

Tencent 腾讯

基于腾讯生态的客户连接

周松年

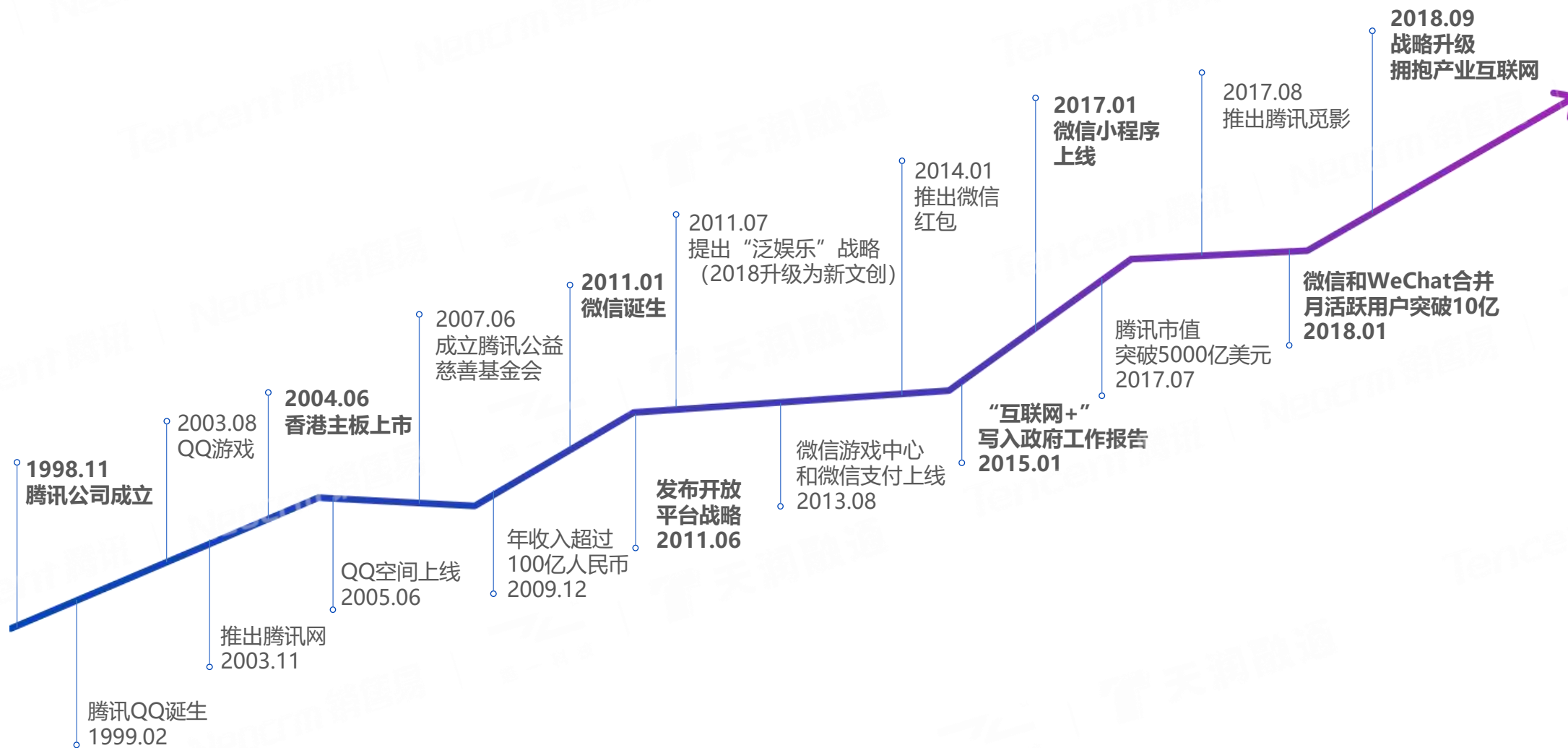
腾讯企业解决方案架构师

目录

1. 腾讯是企业数字化助手
2. 数字营销解决方案
3. 数字服务解决方案



腾讯21年发展历程



互联网下半场，腾讯战略是做好各行各业的数字化助手



一个目标

腾讯的一个目标是做好各行各业的“数字化助手”

三个角色

腾讯专注做好

- 连接器
- 工具箱
- 生态共建者

五个领域

数字中国已经在

- 民生政务
- 生活消费
- 生产服务
- 生命健康
- 生态环保

七种工具

腾讯将提供

- 公众号
- 小程序
- 移动支付
- 社交广告
- 企业微信
- 云、大、人
- 安全

组织架构上专门设置了云与智慧产业事业群

TEG
技术工程事业群

- 腾讯大数据
- 腾讯数据中心
- 腾讯安全平台部
- Tencent AI Lab
- TENCENT ROBOTICS X

WXG
微信事业群

- 微信
- 企业微信
- 微信支付
- QQ邮箱
- 小程序

IEG
互动娱乐事业群

- 腾讯游戏
- 腾讯电竞

PCG
平台与内容事业群

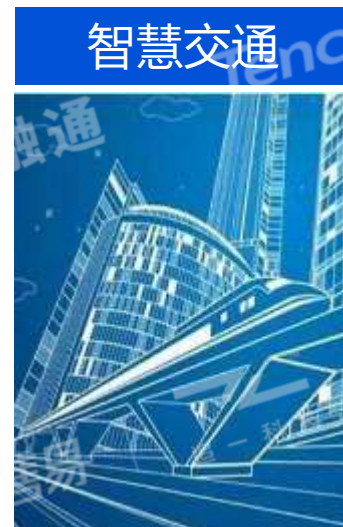
- QQ
- QQ空间
- 应用宝
- QQ浏览器
- 腾讯新闻

CSIG
云与智慧产业事业群

- 腾讯云
- 腾讯医疗健康
- 腾讯觅影
- 腾讯优图
- 腾讯智慧零售

CDG
企业发展事业群

- 腾讯广告
- 腾讯金融科技



.....

腾讯云独特的云端能力，领跑全球云计算

100W+

中国首家服务器总量
过百万的公司

1300+

全球加速节点数
覆盖六大洲50多个
国家地区

EB级别

海量存储规模
服务亿级用户

100T

中国第一家带宽
峰值突破100T的
互联网企业

70+

国内外权威认证

210+

云产品服务

顶尖安全专家及攻防实力 提供全栈式安全防护

腾讯安全联合实验室 全球最顶尖安全专家团队及攻防实力



核心成就

里程碑式成果

- 全球首个无物理 接触攻破特斯拉汽车
- 全球首例破解苹果iPhone X iOS 11.1.1系统
- TAV自研杀毒引擎世界领先

世界级奖项

- Pwnie 终生成就奖
- Pwn2Own首个三获世界破解大师称号团队
- 全球专业测评 大满贯

漏洞致谢

- 为全球企业6个月贡献100+高危漏洞
- 国家信息安全漏洞共享平台原创积分榜上位居第一
- 获Adobe官方致谢

腾讯的投资布局

腾讯通过各领域投资，增加用户对线上、线下生活的参与和获取，未来，腾讯将持续不断地拓展产品和服务。

腾讯投资至今已投资900+企业，合计市值7000亿美金。



从消费互联网到产业互联网，腾讯云形成独特的优势



技术优势

坚实的技术

持续技术创新，促进开源协同
引领云计算相关前沿科技的发展

Technology

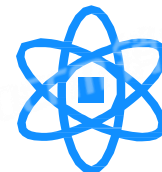


连接优势

全面的连接

20余年服务于10亿级用户
达成从广角到微观的连接能力

Connection



生态优势

丰富的生态

与合作伙伴互联互通互助互利
共建数字生态共同体

Ecosystem

目录

1. 腾讯是企业数字化助手
2. 数字营销解决方案
3. 数字服务解决方案



私域流量趋势

私域流量增长迅速

- 尤其社群增速迅猛
- 在消费者行为旅程的四个环节占比增速普遍达到15%-25%
- 官网/APP/小程序持续扩大
- 小程序的日活数从2019年底的3.3亿增长至2020年1季度的4亿。传统品牌头部
- 部小程序用户访问次数是2019年底的4倍，

Q: 疫情前及未来12个月, 您在【初次知晓】、【深入了解】、【购买】、【持续互动】
选择什么渠道 (多选) (受访者总数N=4,771)

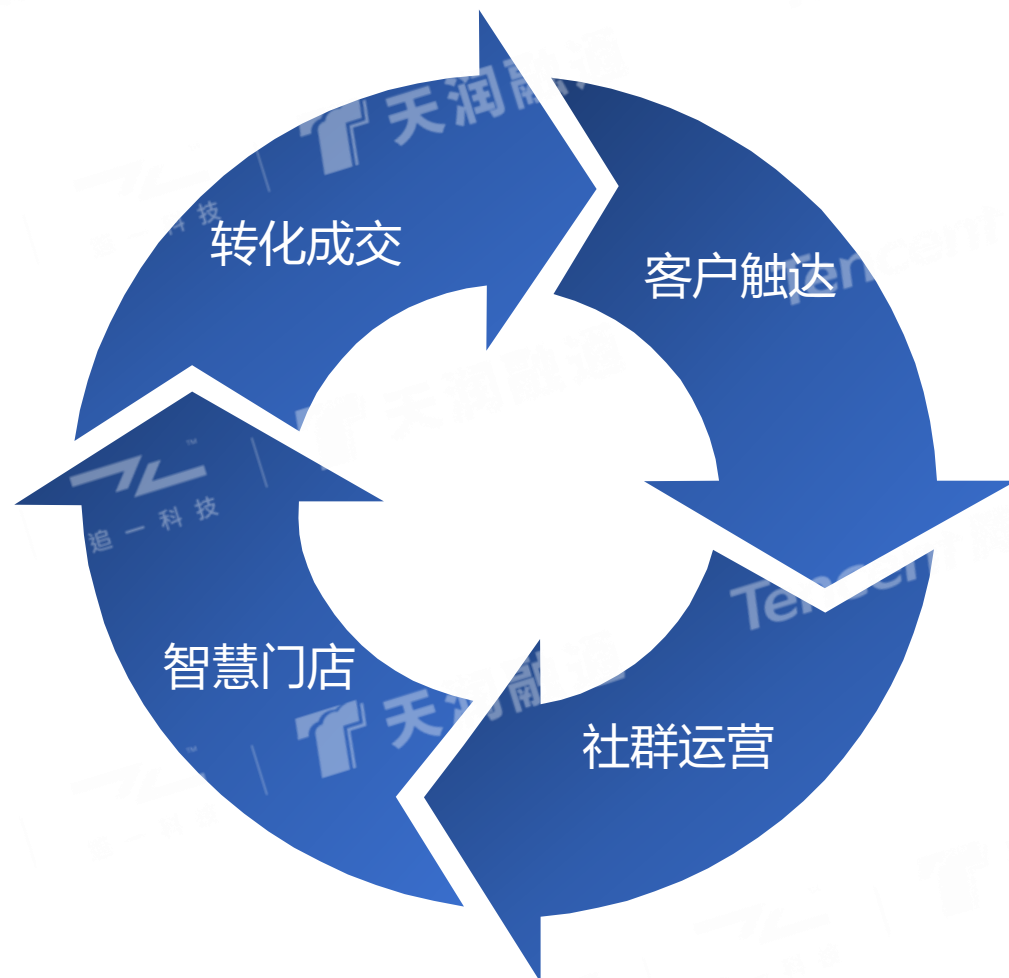
**未来12个月相较2019年, 消费者在不同阶段选择线上渠道的人数变化 (%)

疫前疫后渗透率增速		知晓	了解	购买	互动
	品牌官网/APP	+19%	+10%	+5%	-4%
	社群	+14%	+15%	+22%	+23%
	小程序	+6%	+16%	+19%	+14%
	公众号	+4%	+5%	-	-3%
	短视频平台*	+26%	+23%	+35%	+25%
	KOL平台	+10%	+6%	-	+10%
	电商平台	+5%	+7%	+3%	+5%

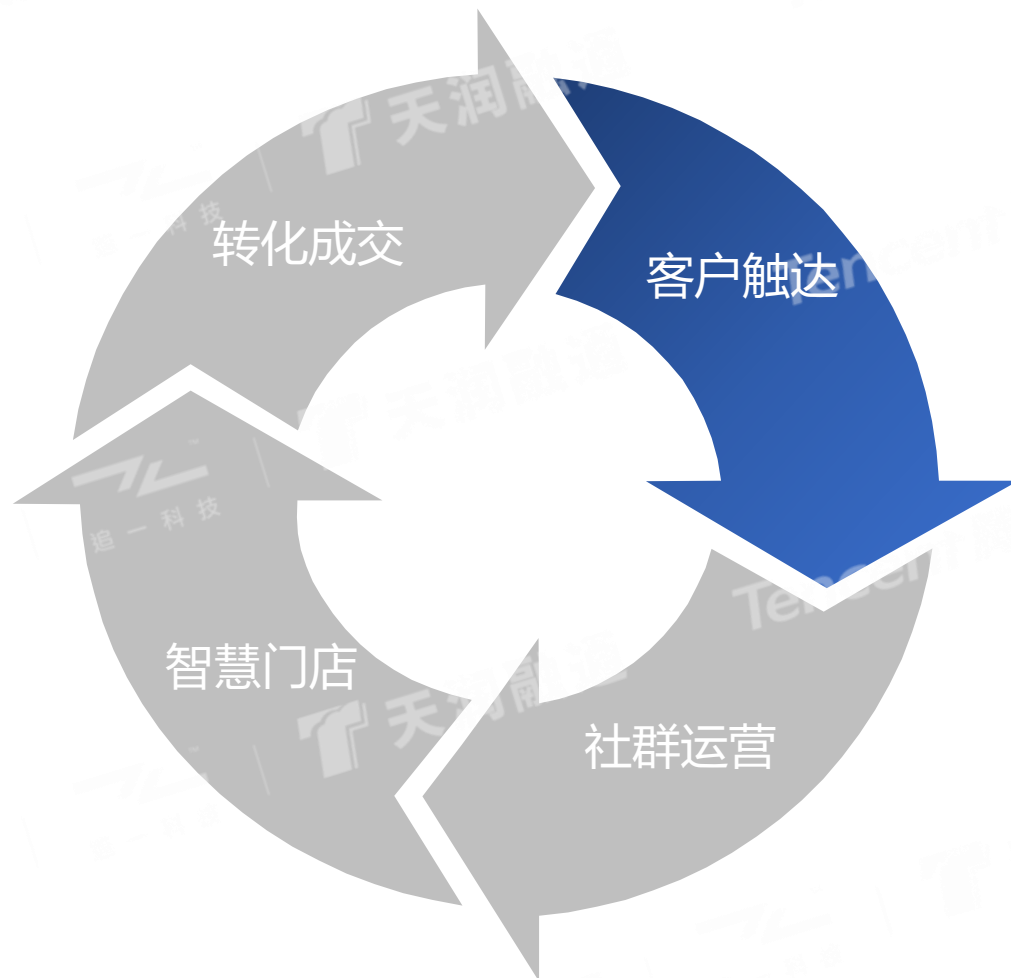
附注: 直播、短视频及社群可跳转电商平台进行购买, 部分直播短视频有自有购物功能、平台
信息来源: 消费者调研; 贝恩分析

最小值  最大值

腾讯将行业内数字化营销的核心能力归纳为四个环节



腾讯将行业内数字化营销的核心能力归纳为四个环节



基于腾讯生态的客户全生命周期连接



布局公域社交流量|建立稳定的品牌微信生态流量收口

视频号

搜一搜

内容积累

以品牌官方身份发布内容

社交互动

用户可以自发传播进行多元互动

粉丝沉淀

培养忠诚用户长期沟通



每次可发布
1分钟以内的视频
或9张以内的图片



#内容标签#
收录相关品牌动态

支持外链
品牌公众号文章

43%的消费者有用过搜一搜去找目标产品及服务



C级

- 普通样式
- 菜单外露
- 1个置顶关键词



B级

- 聚合样式
- 3个可选模块
- 3个置顶关键词



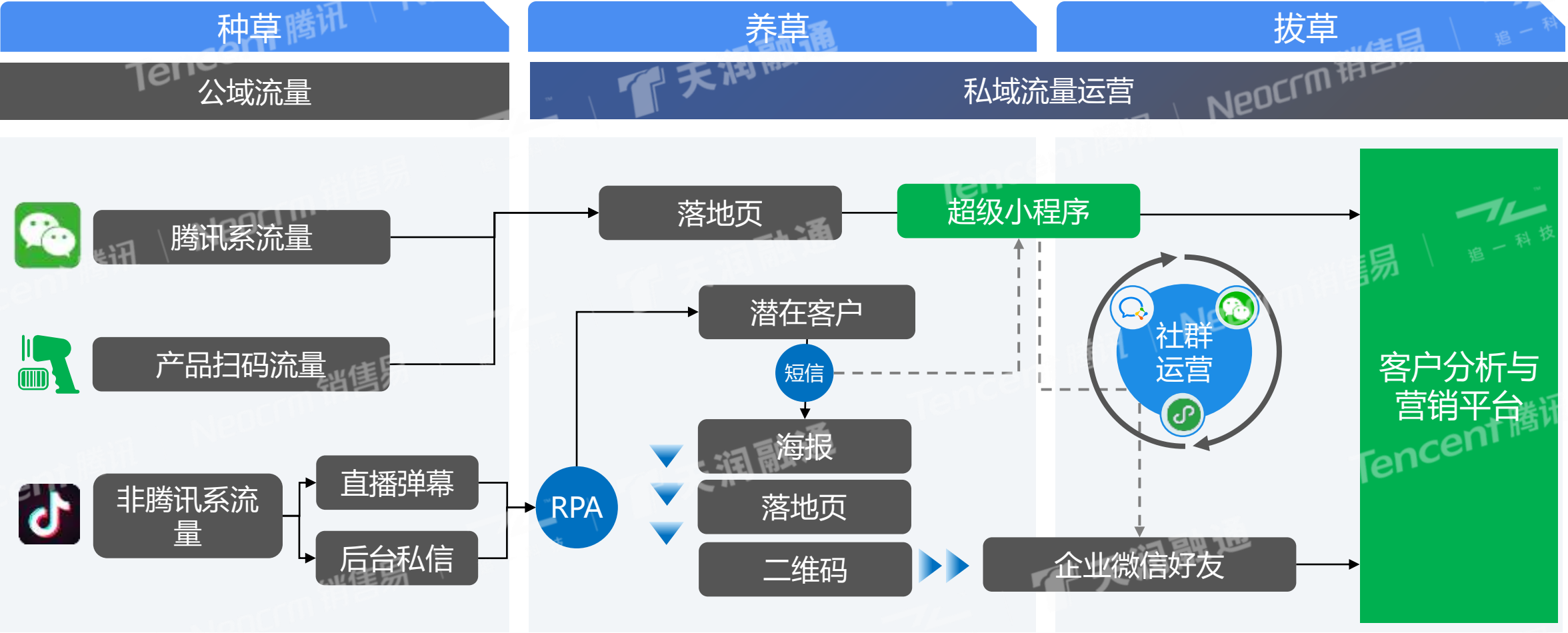
A级

- 品牌头图+聚合样式
- 4个可选模块
- 额外的营销板块
- 5个置顶关键词

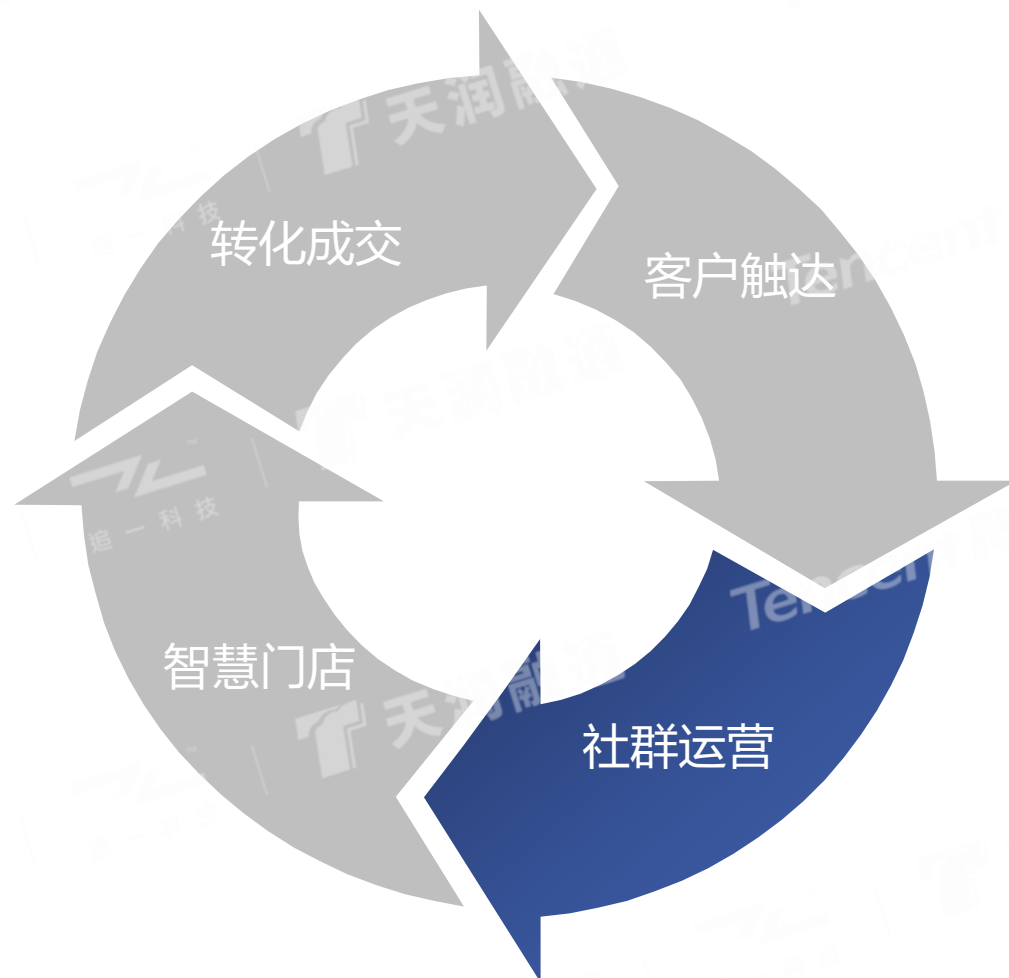
自然pv数量
10倍增长

自然pv数量
4倍增长

运营方案示意图



腾讯将行业内数字化营销的核心能力归纳为四个环节



通过企业微信连接终端客户微信





营销代表可直接通过企业微信添加客户微信



人即服务



群即服务



IM+小程序业务入口



员工身份认证-入口可信赖



支持线上线下全渠道引流

营销代表可借助企业微信多种服务工具和客户进行高效沟通

企业欢迎语



快捷回复



个人群发



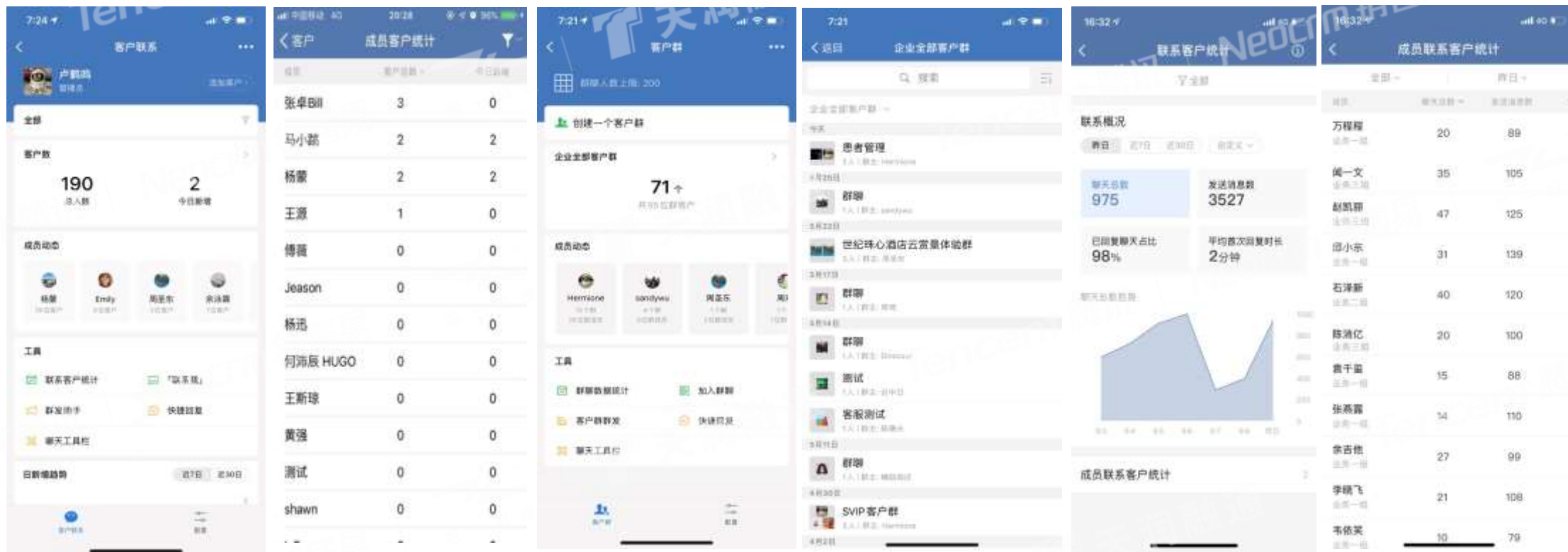
企业群发



企业朋友圈



根据企业微信服务数据直接进行服务质量统计和监管



即使营销代表离职，客户也可以再分配，避免流失

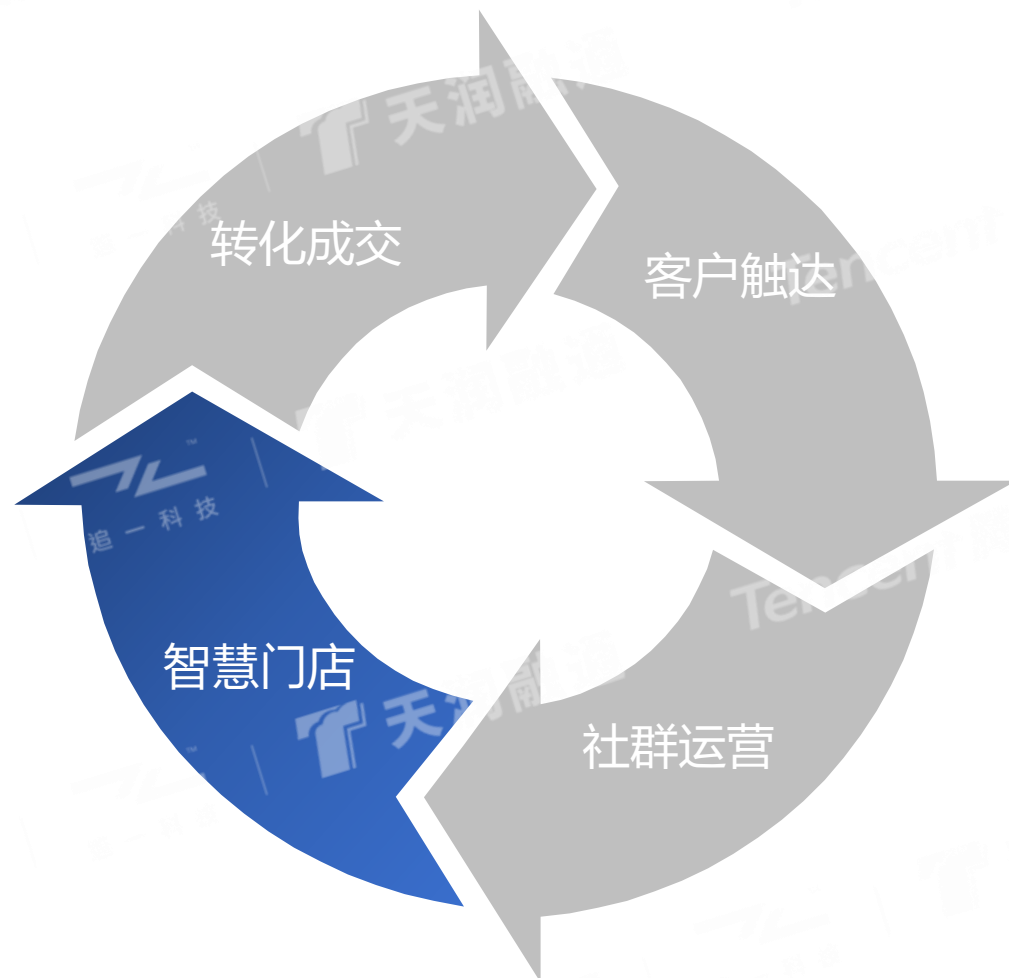
指定客户共享跟进

离职成员客户线索再分配，保护企业资产

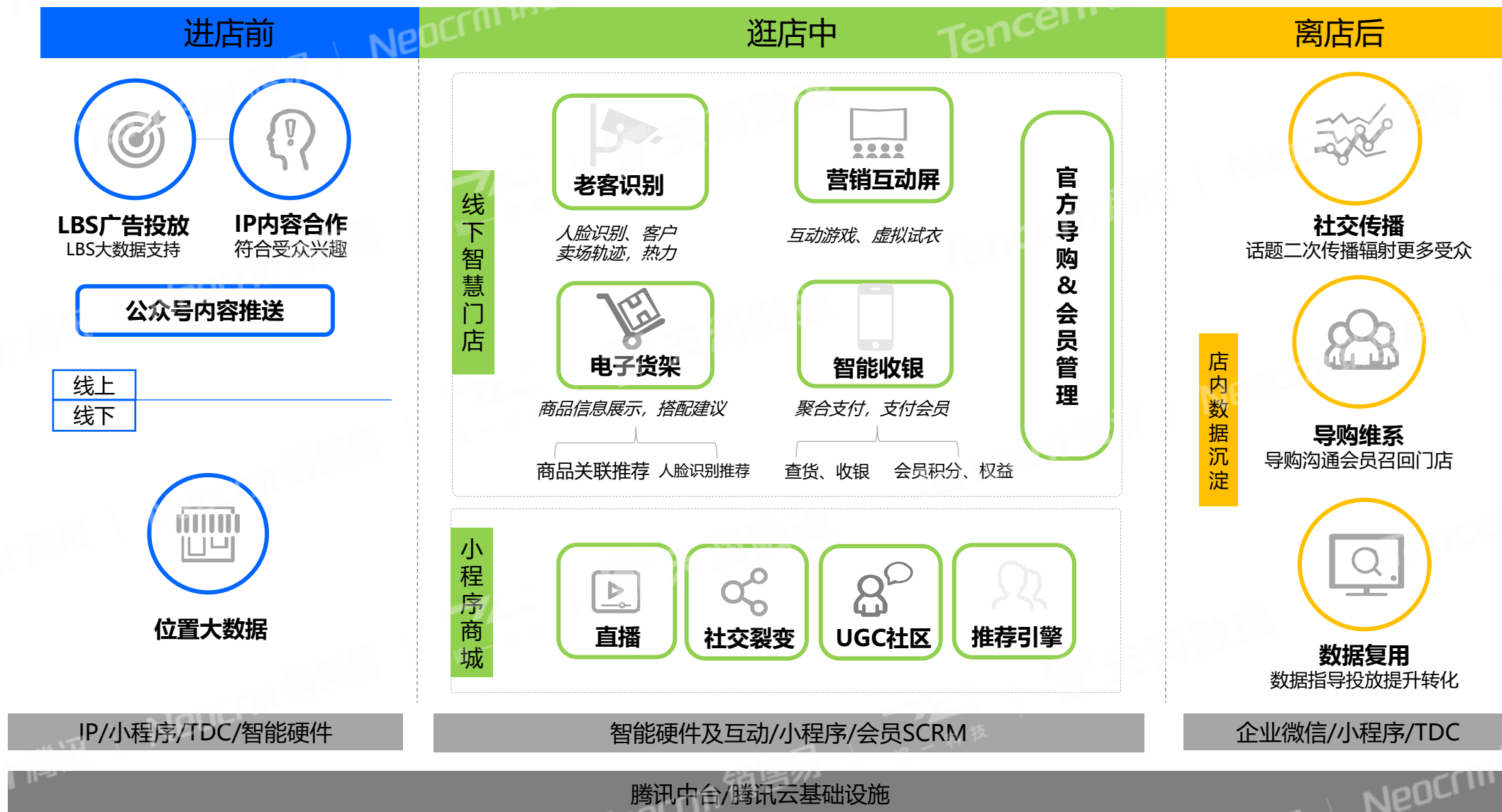
共享/分配给我的客户



腾讯将行业内数字化营销的核心能力归纳为四个环节



腾讯智慧门店优化消费者逛店环节



腾讯地理位置信息与用户画像帮助门店选址

选址决策

分析候选地多维度特征：常住人口分析、客流量、人口热力分布、人口行为、人口特征，作为选址重要核心参数



北四环商圈 西三环商圈

日期	客流量
20180910	24,405
20180911	24,365
20180912	24,386
20180913	24,274
20180914	25,293
20180915	28,900
20180916	28,018

居住地点

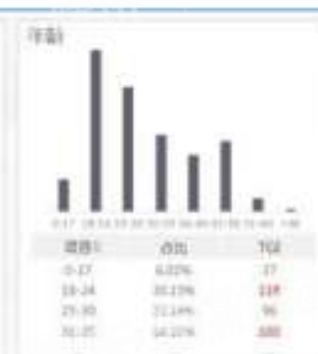
工作地点

排序	名称
1	珠江帝景苑
2	东约新村
3	滨江怡苑
4	...

排序

排序	名称
1	广州国际媒体港
2	广州国际轻纺城
3	T.I.T创意园
4	...

名称



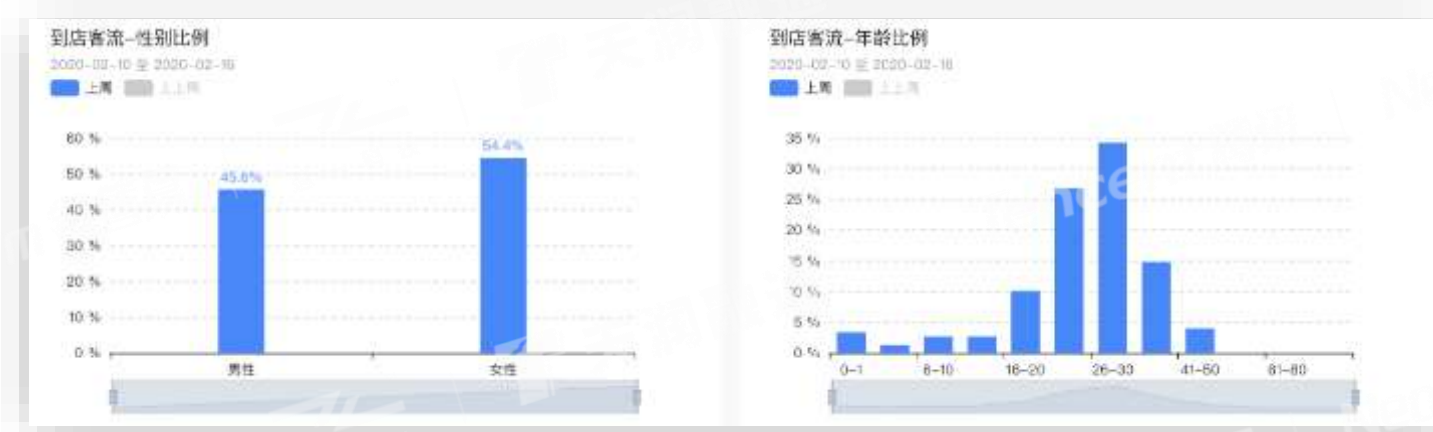
市场盘量有多大?

重点市场在哪里?

用户特征是否匹配?

基于腾讯日均600亿次定位数据组成的位置大数据能力，充分结合腾讯社交数据、地理位置数据、经济数据，解决信息不对称、效率低下等问题。帮助门店在新消费环境下打破时空信息上的不对称，高效量化推动决策，先人一步找到精华位置，获得竞争先机。

客流画像与轨迹画像



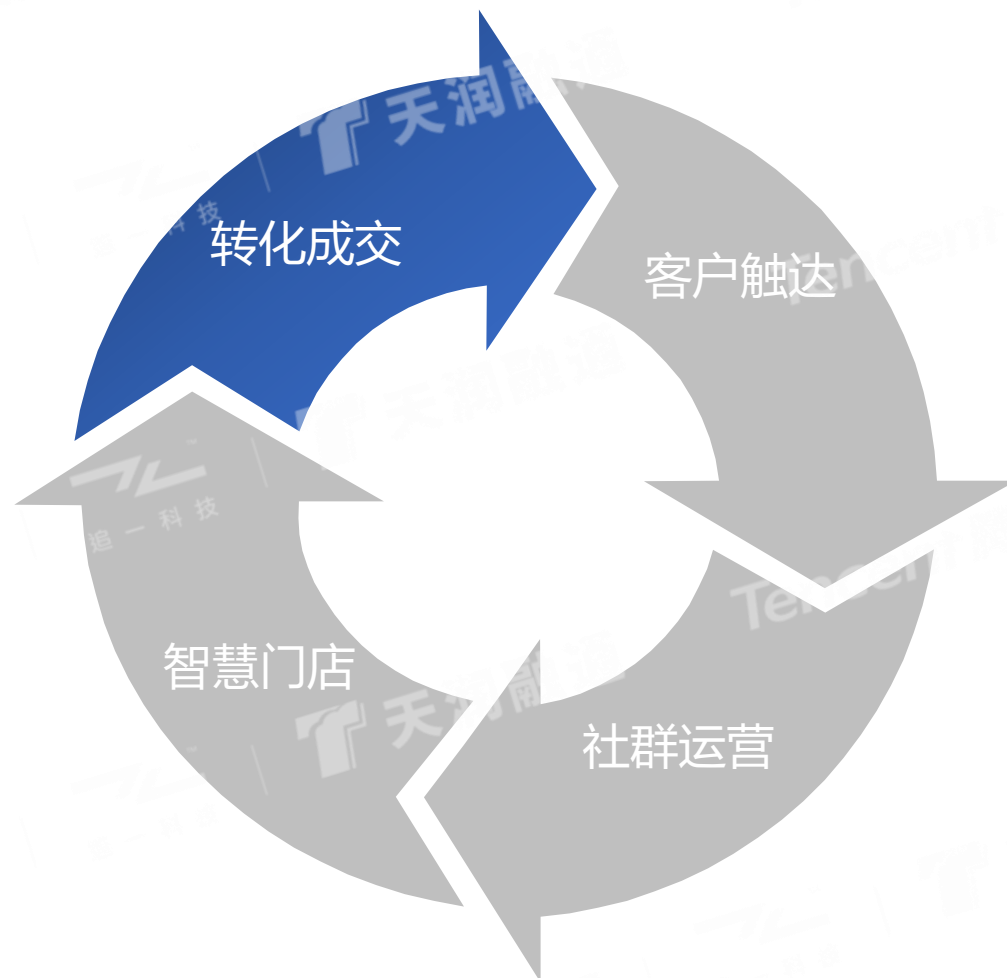
• 门店画像



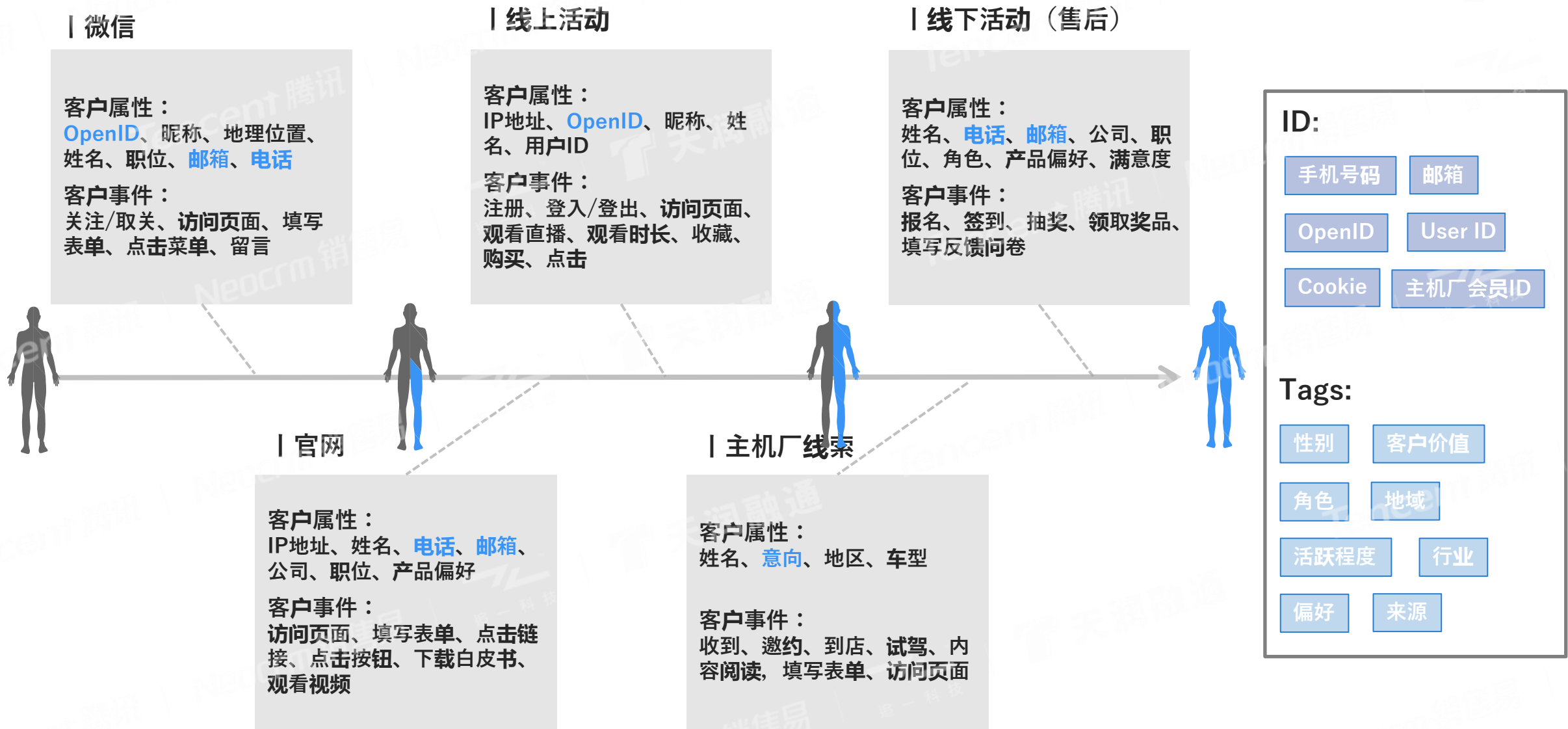
• 区域画像、热力图

• 轨迹画像

腾讯将行业内数字化营销的核心能力归纳为四个环节



客户管理：客户/线索的身份管理，全渠道身份合并



客户管理：实现客户/潜客身份统一

用户/潜客
身份统一机制

统一私域SuperID

微信生态：UnionID

品牌1公众号：OpenID_1

品牌2公众号：OpenID_2

售后 | 服务号：OpenID_3

微吼视频号：OpenID_4

经销商公众号：OpenID_5

营销员公众号：OpenID_6

小程序1：OpenID_7

支付宝生态 | 生活号 ID

主机厂品牌1 宝马会员ID

主机厂品牌2 保时捷会员ID

.....

手机号/PID

直播平台ID

平台B2B 如汽车之家

结合开放API提供跨系统
管理和服务



客户ID		73731219153793024
客户身份		
	昵称: 伍铭; 身份名称: 微信openid(体验馆) 身份类型: wechat 身份ID: ooC2j0qSuOjXZrFptAKXHZj...	
	昵称: 伍铭; 身份名称: 微信unionid(体验馆) 身份类型: wechat-unionid 身份ID: o-hVY1qqIq_JJvsqQk0KYgJ...	
	昵称: 电子 身份名称: 电子 会员编号 身份类型: c_ewallet_member 身份ID: 5525	
	昵称: 玛 会员 身份名称: 玛 会员编号 身份类型: c_..._member 身份ID: 189525	
	昵称: 体验店会员 身份名称: 体验店会员 身份类型: c_exstore_member 身份ID: 189525	
	昵称: 人脸辨识 身份名称: c_faceid 身份类型: c_faceid 身份ID: 31d789ed-4e8a-4a74-a8ca-6...	

客户管理：360°客户画像数据

保客、联系人、会员资料

- 保客姓名、联系人姓名、性别、生日、年龄、省份、城市、区县、车辆用途、车辆用途
- 会员信息、会员等级、会员权益、会员积分、APP用户标识

购车交易、维保交易、配件交易

- 保客ID、VIN、实销单号、经销商、品牌、子品牌、车系、吨位、排放标准、估算销售价(实销价及出厂价比较)
- 联系人ID、VIN号、行驶里程、品牌、子品牌、服务站、维修类型(强保、普保、普维、外出服务)、优惠方式、优惠金额、实际支付金额
- 会员编号、商家、订单时间、配件名称、品类、子品类、优惠类型、折扣、积分抵扣、实际支付金额

客户服务

- 发送消息提醒
- 咨询工单/抱怨工单/救援工单/报修工单/回访工单；电访来源
- 保养挽回/保客营销/实销单回访/维修单回访
- 满意度评分/问卷反馈



车辆信息

- VIN No.、销售日期
- 品牌、子品牌、车系
- 排放标准、吨位、燃料形式
- 发动机型号、发动机生产厂家、驾驶室型号、改装

车辆运营数据

- 车联网开通
- 里程数、车辆使用年限
- 百公里平均油耗
- 车辆生命周期(依不同品牌)
- 出勤率
- 驾驶综合评分
- 重要故障频次

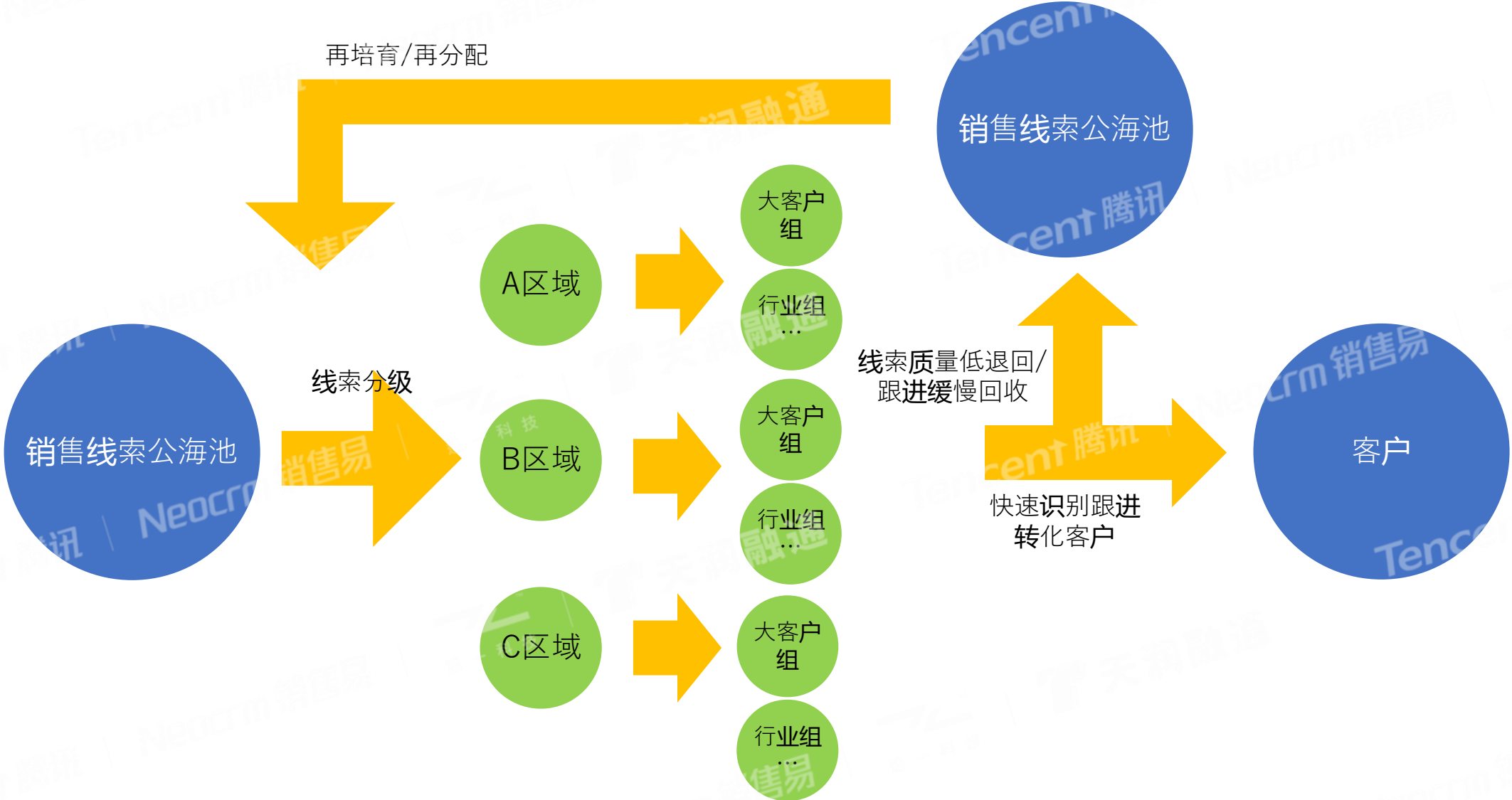
车辆与人的关系

- VIN号、联系人ID
- 联系人类型：车主/送修人/车队长/设备经理/一级经销商/二级经销商/委改厂/非联系人
- 最新联系人

会员互动、会员权益

- 打开APP、注册、完善会员信息、签到/活动页面分享/抽奖活动、预约维保/紧急救援、保客增换购成交、保客推荐成交、竞品换购、成交、APP下载分享、提现申请、APP轮播图分享、活动奖励
- 发送代金券、使用代金券
- 客户吐槽、服务商评价、APP意见反馈

线索管理：多维度自动分配线索，提高线索利用率



线索管理：根据用户画像与行为对线索双维度评分及流转

1. 线索属性评分（画像匹配度）

线索属性	企业基础信息	工商信息
+ 性别	+ 企业名称	+ 经营范围
+ 年龄	+ 公司类型	+ 经营状态
+ 生日	+ 所属行业	+ 注册资本(万元)
+ 学历	+ 从业人数	+ 实收资金(万元)
+ 所在地	+ 成立时间	+ 法定代表人
+ 地址	+ 省份	+ 分支机构数量
+ 公司	+ 企业地址	+ 经营期限起始日期

2. 线索行为评分（兴趣匹配度）

网页/H5行为	营销行为
+ 访问网页/H5页面	+ 公众号群发
+ 访问网页/H5页数	+ 短信群发
+ 访问网页/H5时长	+ 广告跟踪
+ 触发网页/H5事件	+ 搜索关键词
小程序行为	+ 二维码
+ 访问小程序页面	+ 微信H5任务
+ 访问小程序页数	+ 行为轨迹
+ 访问小程序时长	+ 行为轨迹

3. 线索分级



4. 高价值线索流转

客户姓名	价值评分	线索来源	入库方式
安	高	会议营销	API写入
老汪	高	会议营销	API写入
赵楠	高	会议营销	API写入
赵楠	高	会议营销	API写入
张剑寒	高	会议营销	API写入



精准营销：运营规则设置，自动化精准运营

节点选择 → 逻辑规划 → 条件设置 → 启动

基础节点

等待

判断分支

动作

短信

邮件

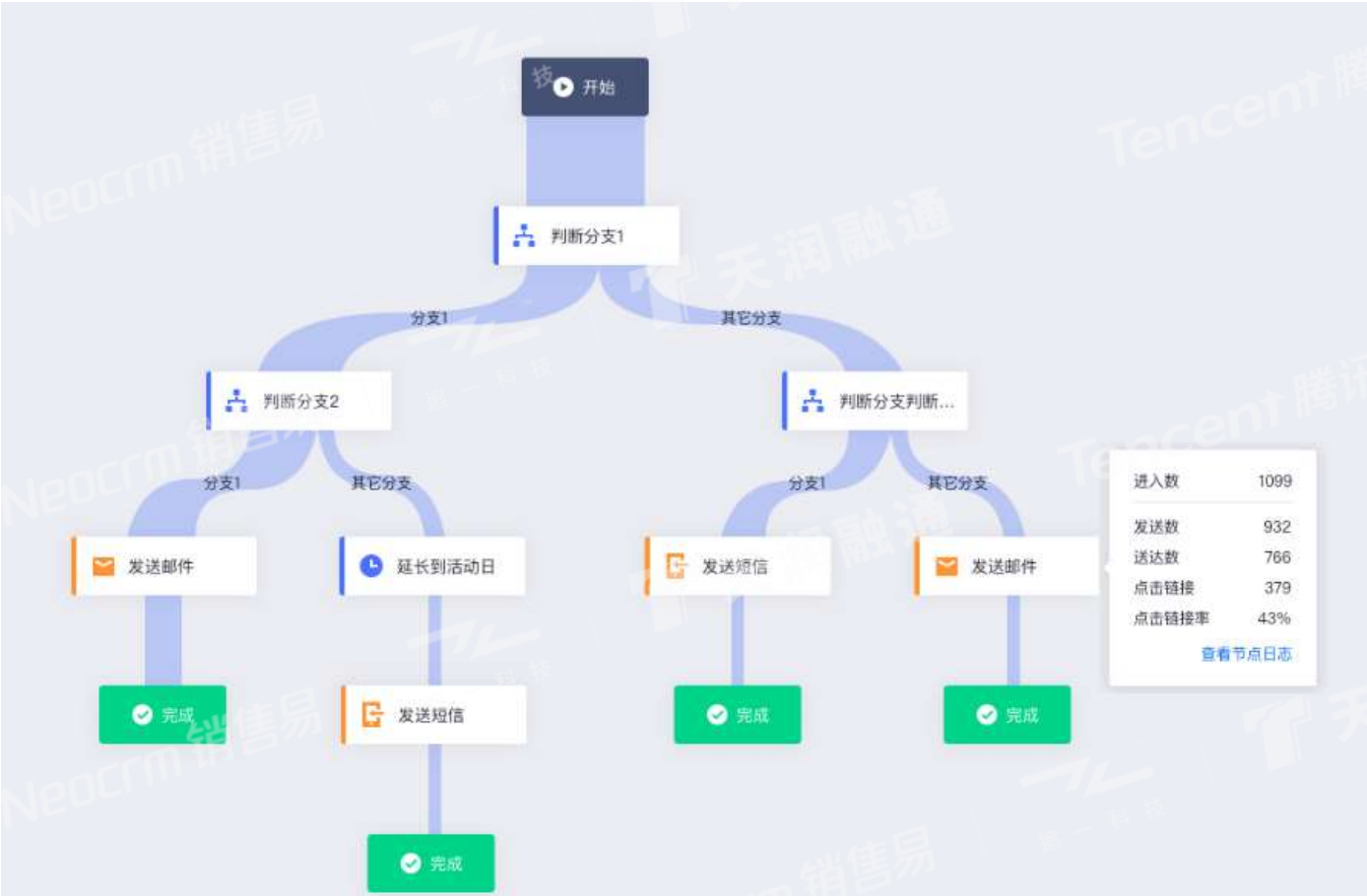
线索管理

客服消息

模版消息

结束

完成



开始

工作流目标对象配置

☐ 以人群包为对象 选定人群包内的成员进入工作流

☒ 以满足条件的线索为对象 当线索满足条件时自动进入工作流

触发条件

填写表单

行为条件

行为条件

行为条件

行为条件

新增行为条件

并且满足:

属性和行为条件 (选填)

确定

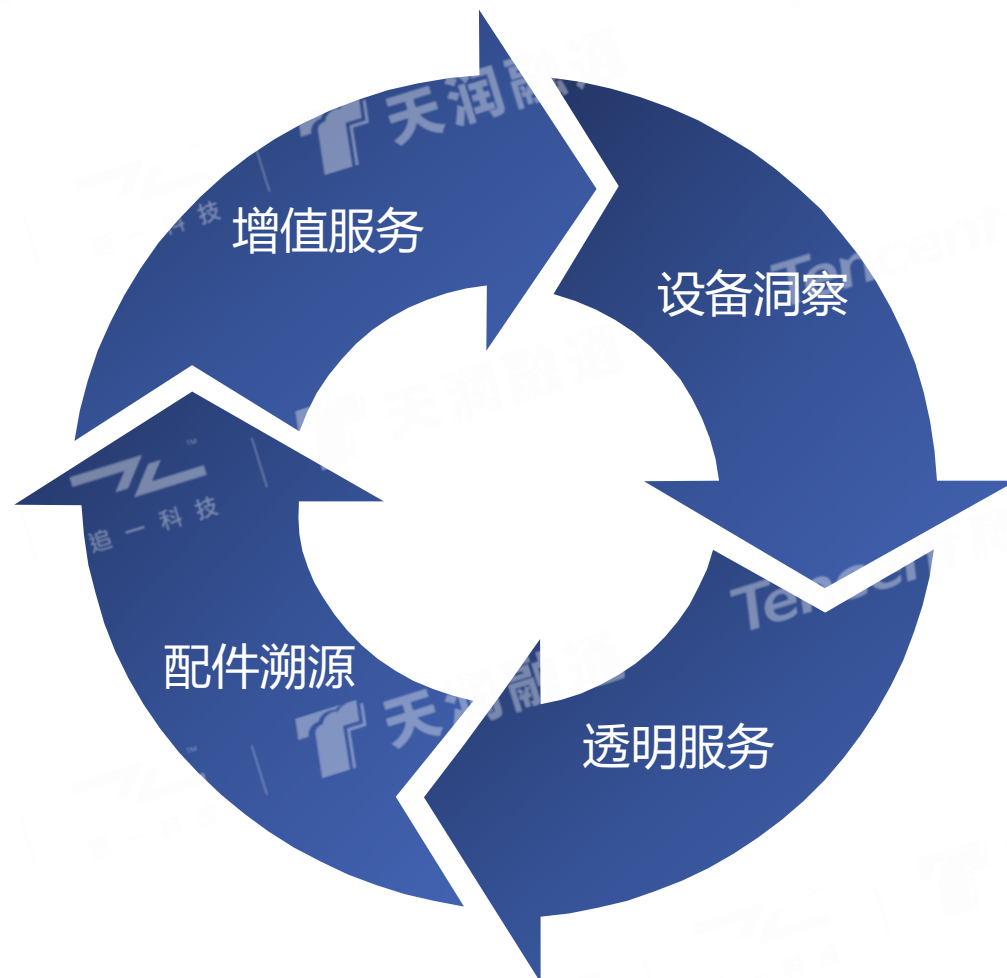
取消

目录

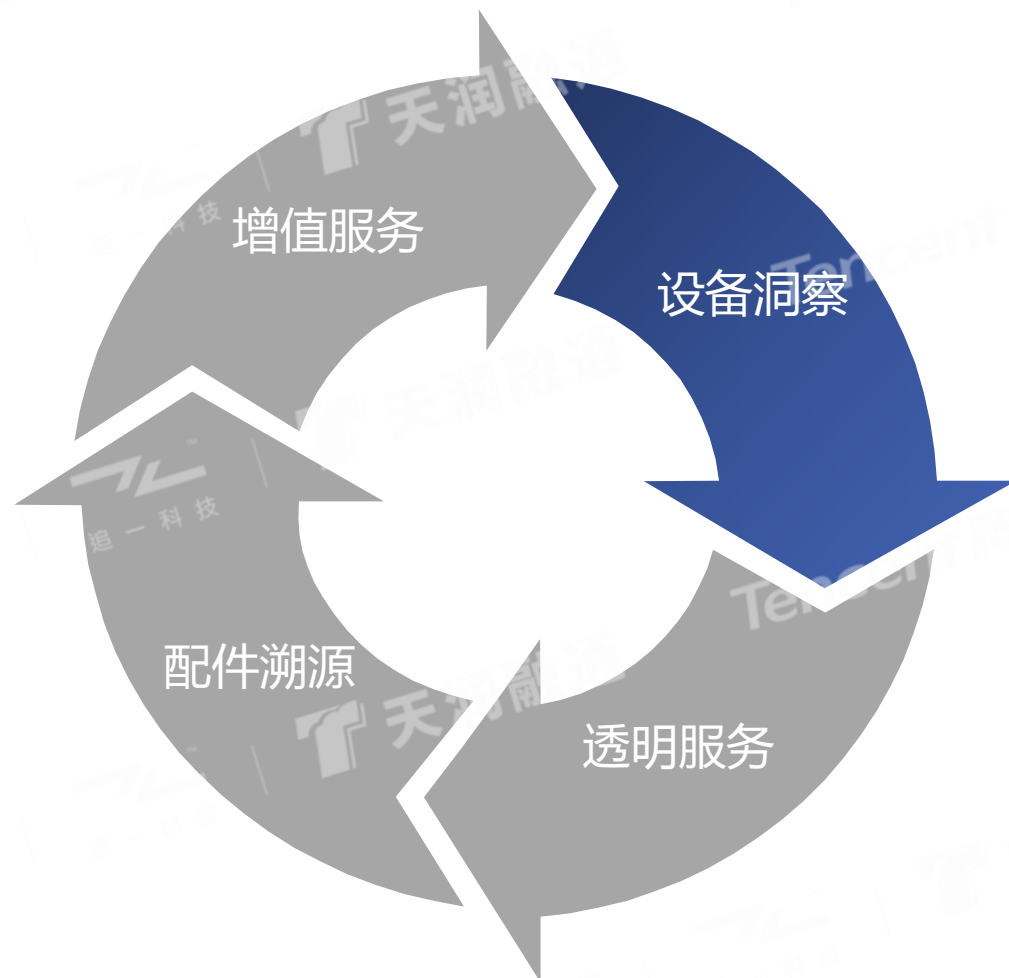
1. 腾讯是企业数字化助手
2. 数字营销解决方案
3. 数字服务解决方案



腾讯将数字化服务的核心能力归纳为四个环节



腾讯将数字化服务的核心能力归纳为四个环节





为客户提供7*24持续诊断监测提醒、油耗报告等服务



7*24小时持续监测
及时发现并跟踪设备健康状况变化，
适时推送故障预警信息，提示设备剩余寿命



设备故障监测

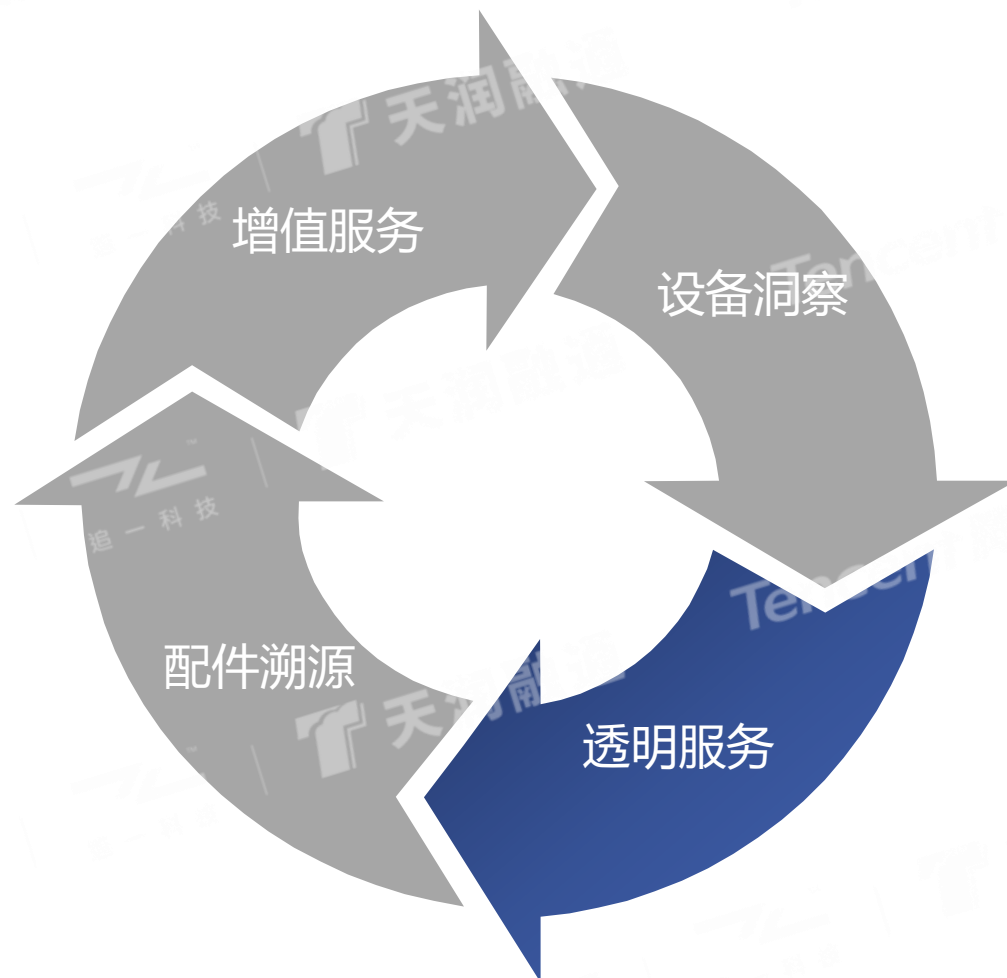


监测数据查看



便捷故障上报

腾讯将数字化服务的核心能力归纳为四个环节



客户服务小程序：随时随地为客户提供服务

历史数据沉淀到客服云中，便于追踪与分析

故障速查



客服机器人



服务站查询



服务预约



配件扫码



多渠道整合客服受理及机器人辅助



智能派工优化现场服务

1 服务发起

客户通过APP/小程序创建派工单或联系客服代表预约上门维修预约。客服代表在系统中创建派工单，并由服务主管对派工单进行分配。



客户



客服人员

2 服务受理



派工单创建

3 服务分配

服务主管通过派工平台根据工程师的“资源状态”并结合“可视化地理位置”合理进行分配。



服务主管



4 派工提醒

服务网点或服务人员可通过APP收到并查看分派的信息，同时网点可将工单继续分配给服务人员。



工程师

5 服务进度查询

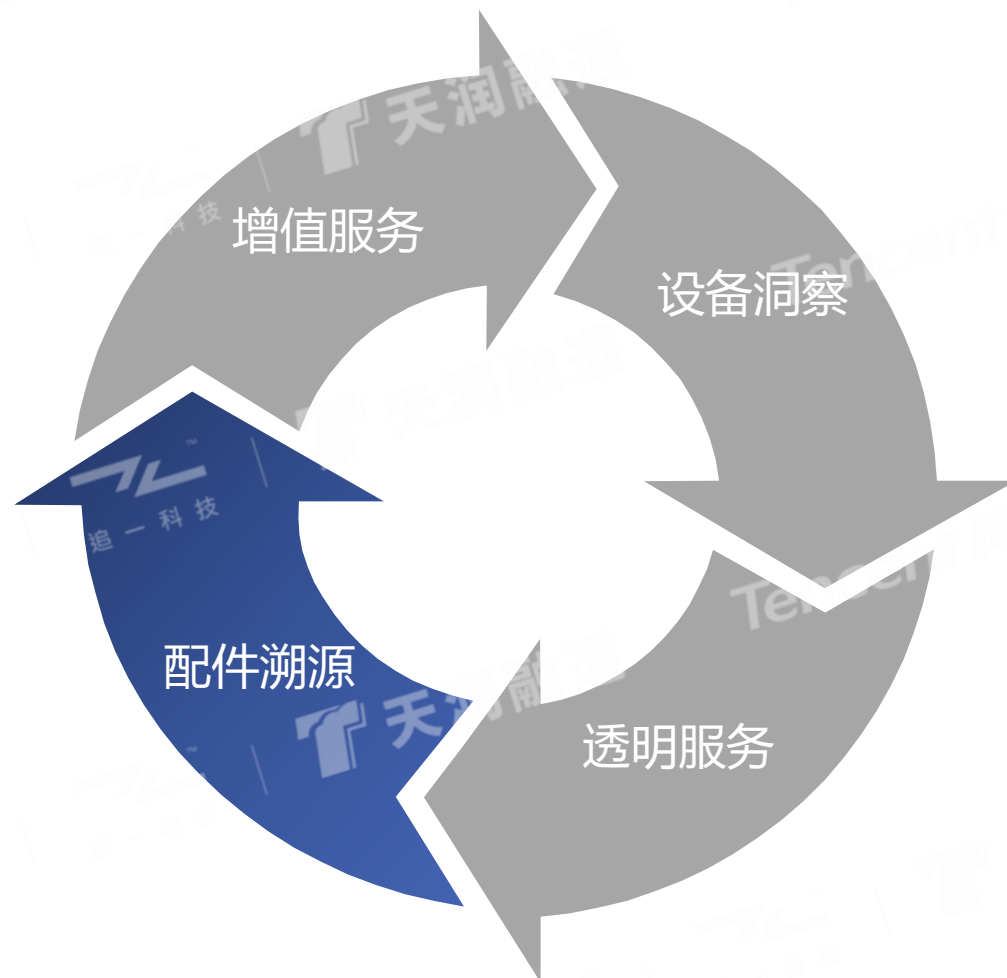
客户可通过APP/小程序随时查看售后服务派工的进度。



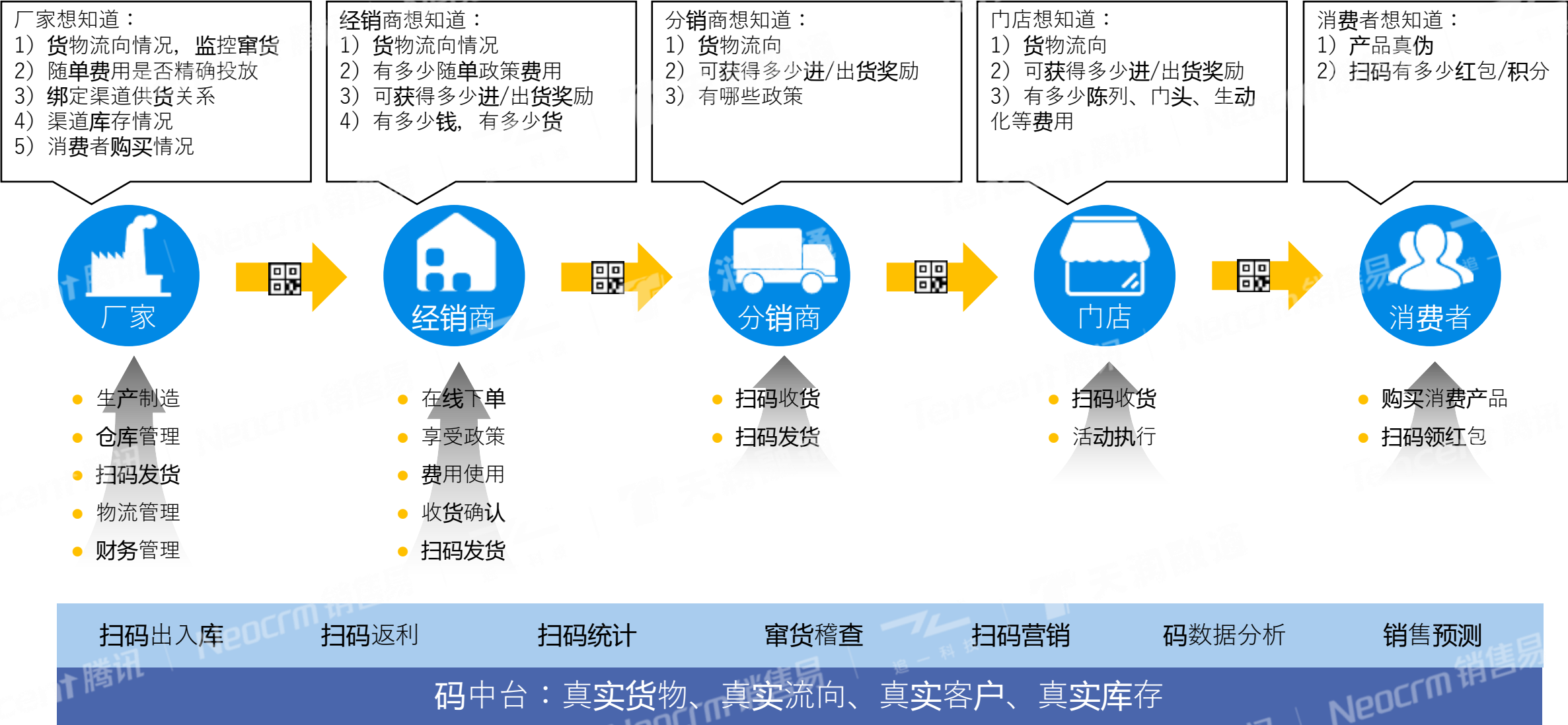
主动服务推送，减少停机并驱动配件销售



腾讯将数字化服务的核心能力归纳为四个环节



通过腾讯优码串联配件渠道链条，辅助供应链决策

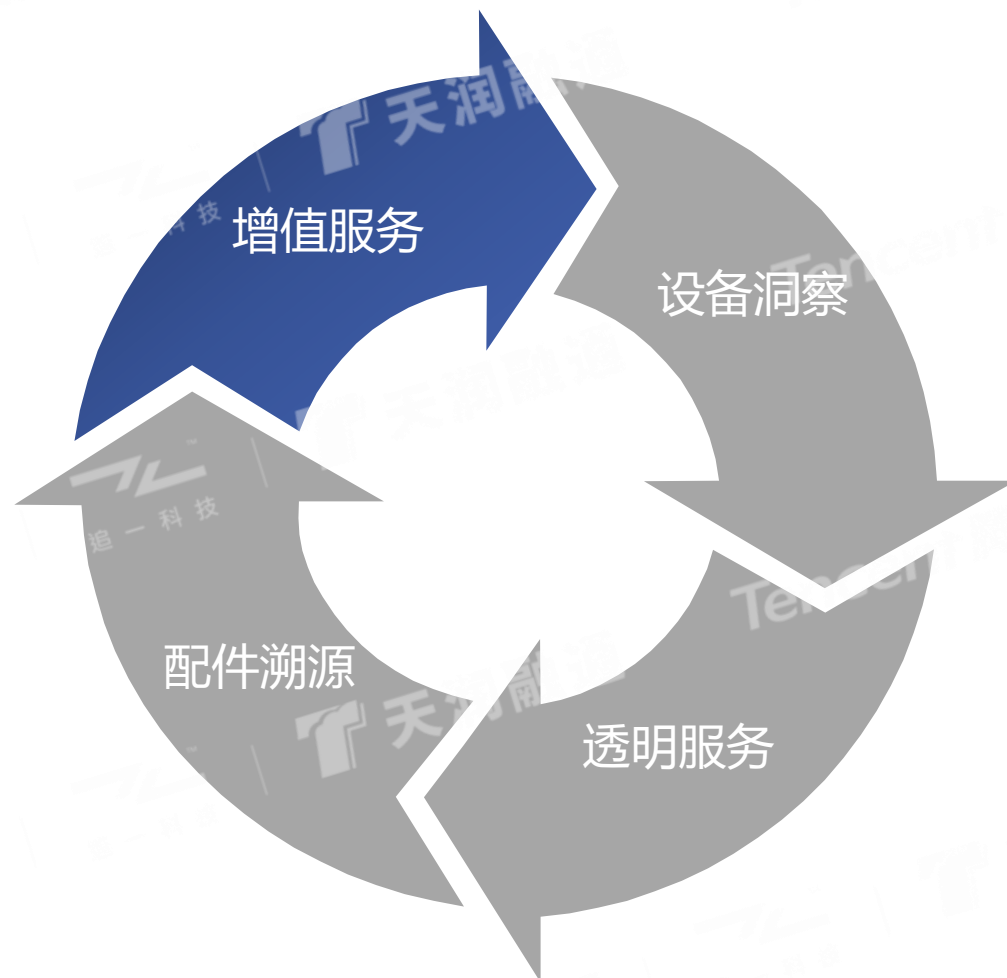


码数据分析——智能化数据分析模型

通过数据后台，为品牌方展现当前产品销售情况

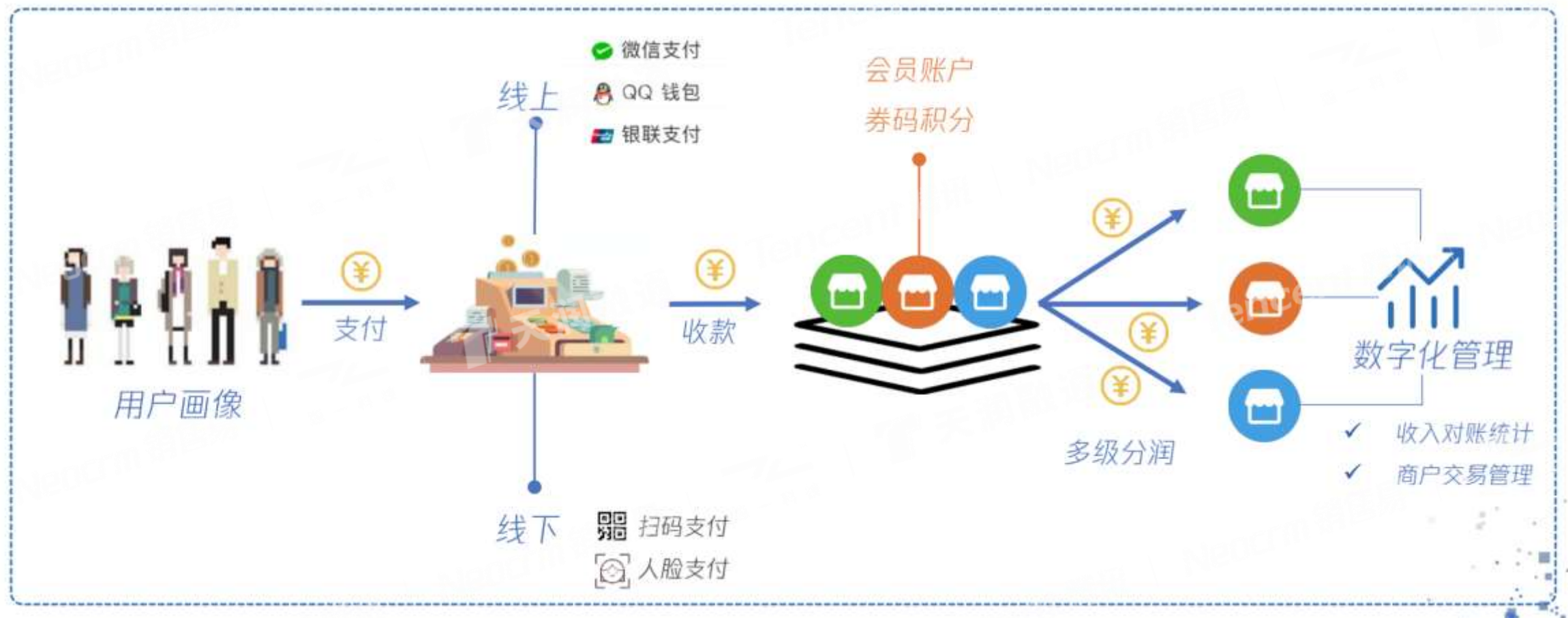


腾讯将数字化服务的核心能力归纳为四个环节



一站式支付+分帐方案应对多渠道交易场景

一站式交付+分帐解决方案提供聚合支付、对账结算、多级商户管理及分帐，立体监控等多维度服务，具备领先行业水平的高支付转化率和高可用性



以我所能 为你而+



周松年 Sony



点击上方二维码，加我微信