

MARKETING INTEGRATION TREND INSIGHT REPORT

服务营销一体化 洞察报告

2021年

智慧客户联络中心

AI智慧服务营销 双驱增长新引擎



序言

存量经济时代，服务与营销相互割裂已经淡出企业经营实践，而**「服务营销」**的概念、解读和方法层出不穷。

从科技演进和行业实战出发，服务营销一体化应该**如何定义和解读**？不同行业的服务营销落地实践程度是否相同？标签化“传统”客服人如何在服务营销的大趋势下重新定位和出发……

本篇报告深度思考企业**「客户联络」**中的**「服务营销一体化」**

报告中，你将了解到：

- √ 顺应趋势 | 升维认知，服务营销一体化SaaM理论
- √ 研读数据 | 存量经济下，企业生存法则
- √ 学习方法 | 各行业应用，SaaM综合提效的经典方案



CONTENTS



新趋势
NEW TRENDS



新洞察
NEW INSIGHTS



新概念
NEW CONCEPT



新实践
NEW PRACTICE

「新趋势」现象无处不在

- 生活中的服务营销现象
- 头部企业服务营销实践
- 企业客户服务系统拓展营销能力



获客阶段不仅做营销，“售前服务”提供差异化竞争优势

各行各业都开始以客户尚未付款之前，就为其提供具有一定价值的服务动作，以此作为自身与其他竞争者的差异点，增强潜在客户印象，降低成交门槛。

售楼中心免费看房车

免费专车看房

专车免费约

私人订制

立即查看



免费大巴看房

享独家优惠

线路更方便

敬请期待



教育培训0元试听体验课

试听体验课 5门专业
北美中学课程

100% 持牌外教 + 北美教学体系



适合学员



计划留学北美的
中学学生
提前浸入北美课堂



正在就读的北美
中学学生
通过课程补习提高



对北美教育感兴趣的
学生
提高北美文学素养

课程目标

- 1、搭建北美高中基础学科框架，熟悉海外授课风格和学术要求。
- 2、熟悉北美国家文化历史，培养国际人文素质和思维视角。

医疗线上免费问诊



运营阶段不仅做服务，“售后再营销” 激发老客复购热情

越来越多的企业开始着重运作自己的「老客户」，在为他们提供更好服务的同时，加大与他们触达的频次，同时对他们做有针对性的营销，增强老客户粘性及复购能力。

小红书内容社群



汽车车友会



社区便利店团购社群



各行业头部企业纷纷进行「服务营销一体化」模式的探索并取得成果



餐饮



店内各项免费服务

电商



母婴互助社群、社区

互联网

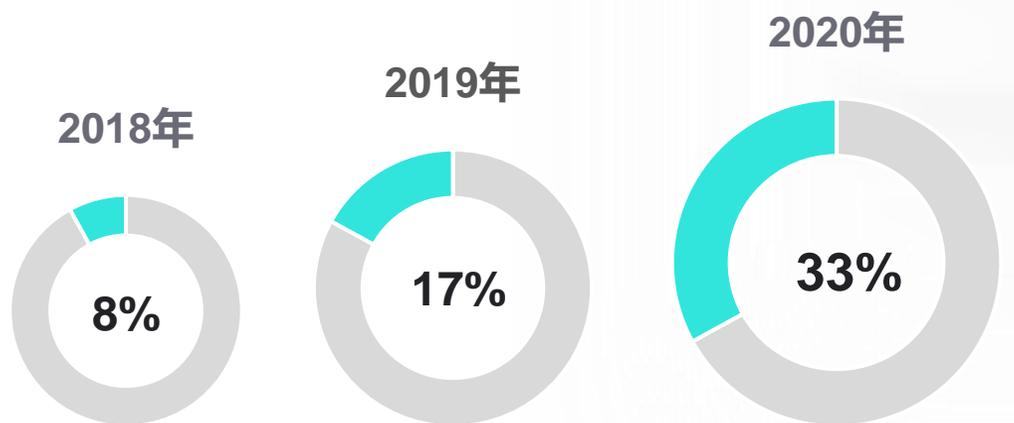


小米米聊MIUI社区服务

企业的客户服务系统，不断追加更多营销能力

智齿科技全产品线营销能力逐年递增，营销能力补齐来源于客户业务需求，服务和营销同时渗透入客户全生命周期的各个环节。

智齿全产品线营销能力比例变化



全功能量**500+**

全功能量**800+**

全功能量**1500+**

*数据来源：智齿科技客户数据

全产品线营销能力拓展



在线

- **营销侧重产品：**
套电机器人
- **服务营销并重产品：**
人工在线客服
在线客服机器人
工单
- **更多营销能力：**
广告平台对接
主动弹窗、主动会话
浏览轨迹、客户画像
千人千面、订单接口
询单转化率



呼叫

- **营销侧重新品：**
乐销机器人
- **服务营销并重产品：**
呼叫中心
外呼机器人
- **近两年营销能力迭代：**
多意图识别
批量外呼
预测外呼
号码隐藏
组织权限



私域

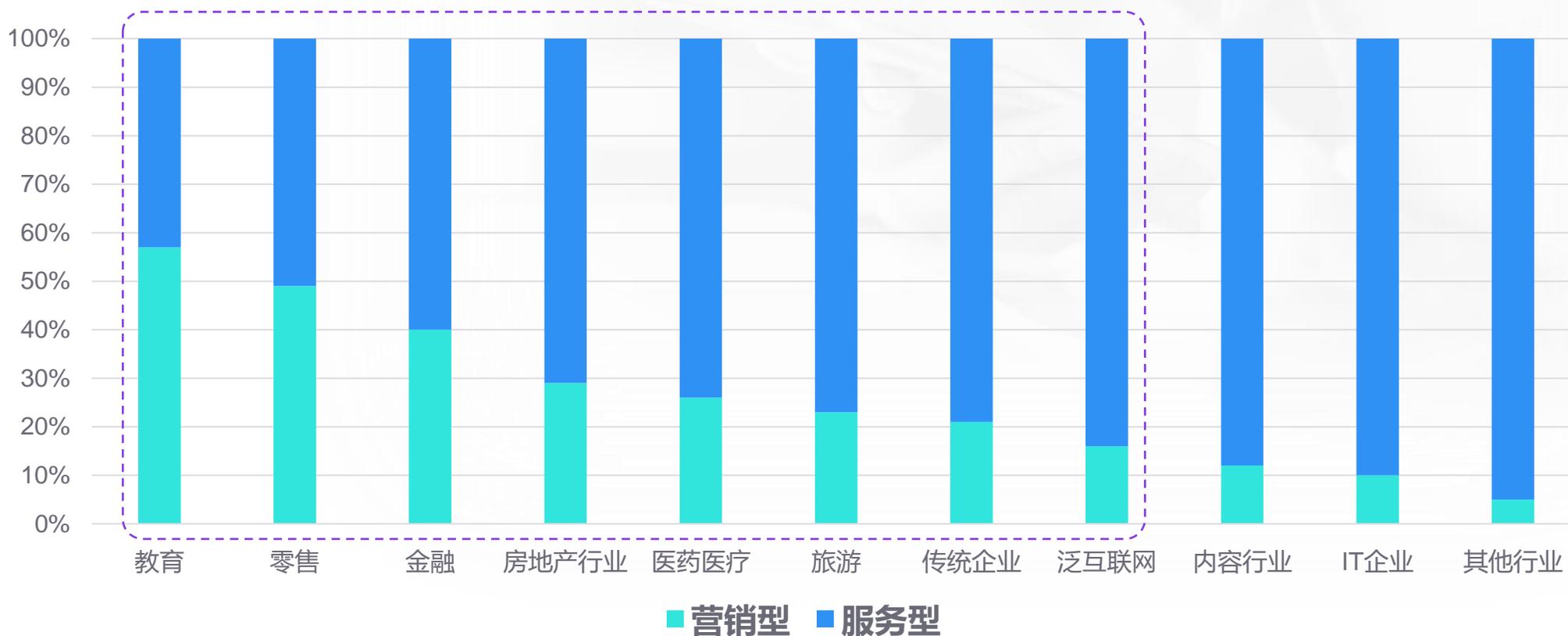
- **智齿企微私域SCRM产品**
——企微智客
组合智齿全线产品
可完成公域私域贯穿覆盖
- **企微智客**
可贯通企业营销、运营、
客服体系
帮助企业实现
「私域构建-运营-服务-管
理」
全流程的智能一体化

各行业均在应用智能化「服务」和「营销」能力

智齿通过对各行业客户的实践发现，虽各行业对「服务」和「营销」产品方向的渗透度有所差别，但几乎所有行业均在同时应用智齿的「服务」与「营销」能力解决其企业面临的问题，且To C业务的营销比重更大。

各行业「服务」+「营销」产品渗透度

*数据来源：智齿科技客户数据





「新洞察」趋势背后的原理

- 存量经济时代企业两大动作
- 智能化技术助力服务营销落地



存量经济时代，企业要从两个方向进行「客户运营」

人口红利时代结束，我国经济已经由增量时代转变为存量时代，企业增长的关注点转为客户全生命周期服务运营。

- GDP增长速度下降，从由2010年以前的年均增长12%以上，下降到2019年6.3%，2020年2.3%；
- 互联网经济触达天花板，移动互联网月活用户在2019年一季度触顶11.4亿之后，一直是波浪形增长趋势。

获客阶段

行业内争夺更多潜客



- 已购竞品的潜客
- 传播触达的潜客

运营阶段

深耕留存已有客户

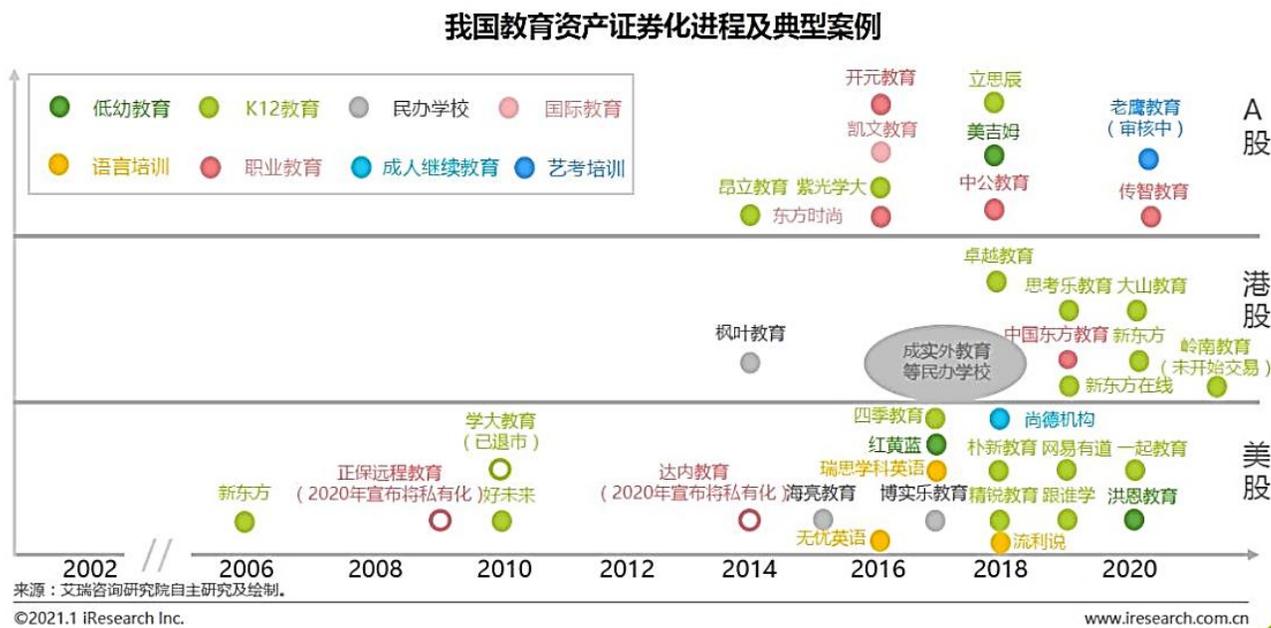


- 忠诚客户 → 复购/推荐
- 沉默客户 → 激活/新购

方向一：存量经济加剧市场竞争，以体验服务作为差异化竞争力成为新获客手段

伴随教育机构间竞争的日趋激烈，招生获客难，服务越来越重要且范畴越来越大.....

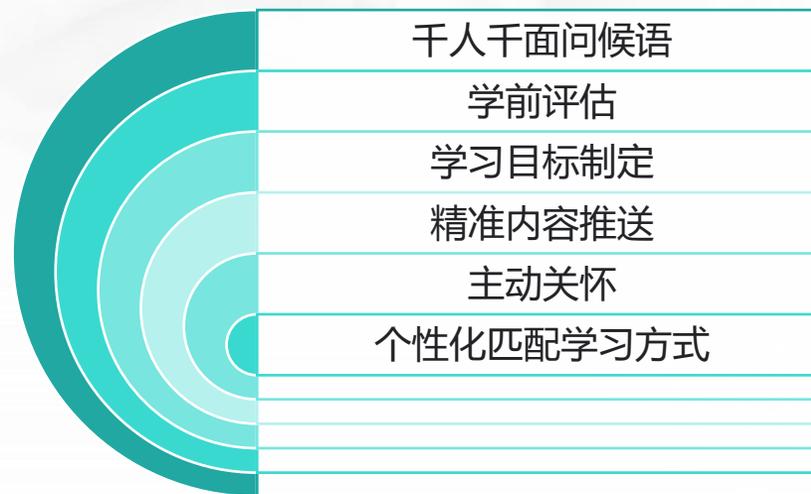
教育行业资本市场竞争激烈



随着行业整合与淘汰，头部占有率将进一步提高，整体市场竞争激烈

案例：新东方

体验服务差异化——用户全旅程个性化服务
差异化前置服务体验，吸引更多潜在用户



各行业企业获客阶段的差异化服务

服装



- 气质类型测试
- VR试穿服务

健康



- 体检
- 身体诊断
- 健康课程

美妆



- 皮肤诊断
- 产品体验
- 护肤课程

汽车



- 试乘试驾
- 选车大讲堂

移动应用



- 7天免费试用

在客户获客阶段，企业持续提供差异化服务，以此提升成交概率

方向二：存量经济使企业更注重老客留存，服务与再营销共同发力势在必行

在竞争加剧的情况下，企业需要最大限度降低老客流失，并持续使老客发挥价值，才能应对竞争对手的挑战，维持自身的市场份额。

零售存量客户贡献巨大

线上零售客户复购率

25%~55%

老客贡献值占总营收比例

30%~60%

案例：每日优鲜

服务与再营销——缩短消费间隔，提升消费频率、金额
用户分层，精细化用户运营

会员精准服务营销

- √ 权益专项
- √ 社群专享价
- √ 专享单品优惠券
- √ 大促/节日推送专享券
- √ 增强复购
- √ 客户关怀

沉默用户再激活

- √ 优惠券过期提醒
- √ 服务通知
- √ 活动预约推送
- √ 秒杀提醒
- √ 送达时间提醒
- √ 积分变动提醒
- √ 分组推送
- √ 客户关怀

把握私域运营风口，服务与再营销一手抓

今天，大家已经不再纠结要不要做私域了，在私域运营中，企业可主动递反复触达、唤醒用户，影响力可由用户进一步扩散，结合响应运营手段，应用用户数据，实现精细化用户服务营销。

有近 **60%** 的企业
把私域流量和社群运营作为社会化服务营销的重点

新品推荐

话题互动

产品答疑

朋友圈营销

社群福利

跟谁学

• 微信生态强私域

强连接，公域营销将用户引入个人号、微信群或者公众号内利用内容社交反复触达



• 粉丝精细化运营

建立个人IP：小完子，通过生活化高频互动，提升粉丝留存复购



• 5000万食客引流

加店长微信**1元**购买特定菜品；福利群定期发布上新活动提醒



智能化技术，助力服务营销一体化实践落地

传统的服务、营销是.....

智能一体化的服务营销是....

信息触达

发传单

VS

公域+私域同步发力

客资获取

填表单

VS

套电机器人精准引导

意向筛选

人工筛

VS

外呼机器人意向筛选

销售转化

纯人打

VS

乐销机器人+呼叫中心、人机协作

售后服务

靠经验

VS

在线客服+机器人+知识库+工单+智能质检

促成复购

打电话

VS

私域运营

服务营销一体化，企业增长的新模式

more



「新概念」 SaaM时代来临

- SaaM定义
- 客户全生命周期图谱
- 服务营销一体化能力全景图
- SaaM的应用价值

SaaS

Service add a Marketing 服务营销一体化

指「营销」与「服务」两个关键动作在智能化技术的加持下，同时贯穿客户全生命周期链条每个关键环节的模式。

01

同时作用于客户全生命周期各环节

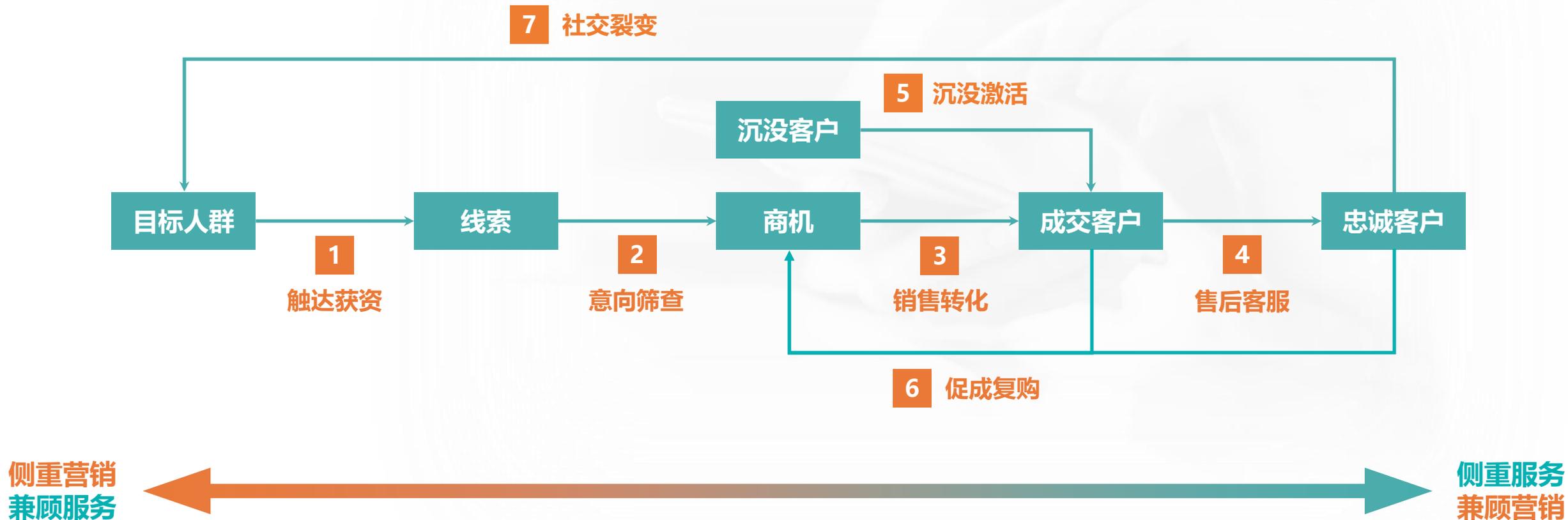
营销和服务两个动作，同时作用于客户全生命周期链条的各个环节

02

智能化技术贯穿全程

智能化作为纽带，将服务与营销持续融合，串联作用于客户全生命周期

客户全生命周期 | 打造客户各阶段的服务营销闭环



能力全景图 | 智齿服务营销一体化SaaS解决方案

价值层

企业战略决策的原则和方向

深度优化业务流程实现降本增效

衡量营销与服务效能的新视角

场景层

触达获资

意向筛查

销售转化

售后客服

促成复购

沉没激活

私域裂变

能力层

主动触达

- 批量导入 · 批量外呼
- 短信触发 · 全渠道接入
- 渠道活码 · 群发触达

高效获资

- 主动接待 · 智能会话
- 拟人交互 · 人机协作
- 营销归因

快速存管

- 自动填入 · 自动流转

批量初筛

- 自动拨打 · 话术配置
- 意向标记 · 用户画像
- 自动判别

重点抢接

- 无感介入 · 监听抢接

高效触达

- 任务管理 · 联系计划
- 外显号码 · 呼叫PaaS

多维辅助

- 智能辅助 · 客户识别
- 互动雷达 · 侧边栏
- 知识库冷启动

统一形象

- 专业形象 · 企业话术

及时响应

- 智能路由 · 工作台辅助
- 创建工单 · 通话细节

独立解答

- 意图识别 · 多轮会话
- 情绪识别 · 智能应答
- 任务直达 · 多机器人

提升满意

- 询前表单 · 富媒体沟通
- 满意评价 · 敏感词警报

持续联络

- 微信推送 · 行业知识库
- 数据训练 · 号码预警

主动触达

- 拨打规则 · 主线沟通
- 任务排队 · 三方回话
- 营销短信

人机协作

- 转接人工 · 场景模板
- 信息增删改

私域运营

- 静默拉群 · 群成员去重
- 定时发送 · 社群防骚扰
- 自动回复 · 朋友圈营销
- 员工素材库

社交裂变

- 一客一码 · 群发SOP

产品层

呼叫中心

在线客服机器人

人工在线客服

呼入机器人

外呼机器人

企微智客

套电机器人

乐销机器人

智能质检

技术层

IM即时通讯

呼叫通讯

NLP

NLU

ASR

TTS

Deep Learning

Big Data



「新实践」 SaaS实践成果

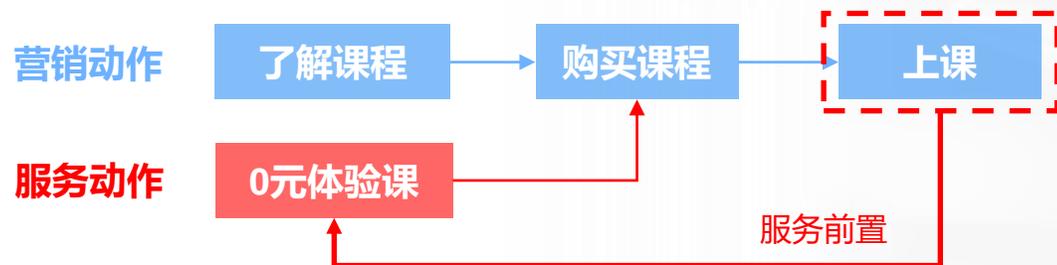
- 教育行业
- 零售行业
- 保险行业

教育行业 | 某教培机构0元体验课促进销售，交叉售课提升复购

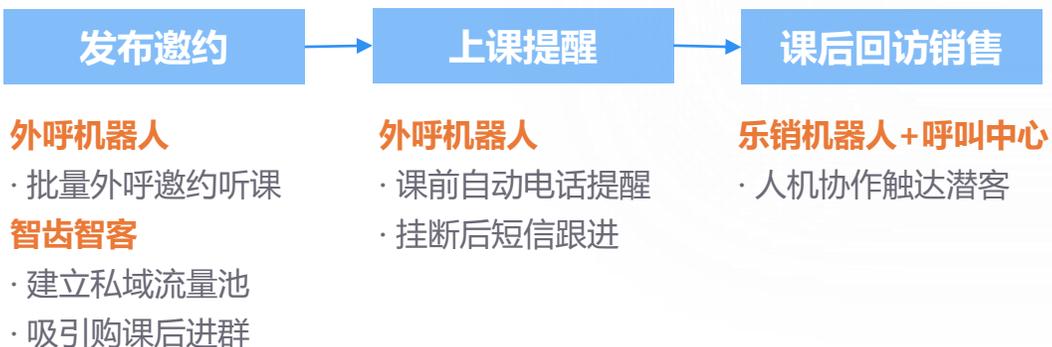
获客阶段

0元体验课服务加速销售

获客阶段，除常规营销动作，加入**0元体验课**服务动作，形成SaaS



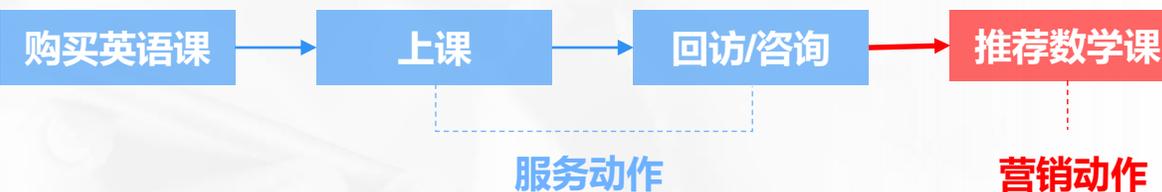
智齿为获客阶段的**营销和服务动作**提供技术支持保障



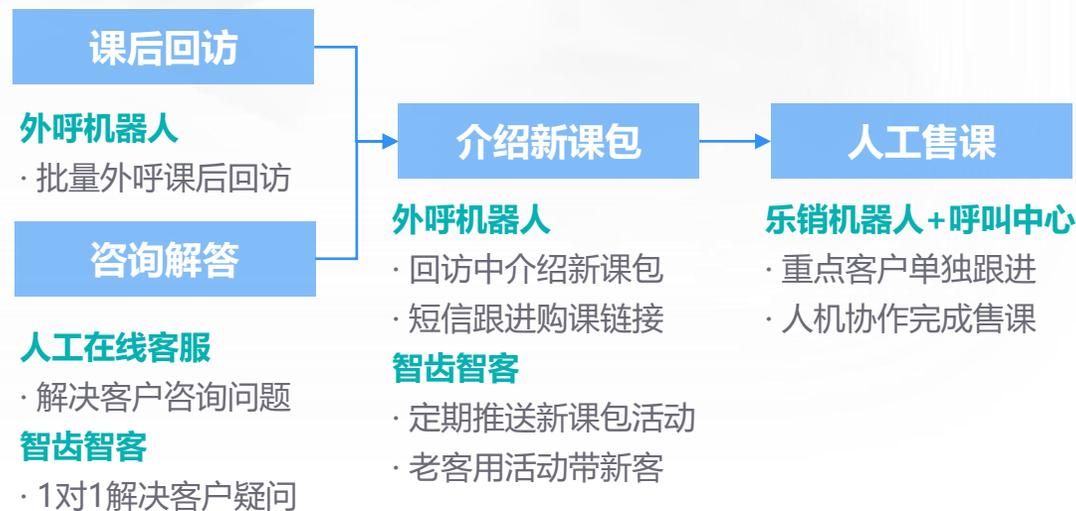
运营阶段

交叉科目售课提升复购，激活沉睡老客

运营阶段，除常规服务动作，加入**交叉售课**营销动作，形成SaaS



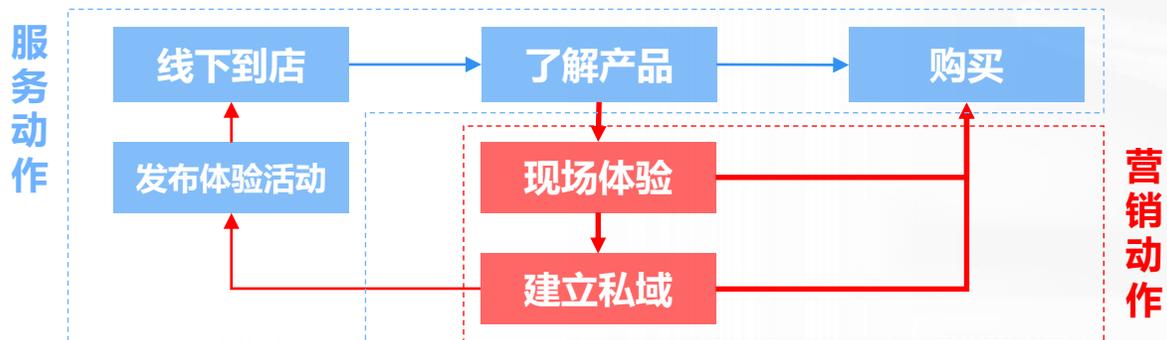
智齿为运营阶段的**营销和服务动作**提供技术支持保障



零售行业 | 线下门店体验消费，线上商铺智能导购

获客阶段 线下门店免费体验后消费

获客阶段，除常规营销动作，加入**免费体验**服务动作，形成SaaS



智齿为获客阶段的**营销和服务动作**提供技术支持保障



运营阶段 线上店铺售后咨询中推荐新商品

运营阶段，除常规服务动作，加入**推荐新商品**营销动作，形成SaaS



智齿为运营阶段的**营销和服务动作**提供技术支持保障

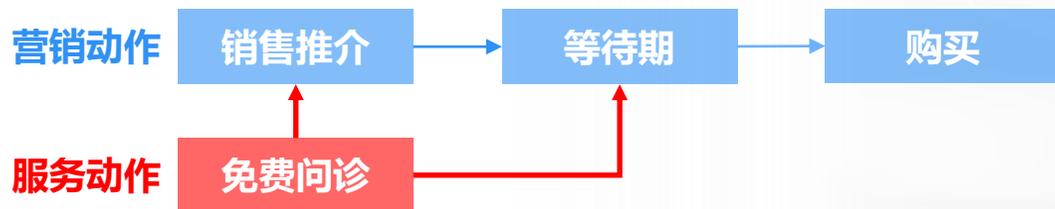


保险行业 | 免费问诊增新入口，人群画像辅助增购判断

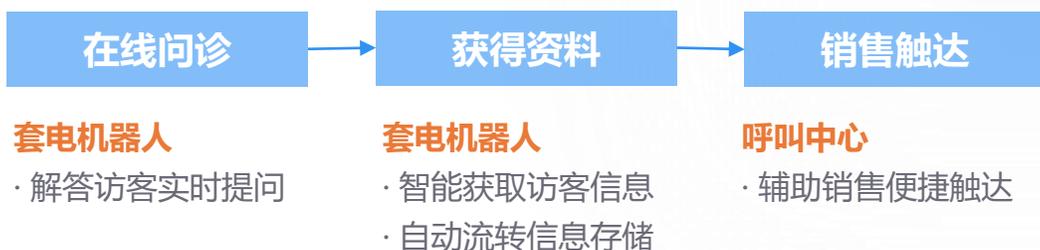
获客阶段

免费问诊增加新的获客入口

获客阶段，除常规营销动作，加入**免费问诊**服务动作，形成SaaS



智齿为获客阶段的**营销和服务动作**提供技术支持保障



运营阶段

人群画像辅助增购判断

运营阶段，除常规服务动作，根据**人群画像**提供营销动作，形成SaaS



智齿为运营阶段的**营销和服务动作**提供技术支持保障



出品方简介

智齿科技

智齿科技，一体化【客户联络解决方案】提供商。

我们为企业提供基于「客户联络」场景的「三维一体化」解决方案，即「公域+私域」范围一体化、「营销+服务」场景一体化、「软件+BPO」业务一体化。最终，帮助企业降低成本、增进效率、提升销售额、提升用户满意度。

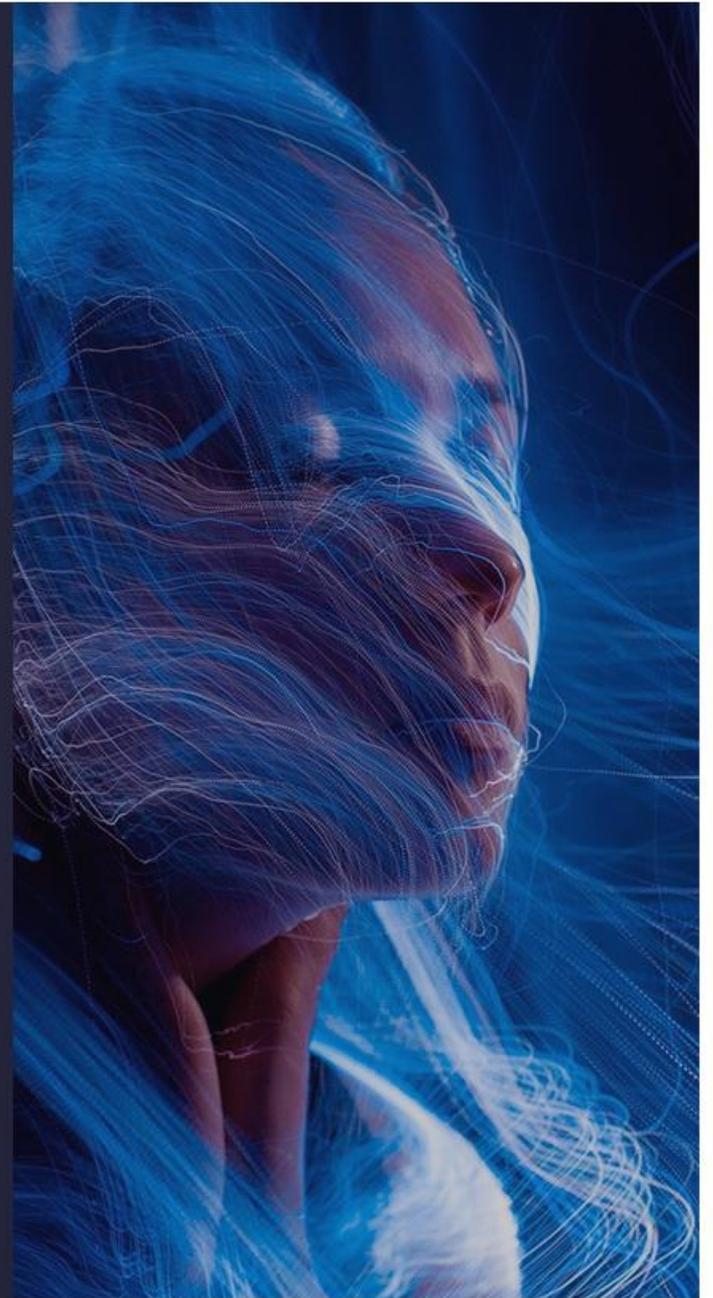
智齿科技不断整合最领先的人工智能及大数据技术，已经构建形成呼叫中心、机器人「在线+呼入+呼出」、人工在线客服、工单、企微智客等多个软件产品、并提供BPO外包服务。截至2021年4月，智齿科技合作应用企业超过30万+家，包括阳光保险、友邦保险、滴滴出行、每日优鲜、新东方、学而思、惠普、oppo、融创、广州市政府等多家知名政企。

才博中国

才博（中国）客户管理机构，2006年成立，总部设于广州，立足于客户联络中心行业，专注客服行业的生态建设，集官、产、学、研为一体的综合性第三方服务平台，分别在广州、北京、上海、武汉、长沙、杭州、廊坊、中国台北设有分公司，秉承专注、专业、务实，为客户创造价值的经营理念，已为超过8000家国内外知名企业提供包括培训、咨询、研究、媒体、出版、标准、会展、评估、调查等全方位、深层次、多维度、高度整合的专业服务，年服务人次高达15万，是中国领先的客户管理研究机构和客户管理解决方案提供商。



才博(中国)客户管理机构
CAIBO (CHINA) CUSTOMER MANAGEMENT AGENCY



版权声明:

本报告的知识产权及结果解释权属于智齿科技和才博中国联合所有
未经书面授权, 任何人不得引用、复制、转载、摘编或以其他方式使用上述内容



智齿科技



客户观察