



**ibsoftware**

# 忠诚度管理系统

## 提升忠诚度的价值

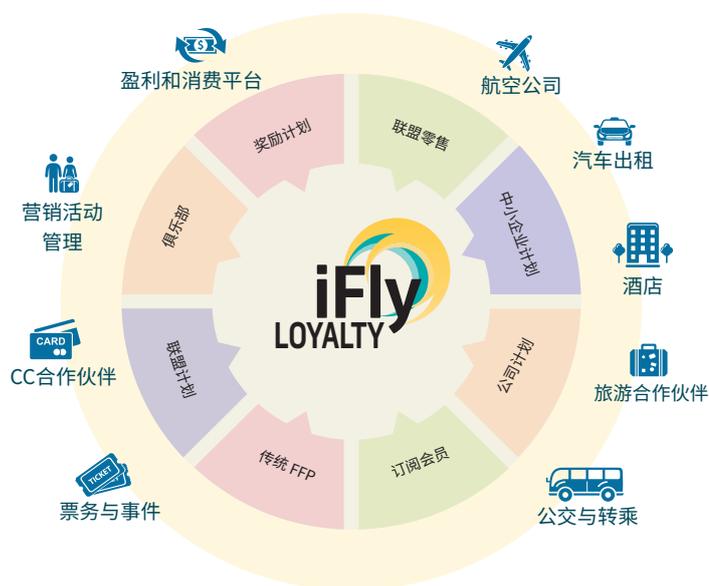
**ifly**  
LOYALTY

### 忠诚度管理系统

在企业以客户为中心的任何计划或客户关系管理（CRM）策略中，忠诚度计划堪称基石。IBS凭借其在航空领域的丰富经验，开发了一款面向航空公司的新一代忠诚度管理产品，并可满足航空业的各类需要（如飞行常客计划（FFP）、联盟计划、中小企业及企业计划以及其他各类计划）。iFly Loyalty能够支持“单一客户记录”策略，并通过任何渠道涵盖企业的任何和所有客户。忠诚度营销专业人员可利用iFly Loyalty全面掌控忠诚度计划，同时确保在高度竞争性市场中提供有效支持。

iFly Loyalty的设计目标是，使忠诚度营销人员能够通过一套工具有效开展其忠诚度计划和策略，以拓展市场并增加营收。iFly Loyalty实现了端对端忠诚度计划管理，所涉范围包括从建立计划、设置业务规则到合作伙伴管理和记账，以及从日常运营事务到月末财务会计与库报告。有了iFly Loyalty的复杂功能、灵活的平台及与合作伙伴整合的能力，您便可满足客户要求，制定卓越的忠诚度计划，使盈利和消费有更多选择，以最大限度地提高客户钱包份额及品牌亲和力。除了这些标准的忠诚度管理功能之外，iFly Loyalty也配置了社交媒体整合功能，以提升客户体验和助其参与互动的游戏化优势策略。全渠道布局也支持所有这些功能，帮助留住客户并实现价值最大化。忠诚度移动应用程序强化了通过个性化增强体验创造价值的举措。

## 灵活的平台 支持多项计划



## 优点支持多项计划 满足忠诚度要求的解决方案

**收益超出传统FFP:** 与传统FFP模式相比，成功的忠诚度计划超乎想象地实现增长，这些计划包括联盟计划、中小企业计划、企业计划及其他各类忠诚度计划。iFly Loyalty已成为支持忠诚度计划发展的领头羊，因为它能够与零售POS系统、奖励店铺和各类合作伙伴实现快速、轻松的整合。

**提高品牌亲和力:** 相较于对面向社区客户体验漠不关心的公司，那些奉行客户紧密互动政策的公司，其品牌忠诚度是前者的两倍。iFly Loyalty独一无二的客户互动机制（如移动应用程序、社交媒体连接平台和游戏化）确保客户与您一路同行。

**通过合作增加盈利和扩大消费渠道:** 内置的合作伙伴整合中心有助于快速引导和激活合作伙伴，从而加快启动合作的速度。让合作伙伴加盟忠诚度计划意味着为客户增加价值，为其提供更多赚取积分的机会，助其更快获得消费奖励。

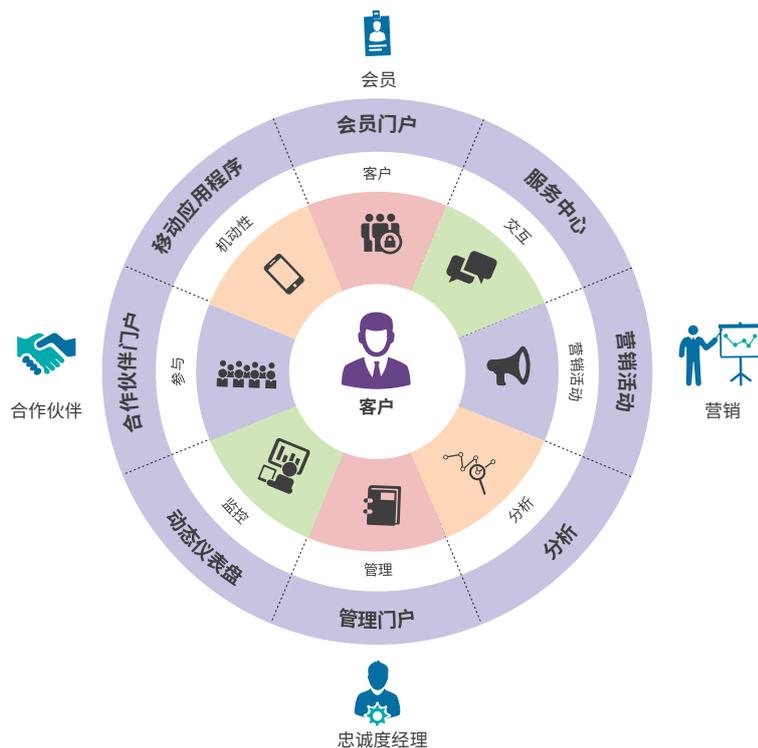
**提高客户洞察能力:** iFly Loyalty以客户为中心的基础方法有助于在所有客户触点提升客户的洞察能力和卓越的客户体验，使航空公司能够提供差异化、

个性化的客户服务。iFly Loyalty助您充分利用工具了解总体趋势，更好地了解不同的客户群，并了解每位客户，满足他/她的个人需求。

**提升互动水平:** 通过有针对性的营销活动并利用所有活动方面的联系规则与客户接触，提升客户互动水平。这样一来，企业可利用与客户接触的机会迅速参与更多活动，进而增加收益和钱包份额。

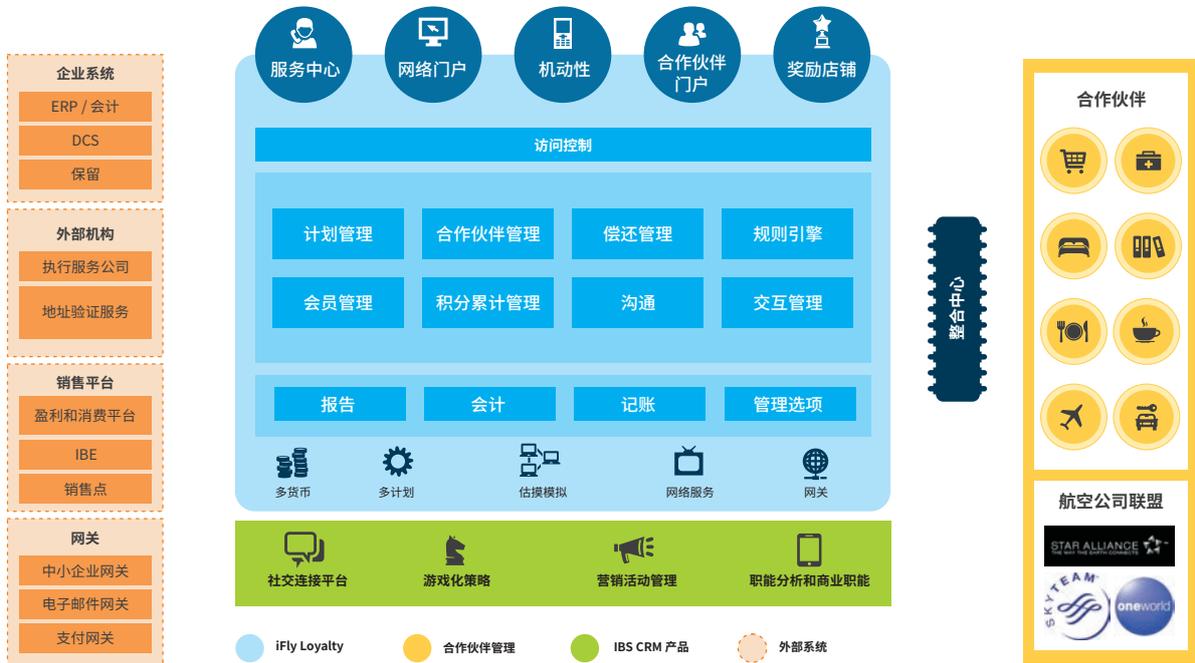
**提高新策略的效率:** 利用动态仪表盘和运营报告来获得更好的决策，其中“更好”指的是更及时和更准确。iFly Loyalty配有商业智能动态仪表盘和动态报告，为忠诚度营销人员提供项目执行和发展的最新概貌。为了缩小原始数据和客户行为之间的差距，iFly Loyalty会为您提供预测性历史分析KPI建模。

**始终与客户同行:** 始终与客户保持密切关系是一种优势。当客户即将做出购买决定时，通过图像和文字，甚至精心设计的应用程序图标，在客户脑海中持续产生潜移默化的影响，有助于实现品牌再现，这对您非常有利。iFly loyalty通过全渠道品牌展示和及时沟通加快了这一决策进程。



## 功能

iFly Loyalty解决方案功能丰富，能够支持相关触点，并可轻松与第三方系统集成。其模块化设置为每一忠诚度设定（如会员、合作伙伴、计划等）提供了易于运行的端对端解决方案。下面简要描述了iFly Loyalty的重要忠诚度模块和功能。



**计划管理：**忠诚度经理可利用iFly Loyalty的计划管理模块创建和管理符合不同客户群需求的多项利基计划。

- 针对每项计划创建和管理具有特定规则、货币与合作伙伴的多计划生态系统。
- 规定分配一系列会员编号给合作伙伴，并根据会员的选择定制会员编号。
- 能够设置多个层级和相应的升级/降级规则。
- 积分累计与换购：iFly Loyalty积分累计与换购模块支持多种盈利和消费活动。规则引擎中可轻松建立积分累计与换购程序。
- 基于灵活规则的积分累计与换购程序。
- 根据批量补货或网络服务情况执行的自动积分累计。自动验证在合作伙伴经营场所开展的积分累计活动。
- 与奖励门店、销售终端 (PoS) 和旅客服务系统 (PSS) 整合，实现实时奖励座位预订和其他实时积分换购。

**规则引擎：**iFly Loyalty支持灵活的规则引擎，所有关键业务流程通过该引擎进行驱动。因此，可利用直观的图形用户界面和功能灵活管理复杂的业务规则和计划。

- 所有规则都是用“类似英语的”语义编辑器进行定义的，因此IT人员不必过多地按要求更改忠诚度计划。

- 另一个差异化功能是查找表，该表用来存储规则中提及的一些关键要素和衡量指标，以检查并分配值。
- 系统中也设有规则模拟器功能。模拟器是一个规则试验台，便于事先识别配置错误。

**会员管理和互动：**会员管理模块可满足端对端会员管理需要，该模块便于会员注册、个人资料和偏好设置更新、列明账目账单和服务要求以及处理积分换购。

- 自助服务渠道集成了会员门户与会员沟通方式，有助于满足客户需求。
- 使用移动应用程序追踪客户，通过个性化的信息定位品牌，根据他们的偏好设定交易模式，促进交易 — 一切触手可及。

**合作伙伴管理：**iFly Loyalty的底层平台可与各类航空与非航空合作伙伴轻松整合，这些合作伙伴从街角小门店、大型门店到国际网络商家，不一而足。

- 可在系统中配置并维持时限性合作伙伴合同，同时可订立针对不同时段的多份合同。

- 积分累计定价配置 - 合同包括基于英里里程的预付费和后付费定价配置。也可配置任何信用折扣。
- 合作伙伴自助服务门户：合作伙伴自助服务门户是合作伙伴访问其忠诚度合伙账户的渠道，设有查看和管理个人资料信息和合作活动等功能。

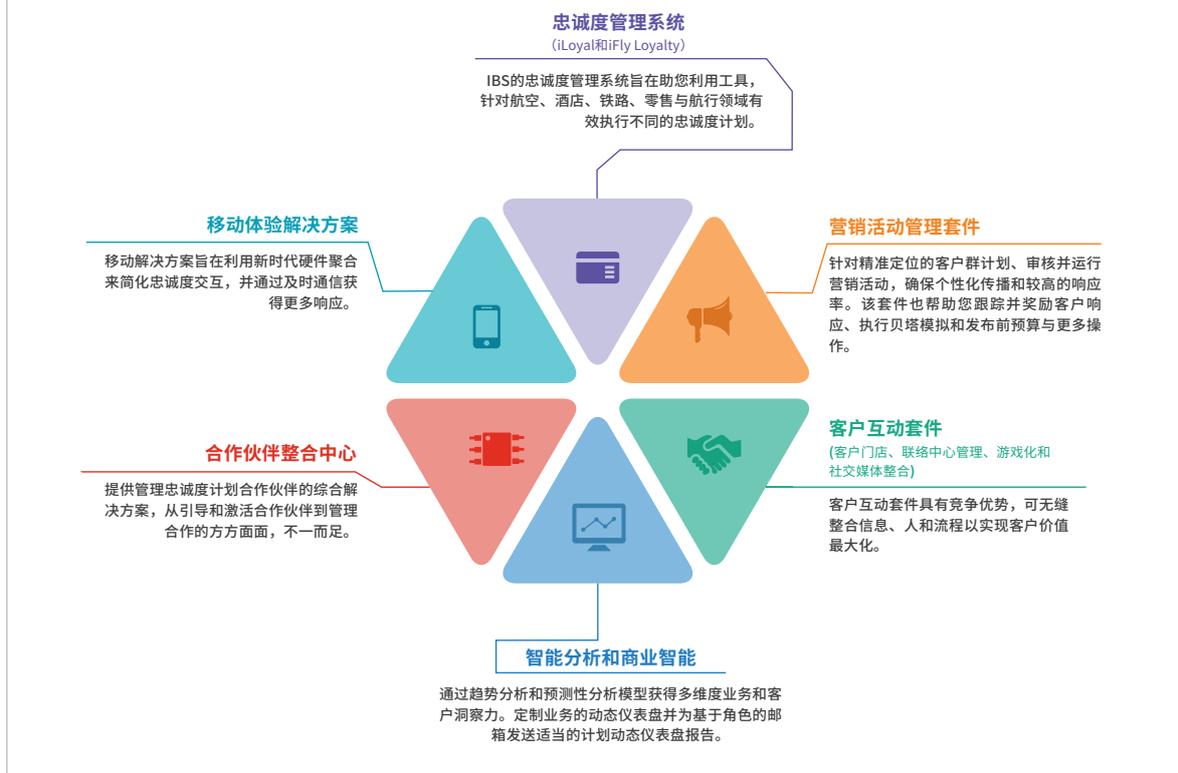
**支持所有主要航空公司联盟：**iFly Loyalty能够与所有主要航空公司联盟（如星空联盟、寰宇一家和天合联盟）整合，因此可作为文件交换中心为参与的航空公司提供航空公司和忠诚度合作伙伴航空公司专用的所有功能。目前通过iFly Loyalty整合的客户中，就包括所有这些主要联盟，因此iFly Loyalty具有现成的整合能力。

**通信：**iFly Loyalty也提供强大的通信模块，可在该模块中定义适合各类个性化通信（即：注册消息、层升级等）的模板，而且这些模板与不同模式的通信方式（即：SMS、电话、传真、电邮等）相关联。）。这些模板不受语言所限。

- 易于创建含个性化内容占位符的通信模板。
- 针对客户群的事件驱动型通信内容包括欢迎邮件、附带营销活动和感谢邮件。
- 基于硬性/软性弹回的电邮ID自动更新状态。

## 我们的忠诚度与CRM产品

人们越来越将忠诚度计划视为较大型客户关系管理策略的关键部分。为了推动这一策略发生效力，您可充分利用IBS所提供的各类忠诚度和CRM范畴的解决方案来发展业务并有效吸引客户参与互动。



**ibssoftware**

通过技术创新重新界定旅游的未来前景