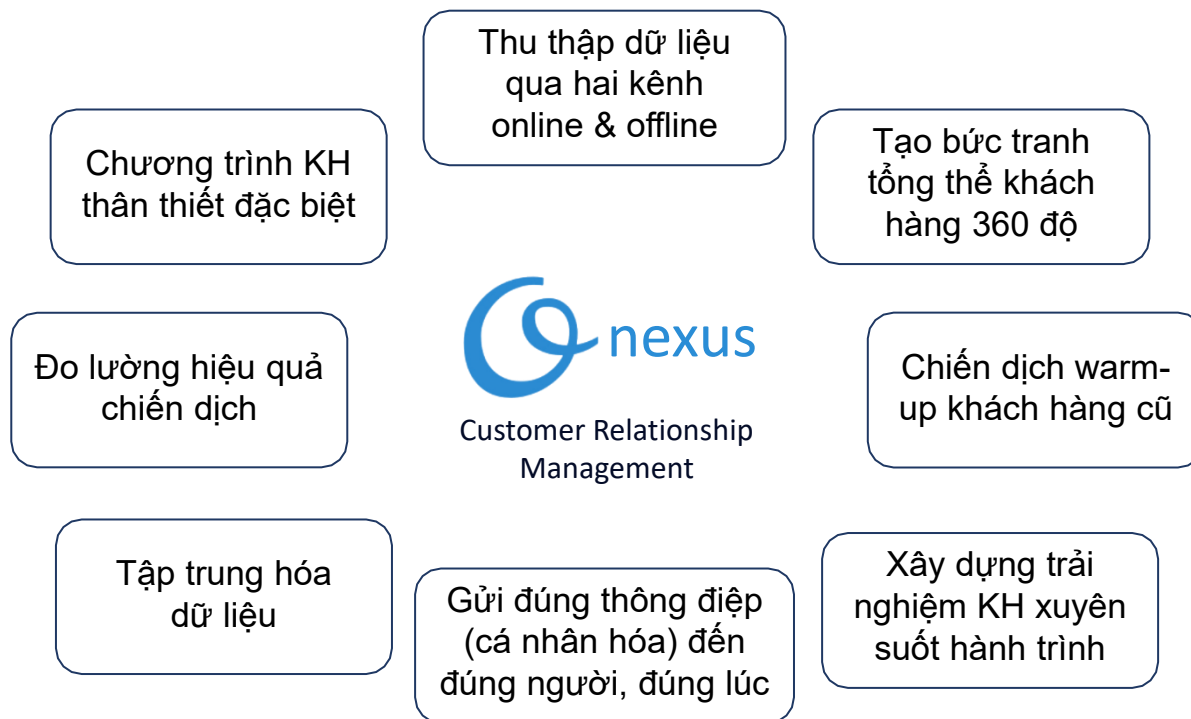


TỔNG QUAN ONEXUS CRM



MỤC TIÊU TRIỂN KHAI



Giữ chân khách hàng dài lâu

Chuyển đổi khách hàng
Online to Offline

Gia tăng khách hàng thân thiết

Tư vấn Chiến lược & Chiến dịch marketing hiệu quả

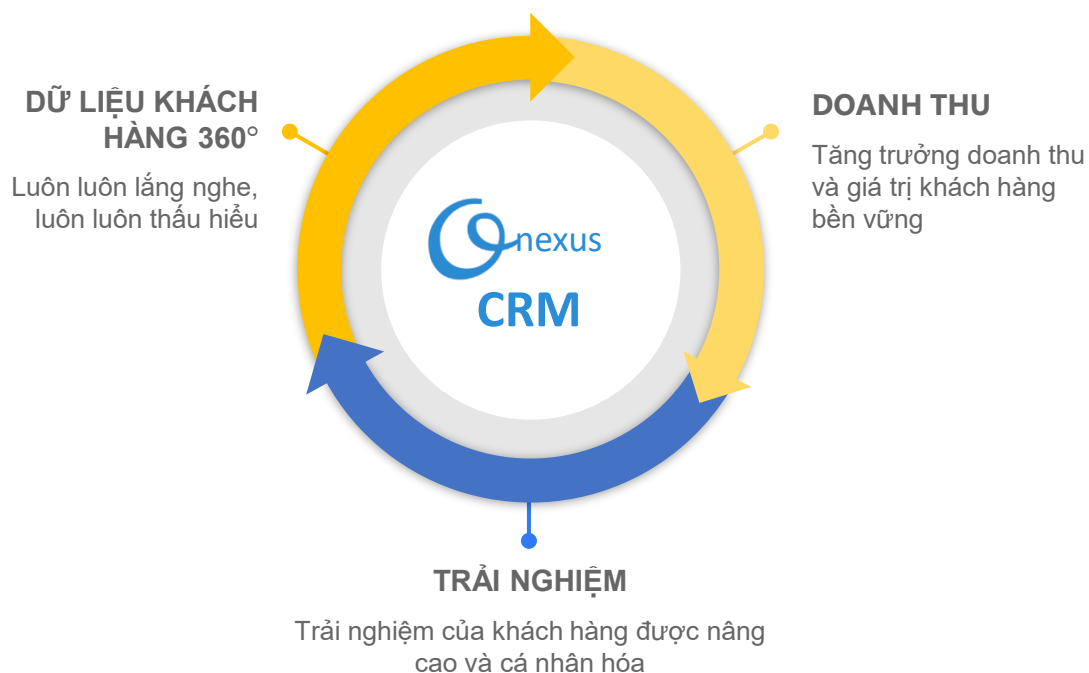
Đo lường hiệu quả triển khai

Gia tăng nhanh chóng tỷ lệ sử dụng voucher

Tuân thủ chính sách bảo mật dữ liệu

TẠI SAO CẦN SỬ DỤNG ONEXUS CRM?

LÀ GIẢI PHÁP CHO KHÁCH SẠN & RESORT DỰA TRÊN DỮ LIỆU PHÂN TÍCH



- Với giải pháp CRM tiên tiến của Onexus đặt khách hàng là "**THƯỢNG ĐẾ**" mọi trải nghiệm trong Khách sạn & Resort – nâng cao dịch vụ và phát triển doanh số.
- Giải pháp CRM giúp giải quyết các thách thức kinh doanh linh hoạt và mang lại hiệu quả cao.
- Hỗ trợ xem số liệu báo cáo theo thời gian thực và nhu cầu cụ thể của khách hàng bằng các ngữ cảnh gây ấn tượng với nội dung hay kênh giao tiếp phù hợp và đúng thời điểm.

TẠI SAO CẦN SỬ DỤNG ONEXUS CRM?

CẢI THIỆN KPI VỀ MỌI MẶT TRONG KHÁCH SẠN & RESORT



TỐI ĐA HÓA ĐẶT PHÒNG TRỰC TIẾP (KHÁCH QUAY LẠI)

Tăng lượng đặt phòng trực tiếp tới khách hàng tiềm năng bằng Promotion/Voucher thông qua CRM và kết nối mạng truyền thông: Google, Facebook, Zalo,... thông qua việc phân nhóm khách hàng, quan hệ khách hàng đã từng lưu trú theo đặc điểm của khách hàng.



TĂNG DOANH THU CÁC DỊCH VỤ KHÁC CHO KHÁCH SẠN

Phân tích nhu cầu dịch vụ dựa theo dữ liệu cá nhân, hành vi của khách hàng để đưa ra các dịch vụ chăm sóc phù hợp nhất, cũng như đưa ra quyết định Sales & Marketing hiệu quả nhằm gây chú ý và tăng doanh số.



CẢI THIỆN HOẠT ĐỘNG VÀ MỨC ĐỘ TƯƠNG TÁC

Cung cấp công cụ hiệu quả cho nhân viên khách sạn để nâng cao trải nghiệm của khách với các dịch vụ được cá nhân hóa dựa trên thông tin chi tiết theo thời gian thực – từ dịch vụ dọn phòng đến thanh toán, cho đến các tiện ích bổ sung hay dịch vụ đặc biệt cho khách.



TĂNG KHÁCH HÀNG THÂN THIẾT

Tương tác nhẹ nhàng với khách hàng thông qua việc khảo sát và điều chỉnh các chương trình khách hàng thân thiết trong tương lai dựa trên sở thích, nhu cầu và hành vi của khách.



TĂNG KHẢ NĂNG KHÁCH QUAY TRỞ LẠI

Phân tích và học hỏi từ những trải nghiệm dịch vụ trước đây của khách (chẳng hạn như những lần khách đặt phòng và sử dụng các dịch vụ đặc biệt tại khách sạn) để dự đoán các sự kiện đặc biệt của khách (birthday, honeymoon, hội ngộ gia đình,...) để điều chỉnh các ưu đãi và trải nghiệm phù hợp.



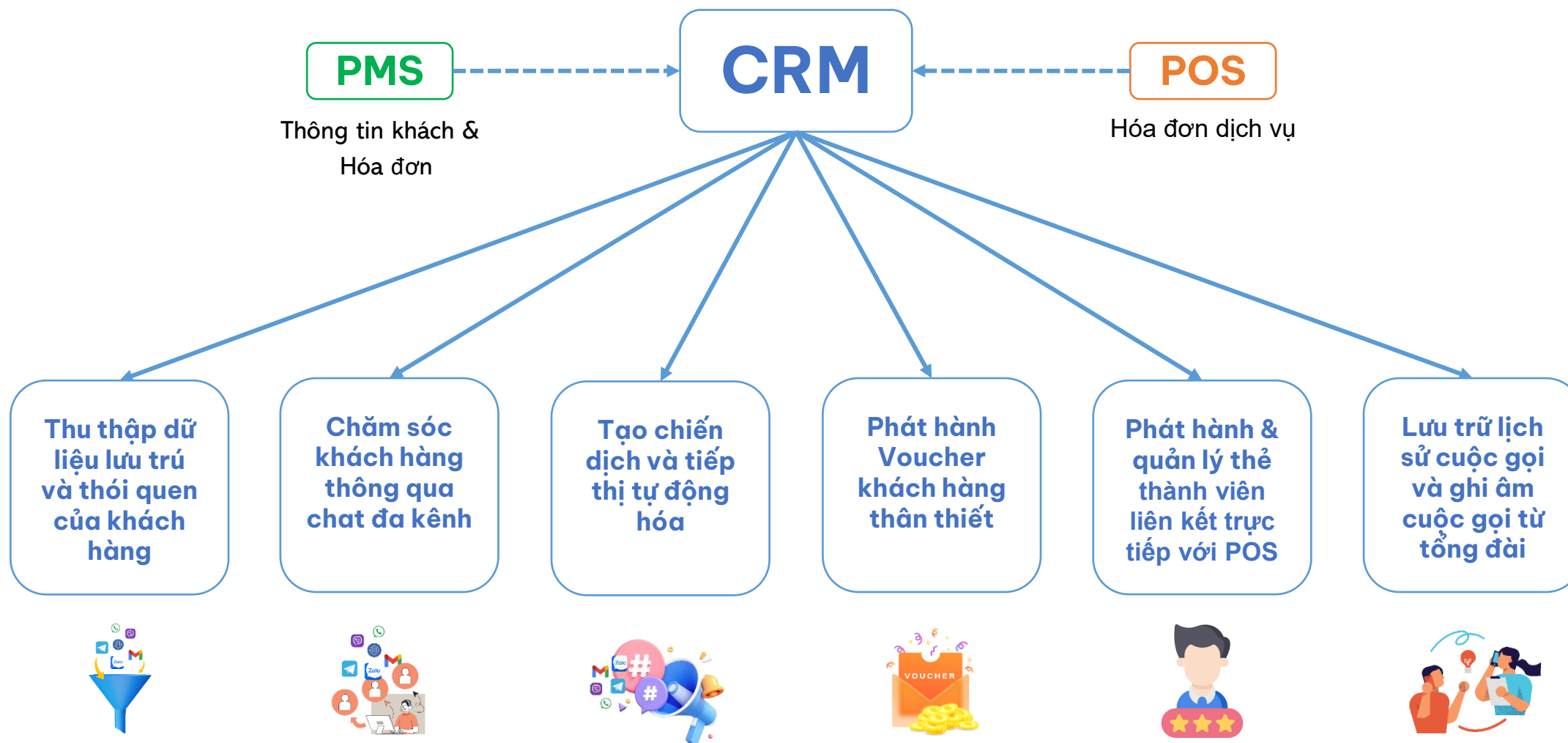
TIẾT KIỆM CHI PHÍ VẬN HÀNH NHỜ THẤU HIỂU KHÁCH HÀNG

Nhờ thấu hiểu khách hàng, Onexus CRM giúp gửi đúng thông điệp đến đúng lúc cho đúng đối tượng nên tăng khả năng tương tác và tránh lãng phí khi tương tác sai mục đích.

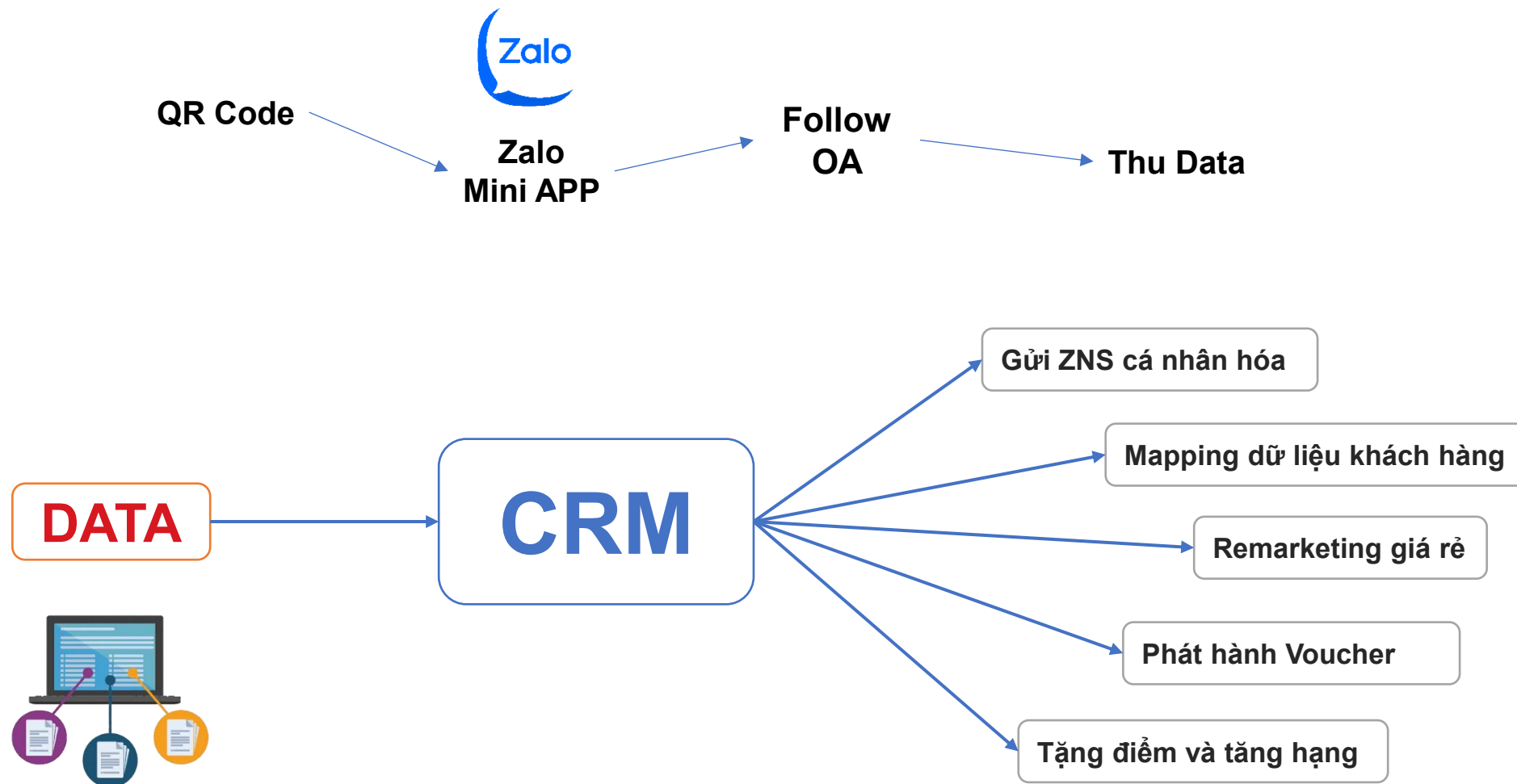
CÁC TÍNH NĂNG CỦA HỆ THỐNG

A. Hệ thống chăm sóc khách (CRM Core theo mô hình On-Premise)	B. Hệ thống quản lý Review/Rating của khách	C. Phát triển hệ thống Loyalty	D. Tích hợp hệ thống
Phân quyền chức năng cho người sử dụng	Gửi link Review/Rating qua Email/SMS/Zalo của khách trước khi check-out trả phòng	Xây dựng hệ thống quản lý tích điểm	Hỗ trợ tích hợp tổng đài đã có sẵn hoặc tư vấn chuyển đổi sang tổng đài ảo
Định nghĩa khách sạn và thông số hệ thống	Cho phép định nghĩa thời gian gửi link Review, ví dụ: tối hôm trước khi trả phòng hay trước khi trả phòng 2 tiếng.	Cho phép đổi điểm lấy quà hoặc khuyến mãi giảm giá đối với các dịch vụ của hạng ưu đãi tương ứng	Kiểm soát được thông tin khách hàng cũ hoặc mới
Import danh sách khách hàng vào hệ thống		Xây dựng hệ thống quản lý thành viên và hạng mức thành viên	Hỗ trợ tích hợp với các PMS: Smile, Gihotech, Vin HMS, Erateq
Định nghĩa mẫu tin SMS/Email/Zalo cho sự kiện check-in, check-out, ngày sinh nhật		Cơ chế thông báo, thực hiện ưu đãi tự động cho thành viên	
Tự động nhắn SMS/Email/Zalo khi khách sinh nhật/Khách đến/Khách đi		Phát hành thẻ trả trước có giá trị nạp sẵn để khách dùng chi tiêu sau.	
Định nghĩa mẫu tin nhắn SMS/Email/Zalo cho các chiến dịch khuyến mãi		Cho phép khách quy đổi thẻ có mệnh giá cao hơn để tiêu dung tại các điểm bán hàng	
Tạo nhóm khách hàng theo các tiêu chí theo Tags, theo các thuộc tính hoặc import từ file excel		CRM tự động cập nhật trạng thái thẻ, gửi thông báo khi có thay đổi qua Zalo	
Tích hợp chat inbox đa kênh Facebook, Zalo, Telegram và tích hợp chat trên Website		Phát hành thẻ ưu đãi có mức giảm cố định (VD: giảm 10%, giảm 100K) và giới hạn điều kiện sử dụng (ngày, khung giờ cụ thể,...)	
Tổng hợp thống kê báo cáo CRM và hỗ trợ phân tích (Báo cáo quốc tịch, độ tuổi, giới tính...)			
Báo cáo quản lý, đối soát			
Giao diện đa ngôn ngữ: hỗ trợ 2 ngôn ngữ Tiếng Anh và Tiếng Việt			

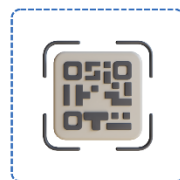
TÍNH NĂNG NỔI BẬT CỦA ONEXUS CRM



ONEXUS CRM AUTOMATION MARKETING

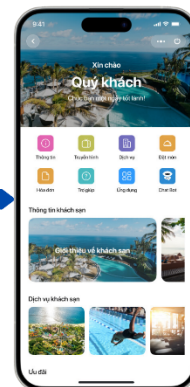


CRM & ZALO OA MINI APP



Khách hàng quét QR Code

Trải nghiệm
Zalo Mini APP



Mở Mini APP

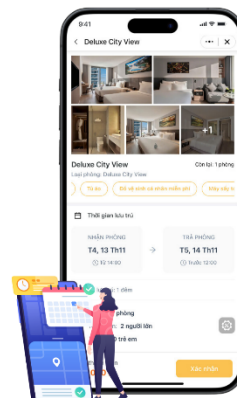


Khách hàng follow
Zalo OA

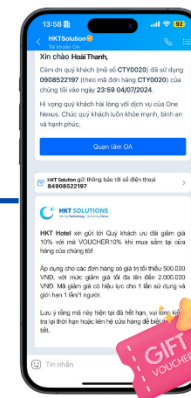
Data khách hàng
được thu thập



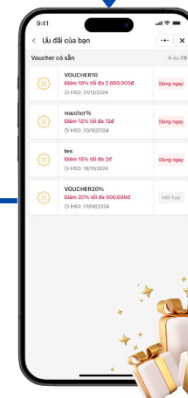
Khách hàng quét
QR hoặc truy cập vào WIFI



Đặt booking/ dịch vụ
khách sạn



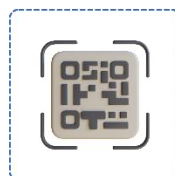
Khách hàng nhận
Voucher



Hệ thống gửi tin ZNS
tặng Voucher

CRM & WEB MOBILE

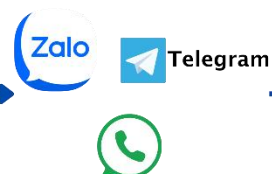
Nhập thông tin số điện thoại để
 liên kết với Whatsapp, Telegram,...



Khách hàng quét
 QR Code



Khách hàng quét
 QR hoặc truy cập vào WIFI



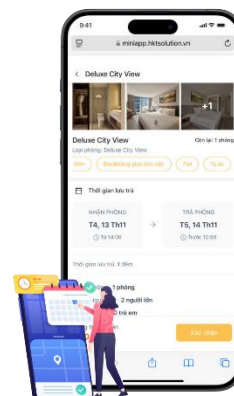
Liên kết thông tin

Trải nghiệm
 Web Mobile



Mở Web Mobile

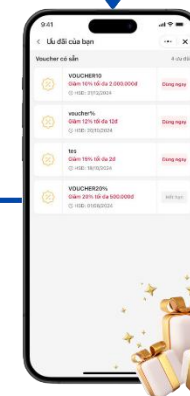
Data khách hàng được thu thập



Đặt booking/ dịch vụ khách sạn



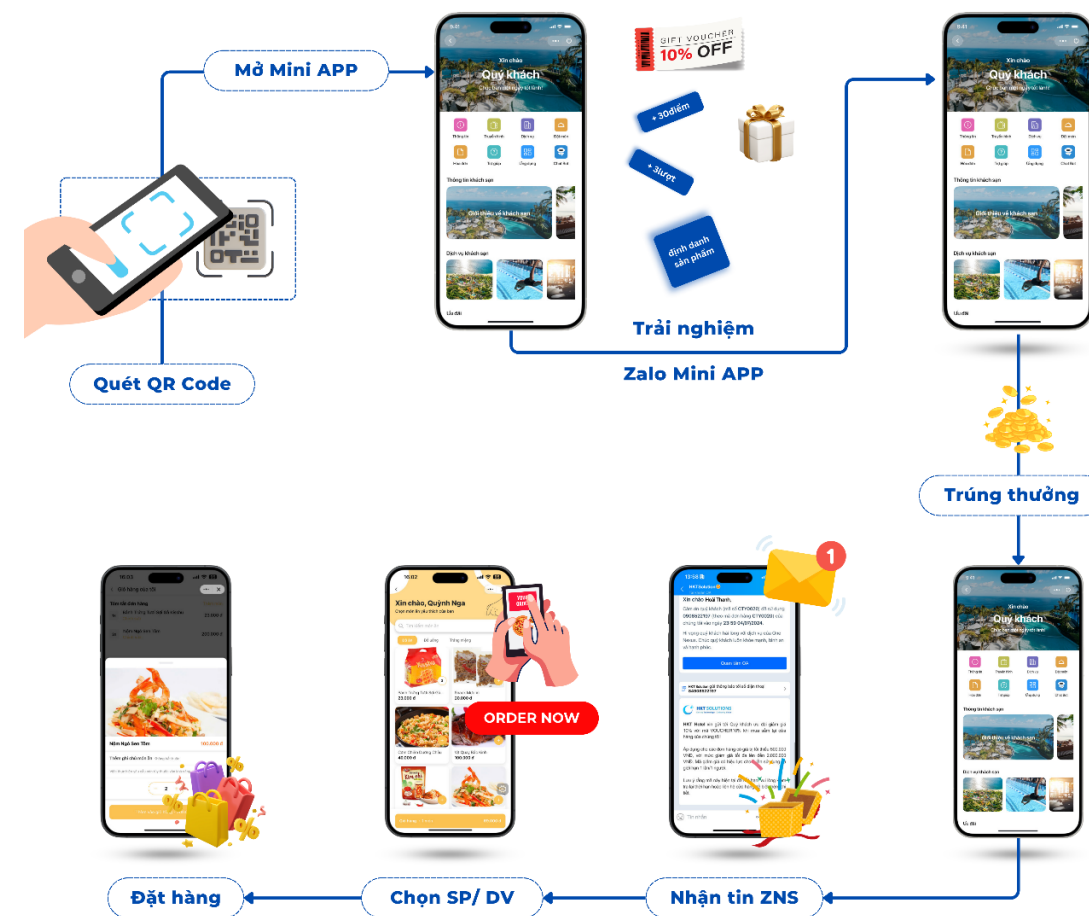
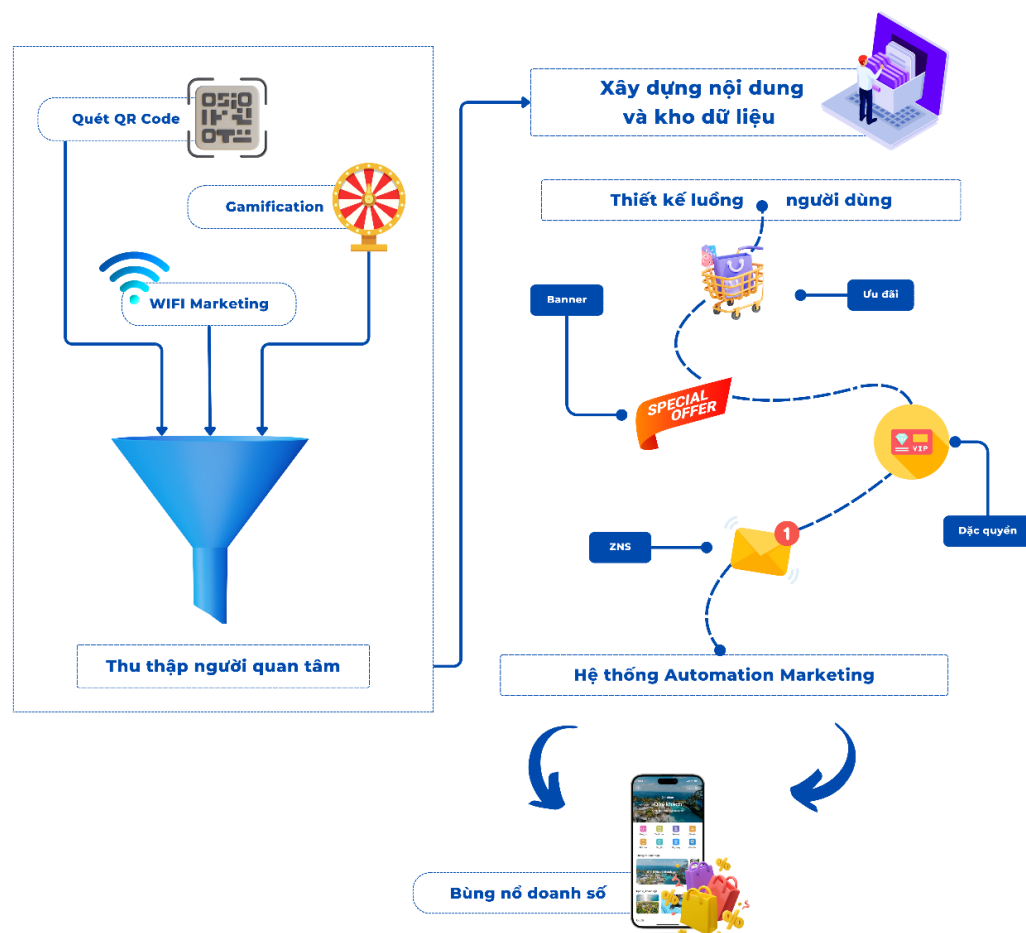
Khách hàng nhận
 Voucher



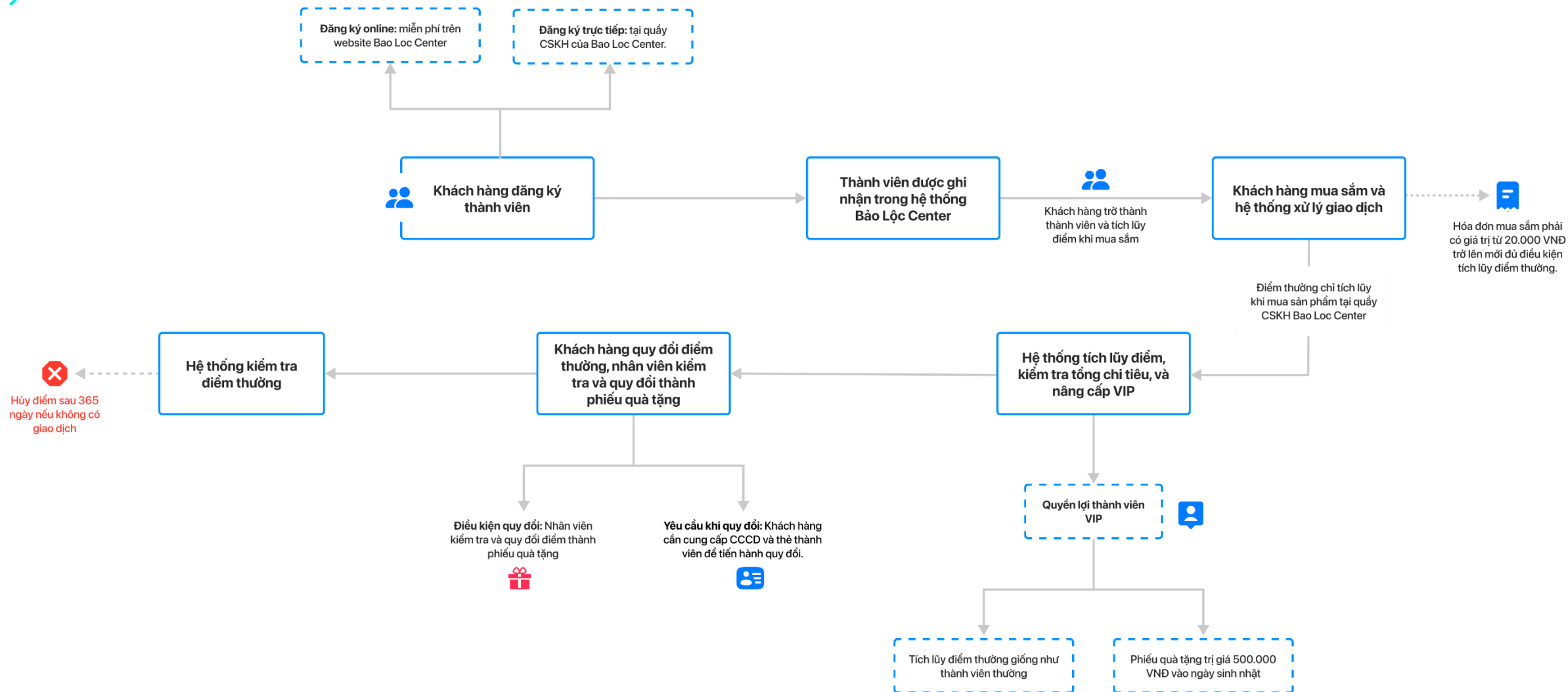
Hệ thống gửi tin ZNS
 tặng Voucher



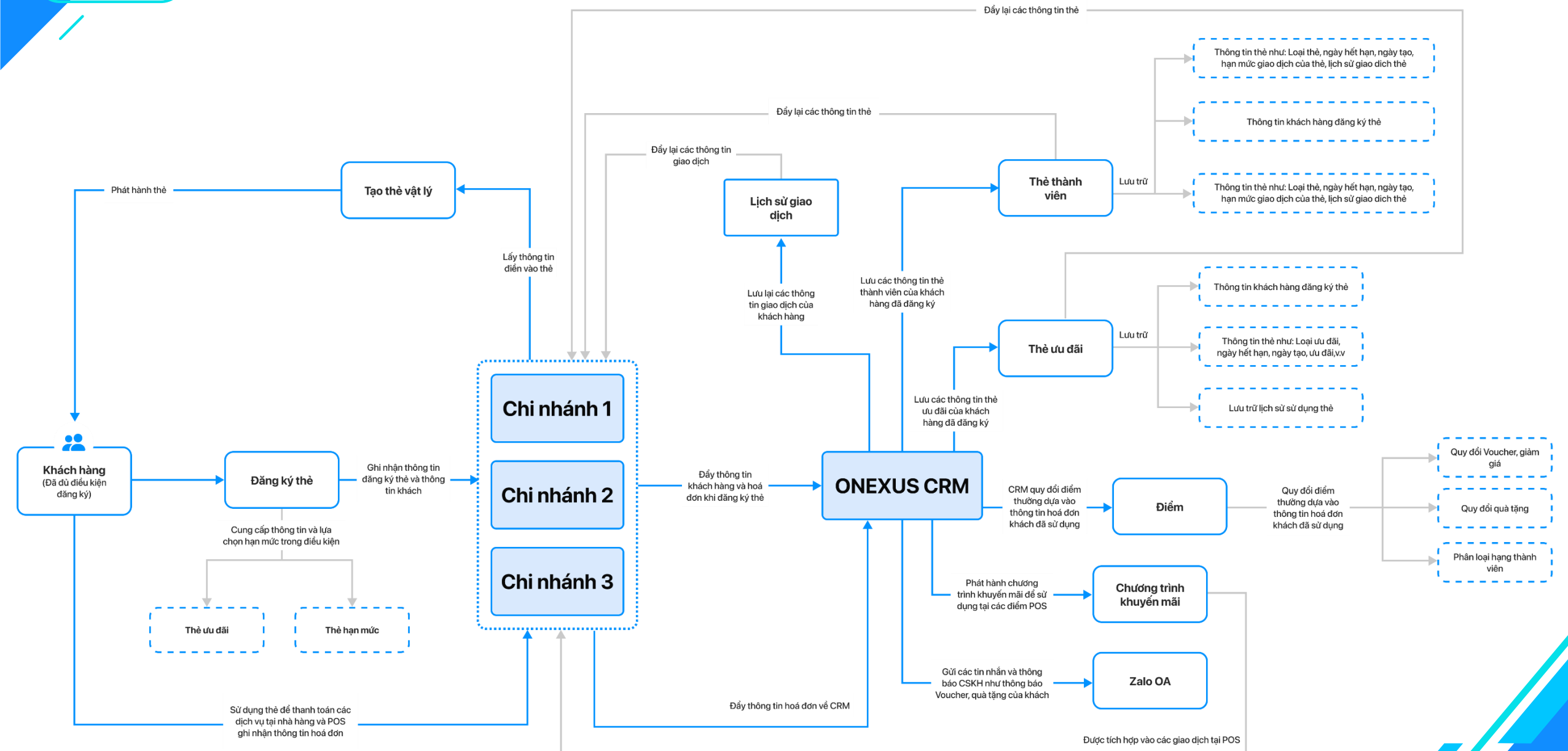
QUY TRÌNH TỰ ĐỘNG HÓA MARKETING VÀ TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG TRÊN MINI APP & MOBILE WEB



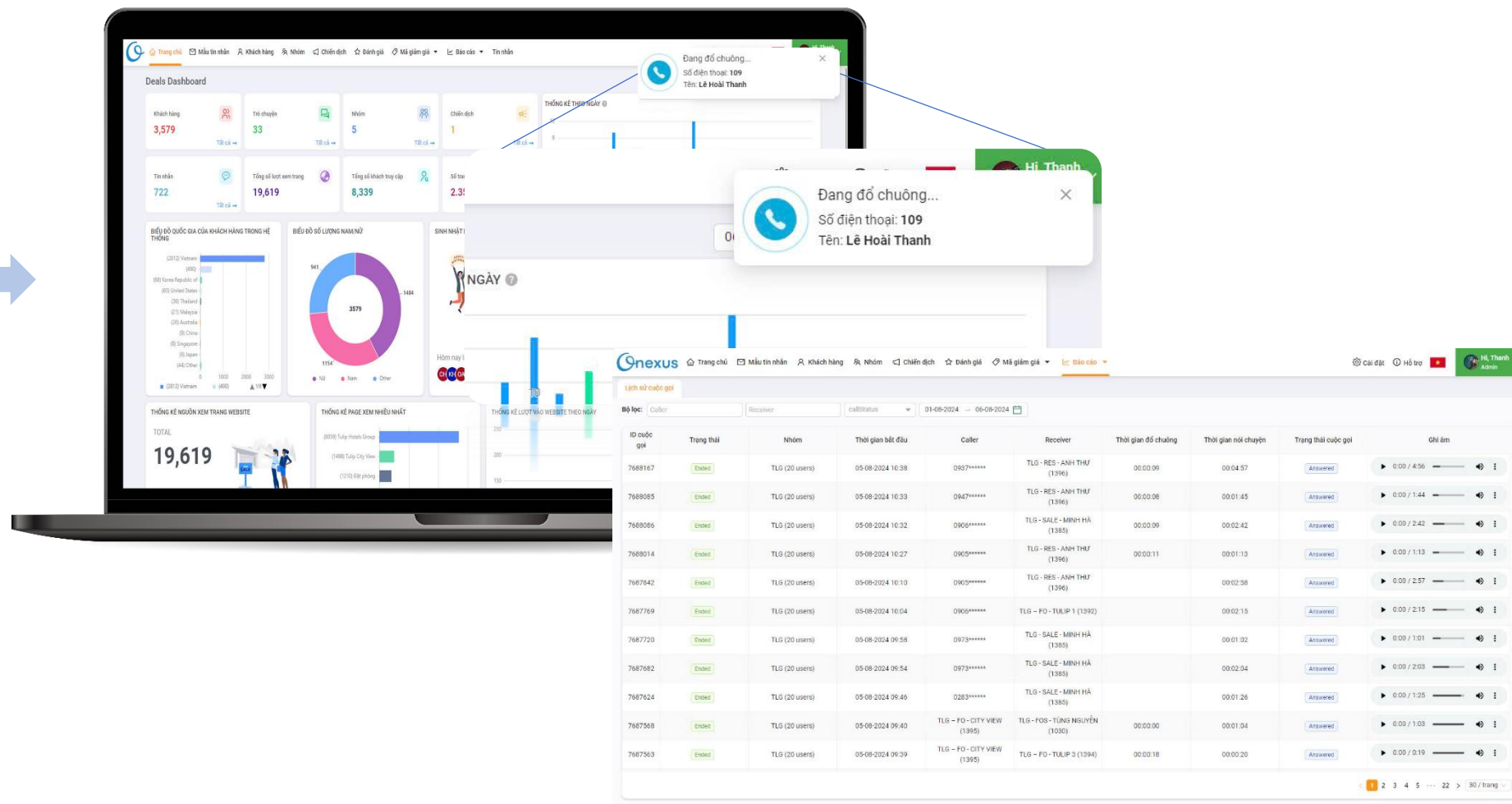
SƠ ĐỒ QUY TRÌNH THẺ THÀNH VIÊN



SƠ ĐỒ QUY TRÌNH HỆ THỐNG THẺ THÀNH VIÊN



CUỘC GỌI TỪ KHÁCH HÀNG & LỊCH SỬ CÁC CUỘC GỌI



HÀNH TRÌNH KHÁCH HÀNG ĐẾN KHÁCH SẠN & RESORT

Tìm hiểu thông tin:

- Khách hàng bắt đầu tìm kiếm các khách sạn hoặc resort phù hợp trên Google hoặc các trang web đặt phòng.
- Tham khảo đánh giá trên các trang web, truy cập các trang của đơn vị cung cấp dịch vụ và xem video để có cái nhìn tổng quan về nơi lưu trú.

Đặt phòng:

- Khách hàng thực hiện các thao tác đặt phòng qua ứng dụng hoặc trang web.
- Nhận thông tin xác nhận đặt phòng qua tin nhắn.

Checkin tại khách sạn:

- Thực hiện thủ tục nhận phòng tại khách sạn.
- Nhận các tin nhắn chào mừng và cảm ơn từ khách sạn.

Sử dụng dịch vụ:

- Sử dụng các dịch vụ như Spa, đưa đón sân bay, ăn uống, vệ sinh phòng, giặt ủi...

Checkout:

- Hoàn tất quá trình lưu trú và thực hiện các thủ tục trả phòng.

Sau lưu trú:

- Nhận các tin nhắn về các loại Voucher được phát hành từ khách sạn.



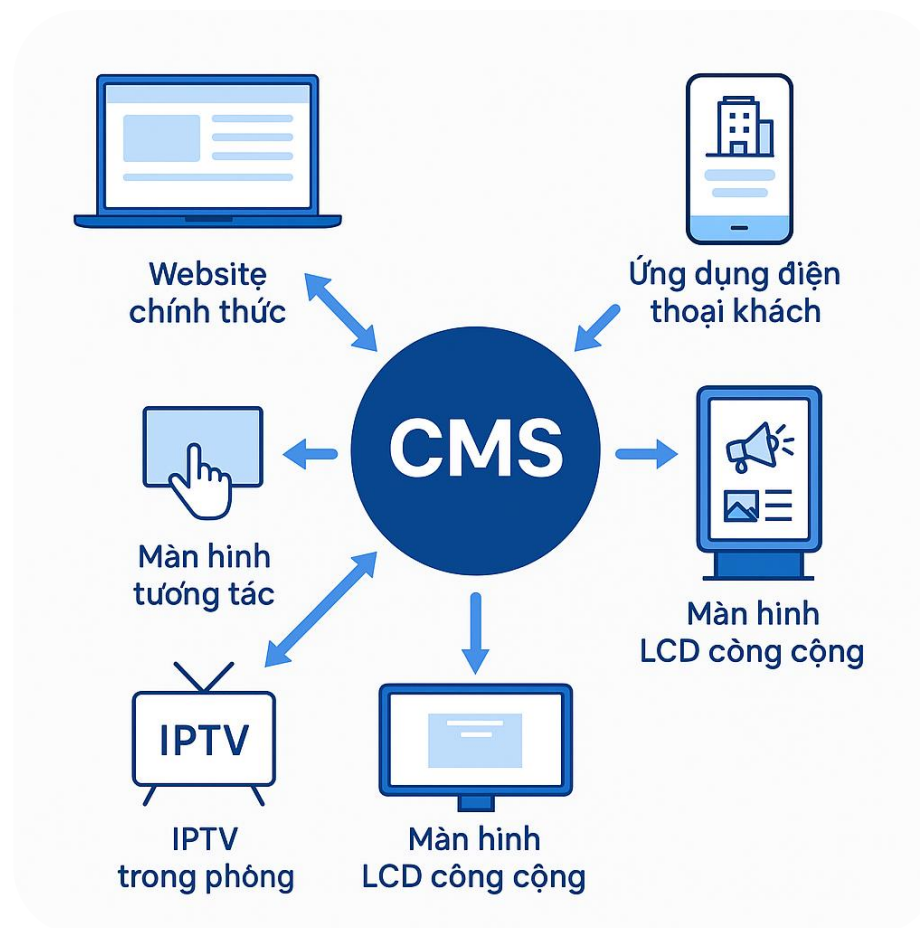
CMS (CONTENT MANAGEMENT SYSTEM)

CMS (Content Management System) không chỉ đơn thuần là nền tảng quản trị nội dung cho website. Mà là giải pháp quản lý All-In-One Content với nội dung Marketing hiển thị trên tất cả thiết bị và tài nguyên của khách sạn: Website, IPTV, màn hình tương tác, ứng dụng trên smart phone của khách ... và tất cả content được quản lý tập trung

“Một nơi quản lý – Nhiều nơi hiển thị – Trải nghiệm liền mạch”

✦ Lợi ích chính của CMS cho khách sạn:

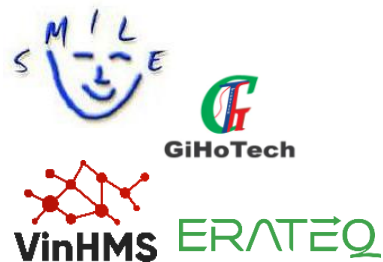
- **Quản lý tập trung**
– Một hệ thống duy nhất điều khiển toàn bộ nội dung.
- **Đồng bộ nội dung tức thời**
– Cập nhật 1 lần, hiển thị nhiều nơi cùng lúc.
- **Tối ưu trải nghiệm khách hàng**
– Nội dung phù hợp thiết bị: mobile, TV, màn hình tương tác...
- **Tiết kiệm thời gian – chi phí**
– Không cần quản lý riêng từng nền tảng.
- **Dễ tích hợp với hệ thống khác**
– CRM, POS, Booking, Loyalty, v.v.



CÁC CÔNG TY ĐANG SỬ DỤNG GIẢI PHÁP ONEXUS CRM



CÁC ĐỐI TÁC TÍCH HỢP PMS VỚI ONEXUS



Customer Relationship
Management

VỀ ONEXUS

Onexus CRM là giải pháp chăm sóc khách hàng dành riêng cho Khách sạn & Resort (lĩnh vực lưu trú – hospitality), giúp tăng doanh thu thông qua việc cải thiện trải nghiệm và giữ chân khách hàng.

Onexus CRM đã nhận được sự tin tưởng và sử dụng từ các đối tác cũng như nhận được nhiều đánh giá tốt từ khách hàng.

CONTACT US

☎ Mr. Long Hoang – 0868 000 368

✉ onexuscorp@gmail.com

🌐 onexus.net

📍 Tầng 1, Tòa Nhà Packsimex, 52 Đông Du, Phường Bến Nghé, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam