

# CRM<sup>+</sup>

K11 digital eco.system

## K11 新零售业态下的会员场景营销&服务平台

- ◆ 所属类型：平台
- ◆ 开发时间：2017.03
- ◆ 参选类别：年度最佳移动营销数据平台

# CRM+简介

CRM+代表K11新零售业态下的泛零售服务平台



CRM+ 以K11为代表的高端购物中心新零售业态为依据，以深入的业务场景&社交触点为设计考量，以会员用户行为&消费数据为核心，为消费者提供个性化的“商品+服务+内容+艺术”的多元化泛零售服务平台；

\*备注：K11是新世界发展有限公司旗下高端生活品牌，由郑志刚先生创立，因其艺术购物中心的差异化定位，K11成为国内商业综合体开发企业模仿的范本，目前香港K11、上海K11已经开业，广州，武汉，沈阳预计将会陆续在今年内开业；

# CRM+ 的战略地位

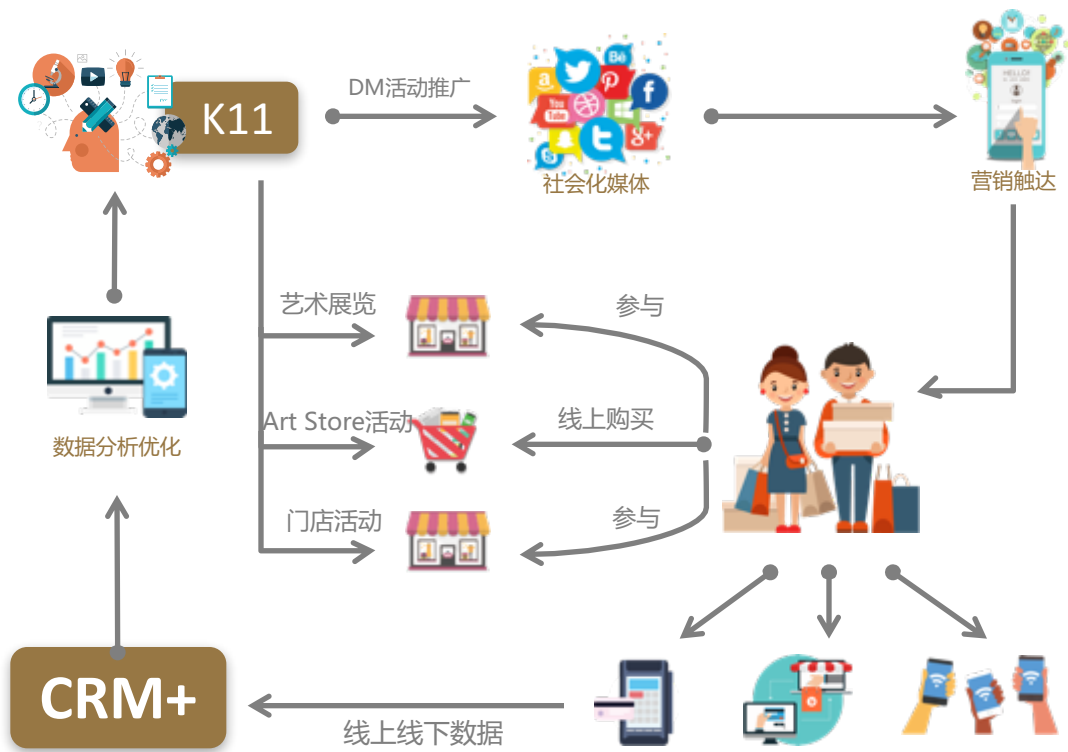
CRM+贯穿整个K11新零售业态下的前中后台



**CRM+贯穿整个K11新零售业态下的前中后台，在K11具有战略性地位**

# CRM+核心价值

构建K11新零售业态下的数据闭环



## 用户场景

- ◆ 以消费者为中心，在各类场景中建立线上线下的业务连接，形成闭环，提升用户体验；

## 服务营销

- ◆ 通过社交媒体维护会员关系，在互动中完成“商品+服务+内容+艺术”的营销服务体验；

## 数据闭环

- ◆ 线上线下服务完整连接，从业务闭环中获得数据闭环，最终构建新零售下的新型营销与服务闭环；

# CRM+核心功能

为K11提供更灵活和便捷的营销场景支撑



全渠道会员数据整合



动态事件化标签



多维度数据管理



智能高级营销触发



开放·融合·赋能

# 1.全渠道会员&数据整合

整合不同场景数据，挖掘会员用户价值，提供个性化营销&服务

## 什么是全渠道会员整合

- 在符合K11的艺术零售商业业态下，**以电子会员卡为核心**，对尽可能多的渠道类型进行组合和整合，以满足顾客艺术、购物、娱乐和社交的个性化营销服务体验需求。
- 这些渠道类型包括K11艺术购物中心和线上艺术电商平台，以及信息媒体（网站、呼叫中心、社交媒体、Email、微博、微信）等等。



# 1.全渠道会员&数据整合

深度洞悉单体用户，重现用户在K11业务场景下的行为轨迹



## 深度洞悉用户图谱

立体还原每一个真实用户的行为图谱，亲历用户的完整操作流程。重现用户在K11业务场景下的行为轨迹，用数据做最客观的用户研究。

功能亮点：重构用户轨迹，深度洞悉

# 1.全渠道会员&数据整合

构建全渠道会员画像，实时了解场内经营

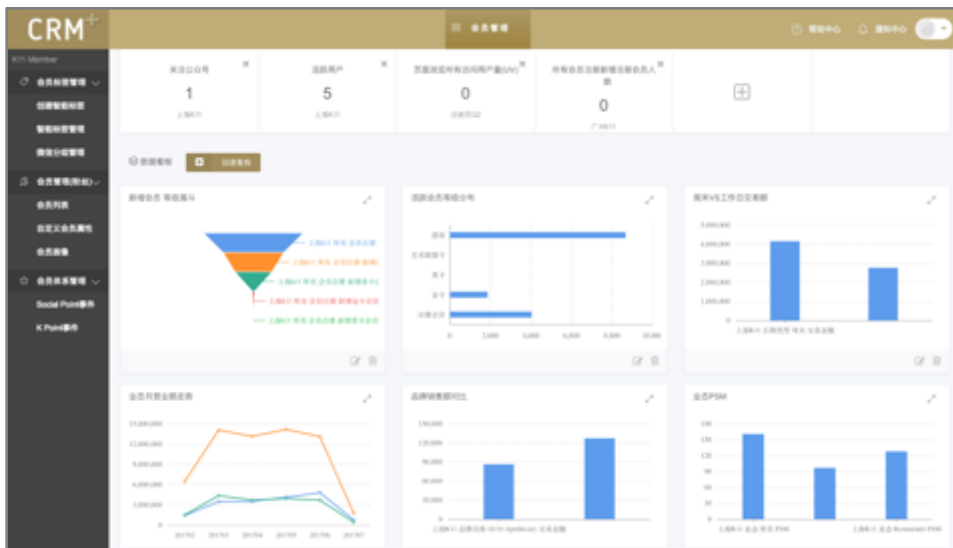


## K11全渠道会员画像

整合会员行为数据，构建简单会员用户画像

整合会员消费数据，实时了解场内经营状况

## K11场内基础经营数据





## 2.动态复合事件化标签

灵活的动态互动行为组合成标签规则，精准定义用户

从有限的数​​据，变化出无限种组合标签可能  
真正做到千人千面

静态事件

- 会员属性数据
- 会员消费数据
- 会员消费周期

X

动态事件

- 浏览
- 点击
- 扫码互动
- 分享
- 评论
- .....

X

触发频率

- 限定时间区间
- 一次/多次触达

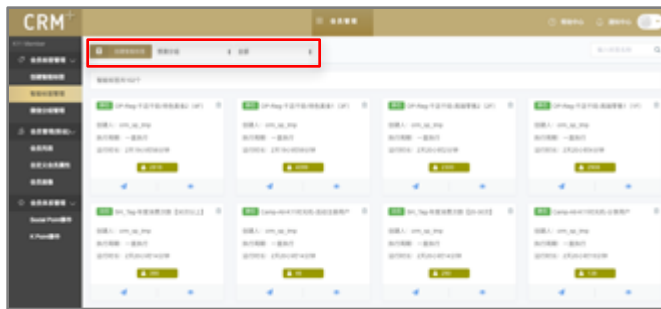
= 动态复合标签

## 2.动态复合事件化标签

灵活的动态互动行为组合成标签规则，精准定义用户



根据动态的复合事件/周期设定标签规则



对多种标签进行分组分类管理



选取对应标签用户，予以服务/营销触达

动态复合标签规则设置，标签分组分类管理，个性化营销触达

# 3.多触点获取场景数据

线上线下场景触点，多维度的实时用户数据采集

## 场内交互行为数据

扫码行为，WIFI连接，停车场停车/缴费，艺术展电子门票入场，场内公共物品借记录，场内ibeacon应用



## 消费数据

会员交易金额，交易频次，交易次数，积分，最近交易时间，消费品类，支付方式，关联消费；



**K11  
CRM+**

## 社交媒体行为数据

关注，评论，转发，微信客服，自定义回复关键字，小程序互动，支付，定位，领取卡券，核销卡券，积分变动



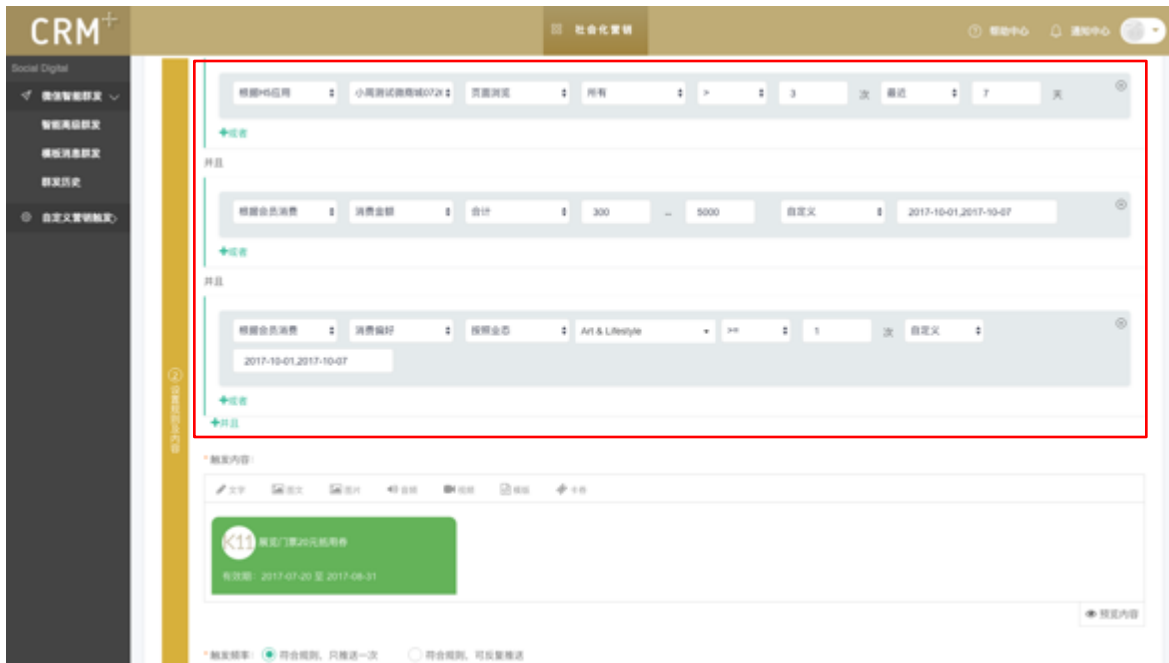
## H5线上触点数据

页面PV/UV，按钮点击，注册渠道，资料提交



# 3.复合性数据归集筛选

设定复合条件规则，精准筛选目标用户



## 复合筛选的数据维度

静态事件

动态事件

触达频次

触达方式

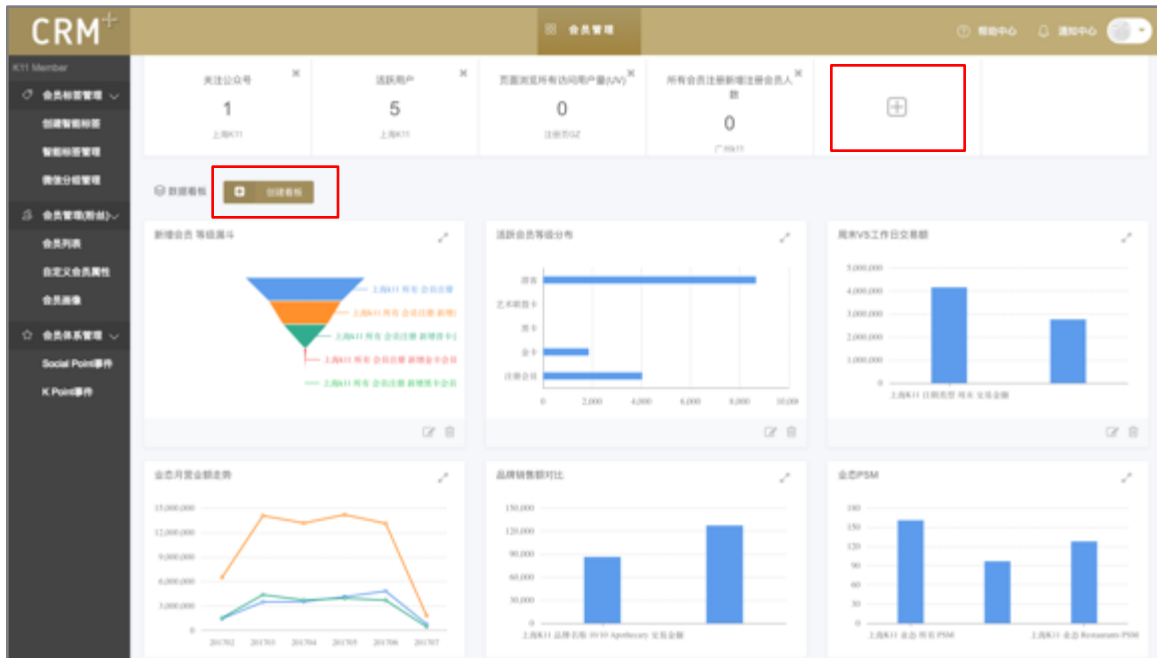
触达周期

触达内容

功能亮点：将杂乱多维度的用户数据通过复合规则有序且精准的筛选出来

# 3.自定义关键数据指标呈现

自定义dash board 实时监测关键指标，随时调整运营策略



## 自定义Dash board

各区域K11运营人员可以根据每个区域的实际运营场景需求和指标需求，建立需要实时监测的关键指标和独立数据看板，时刻监控核心数据，随时调整运营策略；

**功能亮点：根据各角色需求，自定义实时监测不同业务场景下的关键指标**

## 4.智能高级群发

根据不同用户的触达方式，提升精准内容的触达效率

运营 → 用户活跃率 → 触达效率/频率



基于微信体系内，通过有效的运营手段，提高用户活跃率，通过高级群发接口/客服接口为活跃/不活跃的用户以最适合的接口方式发送触达内容，**有效提高用户的信息触达频率及触达效率**，从而形成良性的运营体系闭环；

## 4.智能高级群发

根据不同用户的触达方式，提升精准内容的触达效率



### 触达条件

### 可触达频次

### 优势

关注公众号的用户

服务号4次/月/人

对所有关注用户可触达

关注公众号且48h内有交互的用户

不限次数

提高内容的触达频次

根据用户交互状态，**自动筛选出最佳触达用户的接口方式**，有助提高运营效率和活跃率；通过提高客服接口可触达的用户人数，从而提高账号内信息触达效率；

## 4. 智能营销触发

提高营销服务触达精准度，释放运营人力，提高运营效率



在合适的时间，在合适的条件下，对合适的人做合适的事



# 4.智能营销触发

复合筛选组合，精细化运营服务触达

CRM+ Social Digital

社会化营销

帮助中心 通知中心

筛选+应用 小高测试商城002k 页面浏览 所有 > 3 次 最近 7 天 ①

并且

消费会员消费 消费金额 合计 300 - 5000 自定义 2017-10-01,2017-10-07 ②

并且

消费会员消费 消费偏好 搜索业态 Art & Lifestyle >= 1 次 自定义 2017-10-01,2017-10-07 ③

触发内容

展览门票20元抵用券  
有效期: 2017-07-20 至 2017-09-31 ④

触发频率:  符合规则, 只推送一次  符合规则, 可反复推送

触发定时: 立即推送 ⑤

创建触发规则

1.浏览微商城页面>3次

且

2.在2017.10.1-2017.10.7消费金额在300-5000之间的会员

且

3.在2017.10.1-2017.10.8在Art Lifestyle的消费>1次

则

4.推送20元展览门票抵用券

5.立即推送一次

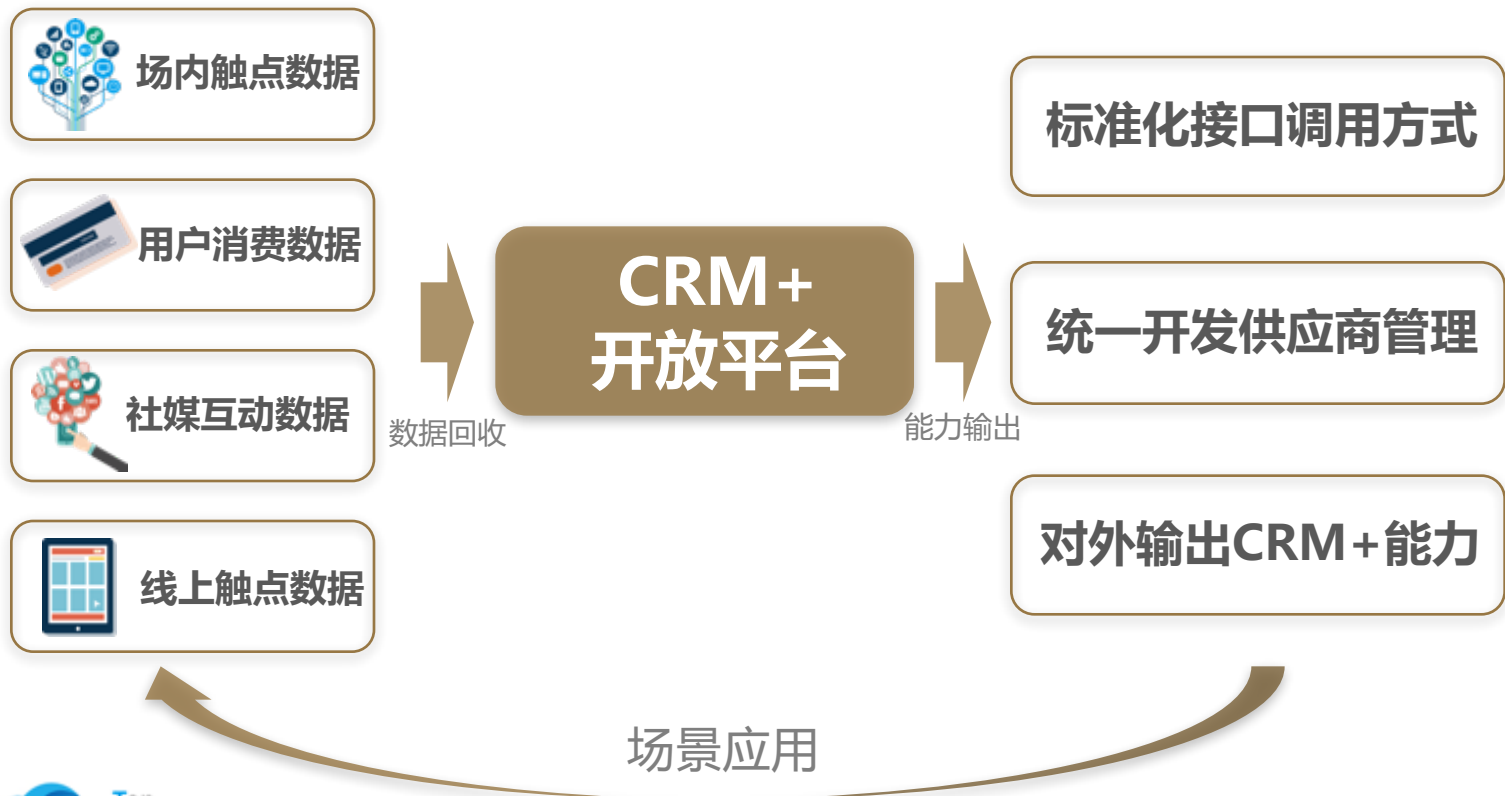
筛选用户  
&  
复合事件

触达内容

触达频次

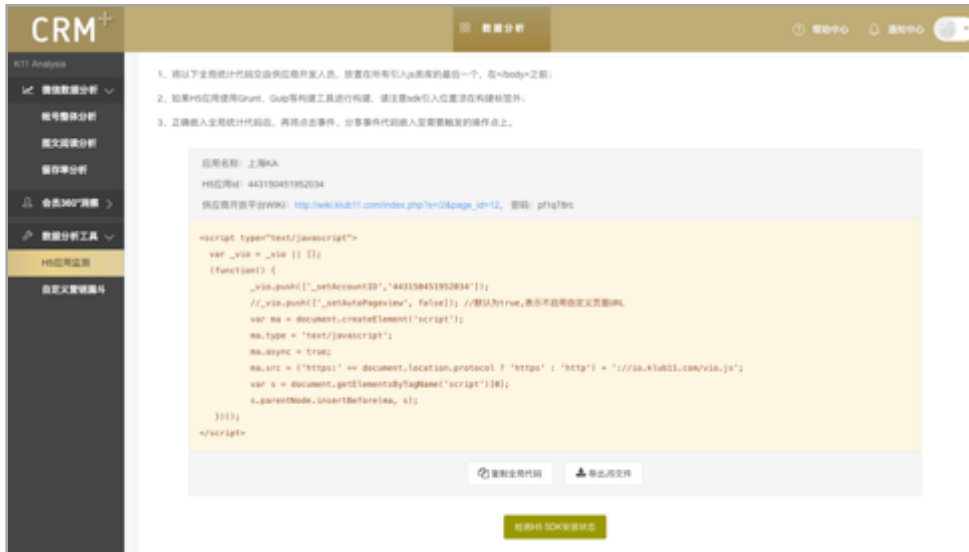
# 5.开放·融合·赋能

灵活连接用户触点/供应商/数据 实现数据闭环



# 5.开放·融合·赋能

灵活连接用户触点/供应商/数据 实现数据闭环



The screenshot shows the CRM+ interface for H5 application data埋点. It includes a sidebar with navigation options like '数据埋点分析', '账号埋点分析', '英文阅读分析', '留存率分析', '会员360°画像', '数据埋点工具', 'H5应用监测', and '自定义数据埋点'. The main content area contains three numbered steps for implementation and a code editor with the following JavaScript code:

```
应用名称: 上海KA  
H5应用id: 443150451952034  
供应商开发平台W90: http://wiki.khub11.com/index.php?m=@&page_id=12, 密钥: pf1q78c  
  
<script type="text/javascript">  
var _xio = _xio || {}  
(function() {  
  _xio.push(['_setAccountID', '443150451952034']);  
  // _xio.push(['_setAutoPageView', false]); //默认为true,表示不启用自定义页面埋点  
  var ns = document.createElement('script');  
  ns.type = 'text/javascript';  
  ns.async = true;  
  ns.src = ('https:' == document.location.protocol ? 'https' : 'http') + '//js.khub11.com/xio.js';  
  var s = document.getElementsByTagName('script')[0];  
  s.parentNode.insertBefore(ns, s);  
})();  
</script>
```

Buttons for '复制应用代码' and '导出源代码' are visible at the bottom of the code editor. A yellow button at the bottom center says '开始H5应用埋点'.

H5应用数据埋点

## 供应商开方平台使用规则



The screenshot shows the CRM+ internal usage rules interface. It includes a sidebar with '内部使用说明' and '注册申请说明'. The main content area contains the following text:

### 内部使用说明

#### 已公开的外部项目

- 供应商开发平台  
访问入口: <http://wiki.khub11.com>  
密钥: pf1q78c

ⓘ 那些项目可对外, 麻烦咨询 Eddie 和 陆总, 然后在这里补充项目名称和地址

#### 内部项目常见的使用问题集合

- 注册与登录  
登录地址: <http://wiki.khub11.com/k11login>  
注册地址: <http://wiki.khub11.com/index.php?m=/home/user/register>, 也可点击“登录页”上的注册链接  
邀请码: k110010
- 创建项目  
登录后点击下方图片所示的“创建项目”, 完成项目信息录入即可创建项目

Buttons for '返回管理后台' and '帮助中心' are visible at the bottom.

# CRM+不同运营角色的应用区别

K11不同部门角色对应CRM的不同功能应用区别



Marketing

## 市场推广部门

关注内容状况  
对活动数据分析  
对供应商标准化管理



## CRM+作用

提高内容运营效率  
提升运营类数据分析  
有效管理开发供应商

## 内容管理

- 图文管理
- 触点管理
- 会员卡管理
- 模板消息

## 会员管理

- 会员状态查询
- 会员标签查询
- 会员积分管理

## 数据分析

- 会员画像
- 活动分析工具
- 开放平台



CRM

## 会员运营部门

关注会员活跃状况  
会员行为/画像分析  
会员精准营销



## CRM+作用

会员活跃度数字化  
会员标签/画像分析  
个性化营销服务触达

## 内容管理

- 图文管理
- 触点管理
- 会员卡管理
- 模板消息

## 会员管理

- 会员状态管理
- 会员标签管理
- 会员积分管理

## 数据分析

- 会员运营数据
- 会员画像
- 会员东西
- 活动分析工具



Operation

## 场内经营部门

日/月/年营业额  
业态关联数据  
业态营业走势



## CRM+作用

实时了解场内经营  
业态销售状态分析  
经营策略调整

## 内容管理

- 图文管理
- 触点管理

## 会员管理

- 会员状态查询
- 会员标签查询

## 数据分析

- 场内经营数据
- 活动数据分析
- 开放平台

# CRM+ 营销场景应用

3种K11实际交叉营销场景

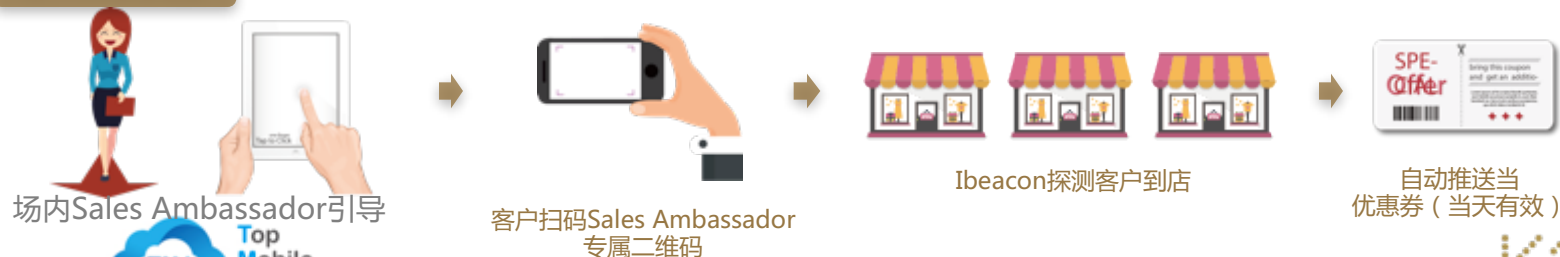
## 线上引导到店场景



## 线下关联销售场景



## 线下RM引导场景



谢谢聆听  
欢迎指导