

重庆太极实业（集团）股份有限公司文件

CHONGQING TAIJI INDUSTRY (GROUP) LIMITED COMPANY

重庆太极〔2018〕569号

签发人：白礼西

关于零售会员营销服务管理平台 及零售电子会员管理平台建设工作的通知

大数据（健康）研究所、重庆桐君阁大药房（新）连锁有限责任公司、四川太极大药房连锁有限公司、绵阳太极大药房连锁有限责任公司、涪陵医药总公司、永川中药材公司、德阳太极大药房连锁有限公司、德阳大中太极大药房连锁有限公司、自贡太极大药房连锁有限公司、太极集团重庆中药二厂有限公司、太极集团重庆桐君阁药厂有限公司、太极集团四川南充制药有限公司、太极集团四川绵阳制药有限公司、太极集团阿依达饮料有限公司：

为加强零售会员管理，提高零售营运效率，提升经营效益，经集团公司领导研究决定，零售会员营销服务管理平台及零售电

子会员管理平台建设相关工作安排如下：

一、建设原则：

1、信息系统平台集中统一部署，由集团公司统一规划建设，各零售公司入驻，独立营运。

2、零售会员营销服务管理平台聚焦会员精细化营销服务管理，根据会员消费大数据实现精准营销。

3、零售电子会员管理平台依托“太极爱心医疗服务平台”建设，主要负责零售会员发展、（微信、支付宝等）互联网应用。今后中医诊所、慢病诊所将陆续入驻该平台。

二、建设内容：

1、会员发展：通过微信公众号、支付宝等互联网应用快速发展零售会员，实现管理及考核公司员工发展会员工作绩效。

2、会员画像：系统根据会员消费记录(包括：消费药品属性、消费频次和消费占比等)，对会员的进行画像分析，自动给会员分级、分类打标签。

3、会员精准营销：根据会员标签，精准筛选促销活动目标人群，提高销售效率，降低营销成本。

4、会员药学服务：通过平台对会员开展药事提醒、服药到期提醒服务，提供会员药品复购的药学提醒，并自动提醒店员跟踪服务。

5、会员维系服务：针对不同标签有会员智能创建维系任务（如微信软文、一对一短信、店员电话回访等），通过系统自动或店员人工跟进维系服务，通过维系服务任务将核心、慢病等会员分配给店员进行一对一维护和管理，做到重点会员的贴心服务。

6、会员消费健康大数据管理：建立会员消费及健康大数据，并实现零售药店、中医诊所、慢病诊所等会员互相引流。

7、建设集成微信公众号、支付宝生活号，并实现与零售业务管理信息系统对接的零售电子会员管理平台。

三、建设费用：

项目	合作单位	费用说明
零售会员营销服务管理系统	武汉海云健康科技股份有限公司	第一年服务费 12 万元，第二年服务费用按 150 元/门店.年核算，数据部署费用 3 万元/年。
会员营销平台通信费	武汉海云健康科技股份有限公司	短信费 0.04 元/条；一键双呼通信费 0.2 元/分钟
零售电子会员管理平台开发	重庆云信医疗科技有限公司	开发费用 16 万元
营销服务工作培训	武汉海云健康科技股份有限公司	培训费 4000 元

1、零售会员营销服务管理平台建设与武汉海云健康科技股份有限公司合作，软件第一年服务费用 12 万元/年，费用由重庆太极实业（集团）股份有限公司承担。项目合同签订、费用借款、支付以及报销等相关事宜授权重庆太极实业（集团）股份有限公司总经理终审。

2、软件第二年服务费用按 150 元/门店.年核算；平台通信费用使用武汉海云健康科技股份有限公司平台（单价：短信费 0.04 元/条；一键双呼通信费 0.2 元/分钟），通信费用及第二年服务费用由各零售公司自行承担，授权各公司第一负责人终审付款事项。

3、零售会员营销服务管理平台数据公有云部署费用 3 万元/年，费用由重庆太极实业（集团）股份有限公司承担。项目合同签订、费用借款、支付以及报销等相关事宜授权重庆太极实业（集

团)股份有限公司总经理终审。

4、微信、支付宝电子会员管理平台在“太极爱心医疗服务平台”上拓展,继续与重庆云信医疗科技有限公司合作,开发费用16万元,费用由重庆太极实业(集团)股份有限公司承担。项目合同签订、费用借款、支付以及报销等相关事宜授权重庆太极实业(集团)股份有限公司总经理终审。

5、在重庆、成都分别举办零售会员营销服务工作培训会,培训费4000元,费用由重庆太极实业(集团)股份有限公司承担,授权大数据(健康)研究所第一负责人终审报销、付款事宜。

四、项目由商业信息化建设项目组负责实施并对应用推广工作进行考核。

附件:1、零售会员营销服务管理平台建设方案

2、太极集团零售电子会员管理平台建设方案

重庆太极实业(集团)股份有限公司

2018年4月3日



抄送:总经办,信息处。

重庆太极实业(集团)股份有限公司

2018年4月3日印发

附件 1

零售会员营销服务管理平台建设方案

一、建设目标

1、建设支持多组织架构的零售会员营销服务体系，提高运营管理的统一化和标准化

2、集中管理零售会员发展和消费数据，对各零售子公司进行数据监管和运营指导。

3、实现对零售会员的结构分析、会员画像、实现基于大数据的会员精准服务与营销等方面的信息系统支持，提高营销工作效率。

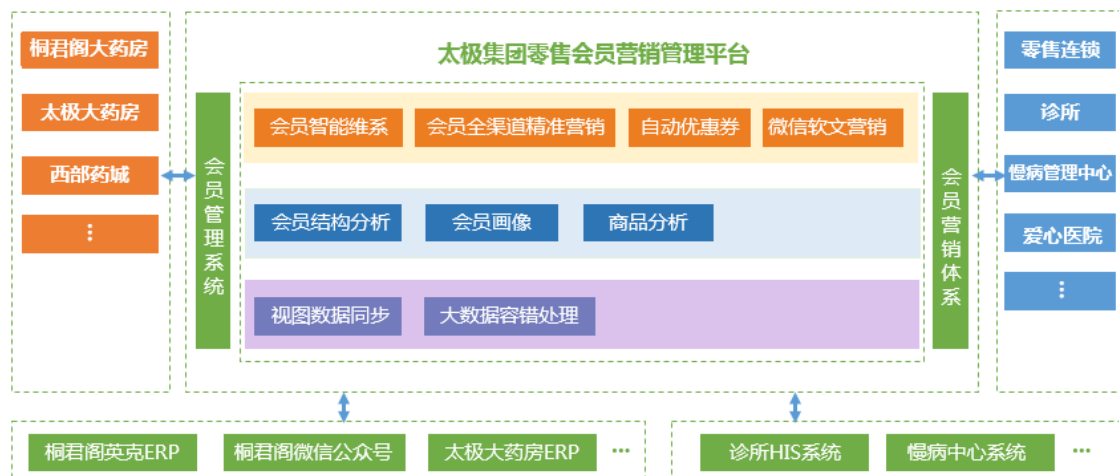
4、实现零售药店、中医诊所、慢病诊所等会员互相引流。建立会员消费及健康大数据。

二、建设组织范围

1、商业零售系统：

重庆桐君阁大药房及各分公司、永川桐君阁大药房、涪陵桐君阁大药房、江津桐君阁大药房、黔江桐君阁大药房、重庆西部医药商城、重庆太极大药房、四川太极大药房、绵阳（广元）太极大药房、德阳大中太极大药房、德阳太极大药房、自贡（宜宾）太极大药房、泸州太极大药房、南充太极大药房、达州太极大药

房、西昌太极大药房。



太极集团零售会员营销服务平台系统架构图

2、其他营销渠道

零售电商平台、微信公众号平台、中医诊所、太极爱心医院、慢病管理中心等。实现会员数据的打通，通过建立零售会员全渠道平台，打通各平台会员数据，可以实现集团内部的会员互相导流，如制定统一化营销活动，将零售的慢病会员引流到诊所等。

三、平台建设内容：

1、会员营销服务体系建设

对各个零售业务信息系统的会员数据清洗及容错处理，建设会员清晰的结构体系，实现各子公司独立的营销服务运营，并对各零售子公司进行数据监管和运营指导。

2、会员分类管理

会员分类、分级：平台根据会员消费记录(包括：消费药品属性、消费频次和消费占比等)，自动给会员分类、分级。目前提供

会员分类大类别 65 种，小类别 308 种及自定义类别；根据会员的活跃度将会员分为若干等级，并可根据各公司的实际情况进行调整，做到更加符合药店的真实场景。

建立药品群组：用于查找分析重点单品购买人群、重点品类购买人群、重点厂家药品购买人群等，进一步做好商品分析。

3、会员维系服务

针对不同类别和级别的会员智能创建维系任务，通过系统自动或店员人工跟进维系服务，不断优化会员结构，减少睡眠会员，增加普通和核心会员。系统建立店员账户，通过维系服务任务将核心、慢病等会员分配给店员进行一对一维护和管理，做到重点会员的贴心服务。

4、会员药学服务

维护重点药品资料，对会员开展药事提醒、服药到期提醒服务，体现贴心服务，提高会员用药依从性；帮助店员学习药品卖点、关联销售方案等知识，提升服务会员专业能力。

药学服务提醒：建立重点商品库，选择需要推送药学服务微信及短信的商品目录，提供会员顾客消费时的用药提醒以及复购的药学提醒，并自动提醒店员跟踪服务。

5、会员精准营销服务

根据会员消费数据，对零售会员的进行结构分析和会员画像。通过精准筛选目标人群，发布促销活动信息，提高销售效率，降低营销成本。结合活动主题，确定活动推送消息类型，制定推送

内容，支持微信软文、一对一短信、店员电话回访等，系统智能筛选符合条件会员选择不同渠道做精准营销。

会员优惠券及核销：通过平台可以发送优惠券及优惠码，可以通过手机核销，后台统计消费。

一体化短信平台，用于目标会员维护和营销，支持自定义短信模板，支持一对一短信，并统计短信销售转化率，产品的复购率等，方便及时调整营销策略。

6、大数据服务

建立会员消费健康大数据。提供各种工作报表：会员结构分析报表、会员维系任务报表、店员管理会员报表、会员销售统计报表、品类消费统计报表、药店检测报表、药店短信报表等，方便药店做落实跟踪与考核方案。

7、店员培训：

定期发布培训和考试资料和信息，店员按照提醒通过手机端利用闲暇时间参与培训考试，解决培训组织难、效果差等问题。

8、微信公众号功能应用（店员端）

用药提醒：提醒店员对所维护会员中购买重点药品服用到期的进行服务跟进。

会员消费：提醒店员对所维护会员中没有到店消费的进行服务跟进。

会员维系任务：系统根据维系任务规则，自动分配会员给店员做维系任务，店员做好回访跟进和登记。

提供会员搜索，可以搜索连锁旗下所有会员的基础信息，对本店新开发的会员进行管理和维护。

知识学习：药品资料扫码查询和学习，适用于新员工、专业能力不足的员工和新产品推广。提供员工在线学习平台（视频、课件），自动生成试题进行随机测评，支持对考试测评提供红包激励。

店员排行：展现店员所维护会员的结果，以积分形式展现，实现会员维护工作的优劣排行。

四、平台部署方案

根据集团公司“太极云”建设计划，本平台先期部署在公有云，由软件服务商基于阿里云等提供云服务，并提供数据备份方案，每天将数据备份一次到我司指定服务器。后期将迁移至“太极云”上。

公有云服务方案（阿里云、腾讯云等）

机器用途	数量	配置
应用服务器	2	4核 16G，硬盘 200GB
数据库	2	8核 32G，硬盘 1TB
缓存服务器	2	4核 8G，硬盘 100GB
数据缓存服务	4	4核 32G，硬盘 300GB
备份本地机器	1	2核 4G，硬盘 1TB

五、实施计划：

零售会员营销服务管理平台是以各零售运营单位操作为主，

统筹安排各项会员管理工作的推进和落实，门店店员及后台员工主要任务是执行和落实公司通过系统安排和布置的营销服务工作。

整个会员管理的运行核心内容有六项，分别是会员数据管理、会员维系服务、会员精准营销、会员药学服务、店员培训和考试、店员手机版应用。

实施时间计划：

时间	工作项	详细描述
3. 1-3. 15	系统部署	根据公司零售组织框架，在公有云部署零售会员营销服务平台；与各零售公司 ERP 系统进行数据对接，包括会员数据，销售数据，门店数据，药品数据；部署数据库服务器和应用服务器，部署 web 版和微信版应用程序。
3. 15-3. 30	培训和测试	在前期四川太极大药房试行的基础上，对桐君阁大药房相关人员进行使用该平台的培训，并梳理会员服务管理工作，并进行系统测试。
4.1	应用上线	测试通过后，将四川太极大药房、桐君阁大药房正式切换到正式系统。
4.1-4.30	应用推广	在各零售单位梳理营销服务工作，并进行应用推广。

六、费用

项目	服务内容	金额
软件服务费	软件平台部署、实施服务费用； 与各零售公司ERP数据对接； 药品资料（说明书、图片）共享； 每月会员营销工作分析报告（详见附件） 按600家（每家200元/年）门店核算	12万元/年
数据部署	公有云数据部署费用。	3万元/年
第一年服务费用合计：		15万元/年
第二年软件服务费	按门店核收每家150元/年	

数据部署	公有云数据部署费用3万元/年。
------	-----------------

太极集团零售电子会员管理平台建设方案

1 项目建设目标

太极电子会员系统项目，主要建设微信公众号、运营管理平台、支付宝生活号，打通集团各公司药房 ERP 系统和太极平台会员，为太极旗下所有公司、药店建立统一的会员体系，让更多线下与线上用户享受移动互联网的便捷，获得更多实惠和特权，让每个会员成为太极的传播节点，将会员卡分享到好友、群、朋友圈，拉动会员增长。



1.1 微信公众号

集团下各公司拥有自己的微信公众号，形成公司独立运营，平台统一管理的分布式管理模式，微信公众号包括电子会员卡、会员注册、会员营销、我的优惠券、我的积分、公众号分享等功能。

1.1.1 会员注册

用户购药后，引导关注微信公众号，注册平台会员，绑定 ERP

实体会员，平台与 ERP 会员互联互通，实时同步会员信息及积分等数据。



1.1.2 我的会员卡

实现用户电子会员卡，电子会员卡易携带，节约制卡成本；药房扫平台电子会员卡，自动关联 ERP 会员，享受会员权益。



1.1.3 我的优惠券

优惠券通过太极后台统一进行发放，满足发放规则的用户即可获得对应的优惠券，用户在适用门店满足用券条件消费时，系统自动抵扣优惠券金额，用户可使用微信、支付宝、现金、医保、银联等方式支付抵扣后的金额。



1.1.4 分享推荐

老会员通过微信分享太极易诊公众号，推荐成功后，太极平台记录会员的推荐人。



1.1.5 我的积分

展示当前登录会员积分信息。



2.1 支付宝生活号

集团下各公司拥有自己的支付宝生活号，形成公司独立运营，平台统一管理的分布式管理模式，支付宝生活号包括电子会员卡、会员注册、会员营销、我的优惠券、我的积分、生活号分享等功能。

2.1.1 会员注册

用户购药后，引导关注支付宝生活号，注册平台会员，绑定 ERP 实体会员，平台与 ERP 会员互联互通，实时同步会员信息及积分等数据。



2.1.2 我的会员卡

实现用户电子会员卡，电子会员卡易携带，节约制卡成本；药房扫平台电子会员卡，自动关联 ERP 会员，享受会员权益。



2.1.3 我的优惠券

优惠券通过太极后台统一进行发放，满足发放规则的用户即可获得对应的优惠券，用户在适用门店满足用券条件消费时，系统自动抵扣优惠券金额，用户可使用微信、支付宝、现金、医保、银联等方式支付抵扣后的金额。



2.1.4 分享推荐

老会员通过支付宝分享太极易诊生活号号，推荐成功后，太极平台记录会员的推荐人。



2.1.5 我的积分

展示当前登录会员积分信息。

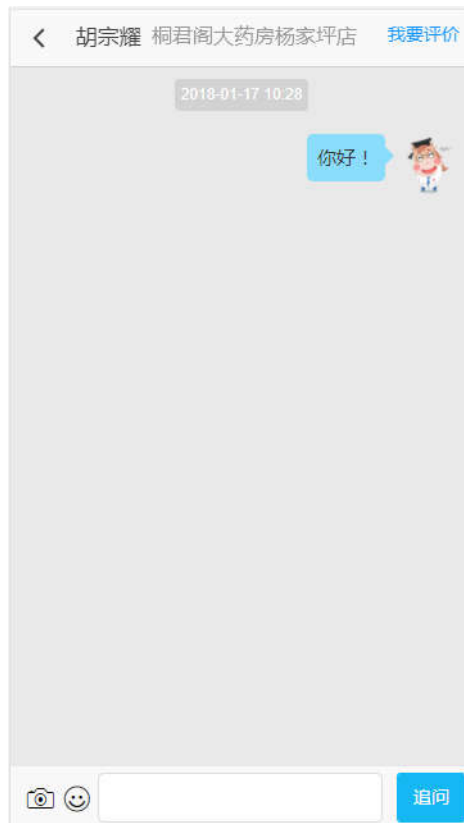


2.1.6 预约挂号

会员通过支付宝生活号实现挂号（链接至医事通）。

2.1.7 图文咨询

会员通过支付宝生活号以图文的形式咨询医生，并可查看太极平台的咨询医生记录。



2.1.8 藏医药

展示太极资讯、藏医药文化、藏医药常识、藏医药养生等文章。



2.1.9 我的订单

查询太极平台的问诊记录及处方记录。

2.2 运营管理平台

运营管理平台包括机构管理、账号权限设置、优惠券管理、优惠券统计、会员管理等功能。

2.2.1 机构管理

管理太极平台的机构，将机构划分为品牌、公司、药房三种类型，是平台的分类管理的基础。

2.2.2 账号权限设置

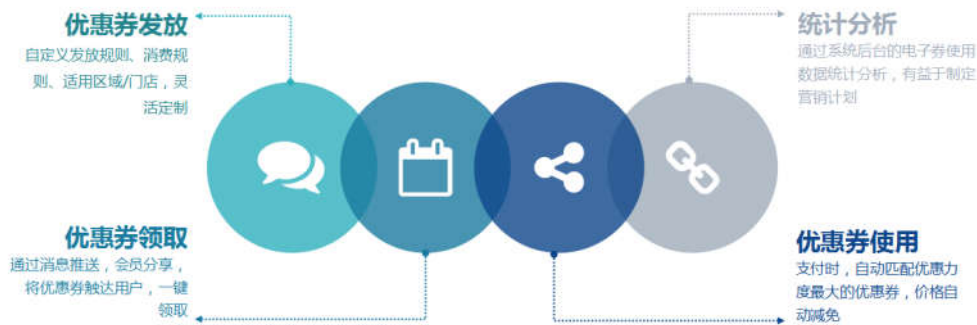
管理平台操作人员的管理权限，不同管理区域的操作人员分配管理权限，选择可管理的门店。

2.2.3 优惠券设置

设置优惠券的面额、有效期、发放规则及消费规则。

优惠券发放规则包括，优惠券金额、有效期等；优惠券消费规则包括，单次消费多少金额抵用等。

启用优惠券，由各公司的管理人员操作启用优惠券，启用时选择适用门店。



通过电子优惠券，唤醒沉睡会员，促进会员二次消费，集聚人气，增加销量

2.2.4 优惠券统计

统计优惠券的发放及使用情况。

优惠券名称	优惠券编号	券型	状态	最小使用金额	优惠券额	适用门店	开始时间	结束时间	发放数	使用数	分享数	分享成功数	分享失败数	总优惠券数	操作
通用	ty	普通券	过期	100	50		2018-02-11 09:47:52	2018-02-11 15:47:34	2	1	0	0	0	0	查看
通用	ty	普通券	过期	70	70		2018-02-08 11:05:08	2018-02-08 15:05:10	2	1	0	0	0	0	查看
优惠	55	普通券	停用	8	1		2018-01-22 11:13:29	2018-01-23 11:13:21	2	0	0	0	0	0	查看
优惠	555	普通券	过期	2	1		2018-01-13 14:35:05	2018-01-16 14:35:07	2	2	0	0	0	0	查看
优惠券	123	普通券	过期	9	6		2018-01-15 13:57:25	2018-01-16 13:57:01	3	2	0	0	0	0	查看
签到奖励	qqd1	普通券	过期	10	1		2018-01-11 12:41:57	2018-01-12 15:43:09	2	2	0	0	0	0	查看
充值	222	普通券	停用	9	8.9		2018-01-06 14:51:29	2018-01-09 14:51:30	1	0	0	0	0	0	查看
充值好礼	455	普通券	停用	9	8.9		2018-01-06 14:41:19	2018-01-06 14:41:21	2	1	0	0	0	0	查看
大额券	111	普通券	过期	9	5.9		2018-01-08 14:18:48	2018-01-09 14:18:50	6	2	0	0	0	0	查看
9.9	99	普通券	过期	9.9	9.49		2018-01-05 14:37:57	2018-01-06 14:37:53	2	1	0	0	0	0	查看

2.2.5 会员管理

实现平台对会员的管理，能通过查询条件查找到会员用户，显示会员等级，会员积分等信息。

实现不同公司、药店、平台会员统一管理；支持各平台之间的会员数据同步。

记录会员注册来源及推荐人。

用户类型	登录账号	姓名	性别	身份证号	手机	注册时间	状态	用户数据状态	操作人	操作时间	操作
个人	13505968156	陈炳南	男		13505968156	2016-04-26 23:12:04	激活	正常	超级管理员	2017-02-09 15:00:18	查看 编辑 删除
注册医生	wangrui	王子锐	女			2017-01-18 09:46:18	激活	正常		2017-01-18 09:46:18	查看 编辑 删除
个人	13859022335	李志刚	未设置		13859022335	2016-04-25 19:48:05	激活	正常		2016-04-27 22:28:11	查看 编辑 删除
个人	18960081395	洪涛	未设置		18960081395	2016-04-27 12:52:05	激活	正常		2016-04-24 12:14:29	查看 编辑 删除
个人	13809507010	周鑫	未设置		13809507010	2016-04-22 00:59:20	激活	正常		2016-04-20 00:55:18	查看 编辑 删除
个人	13559673427	程涛	未设置		13559673427	2016-04-25 23:59:36	激活	正常		2016-04-23 16:39:29	查看 编辑 删除
个人	15059662328	王峰	未设置		15059662328	2016-04-22 05:37:25	激活	正常		2016-04-21 13:56:20	查看 编辑 删除
单位	manager10499	吉林德白山市江州区店				2017-01-18 09:49:30	激活	正常		2017-01-18 09:49:30	查看 编辑 删除
个人	13798830127	魏	未设置		13798830127	2016-04-21 14:59:25	激活	正常		2016-04-23 05:16:31	查看 编辑 删除
注册医生	fengyingqiang	冯英强	男			2017-01-18 10:05:26	激活	正常		2017-01-18 10:05:26	查看 编辑 删除
个人	15958651276	叶碧玉	未设置		15958651276	2016-04-25 16:29:58	激活	正常		2016-04-27 02:03:29	查看 编辑 删除
个人	13602581526	于峰	未设置		13602581526	2016-04-22 00:11:30	激活	正常		2016-04-26 16:16:11	查看 编辑 删除
注册医生	cuiqishi	崔奇世	男			2017-01-18 10:12:44	激活	正常		2017-01-18 10:12:44	查看 编辑 删除
注册医生	yangticheng	杨志诚	男			2017-01-18 10:26:42	激活	正常		2017-01-18 10:26:42	查看 编辑 删除
单位	manager10503	盘锦十三号店				2017-01-18 10:28:38	激活	正常		2017-01-18 10:28:38	查看 编辑 删除
个人	18503369423	陈彬	未设置		18503369423	2016-04-21 09:15:14	激活	正常		2016-04-24 23:51:23	查看 编辑 删除
注册医生	wangqium	王其群	男			2017-01-18 10:35:33	激活	正常		2017-01-18 10:35:33	查看 编辑 删除
单位	manager10504	盘锦新泰设备门诊部				2017-01-18 10:45:03	激活	正常		2017-01-18 10:45:03	查看 编辑 删除
个人	18172600123	周勇	未设置		18172600123	2016-04-25 08:44:03	激活	正常		2016-04-26 10:14:39	查看 编辑 删除
注册医生	yangyouchi	杨友芝	女			2017-01-18 11:06:17	激活	正常		2017-01-18 11:06:17	查看 编辑 删除

2 接口开发

电子会员系统与 ERP 系统深入对接，对接数据包括：会员信息、积分信息、优惠券发放及核销信息。

电子会员系统与微信支付接口对接，生成电子会员卡。

3 实施周期

太极电子会员系统项目建设在 60 天内完成，建设共分为 3 个阶段，划分如下：

3.1 第一阶段（20 天）调研分析及设计阶段

完成需求开发，确定各个功能模块的具体需求及 UI 设计。

3.2 第二阶段（25 天）平台系统定制开发

根据需求要求，我公司将安排开发人员进行定制开发。

3.3 第三阶段（5 天）平台系统实施运行

对系统进行部署和测试，进行上线运行。