

## 忠诚度管理

# 通过互联且差异化的体验建立终身忠诚度。

忠诚度管理是建立在全球首屈一指的 CRM 基础上的独立产品,可以整合到任何生态系统。它有助于组织为其客户创建智能、个性化的参与方式,提高客户生命周期价值 (CLV) 并促进投资回报率的提高。

## 借助全球首屈一指的 CRM 促进忠诚度转化

### 灵活、端到端的平台

#### 设计满足您的需求的计划

无论您是创建 B2B 还是 B2C 计划,忠诚度管理都为您设计跨行业的计划提供了完全的灵活性。

#### 建立在可靠的 Salesforce 平台

随着时间推移,您的需求将随着业务的发展而变化,确保忠诚度平台也能随之扩展。

#### 全程管理您的计划

忠诚度管理 UI 让您轻松设定计划、层级、货币和福利。

### 缩短企业和客户实现价值的期限

#### 借助基础架构快速进入市场

通过忠诚度管理的基础架构,能够比自定义构建更快地启动您的计划,从而缩短实现价值的时间。

#### 定制计划,提供独特体验

保持灵活性,定制您自己独特的计划,创造最能吸引客户的体验。

#### 确保为您的业务创造价值

通过强大的分析能力跟踪监控计划和促销活动的投资回报率,以推动计划成功。

### 提供完整的忠诚度体验

#### 借助集成就绪平台创建互联计划

利用 Salesforce 生态系统中已集成好的 API 将忠诚度管理连接到您的技术堆栈。

### 增强计划粘性

跨越业务不同部分并通过不同渠道提供的体验会提高计划的参与度。

### 多元化福利、促销和奖励

利用福利管理来触发忠诚度管理之外的福利,并利用您的合作伙伴网络提供更广泛的福利选择。

### 产生单一事实来源

#### 将客户数据整合为全方位的会员视图

通过将忠诚会员数据与其他客户数据相结合,全面了解您与客户的关系。

### 大规模提供个性化服务

更加个性化的忠诚度活动能更好地定位您的会员,为会员和您公司创造更多价值。

### 激活您的企业会员

利用企业的忠诚度管理数据,通过销售、服务和一线运营等其他渠道更好地吸引会员。



# 忠诚度管理的功能和优势

## 设定计划

在任何行业设定 B2B 和 B2C 计划。直观的 UI 可以轻松设置层级、定义货币和收益以及建立所有其他计划结构。

## 会员管理

聚合信息, 360 度全方位了解会员详情和忠诚度活动。对个人或批量启用管理操作, 如调整积分。

## 合作伙伴管理

推动更大的计划价值, 建立跨行业合作伙伴关系, 并管理会员奖励和兑换的协议条款。

## 奖励管理

根据会员活动快速部署忠诚度规则以进行积分的累计和兑换。定义和跟踪符合计划目标的会员行为。

## 福利管理

自动触发 Salesforce 生态系统中的操作 (如服务授权或优惠券), 或将这些福利推送到其他系统以创建互联的客户体验。

## 忠诚度计划流程管理

设置和管理应计收益、兑换、分级处理、积分到期等。配置和规划流程, 以便有效管理交易工作量。

## 动态促销管理

根据忠诚度管理或 CDP 中所定义细分的目标市场, 管理拥有时限的促销活动。通过每个客户的首选渠道, 提供为合作伙伴和/或产品组合设置的促销活动。

## 优惠券管理

设置产品或服务的优惠券、体验券, 奖励符合条件的行为, 给客户一些小惊喜。跟踪来自第三方系统的优惠券兑换和查询情况。

## 忠诚度管理与营销云集成

将忠诚度直接连接到营销云, 推动细分市场 and 促销活动以实现全渠道激活。

## 忠诚度管理与 360 度客户视图集成

根据“客户受众 360”中的任何标准创建细分市场, 并将这些细分市场与忠诚度管理中的动态促销管理相连, 从而实现个性化的忠诚度体验。

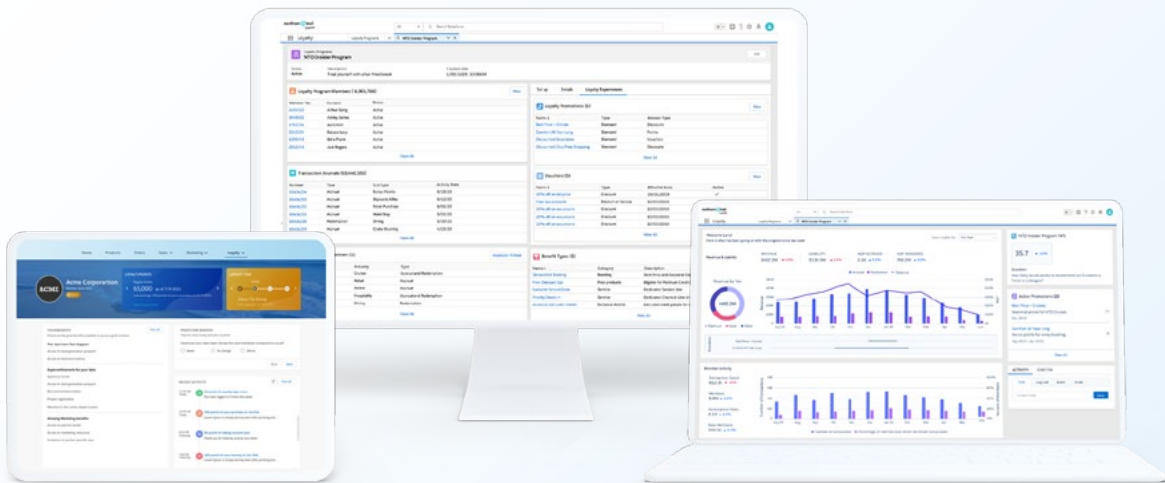
## 忠诚度管理 API

使用可扩展的集成就绪 API 将任何 CDP 或市场营销自动化解决方案连接到忠诚度活动。

## Tableau CRM 的忠诚度管理\*

通过集成的仪表板, 聚合包括您的计划会员和合作伙伴在内的丰富可行的见解。跟踪计划的绩效和整体运行状况, 以保障公司该计划的投资回报率。

\*需要额外的许可证



联系我们, 进一步了解忠诚度管理:  
[salesforce.com/loyalty-management](https://salesforce.com/loyalty-management)