

NỀN TẢNG DMP VÀ CEM

Giải pháp để toàn diện để **THU HÚT** và **GIỮ CHÂN** khách hàng

"Giải pháp DMP và CEM của Mobio giúp doanh nghiệp tận dụng được sức mạnh từ dữ liệu khách hàng của doanh nghiệp để thấu hiểu nhu cầu và đem lại trải nghiệm tương tác, dịch vụ vượt mong đợi của khách hàng."

TÍNH NĂNG VÀ GIẢI PHÁP



CDP

- Hội tụ dữ liệu từ mọi điểm chạm (online to offline) trên một hệ thống duy nhất
- Linh động tạo mới và quản lý các phân khúc khách hàng, trường thông tin
- Làm giàu dữ liệu với AI và Big Data



MARKETING Management

- Kết nối dữ liệu từ CDP để triển khai thông điệp marketing phù hợp với hành vi khách hàng và tối ưu hóa chi phí
- Triển khai chiến dịch đa kênh tự động theo kịch bản
- Báo cáo hiệu quả chiến dịch
- Ứng dụng AI/Machine Learning để phân tích và chấm điểm hồ sơ khách hàng



SALES Management

- Tự động hóa các nghiệp vụ bán hàng đang trở nên quá tải, chốt nhiều đơn hàng một cách nhanh chóng
- Quản lý thư viện sản phẩm, tài liệu bán hàng, quy trình bán hàng
- Quản lý nghiệp vụ hiệu quả với tính năng lên lịch hẹn, phân luồng công việc, báo cáo KPI



SERVICE Management

- Quản trị trải nghiệm khách hàng đa kênh: mạng xã hội, mobile app, website, tổng đài,...
- Ticket theo dõi tiến trình chăm sóc và xử lý khiếu nại khách hàng
- Quản lý chương trình khách hàng thân thiết

TẠI SAO LỰA CHỌN MOBIO?

- Mobio sở hữu Nền tảng công nghệ số toàn diện, khép kín quy trình từ Quản lý dữ liệu khách hàng, Marketing, Sales, tới Chăm sóc Khách hàng
- Tự động hoá, tối ưu và đo lường những hoạt động nghiệp vụ ngày càng trở nên quá tải
- Mang lại trải nghiệm khách hàng xuyên suốt và đồng nhất tại mọi điểm tiếp xúc
- Mobio là đối tác dày dặn kinh nghiệm trong lĩnh vực MarTech và Mobile Loyalty, đảm bảo tốc độ triển khai, hiệu quả vận hành tối ưu cho Doanh nghiệp
- Hệ thống đã có API mở, sẵn sàng tích hợp với các hệ thống khác (Data Warehouse, CRM, POS, cổng thanh toán,...) khi có yêu cầu từ đối tác
- Cung cấp 3 phương án triển khai linh hoạt, đảm bảo mọi tiêu chuẩn bảo mật dữ liệu của Doanh nghiệp: On-cloud, Hybrid và On-Premises

MÔ TẢ TÍNH NĂNG



CDP - QUẢN LÝ DỮ LIỆU KHÁCH HÀNG

CDP là trung tâm hội tụ dữ liệu khách hàng tại mọi điểm tiếp xúc, từ đó làm dày, hợp nhất và xây dựng chân dung 360° khách hàng. Qua đó Doanh nghiệp nắm trong tay khả năng thấu hiểu, phân tích insights và phân khúc khách hàng của mình thành các nhóm khác nhau, từ đó có các kế hoạch tiếp cận và chăm sóc phù hợp cho từng đối tượng.

Hội tụ dữ liệu

- Lưu trữ dữ liệu khách hàng từ đa kênh (Giao dịch tại cửa hàng, Mạng xã hội, Mobile App, Tổng đài, Email, Website,...)
- Được cập nhật theo thời gian thực (bao gồm thông tin về nhân khẩu học, kênh tương tác, sở thích, lịch sử giao dịch,...)

360° Hồ sơ khách hàng

- Hợp nhất dữ liệu khách hàng từ đa kênh thành một hồ sơ khách hàng duy nhất, đem lại cái nhìn toàn diện về khách hàng
- Làm giàu dữ liệu khách hàng với AI, Big Data
- Ghi nhận và lưu trữ mọi tương tác của khách hàng tại các điểm tiếp xúc

Phân khúc khách hàng

- Linh động trong việc phân khúc khách hàng nhờ hệ thống bộ lọc đa dạng bao gồm nhân khẩu học, thông tin liên hệ, hành vi khách hàng, bộ lọc tùy biến
- Phân khúc dựa trên kết quả từ AI/Machine Learning chấm điểm hồ sơ khách hàng (Lead Scoring)
- Tạo mới và quản lý các trường thông tin



MARKETING MANAGEMENT – TỰ ĐỘNG HÓA CHIẾN DỊCH ĐA KÊNH

Một khi đã nắm trong tay khả năng thấu hiểu khách hàng, Doanh nghiệp có thể tối ưu hoá quá trình tiếp cận và dẫn dắt khách hàng qua phễu chuyển đổi nhanh chóng hơn nhờ phối hợp công cụ quản lý Marketing tự động đa kênh, giúp tiếp cận khách hàng đúng thời điểm, đúng nội dung và qua điểm chạm phù hợp.

Tự động hoá đa kênh

- Thao tác kéo thả để lên kịch bản, triển khai được nhiều chiến dịch hơn, thao tác nhanh hơn
- Dễ dàng lựa chọn phân khúc, quy tắc tối ưu hóa, kênh phân phối, lên lịch chiến dịch và theo dõi kết quả
- Tích hợp đa kênh giúp linh hoạt trong việc lựa chọn kênh gửi thông điệp: Facebook Messenger, Zalo OA, Email, SMS Brandname, App push

Cá nhân hoá trải nghiệm

- Lựa chọn phân khúc khách hàng để gửi thông điệp: Hệ thống bộ lọc đa dạng như nhân khẩu học, hành vi, trường tùy biến,...
- Thông điệp được cá nhân hóa theo tên, giới tính, hạn mức cho vay,...

Tối ưu hiệu quả

- Tối ưu hóa chiến dịch theo ngân sách, hành vi người dùng, kênh ưa thích, thời gian tương tác
- Ghi nhận báo cáo chi tiết chiến dịch, cập nhật theo thời gian thực. Báo cáo tỷ lệ nhận, mở thông điệp, tỷ lệ bấm link, tỷ lệ chuyển đổi
- Ứng dụng AI/Machine Learning chấm điểm khách hàng tiềm năng và giải quyết nhiều bài toán khác nhau của doanh nghiệp về dự đoán, phân tích như: Lead Scoring, Fraud Detection,... (Dịch vụ bổ sung)



SALES MANAGEMENT – CHỐT ĐƠN HÀNG NHANH HƠN

Khi khách hàng đã tiến sâu hơn trong phễu chuyển đổi, chức năng Sales Management của Mobio mang lại cho Doanh nghiệp một bộ công cụ đầy đủ giúp tối ưu năng suất, rút ngắn thời gian chốt đơn, giúp quy trình bán hàng trở nên thân thiện hơn và giảm gánh nặng về khối lượng công việc cho đội ngũ nhân viên.

Tự động hóa quy trình bán hàng

- Theo dõi đơn hàng
- Phân luồng công việc cho nhân viên xử lý đơn hàng
- Tính năng gửi email, gọi điện, lên lịch hẹn cho từng khách hàng giúp hỗ trợ khách hàng và xử lý đơn hàng nhanh hơn

Quản lý thư viện sản phẩm và tài liệu bán hàng

- Xây dựng thư viện sản phẩm và báo cáo doanh số của từng sản phẩm. Dữ liệu chỉ ra sản phẩm, dịch vụ đang có doanh số tốt nhất
- Xây dựng thư viện quản lý các tài liệu bán hàng có thể dễ dàng chia sẻ với khách hàng. Có được insight về thời điểm và tiêu chí mà khách hàng quan tâm nhất

Phân tích doanh số, KPI của nhân viên

- Báo cáo chi tiết quản lý và theo dõi doanh số, tái ký hợp đồng
- Đo lường KPI của nhân viên



SERVICE MANAGEMENT – TĂNG TỶ LỆ GIỮ CHÂN KHÁCH HÀNG

Service Management của Mobio giúp Doanh nghiệp quản trị trải nghiệm đa kênh cũng như tối đa hoá giá trị vòng đời khách hàng thông qua trang bị cho đội ngũ chăm sóc khách hàng khả năng để thấu hiểu, kết nối và đem đến trải nghiệm tuyệt vời đến với khách hàng

Quản trị mạng xã hội đa kênh

- Quản lý nhiều trang mạng xã hội trên cùng một giao diện: Facebook, Zalo, Instagram, Youtube, Web live chat
- Phân quyền quản trị, phân chia công việc cho nhân viên
- Xử lý khủng hoảng với tính năng ẩn bình luận và phân tích cảm xúc khách hàng

Chăm sóc khách hàng qua tổng đài ảo

- Nhận cuộc gọi, thực hiện gọi đi trên cùng giao diện
- Tự động ghi âm cuộc gọi
- Thống kê KPI theo nhân viên

Ticket theo dõi tiến trình chăm sóc khách hàng

- Tạo ticket từ mọi điểm chạm
- Luân chuyển và theo dõi tiến trình xử lý
- Quản lý hiệu quả công việc nhân viên

Quản lý chương trình khách hàng thân thiết

- Quản lý chính sách tích điểm, voucher, thẻ thành viên
- Quản lý kho mã và phân phối voucher, thẻ thành viên
- Phát triển Mobile App theo nhu cầu của doanh nghiệp

Công ty Cổ Phần Ứng Dụng Phần Mềm MOBIO Vietnam

Địa chỉ: Tầng 17, toà nhà HL 6/82 Duy Tân, quận Cầu Giấy, Hà Nội

Email: support@mobio.vn

Số điện thoại: 090 343 9982

Website: <http://mobio.vn>