

Engage 2017

销售易用户大会

云生态：如何为SaaS企业提供更好的客户服务

庆雪辉

9月21日



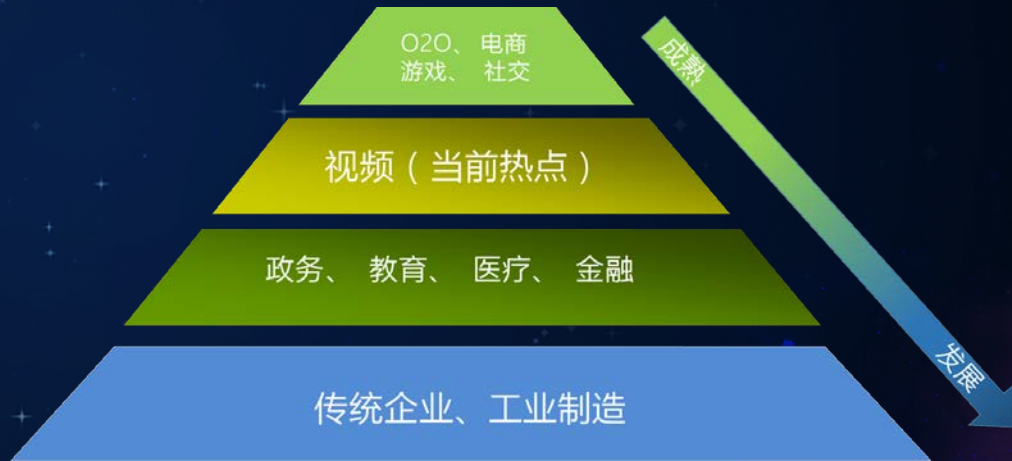
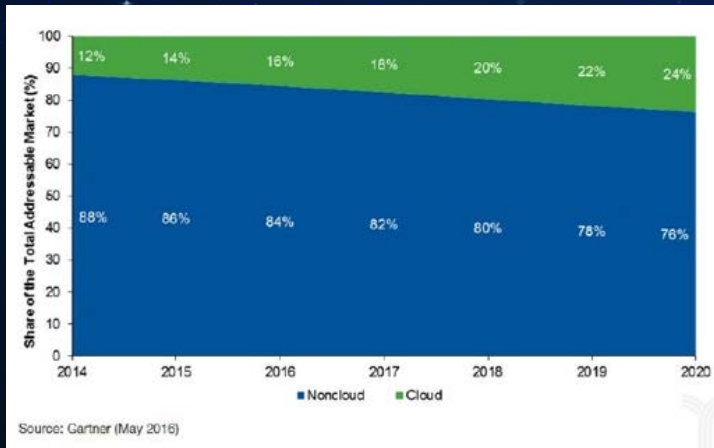
Engage 2017

● 销 售 易 用 户 大 会

我们处在一个最好的时代



上云势不可挡



云端竞争无处不在

	laaS	PaaS	SaaS
	巨头间的竞争	生态间的竞争	差异化竞争
主要玩家	互联网公司、电信运营商、传统IT厂商	互联网公司、创业企业	互联网公司，传统软件公司 创业企业
服务对象	开发者和企业用户	开发者与企业用户	企业
成熟度	成熟度较高	起步最晚，成熟度最低	发展最早，成熟度相对最高
核心能力	帮助企业开发者快速拥有 存储，计算等资源	帮助开发者的产品快速 获得某种功能	帮助企业优化业务流程
发展现状	竞争激烈，垂直领域亦有 发展空间	潜力巨大	企业级市场活跃

SaaS企业的差异化

功能
差异

是否具备新功能？是否满足特定行业需求？

性能
差异

是否安全可用？满足高并发、易用性？

成本
差异

是否快速部署？是否低投入、高产出？

腾讯云赋能SaaS差异化

解决方案

游戏 视频 金融 电商 政务 微信 医疗 O2O 旅游 优图天眼 智能硬件 企业

核心技术

大数据分析		优图人脸识别		视频互动直播		智能语音服务				
AI		VR		CDN		CVM		黑石混合云		安全防护

.....

34 全球数据节点

超大网络资源
多运营商优质BGP网络

600+ 全球数据加速节点

功能差异化

视频服务

点播服务

直播服务

互动直播

移动直播

微视频

移动与通信

移动解析

移动开发工具

维纳斯

移动推送（信鸽）

文字语音短信服务

云通信IM

大数据服务

大数据处理套件

大数据可视化

智能推荐

数字营销

文智公众趋势分析

智能客服

人工智能

万象优图

文智自然语言处理

智能语音服务

机智机器学习

DI-X深度学习平台

监控与管理

云拨测

云监控

云API

命令行工具

密钥管理服务

蓝鲸平台

性能差异化

安全保障

大禹网络安全

天御业务安全

主机安全

乐固应用安全

基础服务

计算

CVM/GPU/FPGA/黑石
容器服务/弹性伸缩/负载均衡

存储与CDN

对象存储/文件存储/云硬盘
CDN/动态加速网络/全球应用加速

网络

私有网络/专线接入/跨地域互联
弹性网卡/NAT网关/VPN连接

数据库

关系型/文档/列式/分布式云数据库
弹性缓存/数据传输服务

超大规模云计算基础设施

TMDC

全球跨地域IDC部署

PUE < 1.4 Tier 3+ IDC standard

超大网络资源

多运营商优质BGP网络 40T+ CDN带宽

腾讯云全球基础设施布局



全球 22 个地域内运营着 35 个可用区

70T+CDN总带宽 800+全球节点

● 已开放区域 ● 将开放区域

云安全能力



ISO 27001



ISO 20000



ISO 9001



可信云



国家信息安全等级



大数据产品能力认证



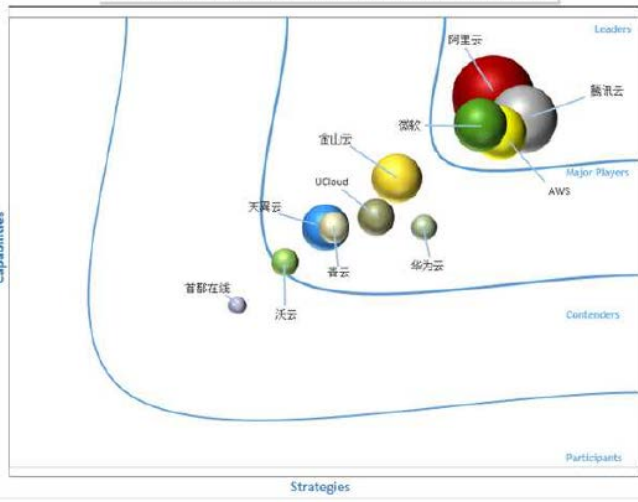
CDN经营许可证



查看更多

2017年中国公有云服务商安全评估图

IDC MarketScape <China CSP security 2017 Vendor Assessment>



久经考验的互联网信息安全能力

- 1亿+ 日对抗黑客扫描及攻击次数
- 100亿+ 日化解帐号破解次数
- 50,000+ 月DDoS攻击次数

业务安全能力

腾讯云天御：超过百个维度的大数据实时评估模型

1. 输入参数 (API)

帐号 (微信/QQopenid、手机号等)

IP (用户真实IP)

时间 (请求时间)

.....



2. 输出参数

帐号风险等级 (0~4)

帐号风险类型



大数据能力开放



8.5亿+

QQ月活跃账户



9.6亿+

微信月活跃账户



6.4亿+

QQ空间月活跃账户



4.6亿+

腾讯视频月独立访客



3亿+

QQ浏览器月活跃账户



20000+

业界最大规模单一计算集群 (100PB+)



3万亿+日采集数据量 (500TB)



3.5万亿+

日实时计算次数 (500PB+)

Engage 20



200亿+

效果广告日曝光次数

销售易用户大会

近10亿腾讯用户，精准大数据用户画像



政府



旅游



交通



公安



规划



地产



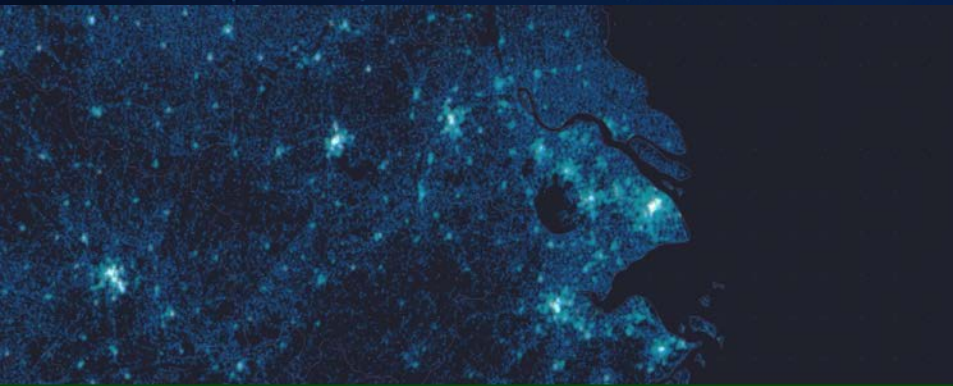
零售

Engage 2017

销售易用户大会

腾讯云

迪斯尼大数据应用



AI能力开放

AI应用服务	人机对话 (小微)	智能客服	智慧会场	直播审核 (图像+语音)
	天眼系统	智能推荐	智能搜索	人脸核身
AI平台服务	图像识别	语音识别	自然语言处理	
AI框架	DI-X深度学习平台		机器学习平台 (TML)	
大数据应用服务	文智公众趋势分析 (POA)		智能推荐服务 (Intelligence Recommendation)	
大数据分析	弹性MapReduce	数据工坊 (TDF)	腾讯大数据套件 (TBDS)	实时多维分析引擎 (DI-P)
基础设施服务	GPU云服务器 (GPU Cloud Computing)		FPGA云服务器 (FPGA Cloud Computing)	

优图计算机视觉



2017.3.30 腾讯优图实验室在无限制条件下人脸验证测试中成绩为99.80%，再次刷新人脸识别准确率世界纪录。

2017. 4. 9 优图实验室在100万级别海量MegaFace识别中，以83.290%的成绩取得第一，参加比赛的还有Google，百度等公司的AI团队。

智能客服解决方案

客服问答机器人

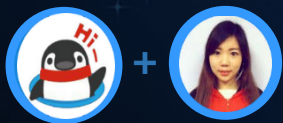
97.9%日消息由机器人服务

日消息量90W+

支持微粒贷
900W+客户

等同于

400个电话客服
10小时电话连线



服务能力
等同于



智能机器人(1) 人工客服(8)

大量传统电话客服

客服质检机器人

96.7%语音由机器人质检

日处理语音400小时

支撑40人
电话客服团队

等同于

40个客服人员
10小时电话连线
40个质检人员同
步质检



服务能力
等同于



质检机器人(1) 质检人员(1)

质检人员(40)

视频能力开放

远不仅仅是娱乐 -- 直播生态



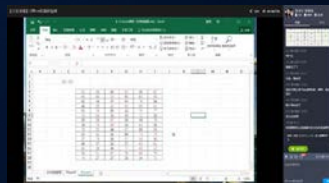
泛娱乐

购物



直播生态

在线教育



在线金融



旅游



视频能力开放

功能齐全、敏捷开发、快速上线部署



- **直播**：超低时延 3秒内
- **互动**：消息（送礼\点赞\礼物）
- **回看**：录制回看，多格式

最快 1天 即可为您的APP构筑好直播能力



美颜滤镜

实时美颜动态滤镜

实时水印

频道logo台标跑马灯

实时转码

任意格式/封装/码率

连麦互动

连麦互动屏幕分享

消息系统

打赏点赞道具红包

录制截图

自定义截图录制任务

实名认证

图像采集比对防造假

智能鉴黄

十年图片识别技术开放

秒开即播

毫秒级首帧画面播放

秒级禁播

灵活快速禁播、恢复

百万并发

CDN高并发防卡顿优化

终端适配

500+主流机型适配

音频降噪

杂音、回声、啸叫消除

内容保护

防盗链防篡改、DRM

质量监控

严格SLA、流媒体QoS

社交能力开放

在今天这个社交无处不在的时代，**消息通讯（IM）** 将是各款应用的标配！



+ 社交

社交能力开放

自建IM困难多挑战大？！



丰富的消息类型

Android/iOS/WEB/PC跨平台通信
图文、表情、语音、文件等消息类型



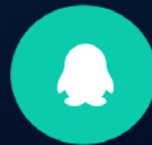
完善的群组管理

支持讨论组、公开群、聊天室
支持万人直播大群



资料关系链管理

完备的资料管理链管理
丰富的自定义扩展能力



腾讯账号登录集成

独立账号和第三方账号
历史用户平滑迁移对接

社交能力开放



富途牛牛利用腾讯云通信快速实现了完整的账号体系，单聊群聊功能，在短期内极大的提升了用户活跃度，用户粘性明显增强；

除了传统的单聊群聊，客户还可以通过云通信IM SDK实现游戏互动聊，直播互动聊天，点播评论、客服系统等功能，一站式满足客户需求；

Engage 2017

销售易用户大会

你不是一个人在战斗



腾讯大生态，云端大未来



微信生态上云方案



微信生态里的独有优势

腾讯云访问微信接口使用专属BGP链路，内网通信，高速互联，同平台无缝对接，访问微信接口优势明显



流畅稳定的H5互动体验

图片、视频的海量存储、快速分发，为企业终端用户提供最优互动体验，有效提升H5推广效果



为营销活动保驾护航

提供多场景安全防护，有效解决营销活动常伴随而来的业务安全、网络安全、数据安全等问题



低成本、高性能云产品

简单易用的多种产品与服务，客户可基于腾讯云快速搭建业务，并在业务发展过程中灵活调整IT资源配置

腾讯云是微信行业客户上云的第一选择



Engage 2017

销售易用户大会

 腾讯云

微信小程序解决方案



微信小程序专用解决方案

围绕微信小程序特性打造的一站式解决方案，是小程序的服务器推荐服务商，也是原生案例的提供者



一键购买配置模式

购买后自动分配并初始化云端资源，一键完成域名注册、解析及 SSL 证书部署



专业支持安全可靠

原生支持 HTTPS/WSS，配备 BGP 高防、域名智能解析及防劫持等多重安全防护体系，为小程序保驾护航



丰富的 DEMO 及 SDK 案例

针对小程序特性，提供不同类型的 DEMO 及 SDK 案例，帮助用户高效完成小程序开发

一站式部署小程序资源套件，简化开发、提升效率；更有丰富的小程序模板，满足电商/餐饮/O2O等多场景定制化需求



微信云支付解决方案



低门槛，免开发

无需任何软件开发即可帮助商户接入微信支付；支持移动端商户进件；商户资料审核速度更快。



费用更低，成本节省80%

无需租用服务器及投入人力成本，系统建设及维护费用比自建系统低80%，且提供银行收单通道。



多种支付方式，开放共赢

支持多种第三方支付；支持自定义广告；支持支付成功后服务商自定义操作；方便接入微信支付官方活动。



安全可靠，可用性99.99%

交易和进件信息加密和签名验证，避免商户资金损失；多点多运营商接入，专用支付链路，多机房容灾。

腾讯金融云与微信支付联合推出的一套提供给服务商的SAAS类接口

用于整合到服务商的商户收单等综合管理系统中，解决商户端第三方支付的安全性和可靠性问题

助力服务商聚焦业务系统的建设和新业务的探索

腾讯云合作伙伴生态



腾讯云市场

云应用API接口

移动开发	点餐服务	移动音视频	移动解析	大数据服务	大数据处理套件	人工智能	万象优图	API管理	云检测
	直播服务		移动开发工具		大数据可视化		文档自然语言处理		云监控
	互动直播		移动推送 (信鸽)		智能推荐		智能语音服务		云API
	移动直播		文字语音增值服务		数字营销		机器翻译学习		命令行工具
微视频	云直播IM	文智公众趋势分析	智能客服	机器学习平台	密钥管理服务	蓝鲸平台			

安全保障

大禹网络安全	天御业务安全	主机安全	乐固应用安全
--------	--------	------	--------

基础服务

计算	存储与CDN	网络	数据库
CVM/VM/PGA/云石 新服务/弹性裸金属/云硬盘	对象存储/文档存储/云盘 CDN/A/B测试/全球加速	私有网络/专线接入/本地域互联 弹性公网IP/VLAN相关APP连接	关系型/文档型/分布式/云数据库 弹性缓存/图数据库

超大规格云计算基础设施

全球多地IDC部署	超大网络资源
TMDC PUE <1.4 Tier 3+ IDC standard	多云资源优先BGP网络 40+ CDN节点

战略合作伙伴

开发合作伙伴

代理合作伙伴

咨询合作伙伴

服务合作伙伴

腾讯云百万用户

Engage 2017

销售易用户大会



腾讯云市场

软件服务

安全软件
网络监控
商业软件
管理工具
建站系统
企业办公
消息服务
微信小程序

镜像服务

基础环境
全能环境
管理与监控
建站模板
安全高可用
Docker容器
业务管理

运维服务

数据迁移
环境配置
故障排查
安全代维
日常代维
Discuz代维
环境搭建
专线接入
音视频

解决方案

混合云

腾讯云创投生态

孵化计划 (1万/数量不限)

1 万元云产品代金券, 扶持有效期一年。

扶持资源包

- ✓ 价值 1 万元的腾讯云代金券

申请条件

- ✓ 从事软件开发、互联网或移动互联网相关业务
- ✓ 已有产品发布或上线
- ✓ 已完成腾讯云账号企业认证
- ✓ 无任何腾讯云消费 (免费套餐除外)

起飞计划 (30万/200家)

30 万元扶持资源包, 扶持有效期一年。

扶持资源包

- ✓ 价值5万元的腾讯云代金券
- ✓ 7折云产品购买优惠, 可减免20万元
- ✓ 价值5万元的上云迁移服务
- ✓ VIP 技术支持 (新品体验、技术咨询、解决方案等)

申请条件

- ✓ 满足孵化计划申请条件
- ✓ 并获得种子轮、天使轮或 Pre-A 轮融资

腾飞计划 (100万/100家)

100 万元扶持资源包, 扶持有效期一年。

扶持资源包

- ✓ 价值10万元的腾讯云代金券
- ✓ 7折云产品购买优惠, 可减免60万元
- ✓ 价值10万元的上云迁移服务
- ✓ 价值10万元的[护航服务](#)
- ✓ 价值10万元的[腾讯云培训服务](#)
- ✓ 1对1架构师咨询 (新品体验、技术咨询、解决方案等)

申请条件

- ✓ 满足孵化计划申请条件
- ✓ 并获得A轮或以上轮次融资

腾讯投资生态布局

通过战略合作及投资并购战略布局

开放

连接

共赢



腾讯公司核心理念

愿景：最受尊敬的互联网企业

使命：通过互联网服务提升人类生活品质

经营理念：一切以用户价值为依归

价值观：正直+进取+合作+创新



腾讯云的飞速发展带来的销售管理挑战：复杂的支撑系统，四平八表N端

四个管理平台



八种维度的销售表单



微信、邮件、N个平台Web端



信息呈现繁琐、由销售支持团队执行大量的手工统计及数据汇总、内容沉淀分散

销售易CRM助力腾讯云飞速发展一：收拢信息呈现，可视化管理

四平八表N端



一平两端



高效利用客户资产	客户资料和项目全记录	提升客户资源利用率	客户
提升销售工作效率	快速决策	缩短销售周期	销售人员
控制流程来控制结果	销售行为(过程)管理		流程体系
	销售打单流程		
	从市场活动到回款全流程		

- 销售易CRM强大的PAAS层集成能力，帮助腾讯云收拢各平台的信息并呈现，实现可视化管理
- 平均争议解决周期缩短45%，客户活水比例提升36%，平均审批周期缩短30%

销售易CRM助力腾讯云飞速发展二：降低手工劳动，从数据支持向运营管理转身



- 销售支持团队，原“人肉CRM”的职能，被销售易CRM取代加班费降幅>60%
- 20%销售支持人力，转身为销售管理&运营团队
- 50%销售支持人力，转身为电销团队，显著提升线索转换率

销售易CRM助力腾讯云飞速发展三：沉淀数据和内容，支撑团队优化和变革

沉淀数据，根据数据制定优化目标



成交客户分析



团队业绩贡献



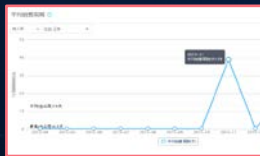
销售漏斗推进



平均客单价



丢单原因分析



平均销售周期

沉淀内容，快速复制，提升能力



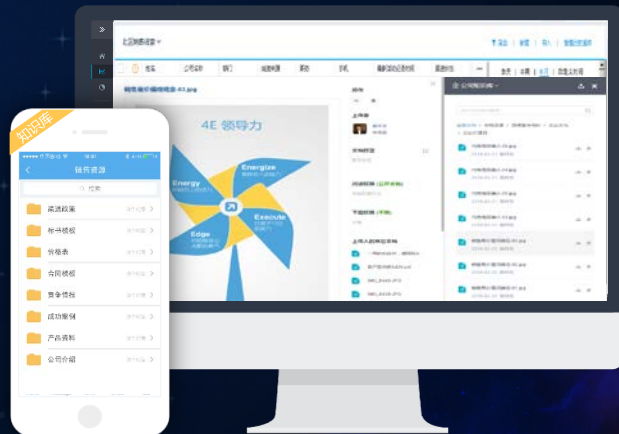
客户案例



销售技巧



培训资源



销售易CRM基于销售全流程的数据和内容沉淀，有效的支撑了团队优化和变革

谢谢
THANKS !

