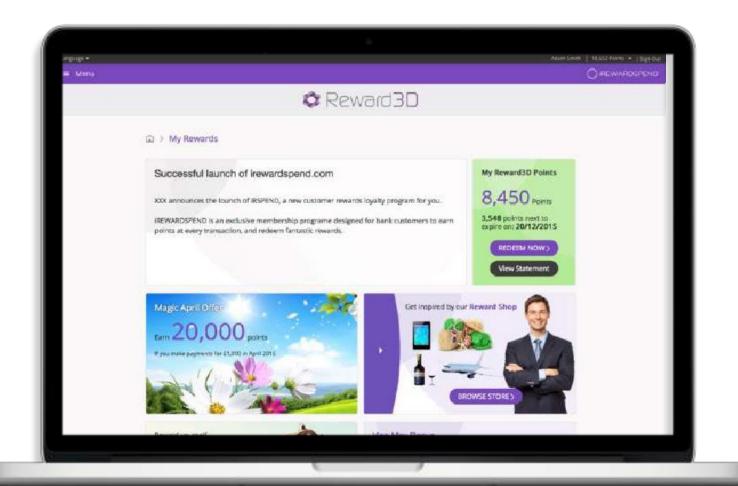
### KHÔNG CHỈ CUNG CẤP PHẦN MỀM



- Rà soát, đánh giá các chỉ số thực hiện
- Thiết kế "may đo" chương trình loyalty
- Đào tạo nhân viên của doanh nghiệp
- Gói dịch vụ quản trị chương trình loyalty theo các KPI đã được thống nhất
- Hỗ trợ xử lý sự cố hệ thống



## WEBSITE VÀ ỨNG DỤNG DI ĐỘNG











### ĐỂ BIẾT THÊM CHI TIẾT HOẶC YÊU CẦU DEMO, XIN MỜI LIÊN HỆ:

#### **SMART LOYALTY TECH.,JSC**

Địa chỉ: Tầng 6, Tòa nhà Việt Á, số 9 Duy Tân,

Cầu Giấy, Hà Nội.

Email: huonghl@smartloyalty.vn

Điện thoại: 098 339 9866

