

Key Benefits

Scalable loyalty engine : ด้วยโมดูลต่างๆของ V-Loyalty รองรับความต้องการทางธุรกิจของคุณ สามารถเลือกใช้งาน และปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม

Flexible multi-channel loyalty solution : V-Loyalty มีเฟรมเวิร์กที่ออกแบบมาให้มีความยืดหยุ่น ใช้งานง่าย เหมาะสมกับ business user จัดการข้อมูลลูกค้าแบบ customer-centric ด้วยมุมมอง 360 องศา พร้อมด้วย multi-channel loyalty solution ซึ่งช่วยสนับสนุนกิจกรรมการสร้างลูกค้าที่ดี การรักษาลูกค้า ด้วยช่องทางสื่อสารกับลูกค้าที่ครอบคลุมได้อย่างครบวงจร

Internationalize : เพิ่มความยืดหยุ่นด้วยความสามารถปรับเปลี่ยนการตั้งค่าภาษาบนหน้า application ได้หลากหลาย พร้อมทั้งสามารถปรับเปลี่ยนค่าเงินได้ทุกสกุลเงิน (custom currency)

Automating loyalty management & enhanced efficiency : ช่วยลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ทั้งในด้านการบริหาร การขาย การตลาด ลูกค้าสัมพันธ์ ด้วยกระบวนการบริหารจัดการความจงรักภักดีแบบอัตโนมัติ ตั้งแต่การวางแผนการทำ loyalty program, campaign management ตลอดจนการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า การจัดการคะแนน (loyalty points) ติดตามประเมินผลการทำกิจกรรมต่างๆของลูกค้า ด้วย customer self-service ซึ่งในรูปแบบของ Web channel, Mobile, และ Kiosk

Improving Integration of Decision Making Process : การเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการตัดสินใจ โดยการใช้ระบบฐานข้อมูลของลูกค้าร่วมกันในฝ่ายต่างๆของบริษัท และผู้บริหารสามารถดึงข้อมูลจากระบบต่างๆมาประกอบการตัดสินใจ เช่น รายละเอียดของลูกค้าที่ติดต่อเข้ามาในฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center), รายละเอียดของกรจ่ายเงินของลูกค้าจากฝ่ายขาย (Sales), กิจกรรมทางการตลาดที่เสนอให้ลูกค้าแต่ละกลุ่มหรือแต่ละบุคคลจากฝ่ายการตลาด (Marketing) และการควบคุมปริมาณสินค้าในแต่ละช่วงจากฝ่ายสินค้าคงคลัง (Inventory Control) เป็นต้น

Drive your business with insight analytics : ด้วยคุณสมบัติของ V-Loyalty ที่ช่วยคุณวิเคราะห์ข้อมูลที่เกิดจากการดำเนินงาน พฤติกรรมของลูกค้า เพื่อให้เข้าใจ เข้าถึง ความต้องการของลูกค้าได้ทั้งหมด และด้วยการประมวลผลแบบเรียลไทม์ จะช่วยสนับสนุนกระบวนการตัดสินใจทางธุรกิจ ให้ขับเคลื่อนไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในโลกธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างชาญฉลาด

Confidence, Optimize and Continue : เนื่องจากเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ในการเลือกผลิตภัณฑ์จาก V-Smart คุณจะมีใจได้ว่า ได้เลือกโซลูชันที่เหมาะสมที่สุดในการใช้งาน ผ่านการทดสอบมาแล้ว และเรายังคงเดินหน้าพัฒนาโซลูชันใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการทางธุรกิจ และให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างต่อเนื่อง



Technical Specification

Build on Dynamics CRM Platform Available on 2011,
Microsoft core technology



V-SMART CO., LTD.

27 Soi Ramkhamhaeng 11, Huamark, Bangkok Bangkok 10240 Tel : +66 (0) 2719 9040, Fax : +66 (0) 2319 9119
<http://www.v-smart.com>



Experience the Technology that can Build Customer Loyalty and Increase Profit



ท่ามกลางการแข่งขันทางธุรกิจที่สูงมากในปัจจุบัน ความพยายามที่จะรักษาฐานลูกค้า โดยการสร้างความพึงพอใจ เพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง เป็นหนึ่งในกลยุทธ์ที่ประสบความสำเร็จและได้รับความนิยมน้อย่างสูง

บริษัท วี-สมาร์ท จำกัด ได้สังเกตเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์จากกลยุทธ์ดังกล่าว ในการเพิ่มศักยภาพที่จะเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดี การดึงดูดลูกค้า และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงใจ จึงได้พัฒนา V-Loyalty Solution ให้เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการมีโลกลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมาย อีกทั้งยังเป็นการรักษาสัมพันธภาพที่ดีกับลูกค้าขององค์กรนั้นๆ ด้วย ทั้งนี้ V-Loyalty Solution ถูกพัฒนาขึ้นมาโดยใช้ Framework ของ Microsoft Dynamic CRM เพื่อให้เป็นระบบลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ ประกอบด้วย 8 Modules หลัก ดังนี้



1. Customer Relationship Management : PREPARE AND RECORD CUSTOMER INFORMATION

Customer Relationship Management Module ช่วยในการจัดเตรียมข้อมูลลูกค้า (Customer Enrollment), การจัดการเรื่องร้องเรียน หรือความต้องการของลูกค้าแจ้งเข้ามา (Customer Feedback), ประวัติการใช้บริการและฐานข้อมูลความรู้ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ Customer Service ด้วย คุณสมบัติหลากหลายที่มีความสะดวกและเหมาะสมในการให้บริการ เพื่อให้เกิดบริการที่มีประสิทธิภาพ สามารถปรับปรุงข้อมูลของลูกค้า และการกำหนดกลุ่มลูกค้าซึ่งเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการบริหารจัดการข้อมูลสมาชิก ด้วยคุณสมบัติซึ่งง่ายต่อการใช้งานสำหรับผู้ใช้งาน มีความสามารถในการปรับเปลี่ยน (Customize) ขั้นตอนการใช้งานให้ตรงกับความต้องการ

2. Card Management : PREPARE AND RECORD CUSTOMER BEHAVIOR

Card Management Module มีความสามารถในการจัดเตรียมข้อมูลบัตร บันทึกข้อมูลลูกค้าหรือสมาชิกองค์กร (Card Personalization), บริหารจัดการคลังบัตร (Card Inventory), ตรวจสอบและเปลี่ยนแปลงสถานะของบัตร และการอ่าน/เขียนข้อมูลไมโครชิป (Card Management & Key Management) ซึ่งเป็นบริการเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการบริหารจัดการบัตร



3. Mobility & Kiosk

Mobility : ACCESS ANYTIME ANYWHERE ANY DEVICE

เป็นการเพิ่มความสามารถให้เข้าถึงข้อมูลและประวัติลูกค้าได้รวดเร็ว ทั้งแบบ Online/Offline รองรับทั้ง Blackberry, iPhone, Windows Mobile, และ Android ซึ่งทำให้ผู้ใช้งานมีเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยผู้ใช้สามารถ download application ในมือถือบนอุปกรณ์มือถือได้อย่างสะดวกและง่ายดาย

Kiosk : CUSTOMER SELF-SERVICE ANYTIME

เป็นกลยุทธ์ที่แยกแยะในการเพิ่มช่องทางในการให้บริการลูกค้า และช่องทางการตลาดที่มีความยั่งยืน ทั้งนี้ระบบรองรับการอ่านบัตรประชาชนแบบแม่เหล็ก โดย Application บริการ ลูกค้าสามารถดูประวัติการรับบริการของตนเอง, การตรวจสอบแต้ม, การแลกของรางวัล, การแจ้งข้อมูลข่าวสารแก่สมาชิก, และการลงทะเบียนอัตโนมัติ เป็นต้น นอกจากนี้ระบบยังถูก

ออกแบบให้มีความยืดหยุ่น สามารถปรับ Application ใหม่ๆ ตามความเหมาะสมกับลักษณะของธุรกิจของลูกค้าได้อีกด้วย

4. Customer Self-Service : CUSTOMER WEB PORTAL

การเข้าถึงข้อมูลและประวัติลูกค้าได้อย่างรวดเร็วแบบ Online ผ่าน Customer Web Portal เพื่อสามารถอัปเดตข้อมูลส่วนตัว, ตรวจสอบคะแนน, แจ้งเรื่องร้องเรียน, การขอแลกของรางวัล, ติดตามสถานะเรื่องต่างๆ และข่าวสารประชาสัมพันธ์สำหรับลูกค้า ซึ่ง Customer Self-Service Module ทำให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูล ทำธุรกรรม และเข้าถึงกิจกรรมต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในแบบ Interactive

5. Sales Force Automation : MANAGE LEAD OPPORTUNITY AND PROSPECT

เพื่อสนับสนุนและเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงานในส่วนการขาย Sales Force Automation Module มีคุณสมบัติที่สามารถใช้งานได้แบบ Real Time, มี Interface ที่ง่ายต่อการใช้งาน, เชื่อมต่อกับโปรแกรม Microsoft Office ซึ่งผู้ใช้ส่วนใหญ่คุ้นเคย ช่วยให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ Sales Force Automation Module ประกอบด้วย ส่วนการวางแผนการขาย, การสร้างฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อแสดงให้เห็นโอกาสใหม่ๆ ทางการขาย, การจัดการ Lead, การตั้งค่าเขตพื้นที่การขาย ทีมขาย, การกำหนดลูกค้าเป้าหมายและกิจกรรมต่างๆ โดยอัตโนมัติ ตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ล่วงหน้า, มีรายการที่ช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ (เช่น รายงานแนวโน้มของ Lead, ส่วนลด, ยอดขายสูงสุด) รวมถึงมีส่วนที่เชื่อมโยงกับการตลาดอีกด้วย

6. Credit and Debit Management : MANAGING YOUR CARD

ใช้สำหรับการบริหารจัดการทุกหนี้ และเจ้าหน้าที่เกิดขึ้น จากการใช้บัตร โดยมีความสามารถครอบคลุมทั้งด้าน การจัดการซื้อร้านค้า การจัดการข้อมูลเขตการขาย การจัดการข้อมูลผลิตภัณฑ์ เก็บข้อมูลการใช้บัตรในแต่ละวัน พร้อมทั้งการ Settlement & Reconcile ยอดขายทุกสิ้นวัน การกำหนดเงื่อนไขในการคำนวณดอกเบี้ย และคำนวณดอกเบี้ยที่เกิดจากการใช้บัตร ตลอดจนการออกใบแจ้งหนี้ รวมทั้งการรับชำระหนี้ นอกจากนี้ยังสามารถตั้งค่าแล้ว ยังได้ออกแบบให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบ ERP เดิมของลูกค้าผ่าน Web Service เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นในการใช้งานร่วมกับระบบอื่น ได้อย่างมีประสิทธิภาพ



7. Marketing Events : GENERATE DEMAND

เครื่องมือสำหรับการบริหารจัดการแคมเปญ (Campaign Management) ด้วยความสามารถแบ่งกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย (Customer Segment) สร้าง campaign template การติดตามสถานะ การตอบสนองของลูกค้า (Campaign Response) หรือแคมเปญแบบ, การทำ Loyalty Program, Point Management ซึ่งประกอบด้วยการทำงานเบื้องต้นของกิจกรรมแคมเปญ, การจัดการระบบ, การจัดการของรางวัล, การแลกของรางวัล เป็นต้น, การวิเคราะห์ผลการตลาดที่ชาญฉลาด ซึ่งจะช่วยให้ประสิทธิภาพของ Marketing Program, การสร้าง Demand, การทำกิจกรรมนอกสถานที่โดยเชื่อมโยงกับสมาชิก (Loyalty Card) เป็นต้น นอกจากนี้ยังสามารถทำงานได้ทั้งแบบ Online/Offline และมีรายงานสรุป รายงานการวิเคราะห์ เพื่อสนับสนุนการวัดผลการดำเนินงาน พร้อมด้วย Call Center Interface อีกด้วย นับเป็นเครื่องมือที่มีความครบถ้วนและครอบคลุม ที่ช่วยให้เข้าถึงลูกค้าและกลุ่มเป้าหมาย เพื่อผลตอบแทนสูงสุด

8. Analytics : UNDERSTANDING INSIGHT

ด้วยข้อมูลที่จัดเก็บอยู่เป็นจำนวนมากในระบบ Loyalty และระบบที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมาใช้ในการวางแผน และวิเคราะห์ความเป็นไปของธุรกิจเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจภายใต้สารสนเทศและองค์ความรู้ที่ได้จากข้อมูลจริง ด้วยการวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้า การตอบสนองต่อแคมเปญ ไปจนถึงช่องทาง เพื่อให้อำนาจถึงความต้องการของลูกค้า และนำไปสู่การทำการตลาดทั้งในแบบ Mass Marketing และ Customized Marketing อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ได้มาซึ่งลูกค้ากลุ่มใหม่ๆ และสามารถรักษารฐานลูกค้าที่มีอยู่เดิมไว้ (Customer Retention) ด้วยการสร้างความจงรักภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty) และเพิ่มมูลค่าที่ลูกค้าจะสร้างให้กับธุรกิจได้ (Increase Customer Value) เป็นต้น

