

Tencent 腾讯 | CSIG
云与智慧产业事业群

数字化重塑营销服体系 开启制造企业破局之路

以互联网思维探索智慧企业营销服务新模式

孙莉 腾讯云智慧工业 企业营销和服务 产品总监



目录

1. 腾讯工业概览与行业理解

2. 工业企业营销与服务数字化转型解决方案

3. 行业标杆案例

腾讯产业数字化转型定位：连接器、工具箱、生态共建者

整合集团资源，以云作为统一出口

产业数字化转型

生态

云企

千帆

腾讯SaaS加速器
Tencent SaaS Accelerator

企点

微瓴

腾讯投资

连接

微信

企业微信

QQ

微信支付

公众号

小程序

底座

腾讯云

腾讯优图

网络安全专业化
安全平台部
Security Platform Department

腾讯大数据
Tencent Big Data

Tencent AI Lab

腾讯觅影



WeCity



WeMake



WeTransport



WeBank



智慧零售



智慧传媒



智慧能源

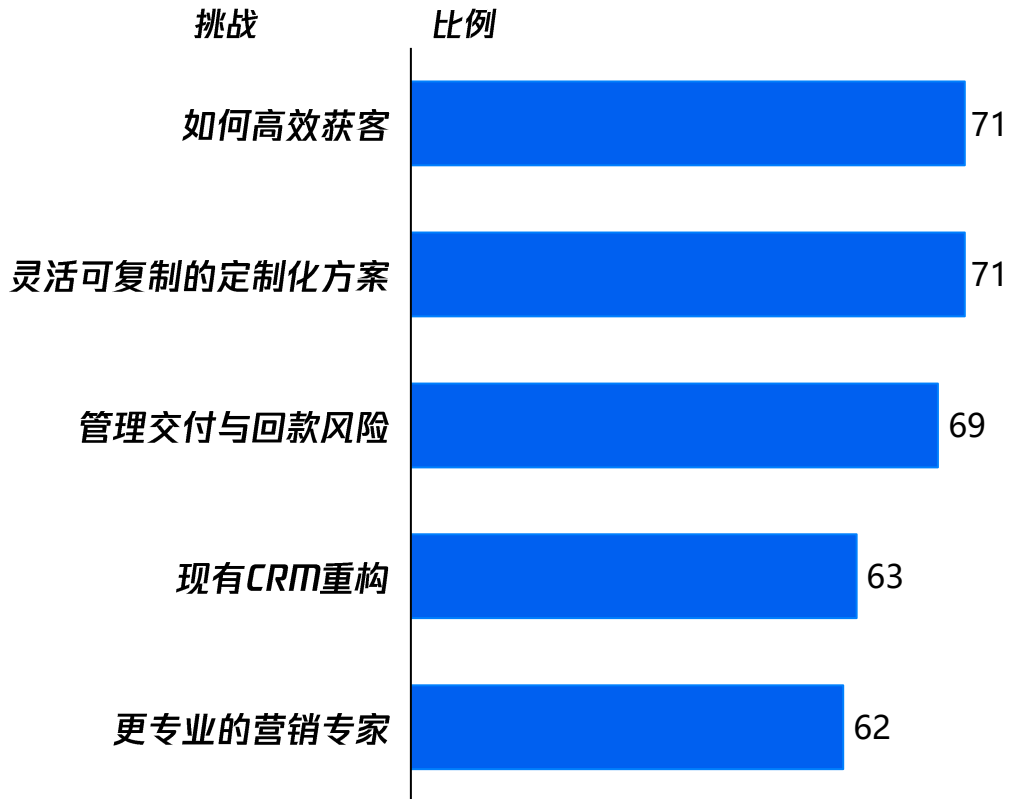


.....

跨界最佳实践

工业企业营销服务面临优化运营、提升营销体系管理效率的“老难题”；同时又面临盘活数据，赋能业务模式创新的“新挑战”；

营销服务面临的“老难题”¹



制造业营销的“新挑战”

变革主题

场景¹

营销活动社交化、线上化

社交媒体互动更常见：75%的客户将社交媒体作为产品研究渠道

多渠道线上线下融合

88%的B2B交易从线上开始，线上商城、营销更常见

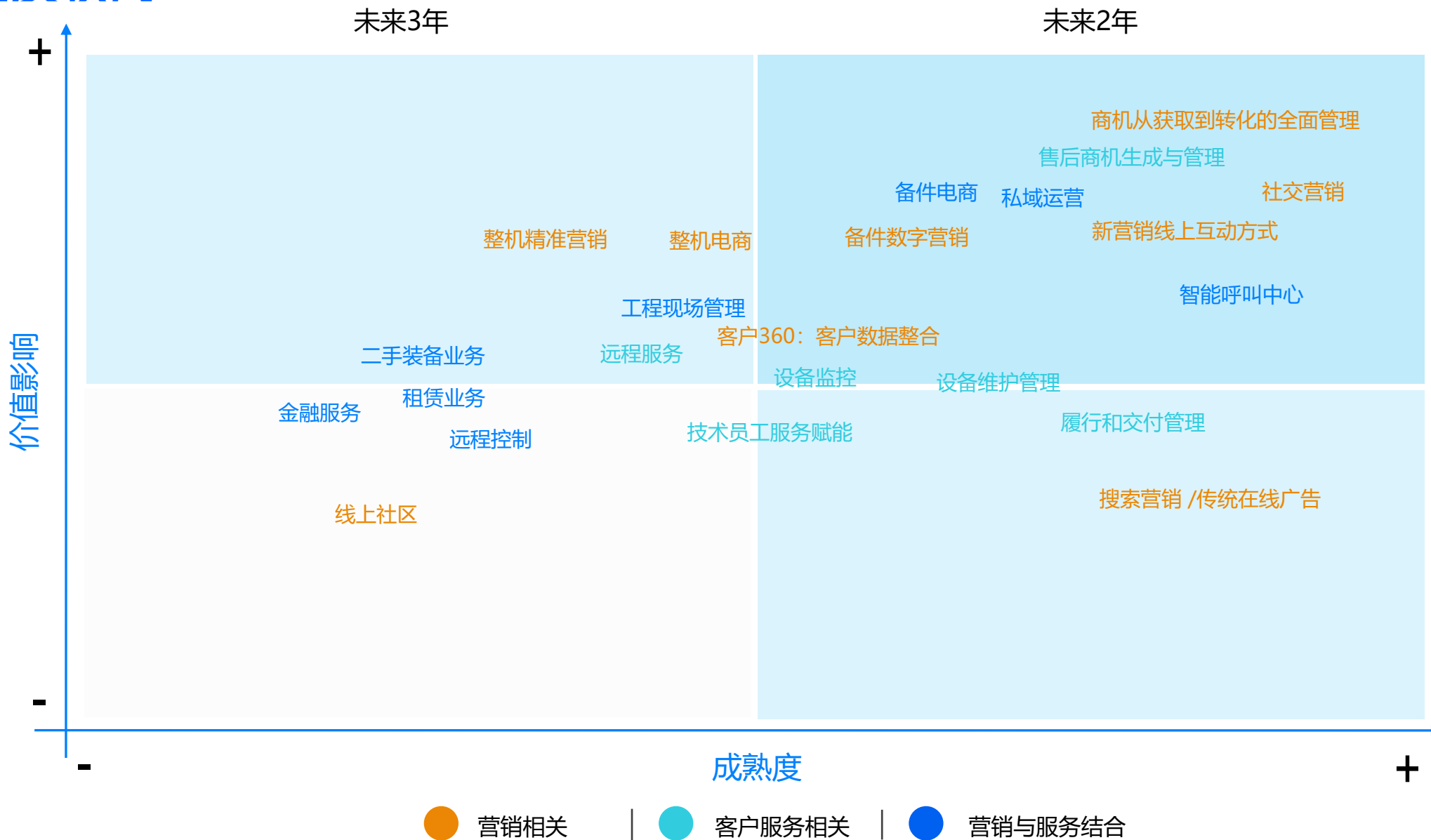
影响多部门采购决策

平均每次B2B购买行为中，有7个利益相关方会影响最终的购买决策

端到端服务体验

超过80%的企业将核心业务向“X-as-a-Service”模式转型，以服务打开新销售；

工业企业销服场景：客户互动与管理、商机跟进与售后服务相关场景 优先度较高

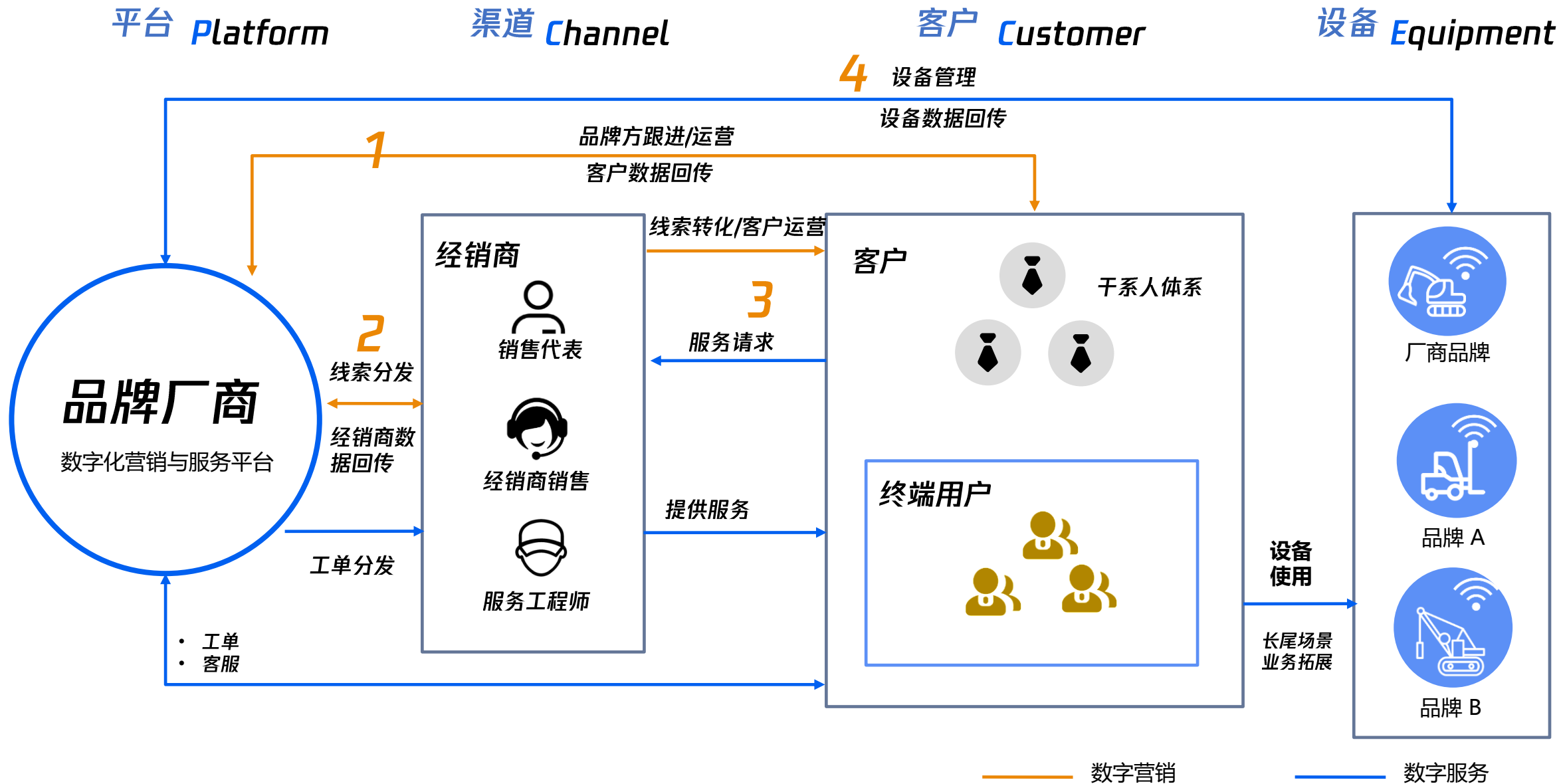


目录

1. 腾讯工业概览与行业理解

2. 工业企业营销与服务数字化转型解决方案

3. 行业标杆案例



以PCCE框架，拆解端到端营销服旅程，识别出核心场景与所需平台能力

端到端营销服旅程



核心场景

Customer

客户营销数字化

- 1 客户全域数据汇集
- 2 客户精细化运营
- 3 新营销线上互动

Channel

渠道数字化

- 1 营销销售协同跟进
- 2 销售过程标准化
- 3 配件销售线上线下融合

Equipment

服务数字化

- 1 全渠道智能客服接入
- 2 营销与服务体系的打通
- 3 长尾场景业务拓展

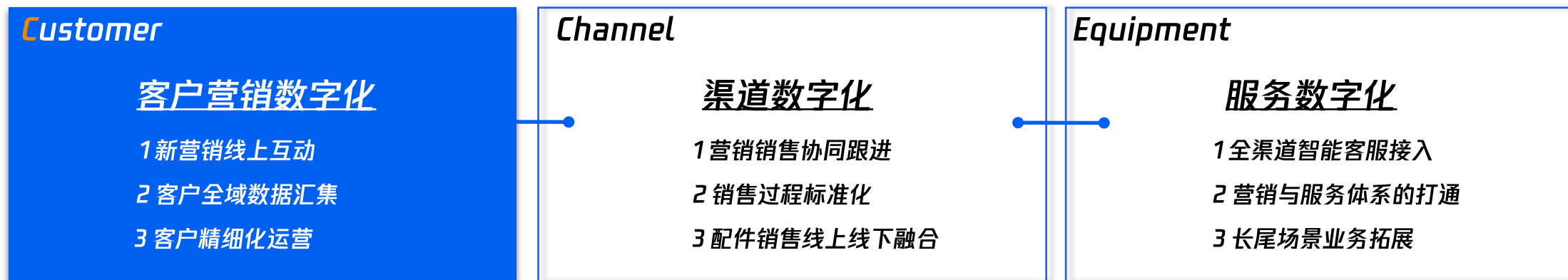
平台支撑

Platform

运营平台化

以PCCE框架，拆解端到端营销服旅程，识别出核心场景与所需平台能力

核心场景



平台支撑

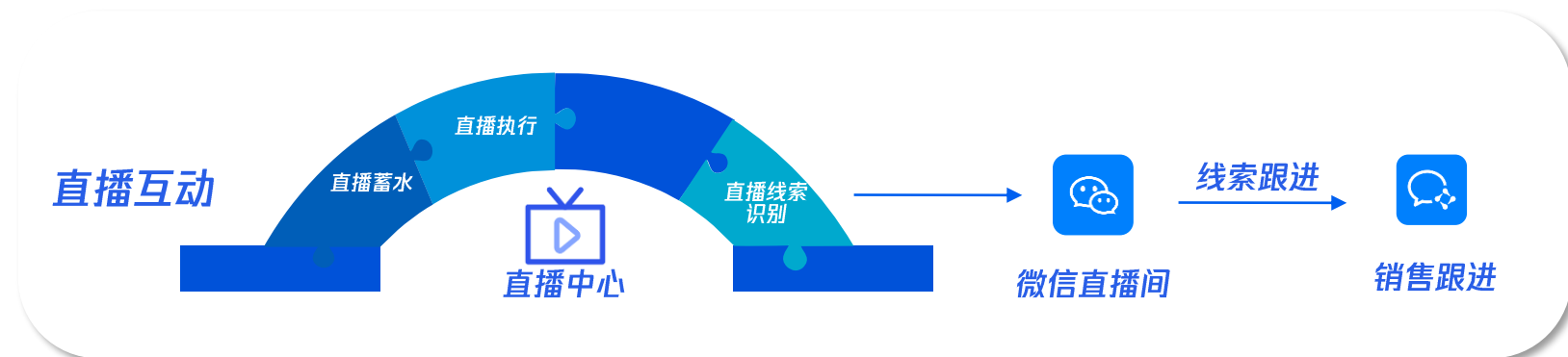
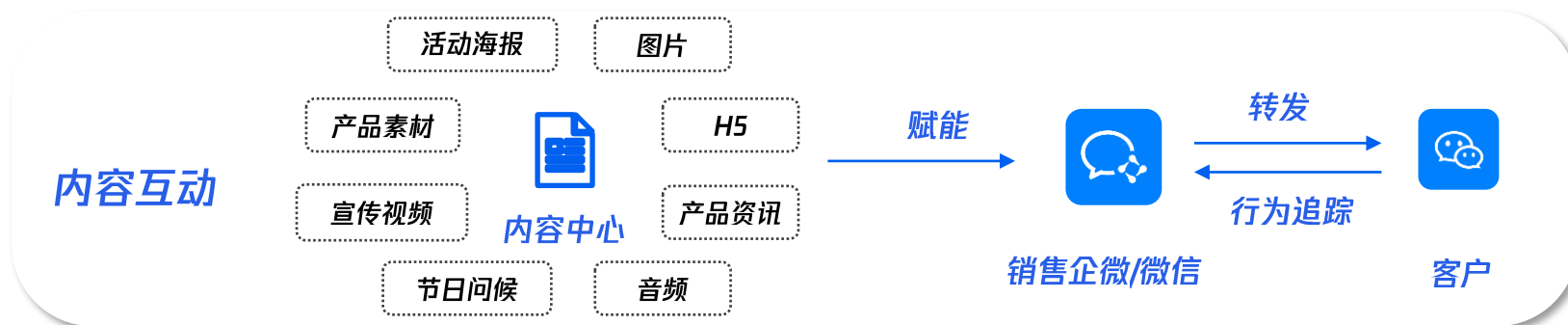


1 新营销互动：线上化、社交化，注重创新客户体验

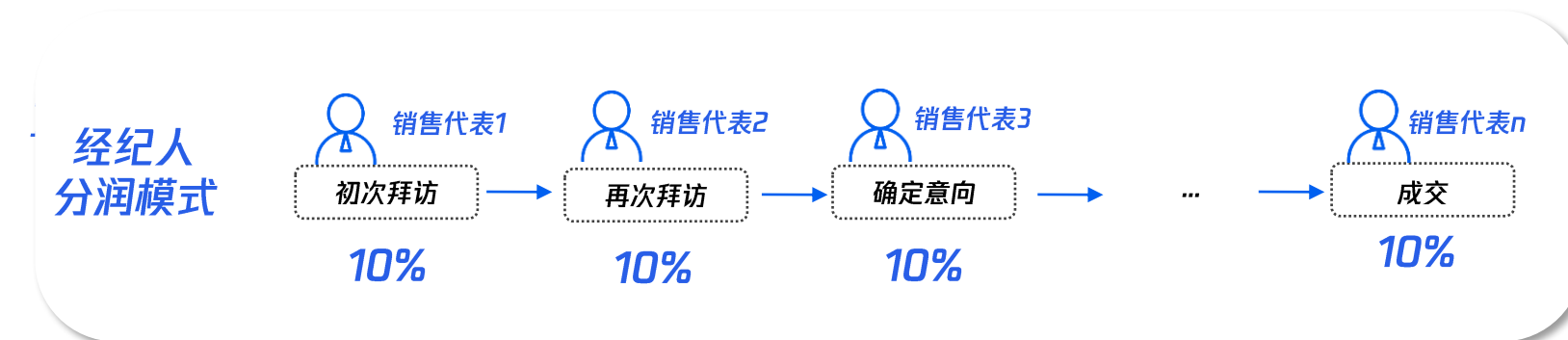


品牌方

数字化营销与服务平台



客户/用户



2 客户全域数据汇集：整合市场渠道，线上渠道，连接设备等多渠道客户数据，统一客户身份

企业系统数据



线上渠道数据



设备数据



客户数据汇集，统一身份

数据中台



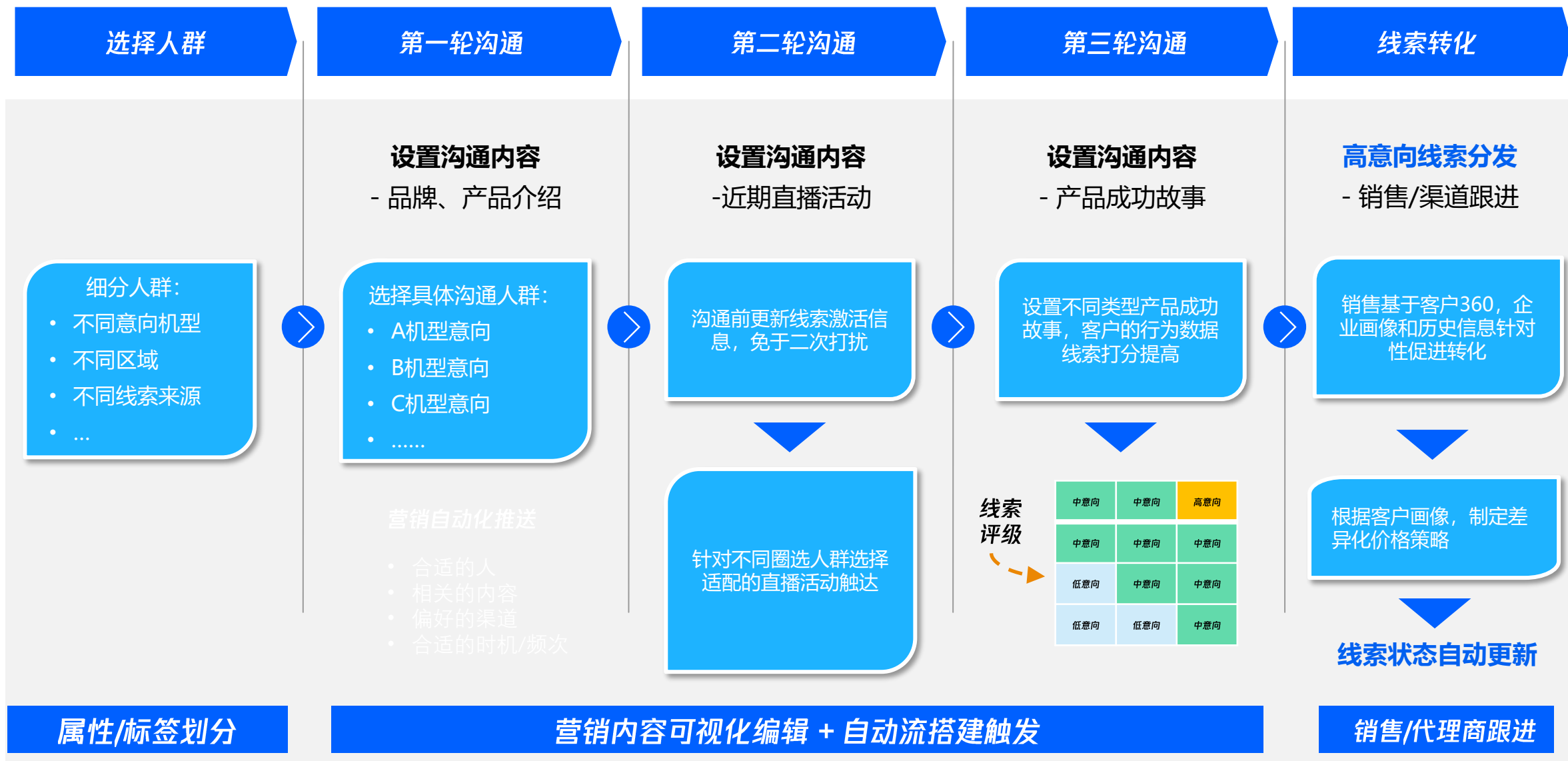
统一客户资源池



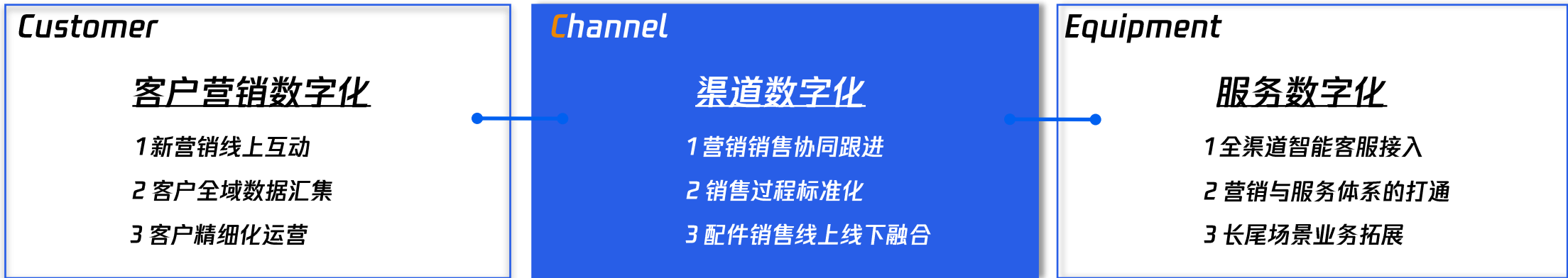
3 客户精细化运营：以整机购买诉求、售后服务需求为核心，建立客户标签体系，评估客户价值



3 客户精细化运营：千人千面，在适合的时间推送适合的内容 [以新客为例]



核心场景

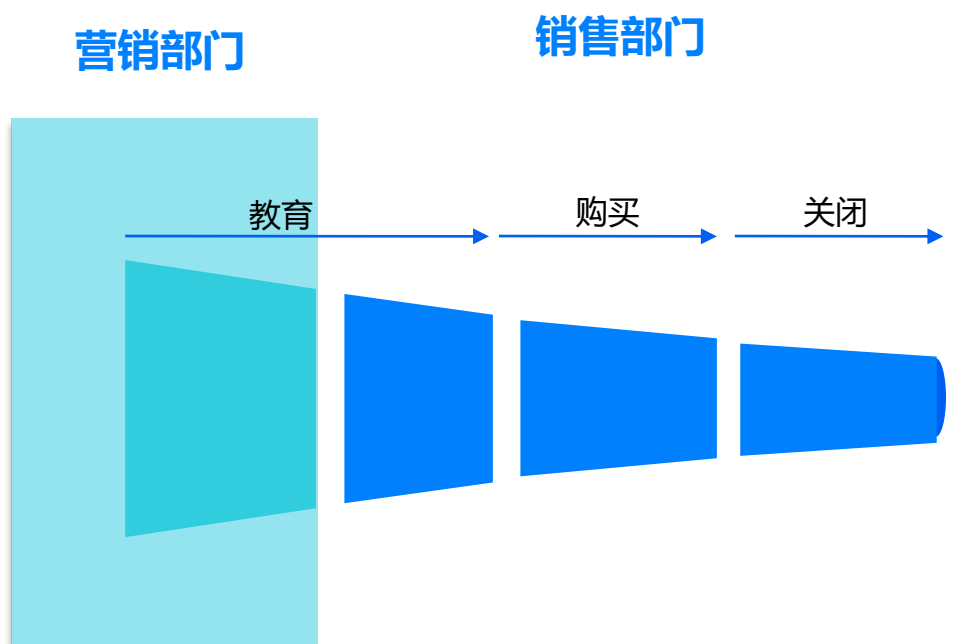


平台支撑



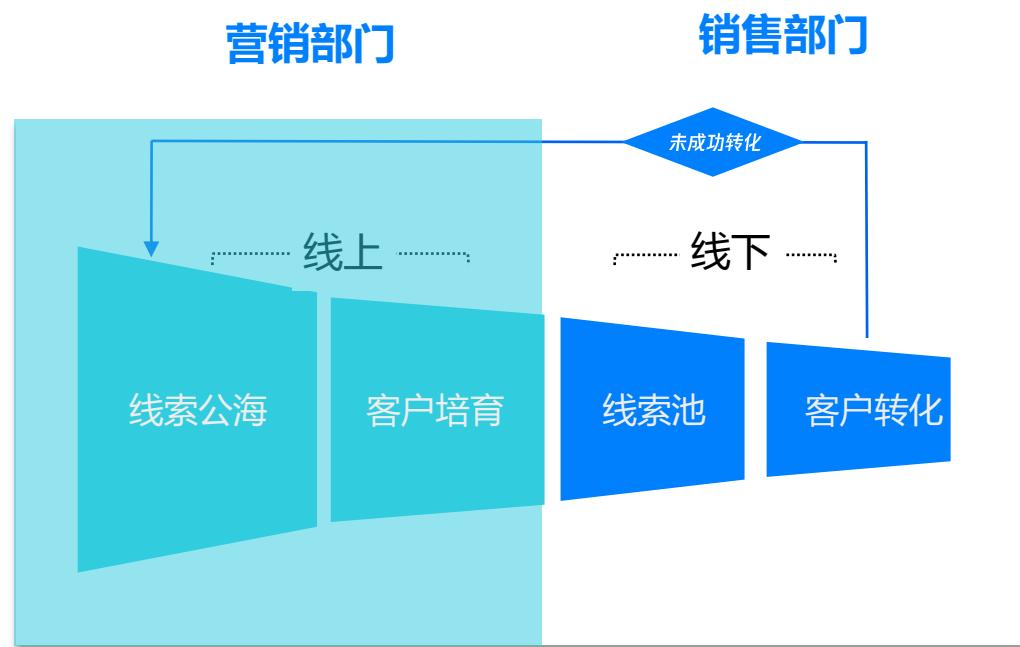
1 营销销售协同跟进：打通自动化营销与线下跟进，线索管理从向转为闭环

优化前



- 线索来源渠道单一，以关系驱动；
- 线索质量差，占据销售大量时间筛选，转化率低；
- 销售仅关注近期需求，造成线索浪费。

优化后

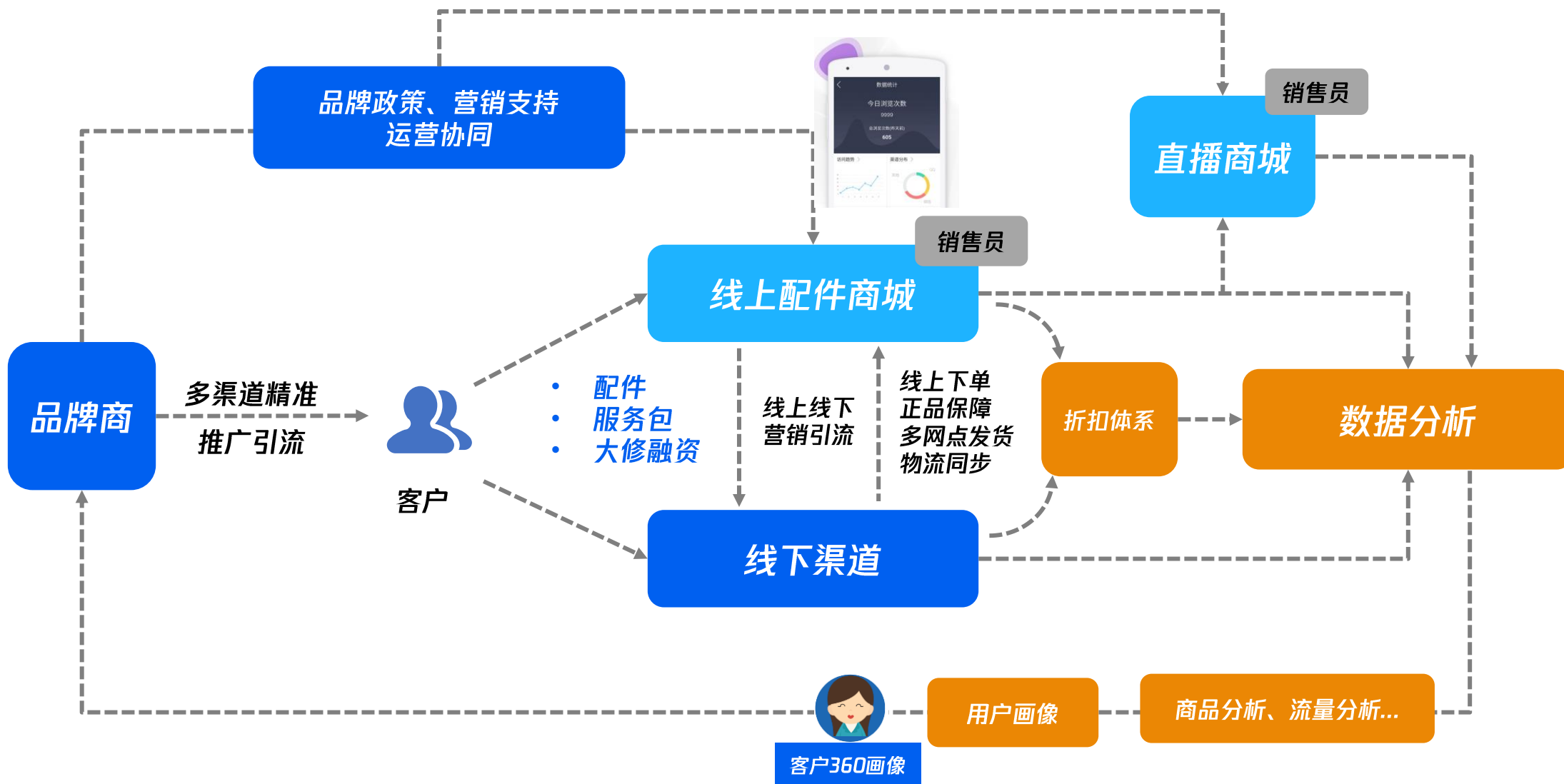


- 通过线索打分，营销人员对线索培育，达到一定值分配给销售跟进；
- 设置自动化营销流程，通过一系列互动，进行线索培育；
- 销售部门更聚焦高价值线索，提升商机转化。

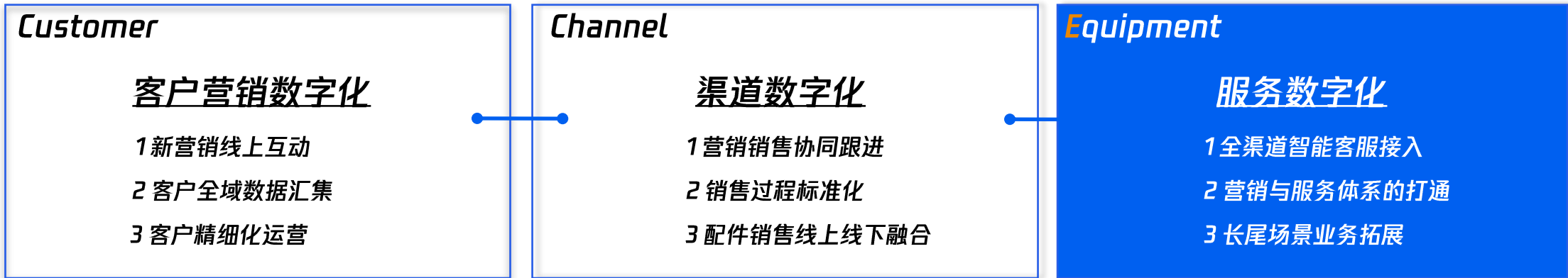
2 销售过程标准化：以企微为载体，提供客户跟进全过程留痕与线下跟进武器库



3 打造线上配件商城，线上线下一体化销售，提升转化率



核心场景



平台支撑

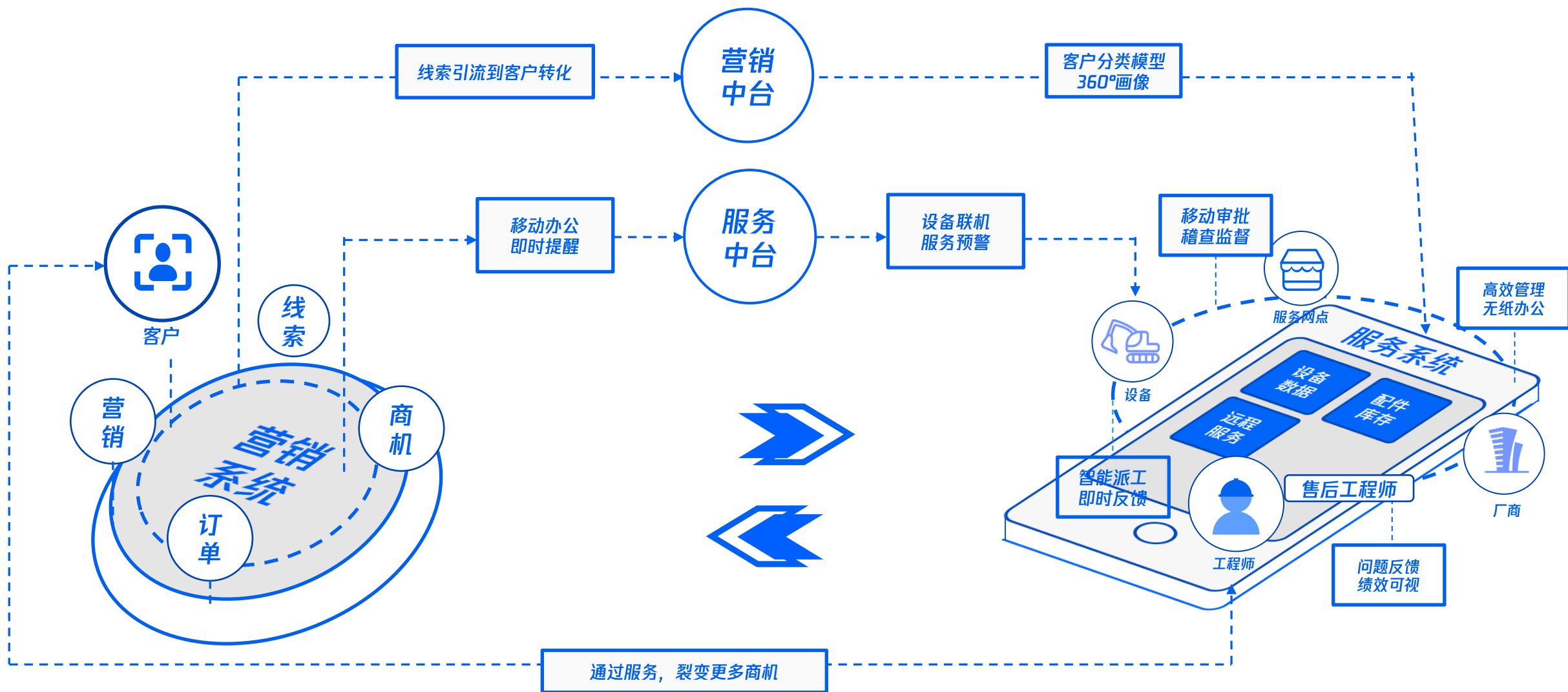


1 全渠道智能客服接入，打通营销服务一体化

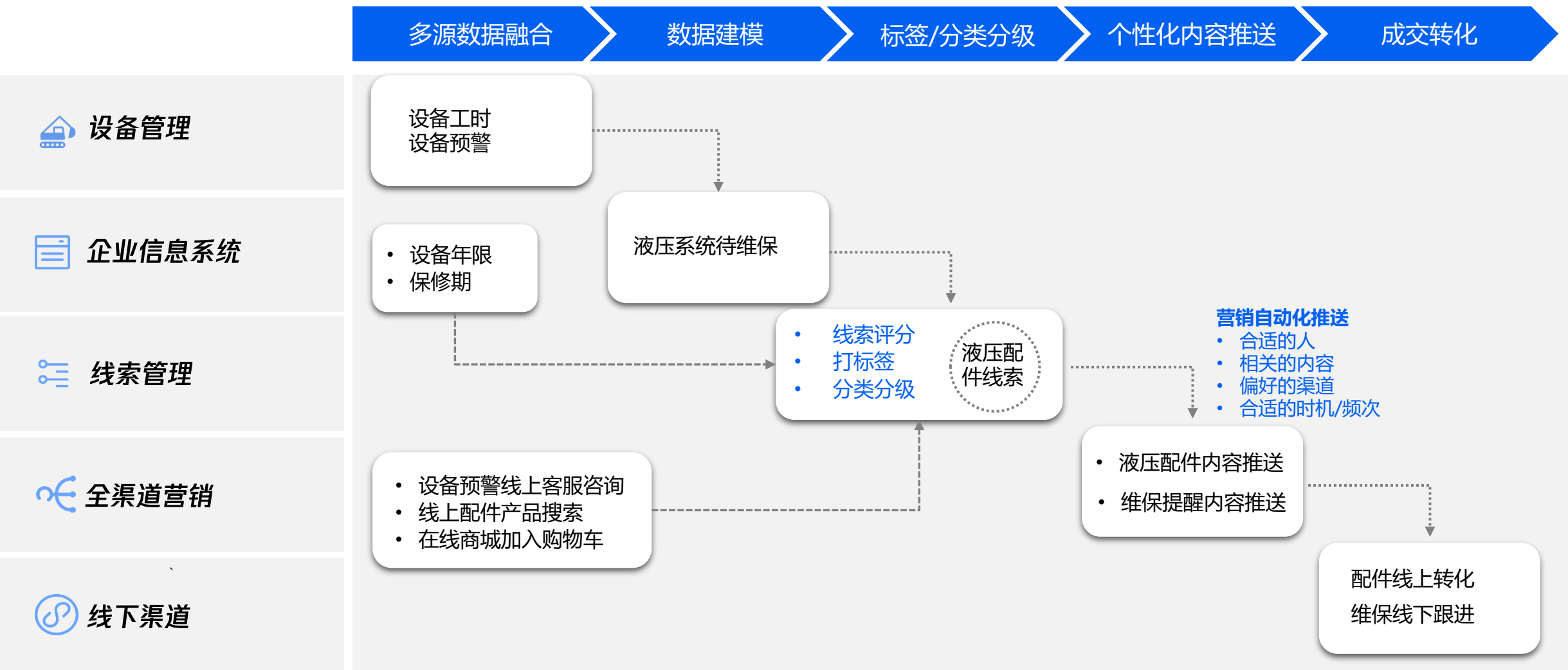
■ 接入全渠道触点，统一客户视图，改善客户服务质量，提高各业务部门协同能力，降低运营成本



2 营销与服务体系的打通，盘活企业端到端数据，实现精细化渠道管理、客户精准服务、售后场景获客的快速转化，全面提升运营效率



2 营销与服务体系的打通：配件营销数字化与预测性保养，故障预警



3 长尾场景拓展，提升企业大客户粘性 [以工程机械为例]

项目管理场景:

- 项目进退场
- 排班调度
- 项目看板
- ...

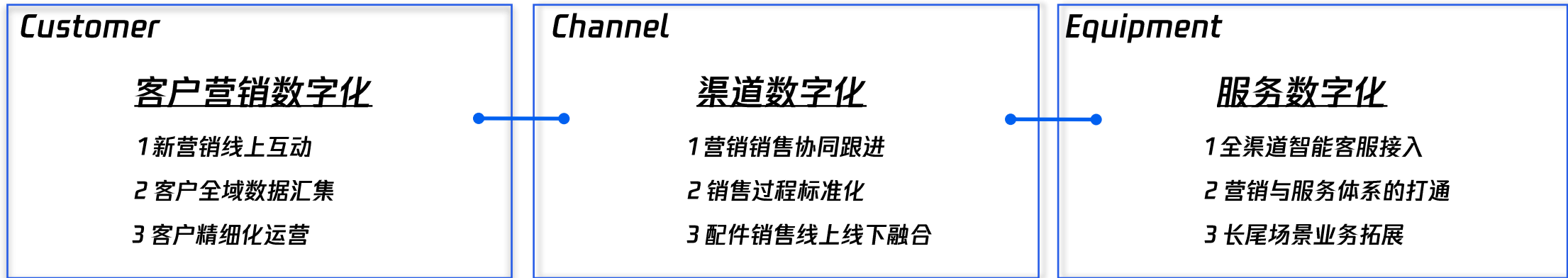
机队管理场景:

- 分布热力图
- 开工率
- 油耗分析
- 车辆异常日报
- 驾驶行为分析
- 易耗品管理
- ...

单机场景:

- 工作时长统计
- 油耗检测
- 故障告警
- 预测性告警
- 一键保修
- ...

核心场景



平台支撑

Platform

运营平台化

腾讯数字化营销服体系平台能力



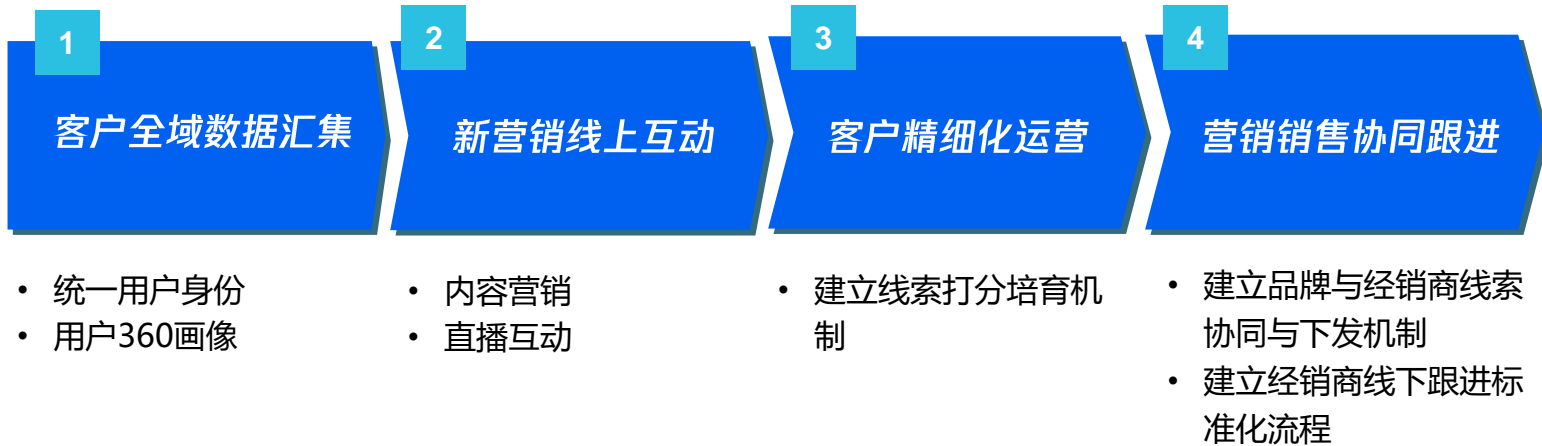
目录

1. 腾讯工业概览与行业理解

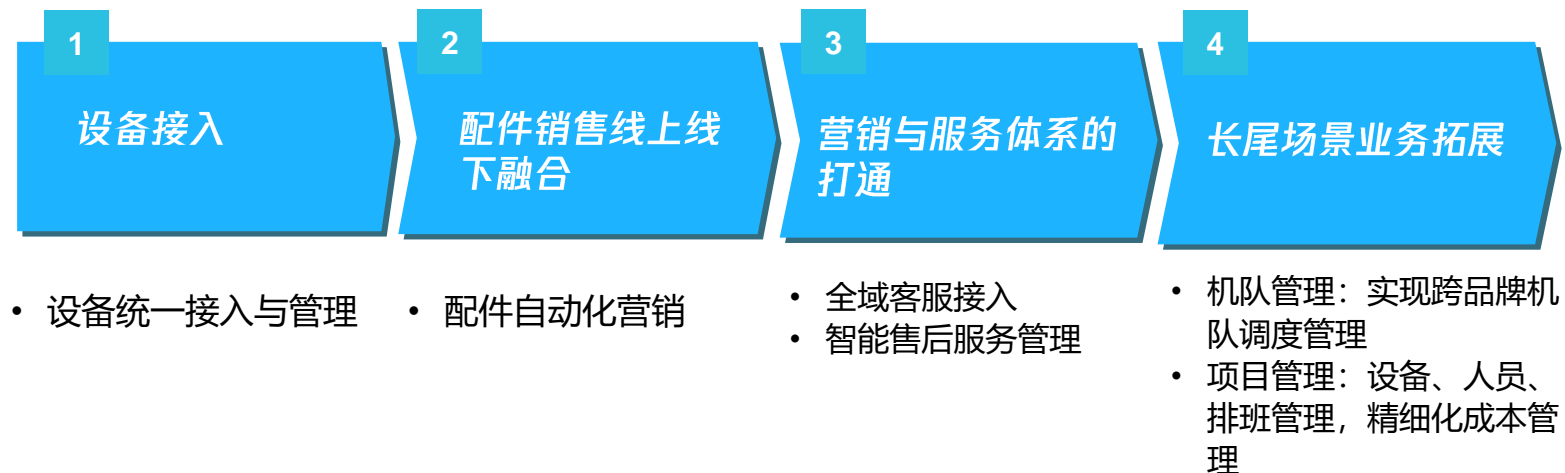
2. 工业企业营销与服务数字化转型解决方案

3. 行业标杆案例

数字化营销



数字化服务



渠道数字化: 提升经销商铺货及门店管理能力, 赋能门店服务

- 货流通路打通: 一物一码串联物流、管理各级库存
- 反哺生产计划: 将销量、库存数据与生产计划打通, 进一步提升了计划准确性
- 订单协同数字化, 门店-经销商-厂商的订单流程从没有信息化到实现数字化, 支持门店线上订货, 参与促销活动, 积分换购。

营销数字化: 提升服务体验, 赋能渠道和门店面向车主全旅程覆盖

- 销售过程标准化: 经销商对门店的管、用、育的标准化赋能
- 门店服务标准化: 让门店服务对标4S店
- 客户精细化运营: 打通线上预约与线下服务, 基于车主画像, 帮助门店定制化营销与服务
- 新营销线上互动: 定期的优惠活动、直播活动

生态数字化: 业务平台化, 链接生态, 带动行业共赢

- 长尾场景拓展: 整合车主常用的高频用车服务与生活场景
- 以行业中台, 将核心业务能力外化, 与更多生态伙伴整合, 例如联合直播, 以及渠道资源整合

谢谢!

腾讯工业企业专家组成员:

孙莉 - 腾讯云智能制造产品总监

郑海清 - 腾讯云智能制造解决方案总监

马徐 - 腾讯云智能制造研究中心资深专家

王岳 - 腾讯云智能制造研究中心主任

梁定安 - 腾讯云智能制造解决方案副总经理

蔡毅 - 腾讯云智能制造解决方案总经理

