



فیلیا 

پلتفرم وفادارسازی

# ۹ چالش و ۹ راهکار

برای بازگشت مشتاقانه‌ی مشتریان

# فهرست

۴ . . . . . شروع داستان

۶ . . . . . دسته‌بندی مشتریان

چطور می‌توانم از اطلاعات مشتریانم به بهترین شکل استفاده کنم؟

۸ . . . . . سیستم پاداش دهی به مشتریان

چطور می‌توانم مشتریانم را به صورت مستمر و به شیوه‌ای جذاب درگیر برند نگه دارم؟

۱۲ . . . . . مارکتینگ اتومیشن

چطور می‌توانم بدون نیاز به منابع زیاد، پیام‌های شخصی‌سازی شده به مشتریانم ارسال کنم؟

۱۴ . . . . . تخفیف‌های شخصی‌سازی شده

چطور می‌توانم با تخفیف و کش یک مشتریانم را به خرید بیشتر ترغیب کنم؟

۱۶ . . . . . وفاداری چندکاناله

چطور می‌توانم فروش حضوری و آنلاین خود را به صورت یکپارچه مدیریت کنم؟

۱۸ . . . . . **مدل وفاداری مخصوص شما**

چطور می‌توانم یک برنامه وفاداری منحصر به فرد طراحی کنم؟

۲۱ . . . . . **یکپارچه‌سازی با فیلیا**

چطور می‌توانم فیلیا را با سیستم‌های فعلی خود یکپارچه کنم؟

۲۳ . . . . . **وفاداری ائتلافی**

چطور می‌توانم مشتریانم را به شبکه‌ای از کسب‌وکارهای مرتبط متصل کنم  
و ارزش بیشتری به وفاداری آن‌ها بدهم؟

۳۰ . . . . . **قیمت‌گذاری**

چطور می‌توانم فیلیا را مقرون به صرفه خریداری و استفاده کنم؟

# داستان از این جا شروع شد:

در نسلی از دنیای بازاریابی هستیم که رشد سریع فناوری فرصت‌های مارکتینگ را برای کسب‌وکارها بیشتر کرده است. اما، هزینه جذب مشتریان جدید (Customer Acquisition Cost - CAC) هنوز ۵ تا ۷ برابر هزینه‌ی نگهداشت مشتریان فعلی است.

در نظرسنجی اعلام کرده‌اند برای مواجهه با رکود اقتصادی قصد دارند سرمایه‌گذاری خود را در حفظ و نگهداشت مشتری افزایش دهند.

(Antavo)

**۶۷%**  
**شرکت‌ها**

# فیلیا طرح مسأله کرد!

فیلیا آمد تا به یک سوال اساسی پاسخ دهد: چگونه می‌توانیم هزینه‌های جذب مشتری را کاهش دهیم و نرخ بازگشت مشتریان را افزایش دهیم؟ پلتفرم وفادارسازی فیلیا، با بهره‌گیری از راهکارهای وفادارسازی از جمله سیستم امتیازدهی، پاداش‌دهی و انواع چالش‌ها و رقابت‌ها مشتریان را در تعامل با برند نگه می‌دارد و وفاداری آن‌ها را افزایش می‌دهد.

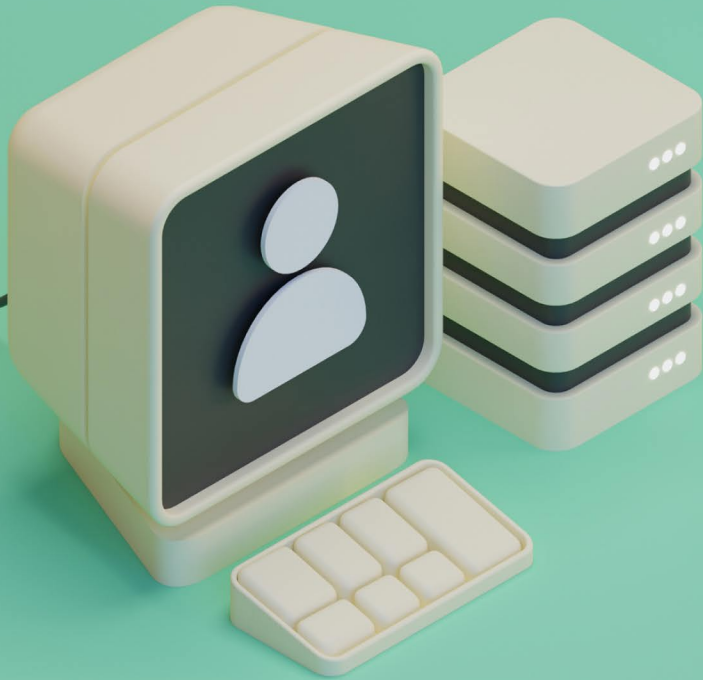
می‌گویند که بودجه برنامه وفاداری شرکت آنها در برنامه‌ریزی‌های اخیر افزایش یافته است و کسب و کارها وفاداری را نه تنها به عنوان یک موتور رشد بلکه یک ابزار حفظ مشتری می‌دانند.

(PwC)

**۶۳%**  
**مدیران**

# چطور می توانم

از اطلاعات مشتریانم به بهترین شکل  
استفاده کنم؟



## دسته بندی مشتریان



مدیریت دقیق مشتریان برای موفقیت هر کسب و کار ضروری است. فیلپا به شما امکان می دهد پرونده ای جامع برای هر مشتری ایجاد کنید و اطلاعات حیاتی مانند اطلاعات تماس، سوابق خرید، سوابق امتیازدهی، تخفیف ها، ریفرال ها و یادداشت های مربوط به هر مشتری در یک مکان مدیریت کنید.

## ویژگی ها:

### پرونده جامع مشتری:



ثبت اطلاعات تماس، سوابق خرید، امتیازات، کدهای تخفیف و ارزش طول عمر مشتری، سوابق ریفرال.

### تقسیم بندی RFM:



دسته بندی مشتریان بر اساس تازگی، تناوب و ارزش خرید برای هدف گذاری دقیق تر.

### ابزار یادداشت گذاری و منشن کردن همکاران:



امکان هماهنگی بین تیم ها برای پیگیری مشتریان و اقدامات لازم.

### ابزار بخش بندی فیلپا:



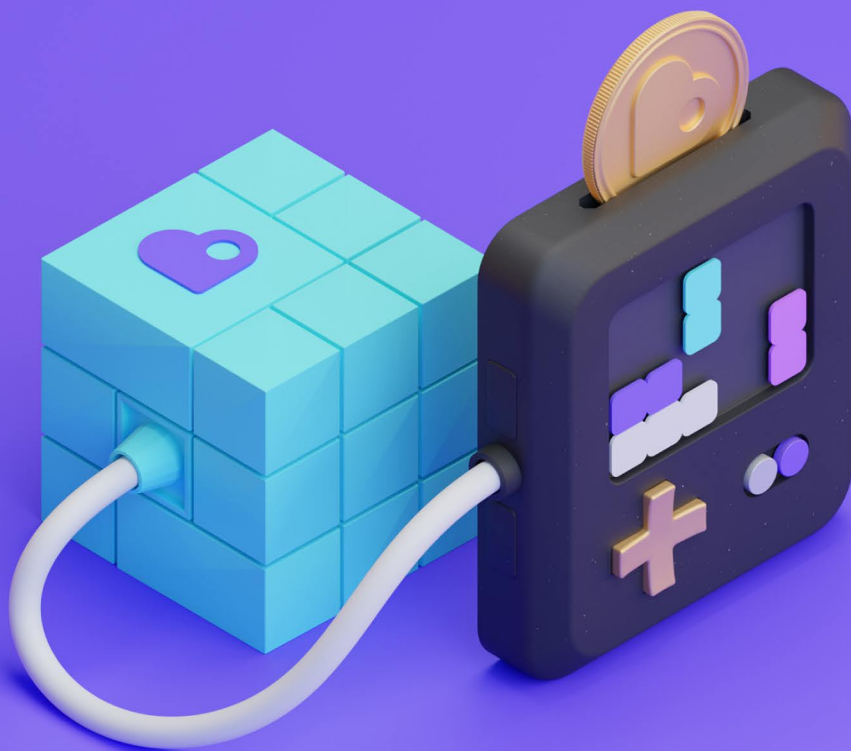
امکان بخش بندی مشتریان بر اساس متریک های مورد نظران از جمله ویژگی های روان شناختی، جمعیت شناختی، جغرافیایی و رفتاری .



# چطور می توانم

مشتریانم را به صورت مستمر و

به شیوه ای جذاب درگیر برند نگه دارم؟



## سیستم پاداش دهی به مشتریان

اگر اجازه دهید مشتریان خودشان برای بازگشت به سمت شما هدف‌گذاری کنند! چطور؟! یکی از راه‌های انتقال حس انتخاب به مخاطبان، طراحی و اجرای مأموریت‌های متنوع و سرگرم‌کننده است. فیلیا به شما کمک می‌کند تا مجموعه فعالیت‌هایی طراحی کنید و به مشتریان امتیاز دهید تا برای دریافت جوایز از آن‌ها استفاده کنند.

### ویژگی‌ها:

#### ایجاد مأموریت‌ها:



طراحی و مدیریت مأموریت‌های مختلف برای تشویق مشتریان به انجام فعالیت‌هایی در راستای اهداف کسب‌وکار.

#### امتیازدهی بر اساس تعاملات:



تخصیص امتیاز به فعالیت‌هایی مانند خرید، اشتراک‌گذاری محتوا و تکمیل نظرسنجی‌ها.

#### API برای خودکارسازی امتیازدهی:



امکان بارگذاری فایل‌ها و تنظیم امتیازدهی خودکار بر اساس تعاملات.

#### ارسال پیام‌های شخصی‌سازی شده:



ارسال SMS، ایمیل و پوش نوتیفیکیشن برای همراهی مشتریان در طول مسیر.

## گیمیفیکیشن: تجربه‌ای سرگرم‌کننده و تعاملی

یکی از بهترین راه‌ها برای ایجاد تعامل و تشویق مشتریان به وفاداری، استفاده از گیمیفیکیشن است. فیلیا به شما امکان می‌دهد مسیرهای تعاملی (Journeys) برای مشتریان طراحی کنید که شامل خرید، نظرسنجی، تعامل در شبکه‌های اجتماعی، چالش‌های حضوری یا آنلاین و تکمیل مأموریت‌ها است. این مسیرها از طریق API یا بارگذاری فایل به صورت خودکار قابل پیاده‌سازی هستند.



در لیست ۵ فیچر برتر برنامه‌های وفادارسازی رتبه‌ی چهارم به امکان پرداخت امتیاز برای خرید محصول قرار دارد و گیمیفیکیشن به عنوان عاملی برای افزایش هیجان در تجربه مشتری نیز در این لیست قرار دارد. (McKinsey)

# بازی‌های شانسی: فرصتی برای تجربه هیجان

بازی‌های شانسی مانند گردونه شانس و اسلات ماشین ابزارهای قدرتمندی برای ایجاد تجربه‌ای هیجان‌انگیز و جذاب برای مشتریان هستند. این بازی‌ها به شما امکان می‌دهند جوایز مختلفی به مشتریان ارائه دهید و احتمال برنده شدن هرآیتم را براساس استراتژی‌های وفاداری تنظیم کنید.

## ویژگی‌ها:

### گردونه شانس:



مشتریان با چرخاندن گردونه شانس، جوایز تصادفی برنده می‌شوند.

### اسلات ماشین:



یک بازی شانسی که مشتریان می‌توانند با ترکیب‌های مختلف جوایزی برنده شوند.

### تنظیم احتمال برنده شدن:



امکان تنظیم شانس برنده شدن هرآیتم براساس سطوح وفاداری مشتریان.

### مخصوص کمپین‌های تبلیغاتی:



هر بازی دارای لینک اختصاصی و امکان شخصی‌سازی برای استفاده در کمپین‌ها است.

چطور می‌توانم  
بدون نیاز به منابع زیاد،  
پیام‌های شخصی‌سازی شده به مشتریانم  
ارسال کنم؟



## مارکتینگ اتومیشن

با استفاده از مارکتینگ اتومیشن، می‌توانید پیام‌های هدفمند و شخصی‌سازی شده براساس رفتار و ترجیحات مشتریان ارسال کنید. این قابلیت به شما امکان می‌دهد مشتریان خود را در لحظات حساس سفر مشتری هدف قرار دهید و تعاملات بهتری با آنها ایجاد کنید.

### ویژگی‌ها:

#### ایمیل‌های خودکار:

ارسال ایمیل‌های خودکار در رویدادهایی مانند خرید، تولد و تکمیل مأموریت‌ها.

#### محتوای دینامیک:

استفاده از نام مشتری، کد تخفیف و پیشنهادات ویژه در پیام‌ها.

#### تقسیم‌بندی زنده مشتریان:

دسته‌بندی زنده مشتریان براساس رفتار خرید و تعاملات برای ارسال پیام‌های هدفمند.

#### قالب‌های آماده و درگ‌اندراپ:

امکان استفاده از قالب‌های آماده یا طراحی اختصاصی قالب‌ها بدون نیاز به کدنویسی.

# چطور می توانم

با تخفیف و کش بک مشتریانم را

به خرید بیشتر ترغیب کنم؟





## تخفیف‌های شخصی سازی شده



با ارائه کدهای تخفیف و کش‌بک، می‌توانید مشتریان خود را به خرید بیشتر و بازگشت مجدد تشویق کنید. این تخفیف‌ها و کش‌بک‌ها را می‌توان بر اساس سطح وفاداری مشتریان تنظیم کرد تا تجربه‌ای منحصر به فرد برای هر مشتری ایجاد شود.

مایل به مشارکت در طرح‌های باز خرید امتیازات هستند و  
برای برنامه‌های وفادار سازی مبتنی بر کش‌بک و پاداش‌دهی  
ارزش قائلند.  
(The Wise Marketer)

**۷۳%**  
**مشتریان**

## ویژگی‌ها:

### کد تخفیف درصدی:



ارائه درصدی از مبلغ خرید به عنوان تخفیف.

### تخفیف مبلغ ثابت:



تعیین تخفیف ثابت برای خریدهای مشخص.

### تخفیف‌های زمان دار:



تخفیف‌هایی که در بازه زمانی خاص معتبر هستند.

### کش‌بک:



ارائه بخشی از مبلغ خرید به صورت امتیاز یا نقدی به مشتریان برای خریدهای بعدی.



# چطور می توانم

فروش حضوری و آنلاین خود را  
به صورت یکپارچه مدیریت کنم؟



## وفاداری چندکاناله

با استفاده از افزونه پایانه فروشگاهی، می‌توانید فروش حضوری و آنلاین خود را به صورت یکپارچه مدیریت کنید. این افزونه امکان ثبت سریع سفارشات حضوری و مدیریت دقیق موجودی انبار را فراهم می‌کند.

### ویژگی‌ها:

#### ثبت سریع سفارشات حضوری:



امکان ثبت سریع و آسان سفارشات حضوری در پایانه فروشگاهی با توجه به موجودی شعبه‌های مختلف.

#### چاپ فیش و صدور بارکد:



چاپ فیش و بارکد برای هر سفارش جهت رهگیری و مدیریت ساده‌تر.

#### جستجوی سریع محصول:



جستجوی سریع محصولات بر اساس نام یا شناسه محصول (SKU).

#### تخفیف‌های سریع:



اعمال تخفیف به صورت آنی در سفارشات حضوری.

#### ورود چند فروشنده:



امکان ورود و ثبت سفارش توسط چندین اپراتور فروش.

**چطور می توانم**  
**یک برنامه وفاداری منحصر به فرد**  
**طراحی کنم؟**



## مدل وفاداری مخصوص شما

با استفاده از ابزارهای قدرتمند فیلیا، می‌توانید برنامه‌های وفاداری متنوعی طراحی کنید که شامل امتیازدهی، سطح‌بندی، گیمیفیکیشن و برنامه‌های ارجاعی می‌شود. این برنامه‌ها به شما کمک می‌کنند تا ارتباطی عمیق‌تر و پایدارتر با مشتریان خود برقرار کنید.

اعلام کرده‌اند در صورتی از برنامه‌های وفادارسازی استقبال می‌کنند که شخصی‌سازی شده باشند و بیشتر نیازهای شخصی آن‌ها را بازنمایی کنند و ۵۵٪ مشتریان اعلام کرده‌اند که از برنامه‌های وفادارسازی با پاداش‌های بیشتر و از برندهای متنوع‌تر استقبال می‌کنند.  
(Salesforce)

**۶۷٪**  
**مشتریان**

## برنامه‌های وفاداری: طراحی متناسب با هر کسب‌وکار

فیلیا از انواع برنامه‌های وفاداری مرسوم در مارکتینگ پشتیبانی می‌کند که به شما امکان می‌دهد برنامه‌ای متناسب با نیاز و استراتژی کسب‌وکار خود طراحی کنید.



### **برنامه‌های امتیازدهی:**

اعطای امتیاز به مشتریان براساس خریدها و تعاملاتشان.



### **برنامه‌های سطح‌بندی‌شده:**

مشتریان با کسب امتیاز به سطوح (Tiers) بالاتر می‌رسند و از پاداش‌های بیشتری برخوردار می‌شوند.



### **برنامه‌های گیمیفیکیشن:**

ترکیب گیمیفیکیشن و امتیازدهی برای افزایش تعامل.



### **برنامه‌های ارجاعی:**

پاداش برای معرفی مشتریان جدید توسط مشتریان فعلی.



### **برنامه‌های وفاداری شبکه‌های اجتماعی:**

تشویق مشتریان به تعامل در شبکه‌های اجتماعی.

# چطور می توانم

فیلپیا را با سیستم های فعلی خود

یکپارچه کنم؟



## یکپارچه‌سازی با فیلیا

فیلیا با داشتن API‌های پیشرفته، به شما امکان می‌دهد تا به راحتی با سایر سیستم‌ها و نرم‌افزارهای موجود یکپارچه شوید. این قابلیت، مدیریت یکپارچه داده‌های مشتریان و فرآیندهای کسب‌وکار را تسهیل می‌کند.

### ویژگی‌ها:

#### یکپارچگی با سیستم‌های مالی:

یکپارچگی با راهکاران، سپیدار، محک و باران.

#### یکپارچگی با پنل‌های پیامکی:

پشتیبانی از پنل‌های ملی پیامک، کاوه‌نگار و فراز اس‌ام‌اس.

#### API برای اتصال به سایر سیستم‌ها:

API‌های طراحی شده برای اتصال آسان به نرم‌افزارهای دیگر و تبادل داده‌ها.



# چطور می‌توانم

مشتریانم را به شبکه‌ای از

کسب‌وکارهای مرتبط متصل کنم

و ارزش بیشتری به وفاداری آن‌ها بدهم؟





## وفاداری ائتلافی

با استفاده از امکان وفاداری ائتلافی، شما می‌توانید با برندهای مکمل و غیررقیب همکاری کنید تا مشتریانان بتوانند امتیازات وفاداری خود را در برندهای مختلف خرج کنند. این نوع همکاری به شما کمک می‌کند تا تعداد مشتریان مشترک را افزایش دهید و مشتریان جدیدی از طریق این همکاری‌ها به دست آورید. به علاوه، مشتریان شما به تجربه خرید چند برند مختلف دسترسی پیدا می‌کنند و وفاداری‌شان نسبت به کل شبکه تقویت می‌شود.

## ویژگی‌ها:

### شبکه وفاداری مشترک:

کسب‌وکارها می‌توانند امتیازات خود را با برندهای دیگر به اشتراک بگذارند و از مشتریان وفادار یکدیگر بهره‌مند شوند.

### کدهای تخفیف میان‌برندی:

امکان نمایش کدهای تخفیف برندهای دیگر در پنل باشگاه مشتریان خود.

### دریافت و خرج امتیازات در چند برند:

مشتریان می‌توانند امتیازهای خود را در برندهای مختلف خرج کرده و پاداش‌های متنوعی دریافت کنند.

## تحلیل داده‌های مشترک:



داده‌های مشتریان از چند برند به اشتراک گذاشته می‌شود و تحلیل دقیق‌تری از رفتار مشتریان به دست می‌آید که می‌تواند برای هدف‌گذاری بازاریابی استفاده شود.

## ارزش آفرینی فیلیا در صنایع مختلف: تحول وفاداری و تعامل مشتریان

برنامه وفاداری فیلیا به دلیل قابلیت‌های گسترده خود، می‌تواند برای هر صنعت ارزش‌های منحصر به فردی خلق کند. در این بخش به صورت خلاصه به بررسی ارزش آفرینی فیلیا برای هریک از صنایع تحت پوشش می‌پردازیم:

### ۱. فروشگاه‌های اینترنتی



فیلیا به فروشگاه‌های آنلاین کمک می‌کند تا با استفاده از گیمیفیکیشن و سیستم‌های پاداش‌دهی، تعامل کاربران را افزایش داده و مشتریان را تشویق به بازگشت کنند. این قابلیت به کاهش هزینه‌های جذب مشتری جدید و افزایش نرخ بازگشت مشتریان کمک می‌کند.

## ۲. پوشاک و مد



در صنعت مد، فیلیا با استفاده از برنامه‌های سطح‌بندی‌شده ( **Tiered Loyalty** ) به مشتریان براساس وفاداری و خریدهای بیشتر تخفیف‌ها و پاداش‌های ویژه ارائه می‌دهد. این باعث می‌شود که مشتریان برای دستیابی به مزایای بیشتر به برند وفادار بمانند.

## ۳. خدمات مالی و بیمه

فیلیا به شرکت‌های خدمات مالی امکان می‌دهد تا برنامه‌های ارجاعی و پاداش‌دهی را برای مشتریانی که خدمات جدید معرفی می‌کنند، پیاده‌سازی کنند. این برنامه‌ها به افزایش تعامل و ایجاد حس وفاداری در مشتریان کمک می‌کنند.



#### ۴. رستوران‌ها و کافه‌ها



فیلیا با استفاده از بازی‌های شانسی مانند گردونه شانس، به رستوران‌ها و کافه‌ها کمک می‌کند تا مشتریان را تشویق به خریدهای بیشتر و بازدیدهای مکرر کنند. این بازی‌ها تجربه هیجان‌انگیزتری برای مشتریان ایجاد می‌کنند و به تقویت ارتباط با مشتریان کمک می‌کنند.

#### ۵. الکترونیک و دیجیتال

در این صنعت، فیلیا با استفاده از اتوماسیون بازاریابی و ارسال پیام‌های شخصی‌سازی شده، برندها را قادر می‌سازد که پیشنهادات مناسب در زمان مناسب به مشتریان ارائه دهند و تعاملات هدفمندتری برقرار کنند.



## ۶. آموزش آنلاین



فیلیا می‌تواند با پیاده‌سازی برنامه‌های گیمیفیکیشن، دانشجویان را تشویق به شرکت در فعالیت‌های آموزشی، انجام دوره‌های بیشتر و تکمیل مأموریت‌ها کند و در عوض به آن‌ها امتیاز و پاداش دهد. این امر به افزایش تعامل دانشجویان و حفظ آن‌ها کمک می‌کند.

## ۷. گردشگری و هتلداری

فیلیا به هتل‌ها و برندهای گردشگری کمک می‌کند تا از طریق سیستم امتیازدهی و پاداش‌دهی، به مسافران وفادار پاداش‌های خاص ارائه دهند و آن‌ها را تشویق به بازگشت و استفاده مجدد از خدمات کنند.





## ۸. زیبایی و سلامت

با استفاده از کدهای تخفیف و برنامه‌های ارجاعی، فیلیا به برندهای فعال در حوزه زیبایی و سلامت کمک می‌کند تا مشتریان خود را تشویق به معرفی دوستان و آشنایان کنند و از این طریق جامعه مشتریان خود را گسترش دهند.

## ۹. مراکز خرید و فودکورت‌ها

فیلیا می‌تواند با ایجاد یک برنامه‌ی وفاداری ائتلافی بین فروشگاه‌های مختلف یک مرکز خرید، امکان جمع‌آوری و خرج کردن امتیازات در تمام فروشگاه‌های عضو را فراهم کند. این قابلیت به افزایش تعامل مشتریان با کل مرکز خرید و نه فقط یک فروشگاه خاص منجر می‌شود.



چگونه می توانم  
فیلیا را مقرون به صرفه خریداری  
و استفاده کنم؟



## قیمت‌گذاری

شما در طرح اکونومیک فیلیا می‌توانید باشگاه مشتریان خود را به صرفه راه‌اندازی کنید و تنها به ازای میزان فعالیت مشتریان و ارسال پیام‌ها هزینه پرداخت کنید. مدل پرداخت **Pay As You Go** به شما کمک می‌کند که هزینه‌های خود را براساس نیازهای واقعی کسب‌وکار مدیریت کنید.

هزینه هر فاکتور (تومان)	تعداد فاکتور ماهانه
۳ میلیون هزینه ثابت ماهیانه	کمتر از ۱۰۰۰
۳۰۰۰	۱۰۰۰ تا ۲۵۰۰
۲۰۰۰	۲۵۰۰ تا ۵۰۰۰
۱۳۰۰	۵۰۰۰ تا ۱۰۰۰۰
۸۵۰	۱۰۰۰۰ تا ۲۵۰۰۰
۵۰۰	۲۵۰۰۰ تا ۵۰۰۰۰



## نحوه ساخت باشگاه مشتریان و روش پرداخت



### Prime

Enterprise Companies



### Economic

Middle Size Businesses

قیمت گذاری خدمات فیلیا در دو طرح پیشنهادی اکونومی و پرایم و متناسب با اهداف و نیازهای کسب و کار تنظیم شده است. در پلن اکونومی مأموریت‌ها و بازی‌های آماده (Pre-defined) قرار دارند که برای کسب و کارهای متوسط پیشنهاد می‌شوند و از روش **Pay As You Go** پیروی می‌کنند. اما در روش پرداختی پرایم فرآیند قیمت گذاری بعد از تحلیل شرایط و نیازهای برند و با توجه به فیچرهای مورد نیاز، الزامات راه‌اندازی و تشکیل تیم پشتیبانی و نگهداشت صورت می‌گیرد.

## ساخت باشگاه مشتریان در چند مرحله:

- ۱ ثبت نام در پلتفرم فیلیا.
- ۲ تعریف مأموریت‌ها، امتیازدهی و پاداش‌ها با استفاده از پلن مدیریت.
- ۳ سفارشی سازی پلن مشتریان بر اساس هویت برند شما.
- ۴ اتصال به سیستم‌های پیامکی و ایمیلی برای ارسال پیام‌های خودکار.
- ۵ تحلیل و بررسی نتایج از طریق گزارش‌های دقیق.

# فيليا



021 910 96 796



0991 914 57 78



philia.vip



fa.philia.vip