

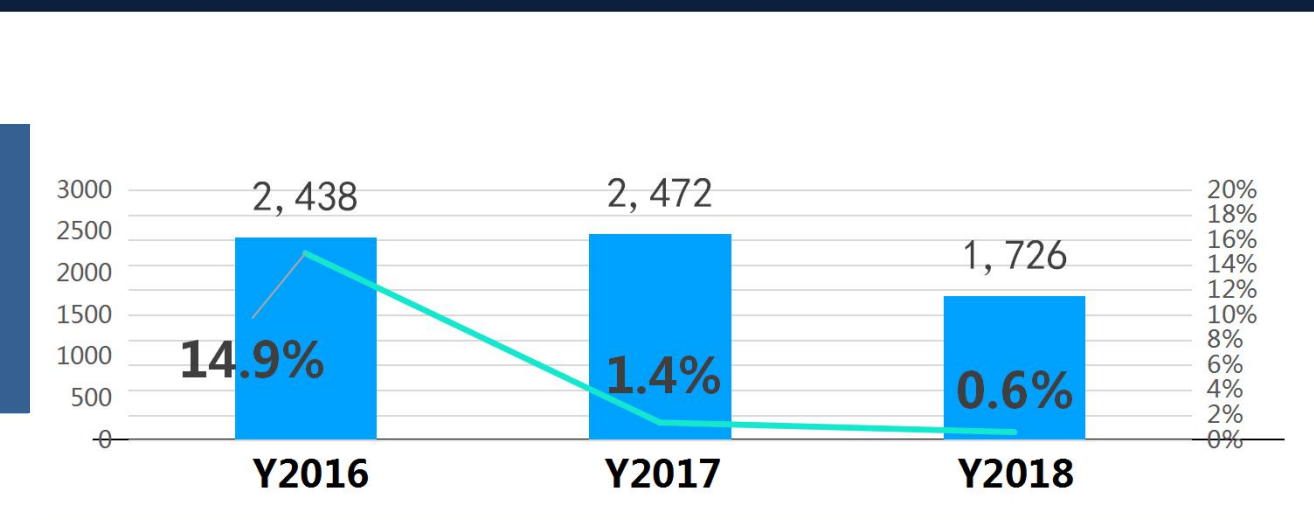
# 数字连接服务 服务连接客户

腾讯公司副总裁 郑香霖

2018. 11.02

# 市场关键词 增速回落，后市场发力

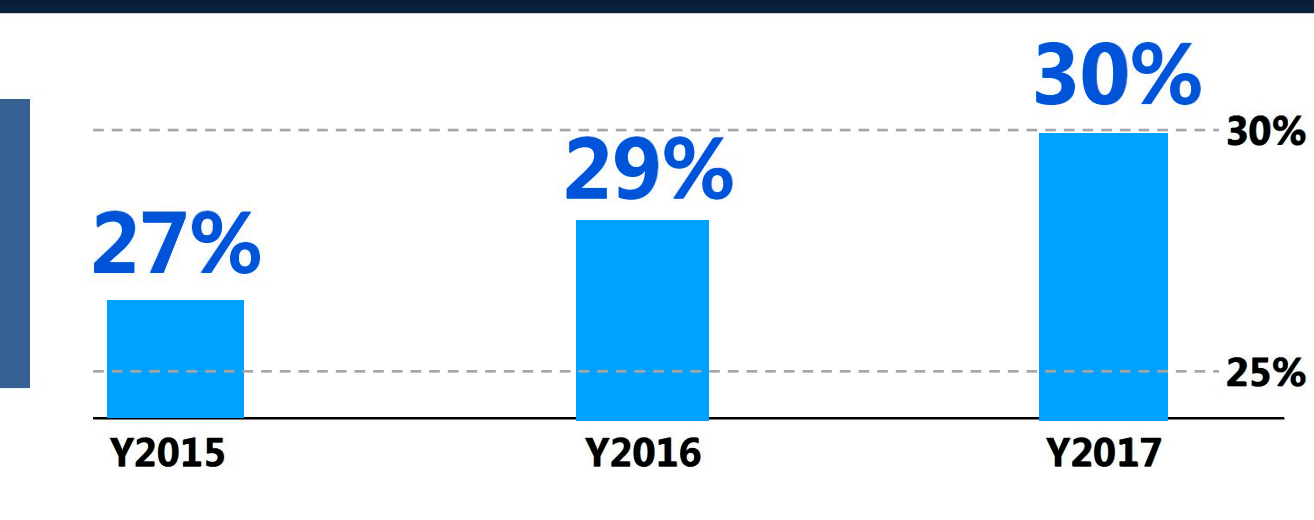
## 增速回落



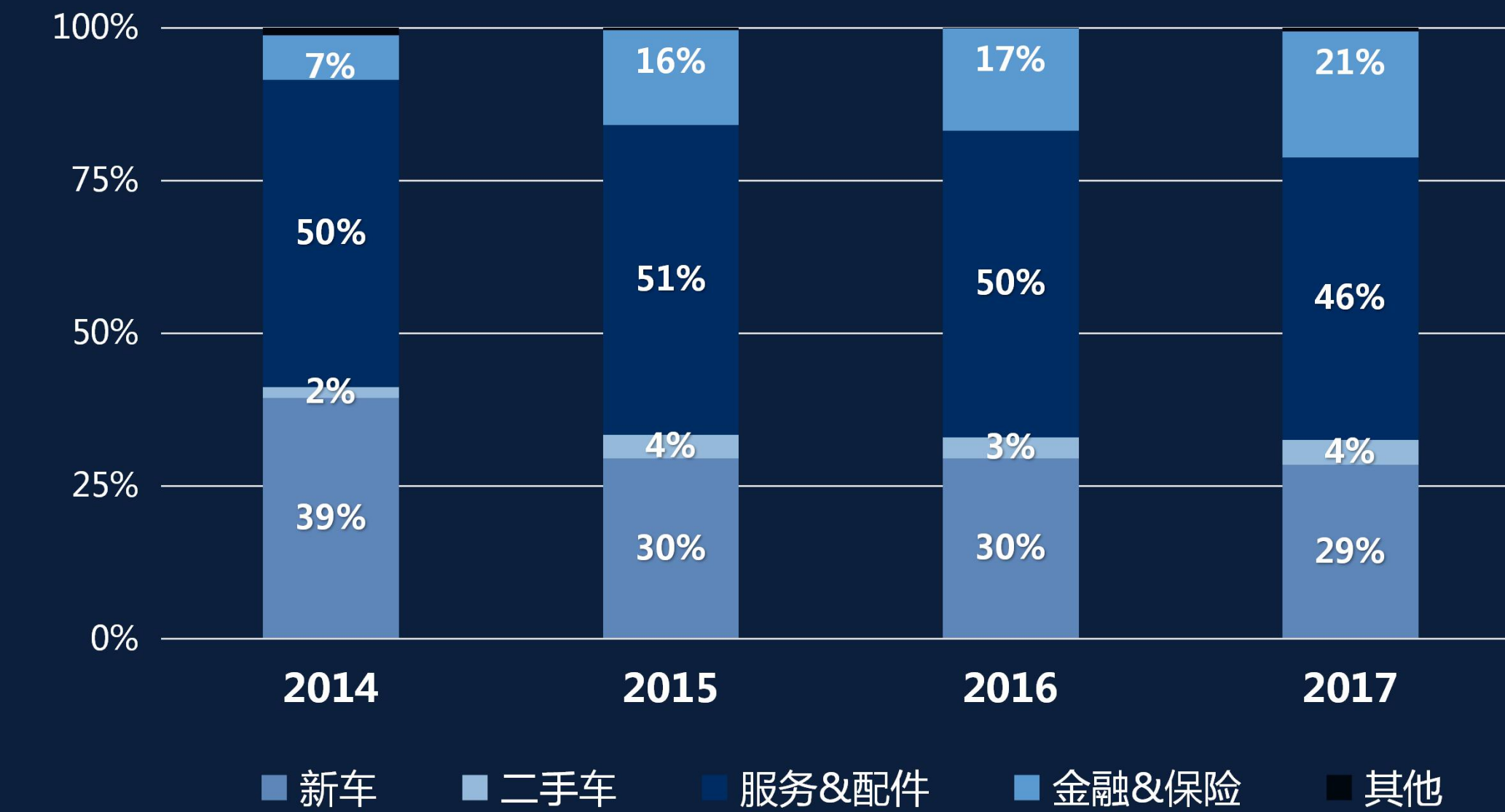
## 库存压力



## 行业集中



## 百强经销商毛利结构



客户关系管理成为经销商业务转型关键

# 挑战和机会并存



## 获客成本攀升

客户线索价格日益上升  
“大数据”不如“小数据”



## 顾客需求升级

个性化服务、体验式服务  
需求水平提高



## 运营能力升级

门店运营能力和管控遭受挑战  
高效稳定用户体验成为挑战



## 多元化营销获客

围绕车主, 俱乐部CRM活动  
捕捉成交机会



## 互联网+

小程序、扫码、营销云  
无缝融入品牌业务需求



## 新兴技术

支付, 移动工具、IOT  
及机器学习进入行业应用阶段

## 工具箱

提供最完备的“数字工具”

## 连接器

为各行各业进入“数字世界”提供  
最丰富的“数字接口”

## 生态共建者

提供云计算、大数据和人工智能等  
新型基础设施

# To C 数字布局 深化互联网+应用生态



**民政服务**  
互联网+税务



**生活消费**  
旅游教育一码通



**生产服务**  
智慧零售



**生命健康**  
智慧医疗



**生态环保**  
互联网+农业

To B 应用战略

数字化助推产业互联网升级

7 大工具

微信公众平台，微信支付，小程序，  
腾讯广告营销服务，腾讯云，  
企业微信，泛娱乐IP

成为各行业的“数字化助手”

三种角色：连接器，工具箱，生态共建

## 结合腾讯与中国汽车流通协会的优势 合力打造智慧4S经销标杆，为行业创造价值

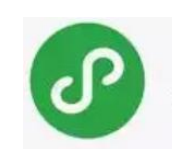
### 合作落地：会员管理体系

通过支付、  
小程序提升会员体验

- 小程序承载会员关怀服务
- 微信支付记录建立精确积分
- 通过群、对话社交流量了解，运营会员



微信支付



小程序

Tencent 腾讯

#### 赋能优势：

- 社交洞察的数据储备
- 丰富广泛的流量场景
- 独特优质的用户体验

### 汽车行业合作



#### 赋能优势：

- 深厚行业数据及经验
- 深远行业标杆影响力
- 深入行业现状洞察力

### 共同探索：运营管理体系

通过企业微信、  
图像识别等建立管理体系

- 企业微信管理销售与顾客的沟通
- 统一管理车友群、营销群运营情况
- 通过人脸识别鉴别VIP到店及销售效率

企业微信

腾讯云

腾讯优图

# 数字化工具 赋能4S经销商全流程



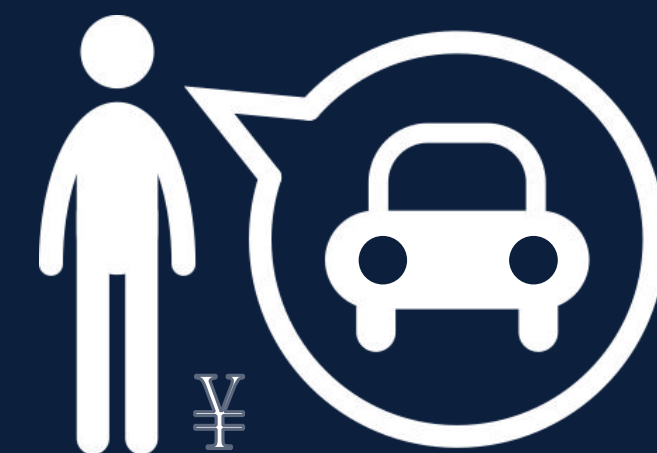
腾讯价值



# 场景1

## 老客深度开发，新客招揽

基于微信生态重构顾客数字化体系



到店消费场景

基于支付、公众号  
建立会员管理闭环

扫二维码、小程序码



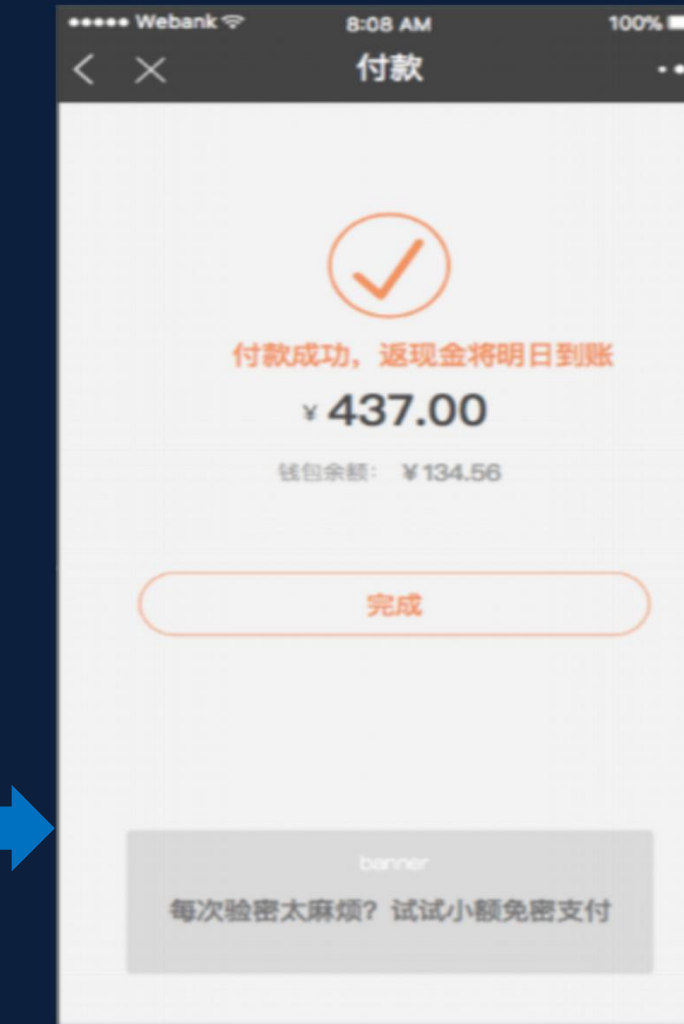
显示会员记录

- 消费记录
- 积分



显示支付码

- 自动优惠
- 自动积分



完成交易

- 自动关注公众号



# 场景2 小程序 x 店内运营

融通线上线下，全流程数字化运营



## 新车试驾

扫驾驶证照 + 微信服务



## 售后维修

透明车间 + 进度查询



# 场景3

## 深度运营车主与客户

消息矩阵精准触达，有效促进转化



会员运营阶段

微信群、公众号  
多维运营



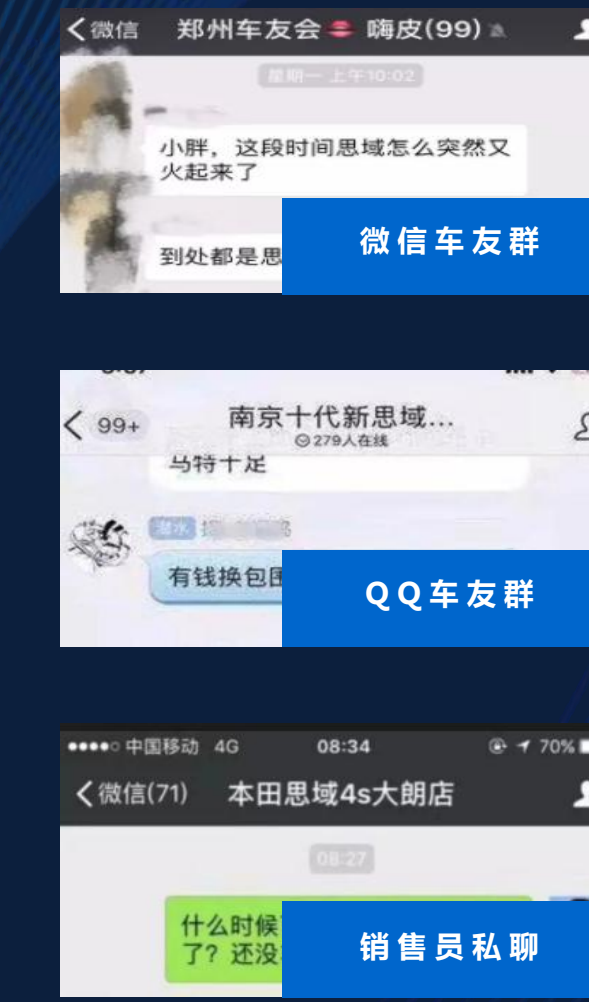
小程序：提供服务

- 会员卡
- 预约保养
- 道路救援
- 二手车置换



公众号：推送信息

- 半年内推精品
- 5年推升级款
- 早3月推续保
- 推老带新活动



社交流量：售后营销

- 柔性营销
- 组织老带新活动
- 售后沟通

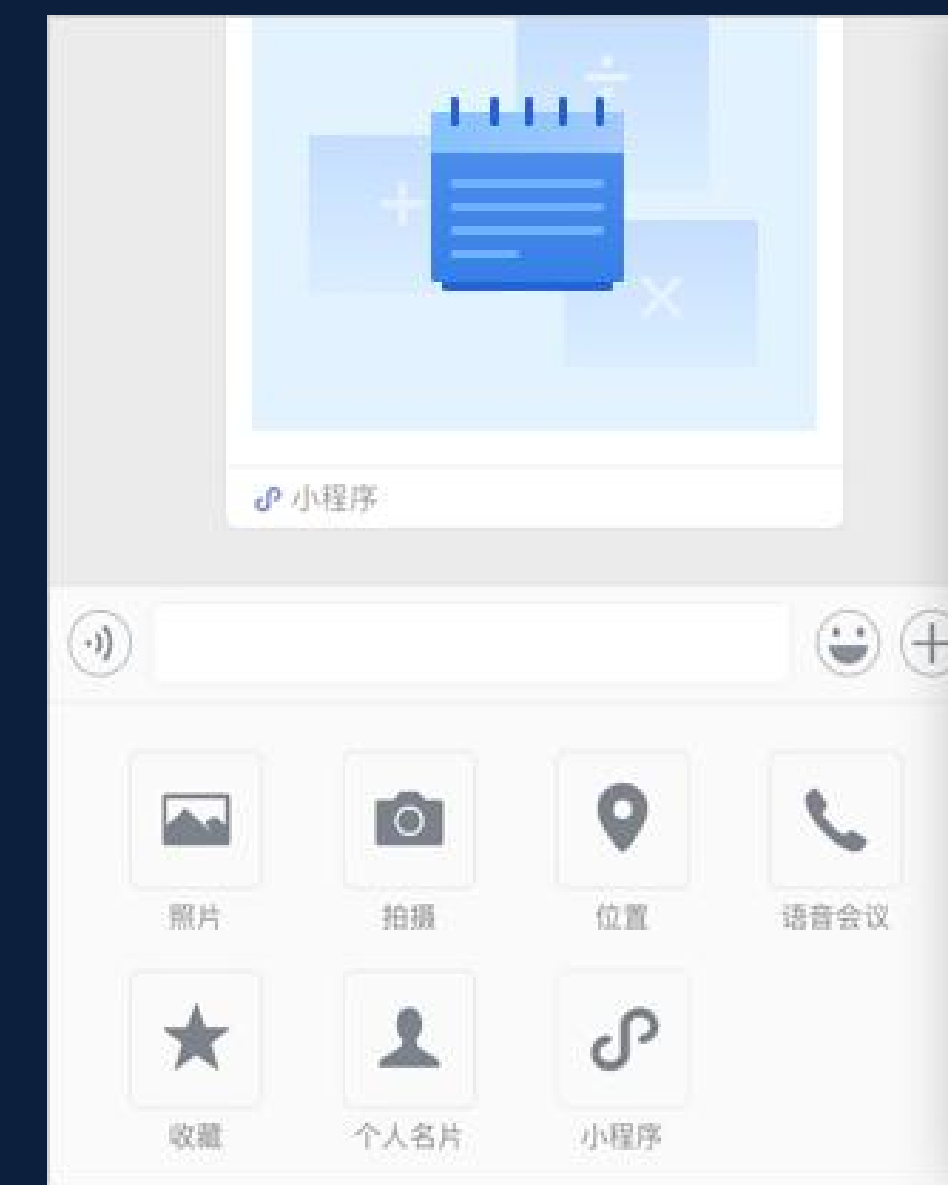
# 场景4

## 企业微信与4S店CRM管理

数字资产自主拥有，全生命周期顾客管理



内部管理、试驾预约...  
各种服务的启动器



企业微信调起、小程序配置，  
填写预约时间...  
个人化服务



销售通过企业微信与客  
户微信沟通  
企业销售资源管理

### 核心价值

管理 沟通记录  
灵活 人员调配

保护顾客资料安全  
不需要担心私人微信  
带走客户

# 场景5

## 智能云服务, 提升运营效率

智能科技提升个性化消费体验



影像辨识：店内人流分析...



人脸识别：VIP到店提醒...



### 核心价值

提示 针对性服务  
 监督 销售状况

智能管理售后  
 客户资料  
 提升运营效率

# 场景6

## 行业洞察 X 精准获客

全渠道数据打通，精细化运营顾客

竞品车型人群洞察  
自有车主人群洞察  
专属人群包挖掘

大数据洞察

确定方案

基于洞察确认方案  
给出定向、素材、优惠活动、出价及投放时段建议

投放联运

实时调整投放策略



# 以微信社交为核心的数字化 智慧零售新生态

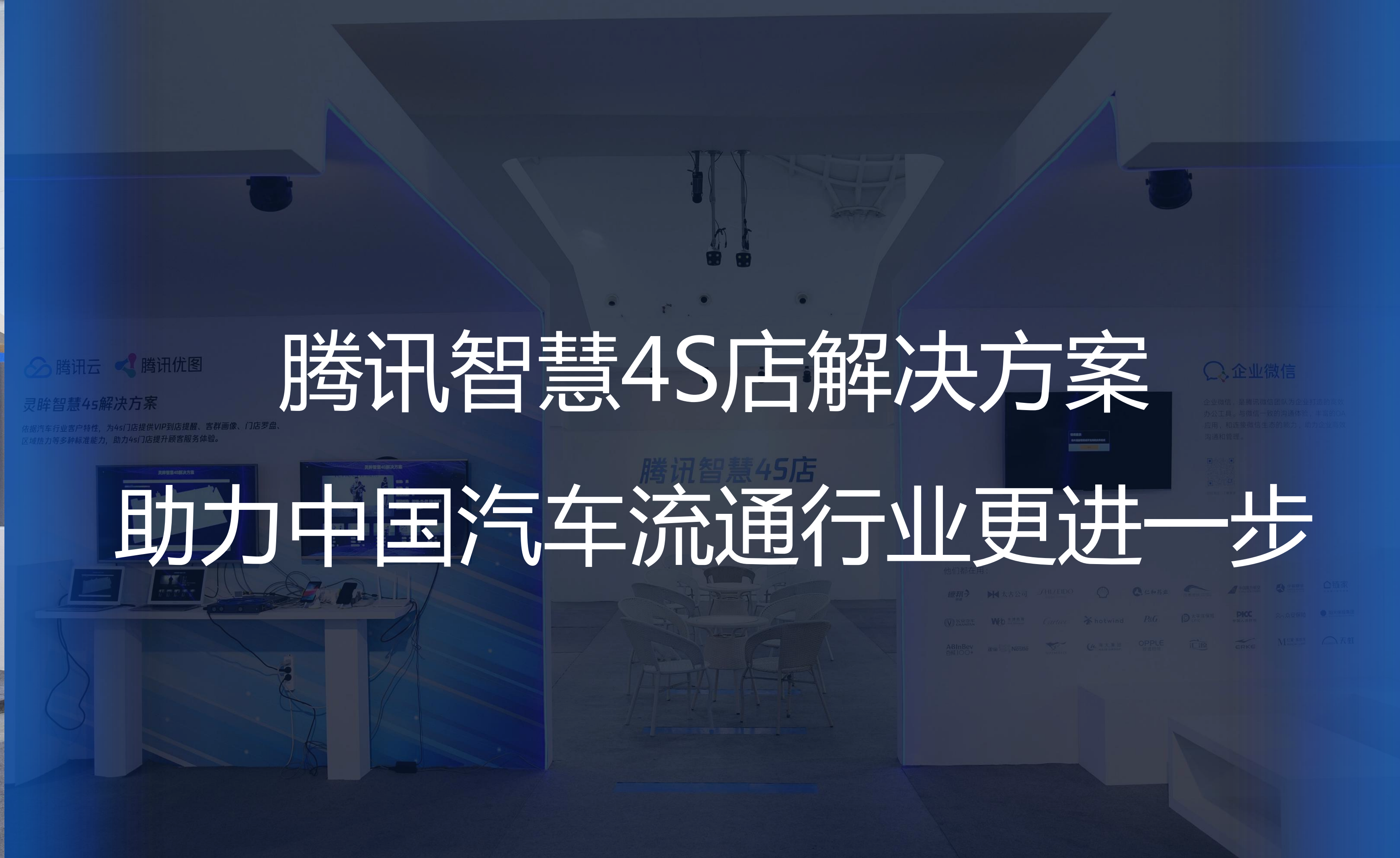
线上渠道



线下渠道



数据沉淀  
分析洞察



A Hall

Tencent 腾讯

腾讯云 腾讯优图  
 灵眸智慧4S解决方案

# 腾讯智慧4S店解决方案

## 助力中国汽车流通行业更进一步

企业微信

腾讯智慧4S店

腾讯智慧4S店展示区