

悠易HUB智能私域运营解决方案

2022年4月

Content

+ 01

智能化私域运营方案

+ 02

悠易Hub产品功能介绍

+ 03

客户成功案例

存量时代，私域精细化运营成为企业新的增长引擎

私域拉新

线上线下联动，通过多种方式将用户引流并沉淀到企业私域，形成可以反复低成本触达的企业私域用户池

私域运营

对私域用户进行个性化、精细化的运营和沟通，保持用户活跃度并留存在企业私域，引导用户转化

私域转化

引导用户在企业私域商城或线下门店产生持续转化，提升用户的复购率和品牌忠诚度，挖掘用户长期价值

私域流量已成为品牌影响消费者的重要路径

—《2021中国私域营销白皮书》
腾讯营销洞察(TMI) & BCG 联合报告

企业微信已成为品牌私域运营的重要生态



数据来源：企业微信4.0产品发布会

悠易Hub依托企业微信搭建智能化私域运营体系



Content

+ 01

智能化私域运营方案

+ 02

悠易Hub产品功能介绍

+ 03

客户成功案例

品牌私域运营面临的挑战

私域运营依赖人工

传统的私域运营工具需要手工对用户打标签、创建人群并针对不同人群执行不同的运营活动，非常依赖运营人员的经验，效率低下且效果不稳定

私域拉新效率低下

企业缺乏私域拉新的有效手段，私域用户规模难以保证，投入产出比低，拉新到私域的用户质量参差不齐，后续活跃度和转化率无法保证

私域转化难以测量

难以跟踪全链路数据，对运营活动带来的转化进行准确的可量化的评估，更无法基于转化数据对运营活动进行优化，不断提升私域运营的转化效果

品牌需要更加自动化、智能化的私域运营工具

悠易Hub提供全方位私域运营解决方案，助力品牌提升私域GMV

线上线下联动，多场景高效获客

拉新获客

渠道活码
群活码
企微裂变
群裂变

一物一码
AI外呼加粉
手动批量加粉
RPA自动加粉

数据赋能

多维度数据分析，诊断增长瓶颈

RFM
新老客对比分析
留存分析
连带率分析
同期群分析

自动客户标签
客户价值模型
客户生命首期模型
客户活跃度模型
商品推荐模型

私域用户池 + 智能化运营
=
GMV增长

自动生成任务，下发客服一键执行

智能运营

客户价值
客户生命周期
客户活跃度
商品推荐

智能客群
个性化内容
媒介优选

活动智能圈人
新客商品推荐
个性化朋友圈

效率工具

多种运营工具，提升客服效率

客户画像
聊天侧边栏
微信客服对接
问答机器人

标签建群
群聊SOP
1对1消息群发
随机红包

01. 拉新获客

线上线下联动，多场景高效获客



01. 拉新获客

02. 数据赋能

03. 智能运营

04. 效率工具



悠易互

悠易互通YOYI

悠易互通YOYI

悠易互通YOYI

悠易互通YOYI

悠易互通YOYI

多种方式并行引流实现私域拉新效率最大化



渠道活码和群活码，一码多用多场景引流

1 一码多用

一个活码可以同时应用在多个引流场景，包括电商包裹卡、线上线下海报、公众号小程序引流等

2 灵活配置

活码可以配置客服排班、备用客服、添加用户上线和个性化欢迎语，自动实现用户分流

3 自动标签

支持对用户进行自动去重和自动打标签，防止重复添加，以及方便后续对用户进行精细化运营



一物一码，对电商购买用户实现精准拉新



1 简单生成

简单操作快速批量生成二维码，通过短链技术适配多种打印尺寸，保证扫码成功率

2 灵活配置

可配置每天可扫码量级以及扫码后规则，支持通过二维码配置红包、积分、优惠券等多种营销活动

3 安全可靠

可配置二维码生效时间避免被提前误扫，系统对扫码进行去重验证，防止一码多扫

CRM客转粉，有效激活CRM存量用户



AI外呼+RPA自动加粉，有效提升私域拉新转化率

1 AI外呼触达

自定义话术、外呼时间、日均有效触达800人+，全流程号码加密，通话质量高

2 筛选意向用户

基于语音识别和AI算法实时对用户的接听电话进行分析，自动筛选出有意向客户

3 RPA自动加粉

将意向客户实时下发给RPA自动加粉服务，进行自动批量用户添加

AI外呼 + RPA

61% - 87%

客户触达率

15% - 38%

平均转化率

¥2 - ¥5

平均拉新成本

DM单 & 短信

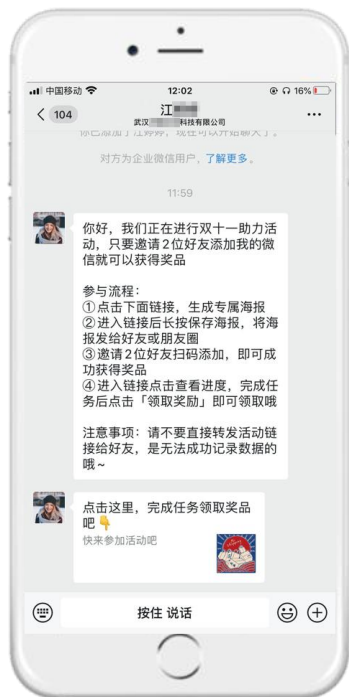
3% - 10%

2% - 10%

¥5 - ¥15

某美妆头部客户，利用AI外呼+RPA自动加粉成功引流10万+存量用户到企业私域
有效转化率 **24%**，平均加粉成本 **¥2**

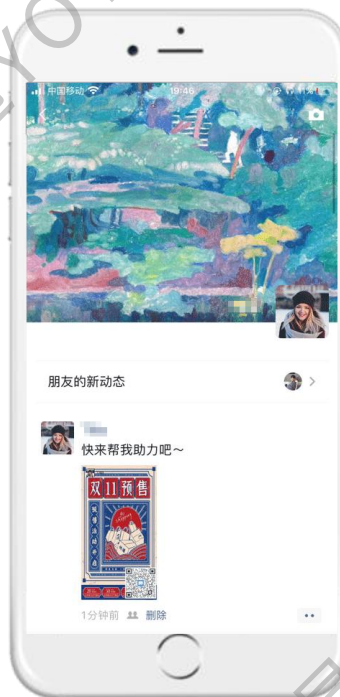
好友裂变和群裂变



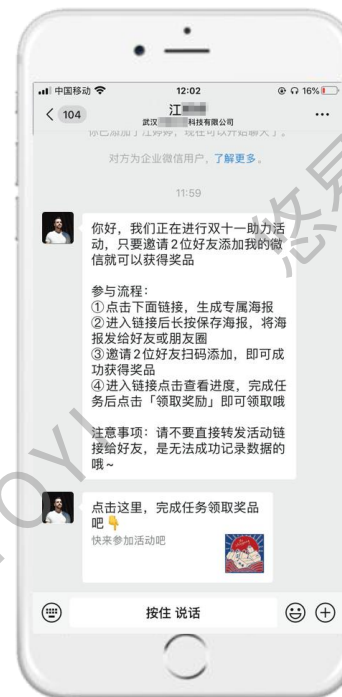
客户收到邀请



生成专属海报



客户分享



好友加企微或加群



完成任务领取奖励

02. 数据赋能

自动多维度数据分析，诊断增长瓶颈



01. 拉新获客

02. 数据赋能

03. 智能运营

04. 效率工具

即插即用对接多渠道数据，自动进行多维度数据分析



同期群分析

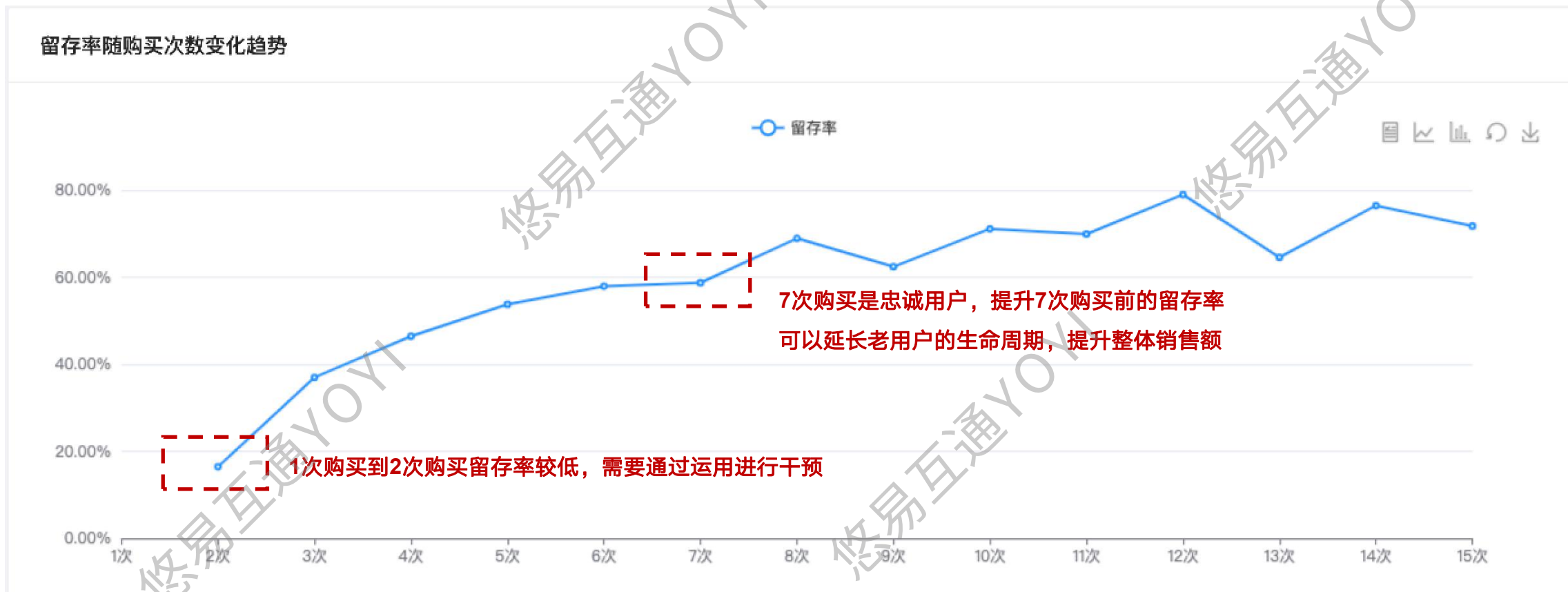
同期群客户留存

首购客户 ▾

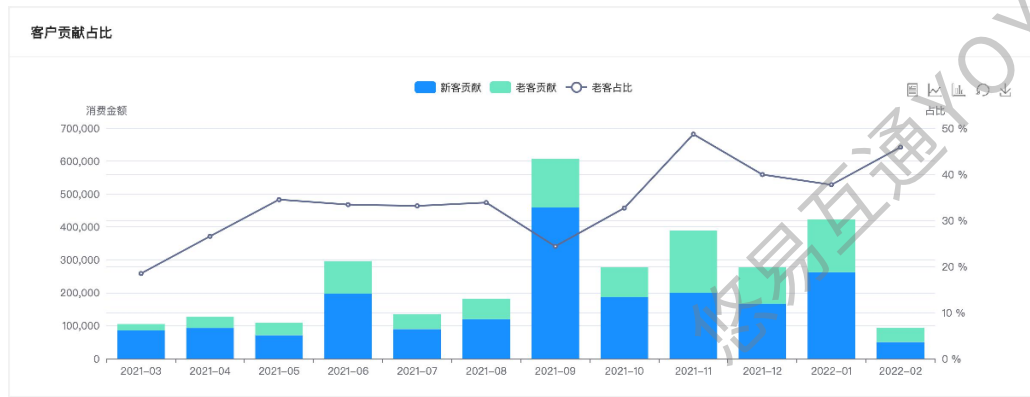
月份	首购客户	+1月	+2月	+3月	+4月	+5月	+6月
2021年11月	2,930	6% (155)	4% (91)	2% (38)	1% (29)	0% (0)	
2021年12月	2,062	5% (100)	2% (36)	2% (31)	0% (0)		
2022年1月	2,211	3% (48)	2% (24)	0% (0)			
2022年2月	1,254	4% (38)	0% (0)				
2022年3月	810	0% (0)					
2022年4月	0						

首购客户次月留存率较低，需要在留存节点主动与用户沟通

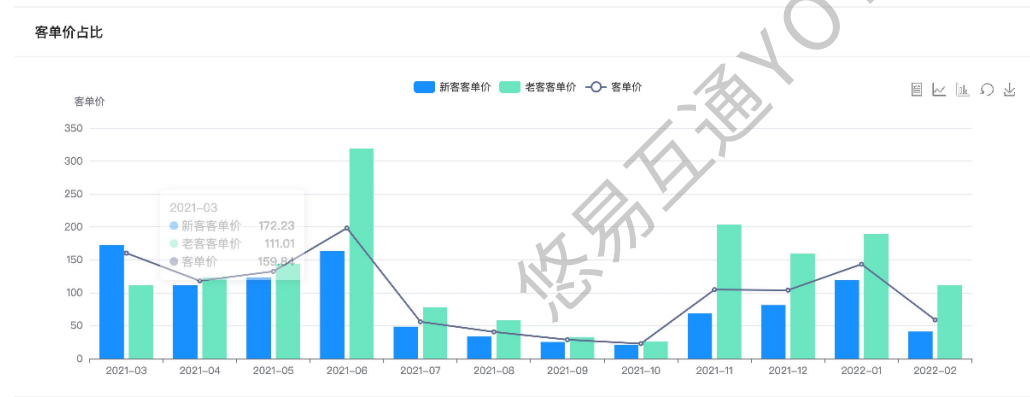
留存率分析



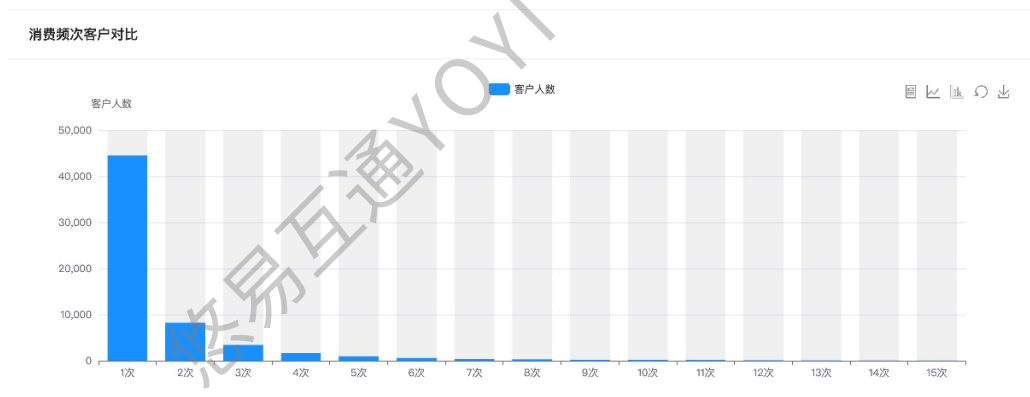
更多数据分析，让商业洞察一目了然



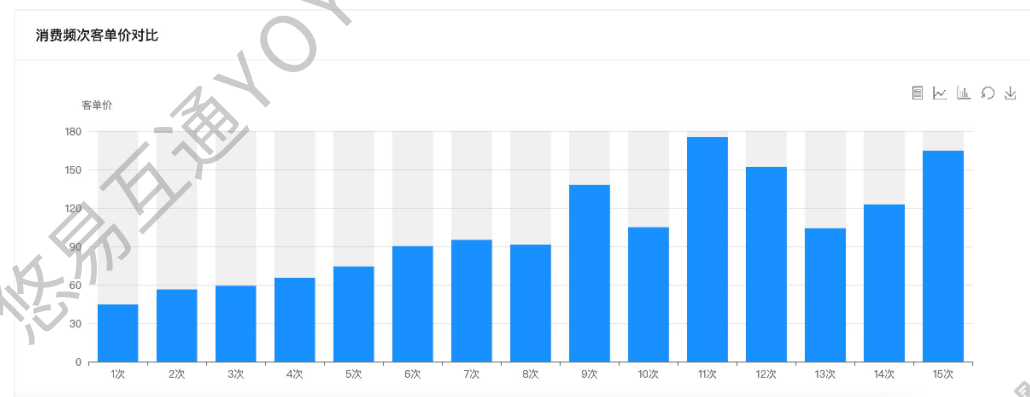
新老客对比分析



客单价分析



消费频次分析



消费频次-客单价对比分析

03. 智能运营

每天自动生成运营任务，下发客服一键执行



01. 拉新获客

02. 数据赋能

03. 智能运营

04. 效率工具

为什么需要智能化运营？

私域运营的核心是客户沟通，在用户注意力越来越碎片化，沟通越来越需要个性化的今天，运营需要更加自动化、智能化完成

智能化运营自动回答四个问题

Who

今天有哪些客户需要进行沟通？

What

对不同的客户需要沟通什么内容？

Where

对不同的客户通过什么媒介沟通？

How

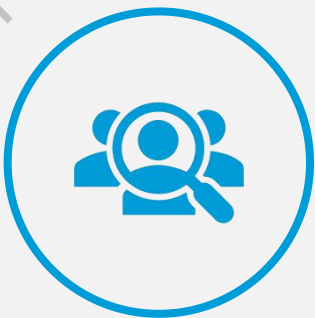
沟通效果如何？是否产生了转化？

智能化运营自动生成待沟通客群和个性化内容，下发客服一键执行



智能客群

基于客户价值模型、客户活跃度模型，结合机器学习算法每天自动生成今天最需要进行沟通的客户群体，无需运营人员手工配置



个性化内容

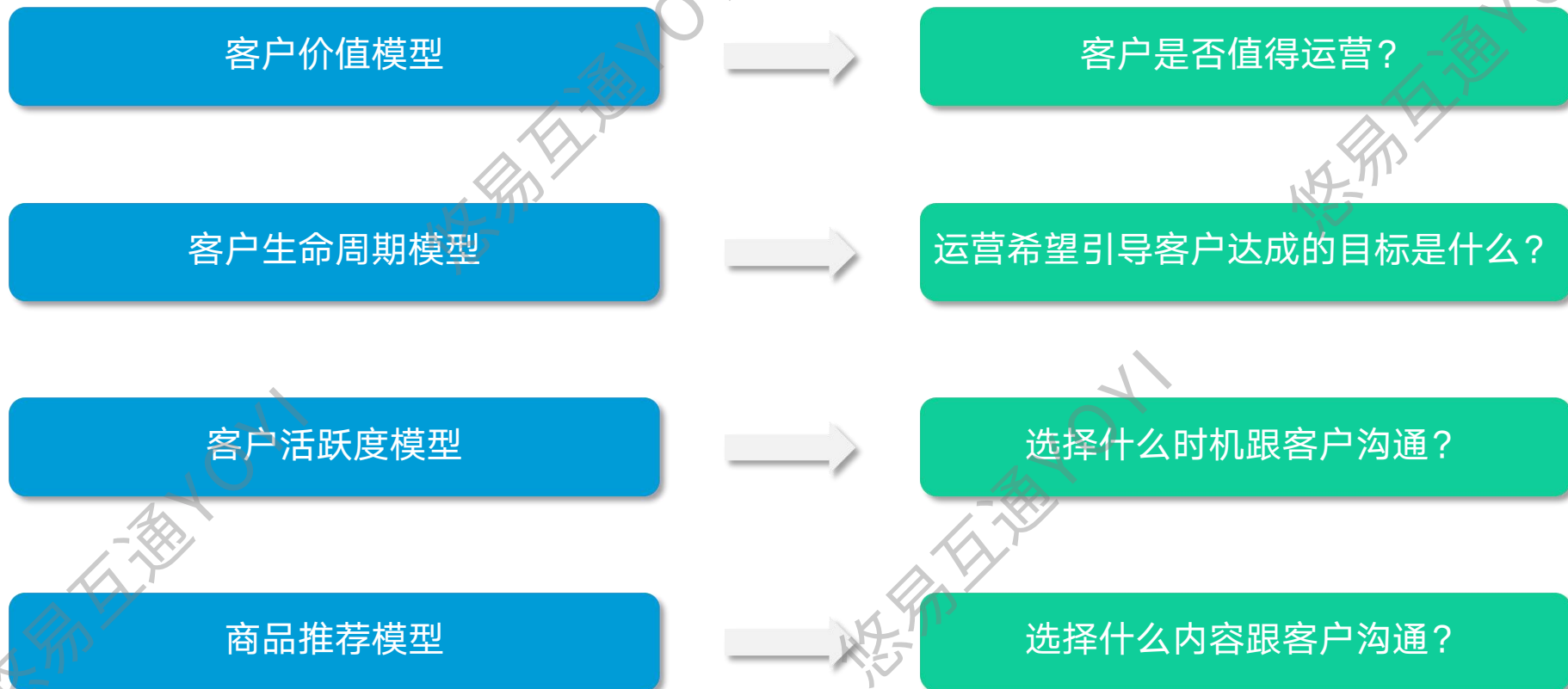
对挑选出来的客户群体结合客户成长模型、智能推荐算法、动态素材、动态文案等技术自动生成千人千面的沟通内容



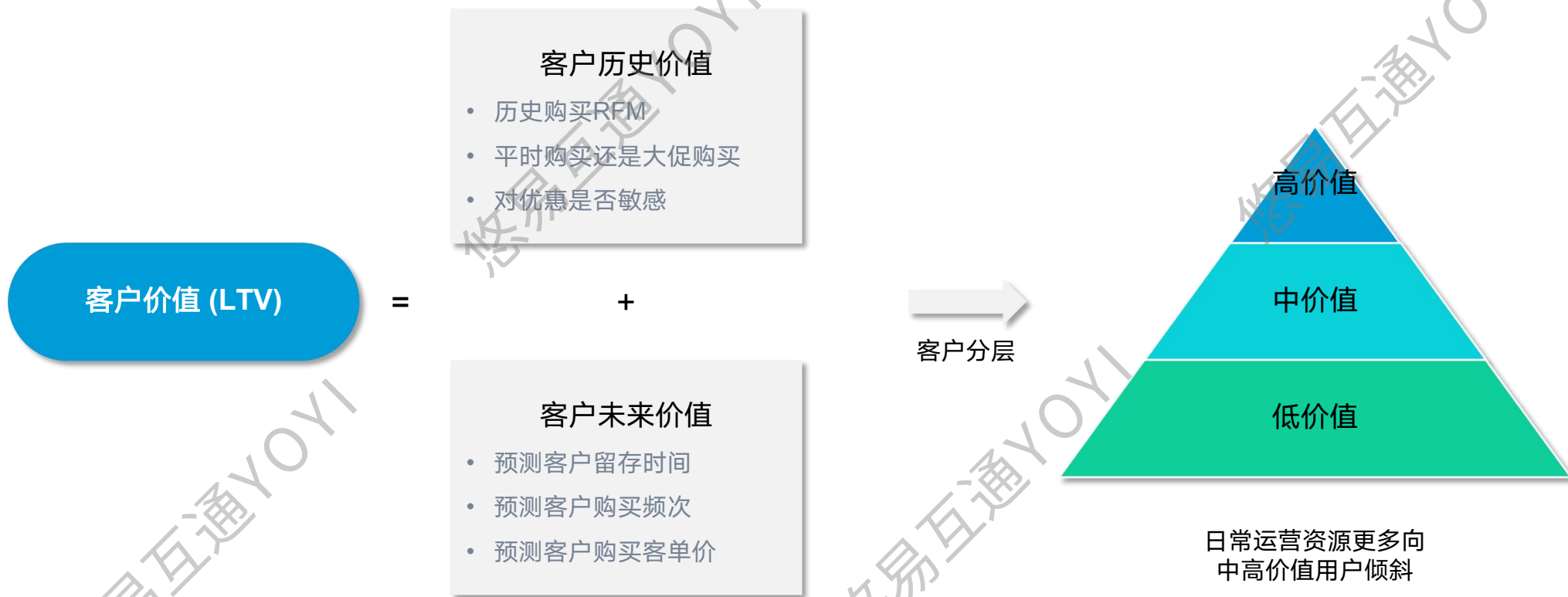
媒介优选

根据客户对不同沟通方式的接受程度和转化概率选择对客户最有效的沟通媒介，通过优选的媒介将内容推送给客户

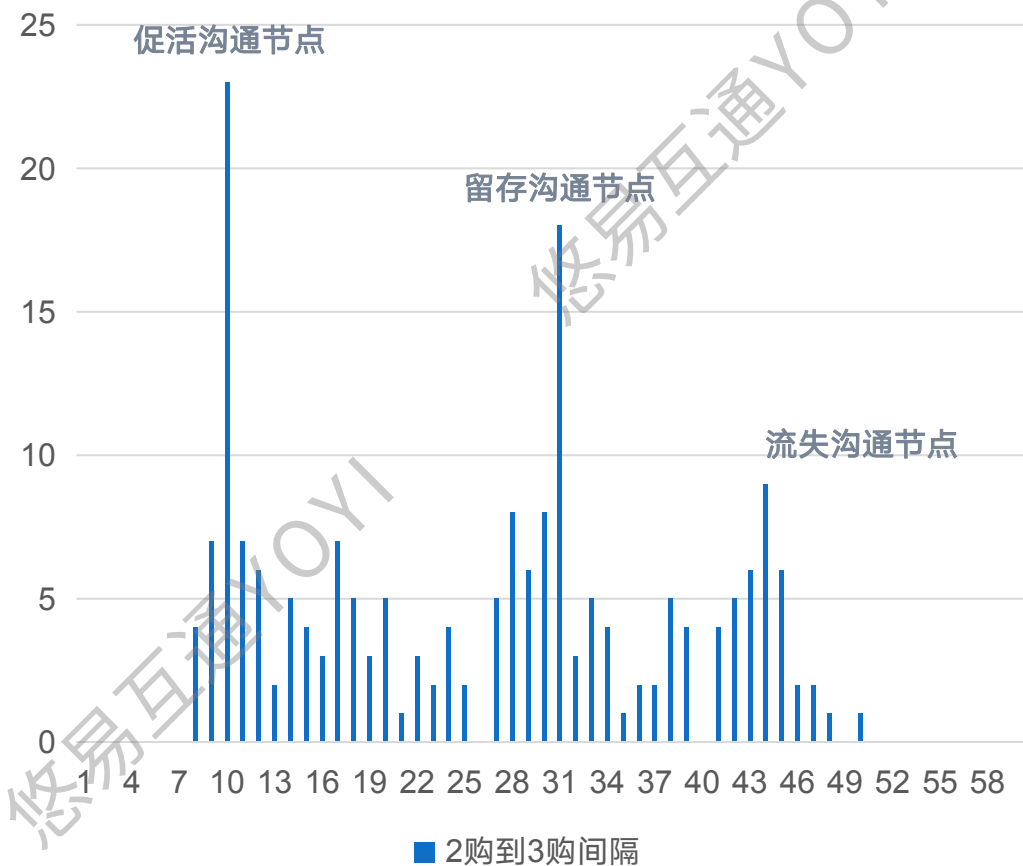
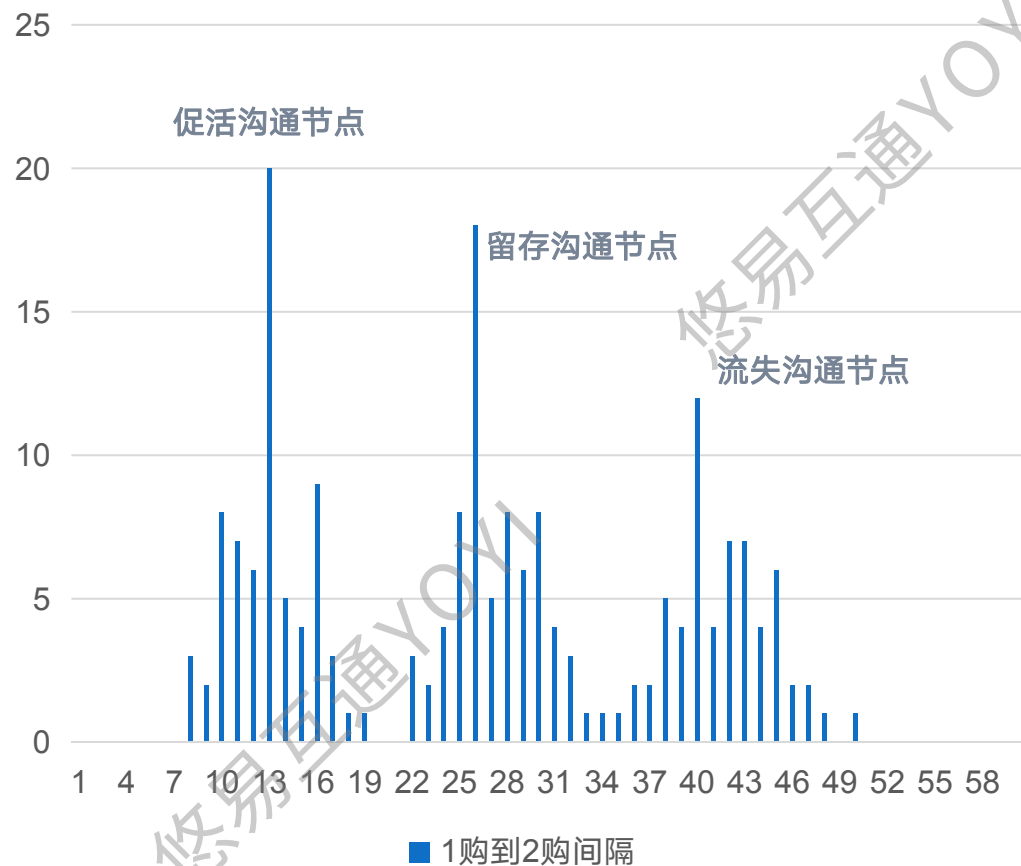
智能化运营的核心是对每个客户进行1对1的精细化运营



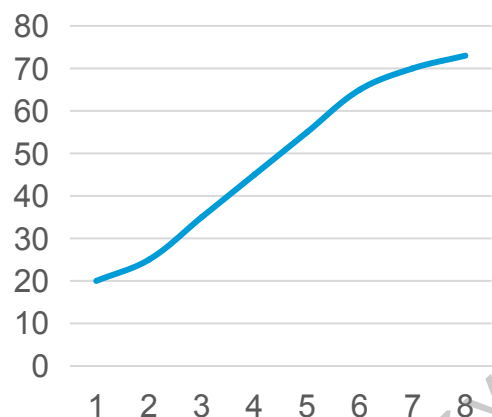
客户价值模型 – 将运营资源向中高价值客户倾斜



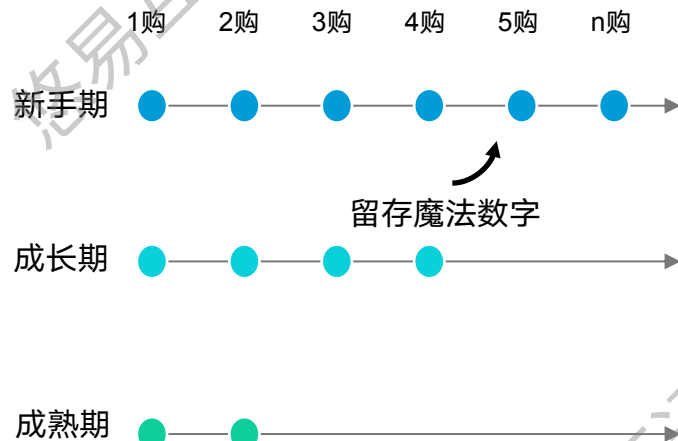
客户活跃度模型 – 判断客户的沟通节点



客户生命周期模型 – 确定客户现阶段的运营目标和沟通价值点

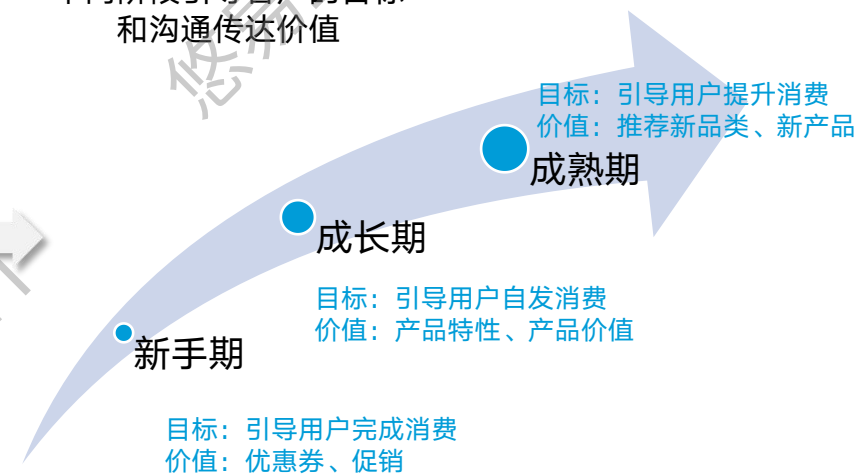


购买频次-留存率分析



基于购买频次划分客户生命周期以及运营目标

不同阶段引导客户的目标和沟通传达价值

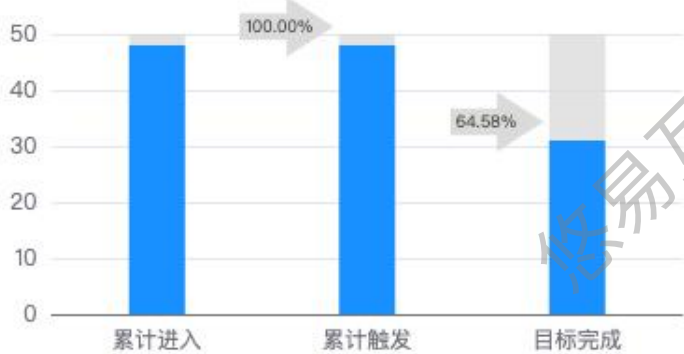


商品推荐模型+动态素材文案 - 自动生成千人前面的营销内容



打通后链路转化数据，全面评估智能化运营效果

目标转化



目标完成率



关键指标数

指标	人次
累计进入	48
累计触发	48
目标完成	31

销售转化



销售品类

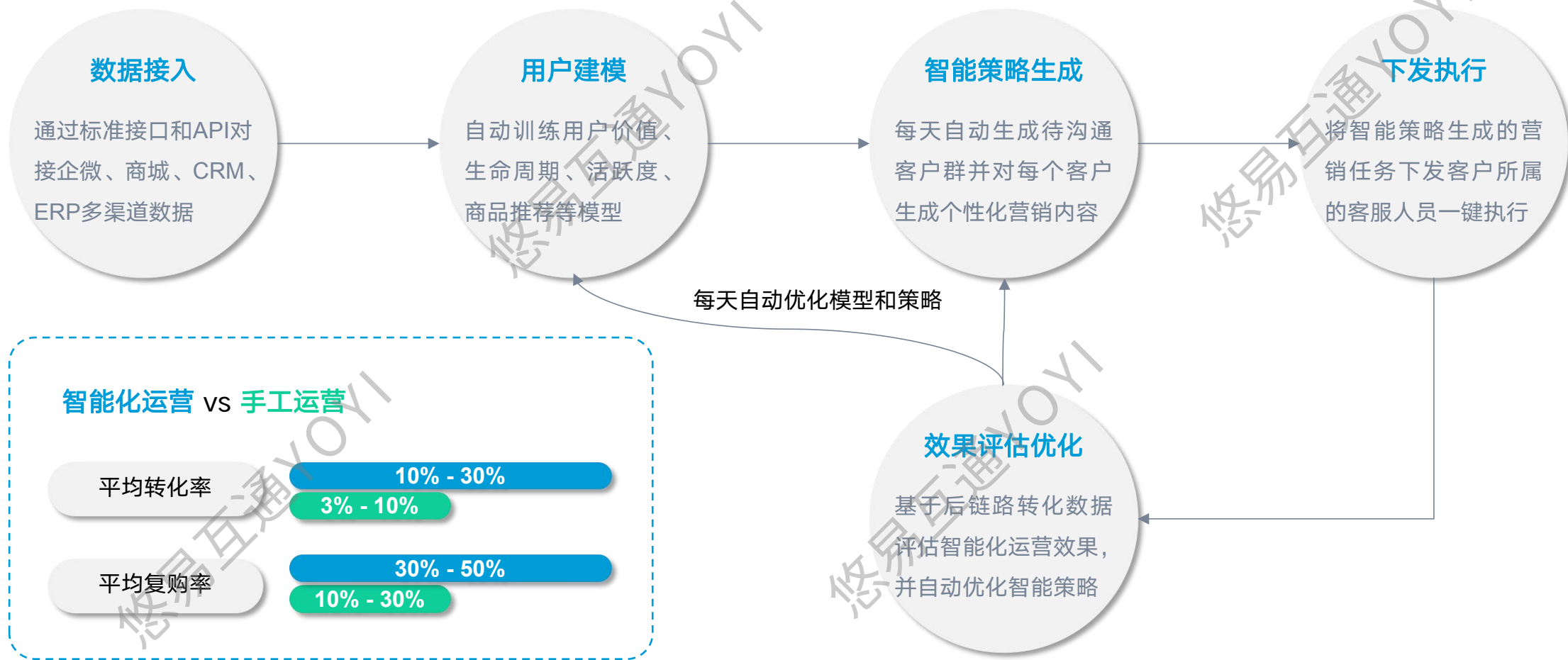


关键指标数

指标	人次	订单数	金额
提交订单	31	31	1,271.00
支付订单	25	25	1,025.00
成交订单	24	24	984.00



智能化运营全流程自动化执行，有效提升私域转化和复购



04. 效率工具

多种运营工具，提升客服日常工作效率



01. 拉新获客

02. 数据赋能

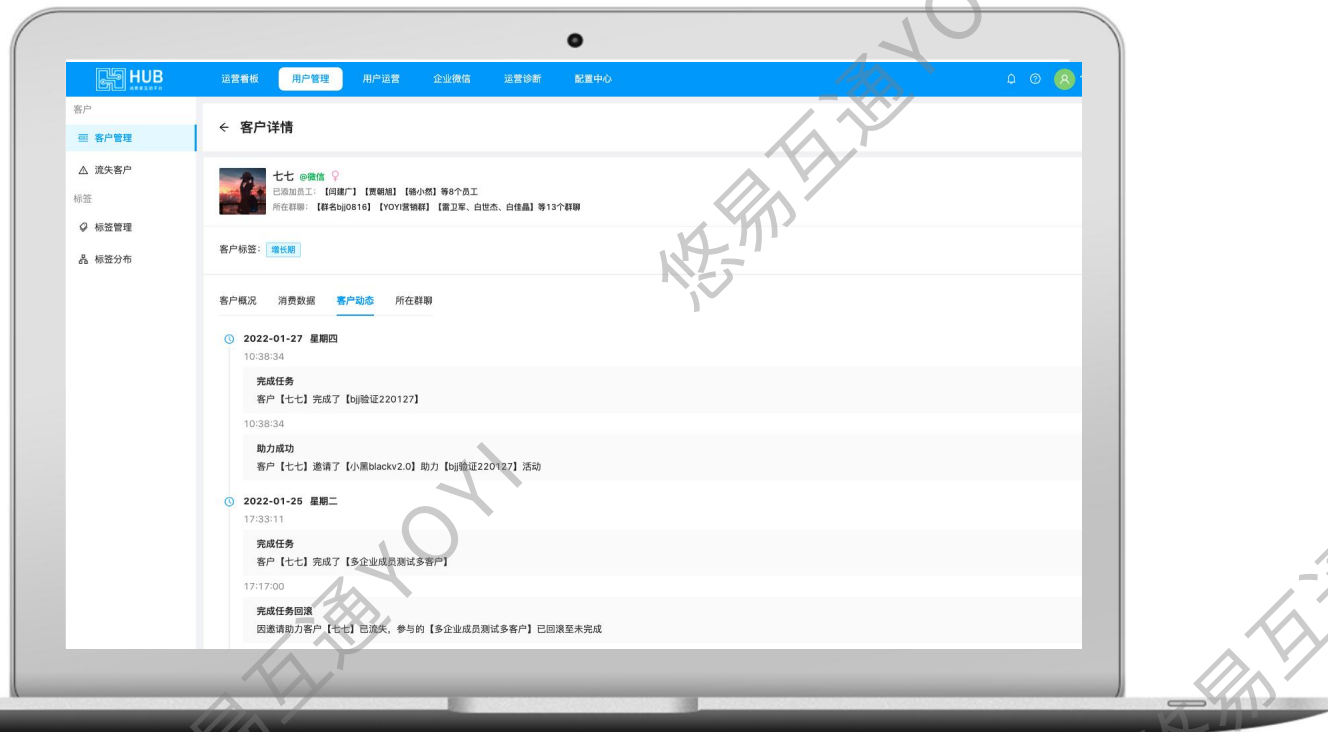
03. 智能运营

04. 效率工具

多种效率工具赋能用户运营，提升客服工作效率



无需任何配置自动构建360度用户画像，赋能用户精细化运营



1

用户概况

- 基本信息：用户昵称、性别、地域、所属群聊等
- 会员信息：电商渠道账号、会员等级、积分等

2

用户动态

- 消费记录：用户历史订单、订单渠道、RFM标签
- 其他动态：渠道来源、参与和完成任务的动态等

3

用户建模

- 用户模型：用户价值、活跃度、生命周期
- 推荐模型：品类偏好、商品偏好、推荐商品

聊天侧边栏，让客服对客户信息了如指掌

1 用户画像

客服沟通时可随时通过侧边栏查看用户画像，洞察客户信息和需求，也可以通过侧边栏及时更新信息

2 话术库、素材库

客服可以通过侧边栏选择企业预先配置好的标准话术或产品素材，提高与客户沟通的效率

3 侧边栏红包

通过侧边栏可以一键发送1对1红包和群随机红包，随时随地与客户互动



1对1消息群发，精准批量触达用户



社群SOP，定时定向自动触达，避免运营纰漏



1

创建SOP

2

设置周期发送内容

3

添加群聊至SOP

4

自动提醒群主发送

5

实时查看SOP数据

微信客服+智能问答机器人，提升客服工作效率



企业配置知识库和知识点，一个知识点包含一个标准问题、若干个相似问题和问题的标准答案

个性化朋友圈，基于对用户的分析精准化种草

1 用户分析

- 用户阶段：未下单用户、已下单用户、复购用户、忠诚用户
- 用户偏好：品类偏好、商品偏好、价格偏好、优惠偏好

2 千人千面

- 基于用户阶段推送不同类型的内容
- 基于用户的品类和商品偏好推送不同的商品素材

3 运营SOP

- 每天发几条、几点发、发送的内容统一配置
- 自动下发客服一键发送，实时监控发送情况和客户反馈



总结 – 悠易Hub智能私域运营平台的差异化能力



完善的私域拉新能力

支持通过多种活码、裂变任务、RPA技术等多种方式实现高效的企微拉新



自动化用户分析和建模

基于对接的数据自动进行多维度用户分析和建模，无需任何人工设置



智能化用户运营和沟通

基于用户分析和建模自动生成沟通策略和个性化内容，下发客服一键执行



可测量和优化的运营效果

打通全链路数据，基于后续转化数据对运营效果进行测量并优化智能策略

完善的信息安全能力，保证数据处理安全合规

数据安全

- 所有个人信息和个人敏感信息在系统中都采用AES-256加密存储，数据反显进行脱敏处理
- 所有匿名ID（设备ID、OpenID等）和用户密码采用SHA-256哈希存储
- 数据传输全部基于HTTPS/SFTP等加密协议

应用安全

- 每季度对全部应用进行渗透测试（包括SQL注入、XSS、CSRF等40多项渗透），确保没有安全漏洞
- 每季度对产品全部代码进行安全扫描，确保代码符合安全规范，没有安全隐患
- 产品支持按照角色进行权限控制，并支持对接客户一方SSO服务

系统安全

- 每季度进行全部系统漏洞扫描，确保没有高危和中危风险，保存所有系统访问日志以备安全审计
- 所有应用数据存储于系统加密分区，即使物理硬盘丢失加密分区上的数据也无法被读取
- 关键数据全量异地备份以支持灾难恢复

安全资质

- 产品通过ISO/IEC 27001数据安全认证，以及国家信息安全等级保护三级标准
- 产品通过ISO 9001质量体系认证和ISO/IEC 20000 IT服务管理认证
- 产品支持完善的个人信息授权管理，确保对个人信息的采集和使用安全合规

保障品牌数据安全



Content

+ 01

智能化私域运营方案

+ 02

悠易Hub产品功能介绍

+ 03

客户成功案例

某白酒品牌私域运营案例

品牌面临的挑战和私域运营的成果

线上销售渠道依赖京东/天猫等公域电商平台，获客成本高，影响利润率，亟待拓展新的获客成本低的销售渠道

搭建了小程序商城，基于对私域用户的精细化运营，一年时间小程序商城GMV在整个电商销售额占比**从0%增长到10%**

老用户沉淀于业务员个微，难以统一管理，业务员流动频繁导致用户流失严重，且个微运营比较粗狂，难以对用户进行精细化运营

搭建了基于企业微信的私域用户运营体系，对用户进行统一管理，基于包裹单、一物一码、社交裂变等多种方式**拉新50,000+私域用户**

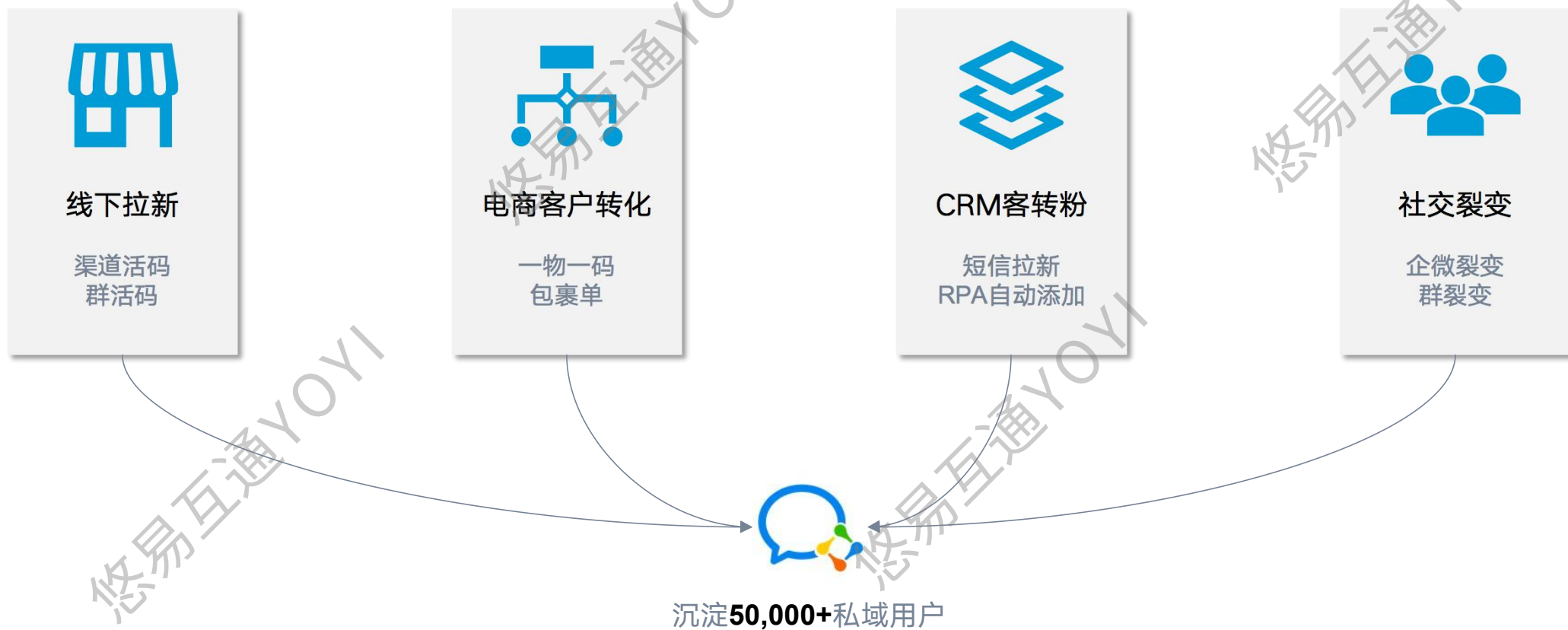
营销活动执行效率低下，难以针对不同用户有针对性的执行，且营销活动效果难以跟踪和评估，用户的转化率和复购率很低

通过智能化运营策略和智能用户画像、聊天侧边栏等多种运营工具赋能用户精细化运营，实现私域**转化率15%，复购率30%**

依托企业微信搭建智能化私域运营体系

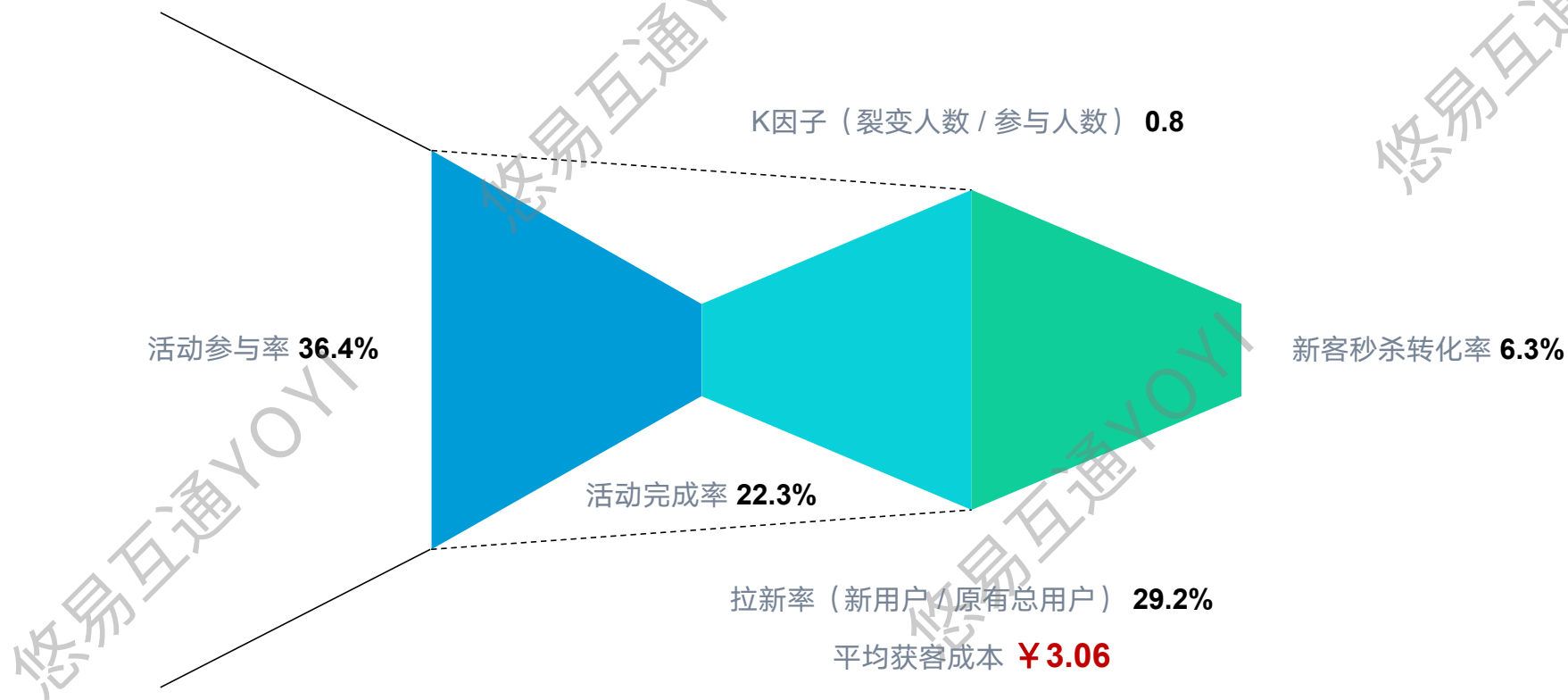


通过多种拉新方式沉淀私域客户到企业微信



通过社交裂变实现低成本企微拉新

活动内容：拉3人添加企业微信，免费获赠试饮装白酒一瓶（单价9.9元）& 新客专属秒杀



智能化+精细化运营，有效提升私域GMV

多种工具赋能用户精细化运营，保持用户活跃，给用户种草

- 对接用户数据、订单数据和商品数据，自动对用户打标签，无需运营配置
- 运营人员可根据用户标签圈选指定用户进行消息群发或发送朋友圈
- 用户画像、聊天侧边栏、社群SOP等多种工具赋能运营，提升日常运营效率

智能化运营自动通过个性化内容精准触达用户，达成转化

- 基于用户价值、生命周期和活跃度模型、每天自动生成待沟通用户群
- 对待沟通用户，基于个性化推荐模型进行商品推荐，自动生成沟通内容
- 将待沟通用户和每个用户对应的沟通内容下发对应的客服人员，一键发送

一年时间，私域GMV从0增长到
200万，占整个电商渠道**10%**，
私域转化率**15%**，复购率**30%**，
私域运营整体**ROI > 1:10**

某新锐气泡酒品牌私域运营案例

品牌面临的挑战和私域运营的成果

国产新锐品牌，销售渠道主要在天猫，获客成本高，广告投放ROI低，希望拓展小程序销售渠道并构建自己的私域阵地

搭建了广告投流向小程序引流、到客转粉、再到粉转客的一整套运营体系，小程序商城销量突破**每日100单**

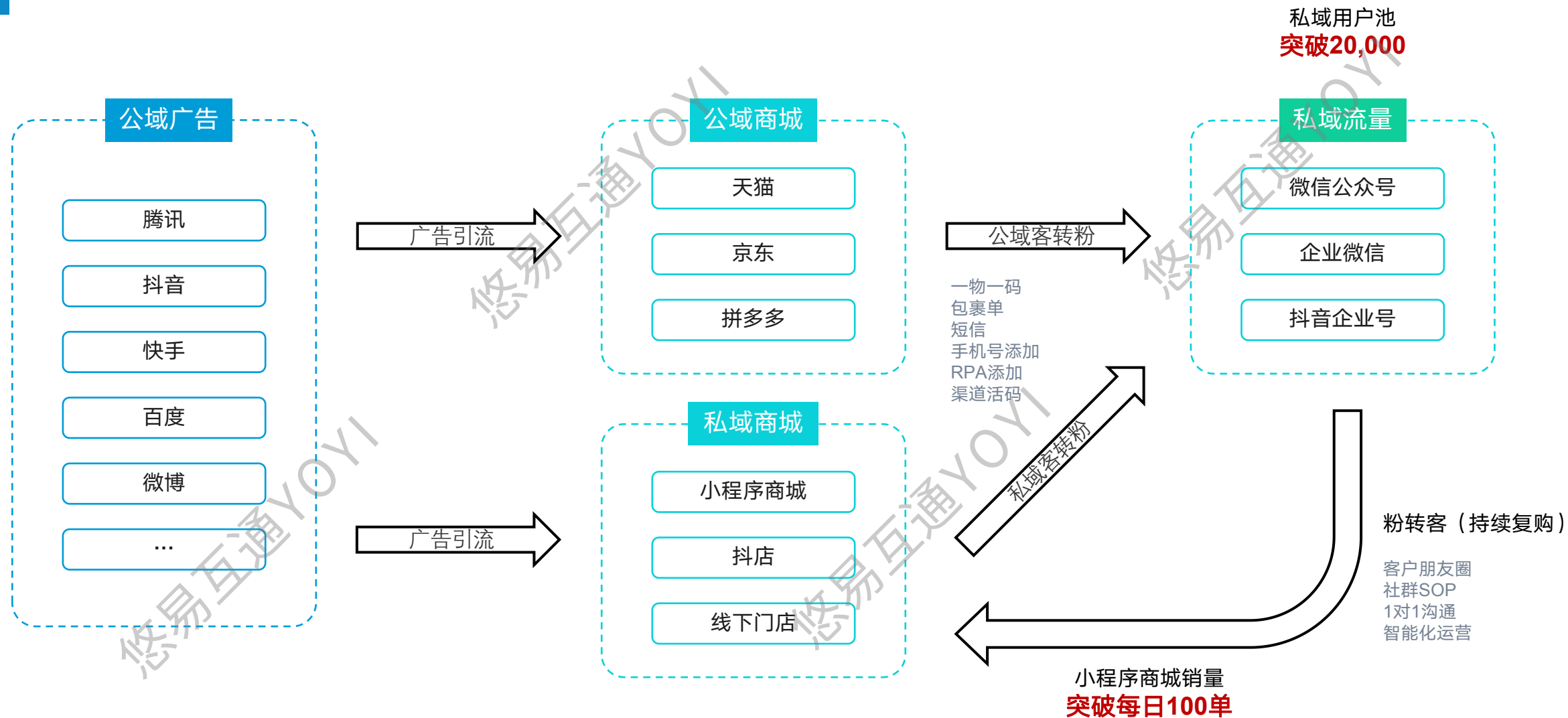
从公域向小程序引流非常困难，之前只能从腾讯系媒体向小程序引流，且广告投放ROI很低，引流效果较差

基于免鉴权小程序动态起调技术帮助品牌实现从全网流量向小程序引流，同时实时回传转化数据到媒体优化投放效果，**投放ROI提升5倍**

用户引流到小程序以后缺乏有效的在私域沉淀用户的方法，无法形成可以反复触达的私域流量池，引导用户产生持续的复购

通过一物一码、包裹单等多种方式实现客转粉，依托企业微信建立私域流量池，私域用户数快速达到**20,000+**，为私域运营打下坚实基础

公域引流到客转粉再到粉转客的运营体系



一物一码，实现购买用户精准拉新，形成高质量私域用户池

批量生成二维码

支持批量生成二维码，可配置生效时间，每天可扫码量级以及扫码后规则（添加企微、发红包、积分、优惠券等），支持通过二维码配置多种营销活动

下发瓶盖或包装制造商打印

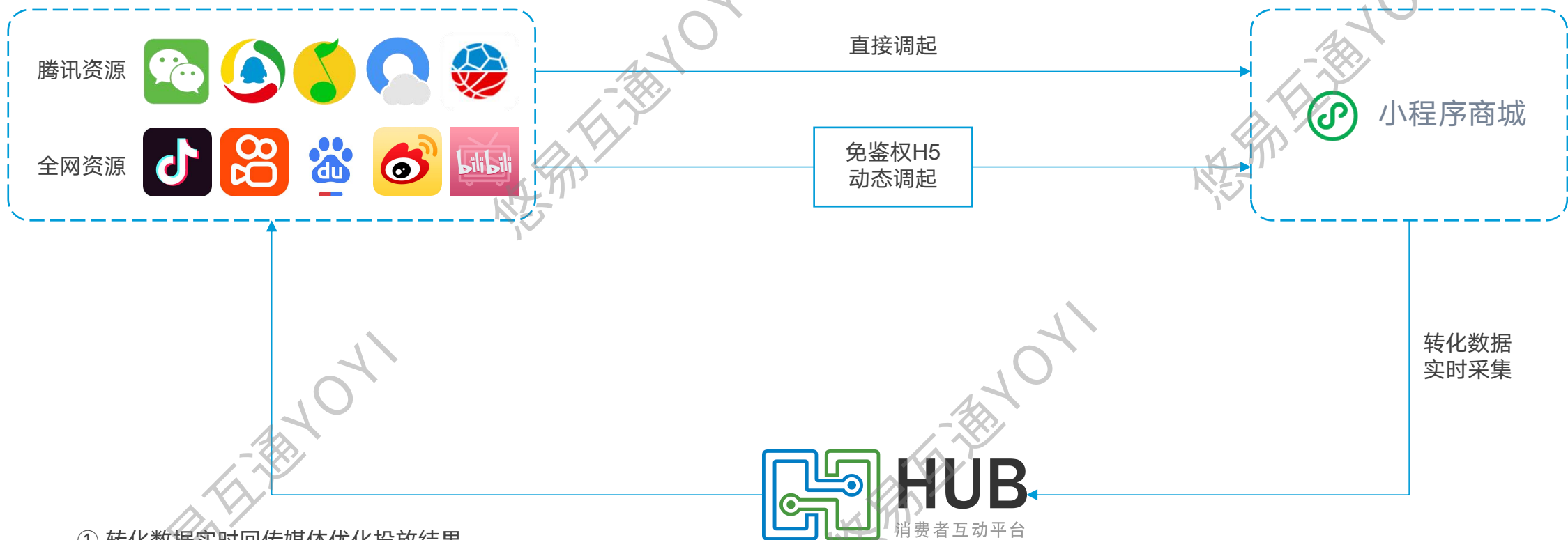
适配多种打印清晰度，保证扫码成功率，生产制作完成后在系统中激活二维码，确保二维码不会在生产制作环节被误扫，保证二维码拉新效果

购买用户扫码添加企微

通常的流程是用户扫码后添加企微，通过后再发送随机红包和优惠券，系统确保二维码不会被重复扫描，并对拉新效果提供精准的数据分析

该品牌通过一物一码达成**10-15%**拉新转化率，平均获客成本约**3元**

借助悠易的公域投放能力，从全网流量向小程序引流并沉淀到企微



- ① 转化数据实时回传媒体优化投放结果
- ② 动态创意提升投放转化效果

广告投放ROI提升5倍

更多客户案例

某内衣品牌官方商城存量用户收入同比提升70%

合作背景：品牌官方网站存量用户业绩增长缓慢（月度GMV指标年同比增长10%），新用户业绩增长成本较高

问题诊断：对用户的主动运营仅在大促，普惠式的补贴容易提升所有用户的价格敏感度，导致无活动不购买

关键改变：立足用户特征个性化管理，填补日常运营业绩留白，提高补贴调节用户行为的杠杆作用



运营时机	价格敏感度		
	高敏感用户	中敏感用户	低敏感用户
大促运营	对具备成长性用户个性化引导购买高留存商品	个性化引导购买高价商品，提升用户客单价	引导用户购买未曾购买的商品，拓展购买种类
日常运营	—	已购商品通过智能补贴算法递减补贴，降低敏感度	关怀提醒已购商品复购，无补贴提升用户忠诚度

某家纺品牌天猫店培养用户每日增收3000元

合作背景：品牌天猫店希望从精细化运营入手促进增长，现有CRM软件无法满足对存量用户的精细化运营需求

问题诊断：现有软件与天猫可以向用户群落地一致的运营动作，恰恰用户的成长、特点与策略偏好各有不同

关键改变：以构建用户成长目标做为精细化运营基础，有效提升存量用户arpu值，驱动业绩增长



	成长目标	用户特征	培养策略
用户A	活跃节点，购买4件套	中价值，忠诚期 低潜力，低敏感	无补贴关怀提醒
用户B	留存节点，购买家居服	低价值，成长期 中潜力，中敏感	低补贴确保留存
用户C	流失预警，购买浴室拖	高价值，新手期 高潜力，中敏感	高补贴培养复购

全域
智能营销
引领者