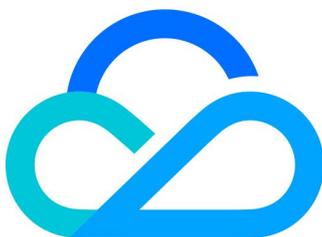


# 营销云 SCRM

## 产品简介



腾讯云

#### 【 版权声明 】

©2013–2024 腾讯云版权所有

本文档（含所有文字、数据、图片等内容）完整的著作权归腾讯云计算（北京）有限责任公司单独所有，未经腾讯云事先明确书面许可，任何主体不得以任何形式复制、修改、使用、抄袭、传播本文档全部或部分内容。前述行为构成对腾讯云著作权的侵犯，腾讯云将依法采取措施追究法律责任。

#### 【 商标声明 】



及其它腾讯云服务相关的商标均为腾讯云计算（北京）有限责任公司及其关联公司所有。本文档涉及的第三方主体的商标，依法由权利人所有。未经腾讯云及有关权利人书面许可，任何主体不得以任何方式对前述商标进行使用、复制、修改、传播、抄录等行为，否则将构成对腾讯云及有关权利人商标权的侵犯，腾讯云将依法采取措施追究法律责任。

#### 【 服务声明 】

本文档意在向您介绍腾讯云全部或部分产品、服务的当时的相关概况，部分产品、服务的内容可能不时有所调整。您所购买的腾讯云产品、服务的种类、服务标准等应由您与腾讯云之间的商业合同约定，除非双方另有约定，否则，腾讯云对本文档内容不做任何明示或默示的承诺或保证。

#### 【 联系我们 】

我们致力于为您提供个性化的售前购买咨询服务，及相应的技术售后服务，任何问题请联系 4009100100或 95716。

## 文档目录

### 产品简介

产品概述

产品优势

应用场景

# 产品简介

## 产品概述

最近更新时间：2024-06-05 15:56:41

营销云 SCRM ( Social Customer Relationship Management ) 是企点基于企业微信打造的微信生态的营销产品。通过提供员工活码、群活码、任务裂变等多样化的引流工具实现快速获客，构建企业私域流量池，并提供客户管理、营销工具、内容管理、数据分析等多种能力，实现客户精细化运营管理和效率提升。

### 主要功能

#### 获客拉新

产品配备四大智能活码、三大便捷建群方式、三大营销裂变玩法，可根据新客、老客等多种客户情况，同时支持配置多场景下所需要的欢迎语，在成功添加客户后，第一时间帮助员工快速与客户建立联系，提升接待效率。

#### 客户及客户群管理

产品配备客户画像功能，一键查看客户在产品内活动的行为轨迹，多维度展示客户信息，对客户意向行为进行实时记录，帮助团队成员更便捷更高效地洞察客户，提高客户转化率。员工离职或者架构变动，支持重新分配客户归属，确保客户资产在企业内部得到有效流转；无论是客户删除员工或员工删除客户，实时提醒客户负责人，以便挽回即将流失的客户。

通过查看客户群详情数据，帮助企业了解客户在入群后的动态与行为，多维度分析客户群运营情况；同时还可为社群设置运营日历，在活动前按配置的营销活动 sop 提醒相关员工，社群信息更丰富，运营更有针对性，提高社群运营效率。

#### 标签管理

支持对客户做统一的标签管理，完善单个客户及社群属性，方便后期针对标签做分层运营，提高精细化运营效率，完善用户画像。支持对客批量打/删除标签，同时系统每天可自动提醒员工给无标签的客户打上标签，快速为客户及客户群管理标签，提高运营效率。

#### 任务体系

帮助企业批量高效联系客户，通过群发工具可以高效发送优惠活动、产品信息、节日关怀等，实现客户触达转化。标准化营销任务可帮助企业搭建统一的客户激活、营销、转化执行路径，并通过任务效果分析，不断优化执行路径和效果；协作任务帮助解决员工及不同部门之间工作协作问题，结合任务反馈审核机制，提高协同效率。

#### 内容中心

自上而下统一上传和管理企业素材，如公司动态、产品介绍等对外内容；赋能员工与客户间的有效沟通；管理员可直接创建群发任务，一线员工直接发送素材或自行发送给客户；通过素材统计，了解物料发送和浏览数据；实时抓取客户浏览记录，了解客户偏好；素材可结合群发、活码和裂变等功能使用，批量一键发送素材。

## 营销工具

### 聊天工具栏

员工或导购可借助聊天工具栏的客户画像了解客户，一键发送话术、海报、活动等，提高客户跟进效率，做好成交与服务。

### 商城活动

基于企业微信营销场景，利用营销活动，帮助商家完成员工获客、客户激活、客户群拉新、客户群促活等营销目标。

### 分销管理

企业可以邀请内部员工、在种子 VIP 客户群发展客户成为分享官，让他们自发分享商品，吸引新客，下单后自动结算推广佣金，实现低成本获客。

### 积分权益

通过配置积分规则，对客户在商城消费、各种社群运营或其他营销活动渠道中的行为进行积分发放与消耗，是一种有效的激励手段，能够培养用户习惯，活跃群氛围，同时给与客户权益激励。

### 线索与销售管理

产品支持统一汇总收集线下线索，并支持在此统一分配或指定线索跟进人，保障线索不流失，提高整体线索转化率。

通过公海可对客户资源进行分配和管理，员工可主动在公海中领取企业跟进；企业回收公海后，管理员可再次分配客户给员工，利用公海将客户资源流转起来。

### 商城

根据企业的设计风格或营销活动可替换店铺装修，保持风格一致性。对店铺的订单、运费、地址、客服信息、库存设置等基础信息进行灵活配置，完成商城交易的铺垫。同时管理店铺产品情况，对商城订单进行统一管理，支持多维度订单查询。支持线上下单，线下消费，客户在小程序上提交订单，前往门店完成消费或取货。产品在员工业绩归属方面，可以记录每笔订单的业绩归属，根据员工的分享行为，记录客户下单后的业绩归属。

# 产品优势

最近更新时间：2024-06-05 15:56:41

## 引流效果提升

社群管理的群活码可对应200个客户群，群满200人自动建新群；满足品牌活动大规模引流，智能分流的需求，极大提升引流效率。

## 导购管理效率提升

相较于传统的个微群运营，社群管理的群发任务、群 sop 等通过集中化与数字化管理实现平均1人管理10-20个社群到1人管理30-100个社群的跨越。

## 群资产留存率提升

零售品牌客户导购年均流失率高（约60%），通过社群管理的客户离职或在职继承，流失风控提醒，极大提升导购变动后的客户资产留存率。

## 群会员价值及转化率提升

相较于传统社群运营手动记录客户信息，社群管理实现了社群、公众号、小程序的三端打通，可通过用户管理模块筛选企微用户并查看完整的360画像；同时可通过标签及用户事件精准圈选人群包并推送企微消息。

# 应用场景

最近更新时间：2024-06-26 11:35:41

## 引流获客

提供活码增强、客服中心、三大裂变、高效建群等功能，赋能企业全渠道引流。

## 客户管理

建立企业用户标签体系，完善客户360°画像，实现千人千面管理运营，针对重复及流失客户制定防骚扰机制，提升社群人效及体验。

## 导购赋能

SOP 规范信息推送内容，海量海报模板、编辑器和丰富的营销工具，满足各类场景需求，助力导购高效、个性化用户服务。

## 数据统计

多维度数据看板与内容审计功能，实现运营过程高效回溯，企业数据资产可视化。