

长沙 IFS iMALL 智慧系统

开放时间：2018 年

参选类别：年度最佳数字营销系统

简介

系统/工具/平台的开发背景

长沙 IFS 位于湖南省长沙市芙蓉区解放西路 188 号，属最繁华的五一商圈和中央商务核心区，紧邻黄兴路步行街与解放西路。其总建筑面积为 100 万平方米，净用地面积达 111.5 亩，总投资额达 200 亿元，其中 1 IFS 高 452 米，为湖南最高，历时 7 年建设，创造了诸多工程建设之最。长沙 IFS 综合体集大型综合商场、甲级写字楼及国际星级酒店于一身，引进近 400 个各具特色的商铺，其中囊括国际名品、潮流时尚、中西餐饮、休闲娱乐等，为顾客提供一站式顶级体验。

长沙 IFS 于 2018 年 5 月开业，与本世纪最具影响力的艺术家之一 KAWS 进行艺术跨界合作，为项目的开业实现了艺术魅力和时尚提升。而此次开业活动中，最引人注目的便是 KAWS 跨界合作的 O2O 营销，不仅引发了众多名人和社交媒体的狂热追捧，还带来了大量线上销售及线下流量



随着电子商务和智能手机的快速发展，在新技术和社交媒体的巨大影响下，人们的购物行为发生了巨大的变化。长沙 IFS 推出“iMall”理念，追求购物中心的升级，从搭建阶段到运营阶段，不断创

新，以提供优质的服务和购物体验。长沙 IFS 构建了一个综合的服务系统，包括智能 wifi 服务、成熟的 CRM 系统、交互式目录系统和统一的后端系统，管理所有前端内容。长沙 IFS 的 iMall 系统不仅可以让客户 24*7 在线接入商城服务，还生成了大数据，为运营提供更多具有说服力的洞察参考。

开发时间

2018 年

核心目标及使用群体

在中国，智能手机已经成为人们交流、查询信息、生活缴费和处理日常事务不可或缺的工具。通过数字平台与智能手机用户进行互动，具有定位和分析功能，是与消费者进行沟通成为最自然、最经济的方式。

作为商业零售旗舰地标，长沙 IFS 不断寻求提高客户体验，而 iMall 作为一种以运营、营销和技术为策略，为数据分析生成大数据的工具，通过结合移动技术，提供 O2O 商务，带动客户进行线下购物，生成精准的购物习惯数据并持续改善，已经成为实现优质用户体验的重中之重。

使用说明

1、智能化系统平台

包括嵌入官方微信中的 iMall 系统、官网等综合线上平台，以及互动目录、智能 wifi 系统、停车场系统等线下系统。这些系统相互之间无缝连接，为客户提供随时可用的全方位服务。

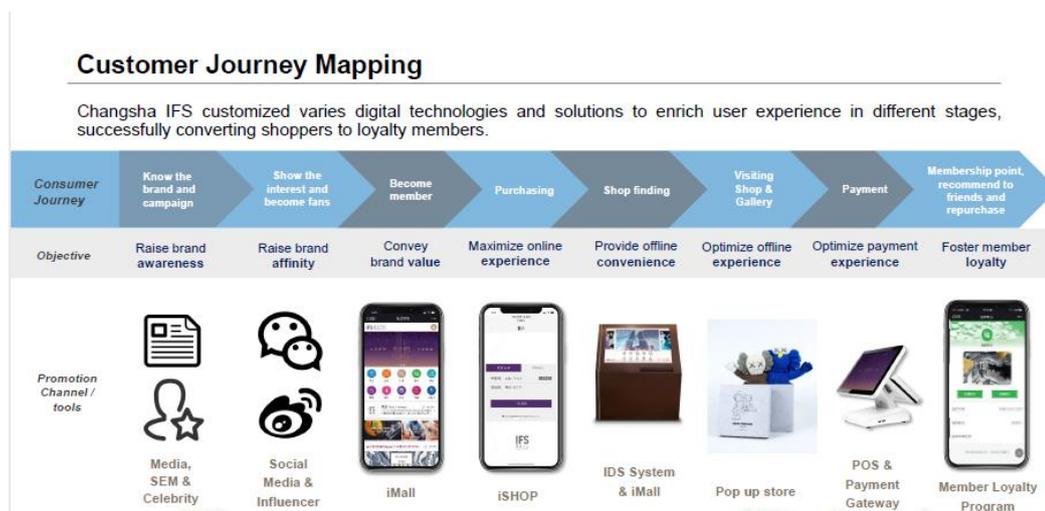
2、O2O 服务一体化平台

长沙 IFS iMall 系统可以让客户在网上和线下平台获得服务，包括购物、电子优惠券兑换、餐饮预订、寻车、停车费结算和电影票销售。该系统通过提供更多的在线服务和 24*7 的服务，让客户可以自行操作，大大缓解了一线员工的工作压力。



3、线上艺术销售平台(iSHOP), 提供跨界销售和限量版商品

长沙 IFS 与主题推广活动的艺术家定期进行跨界合作的线上购物平台, 以及场内租户的限量版商品。这使得长沙 IFS 能够将最有热度的商品吸引的在线流量引导到线下, 从而实现销售的增长。



4、建立商业智能系统进行分析和准确营销

记录用户配置和行为作为以实现智能分析和优化服务。长沙 IFS 建立了一个综合性的商业智能(BI)系统, 这样可以即时查看营运的状态, 帮助工作人员理解和分析统计数据。因此, 在数据的支持下, 长沙 IFS 将为商场运营的持续改善产生深入的分析 and 总结, 对特定的细分客户进行精准的促销激励。

5、统一而友好的视觉系统

为长沙 IFS 数字系统设计全新的视觉系统。因为长沙得名于长沙星, 而长沙 IFS 又位于城市的中心。所有平台均采用星星、银河等元素, 采用视觉相似的点线符号, 在各个平台之间呈现统一的界面印象

6、兼容 CRM 系统, 可以轻松集成和连接到其他平台

长沙 IFS 的 CRM 系统需要非常兼容,支持与多个数据库的连接。VIP 消费积分可以通过商场内 POS 系统、支付宝、礼宾等方式进行积累,而这些积分可以用来兑换停车时间、租户优惠券,大大提高了客户的忠诚度。

应用范围

全体大众

应用实例

1、VIP 系统

1 对 1 专属购物管家、代客泊车、品牌活动专属邀请等。而顾客的每一笔消费都能进行在线积分,积分可兑换长沙 IFS 的免费泊车时间、场内优惠券,通过优惠券的使用及兑换,将跨越时间及空间,随时随地实现线上线下的导流。

2、停车系统

长沙 IFS 拥有约 2,800 个停车位,为给到大众更为舒适便捷的停车体验,实现了多维度的功能及体验。客人可以随时在 imall 的手机端、自助缴费机等各种终端,寻车并用积分或现金缴纳停车费,在出停车场时无需作任何停留,实现了无感停车,大大提高了用户体验。



3、双屏互动

长沙 IFS 户外广场标志性 LED 屏与参与者手机互动的双屏互动 O2O 开业前活动,参与双屏互动即成为了长沙 IFS 的数字会员。活动引发了大众的热议,总共招募了 1.3 万名新粉丝,在项目未开业前便积累了一批忠实粉丝。



4、线上预售

长沙 IFS 于 2018 年 4 月在长沙 IFS 微信 iSHOP 上线 KAWS 限量周边纪念品的线上预售，引起了大众热议以及媒体的争相报道，这些线上预售的商品将于长沙 IFS 开业后进行线下兑换，将线上客流转化为了线下的人流量。预售限量品销售约 10,000 件，线上预售 10 分钟内销售 3,200 件。所有交易在 30 分钟内完成。预售期间，iSHOP 最高同时在线浏览量达 6,000。