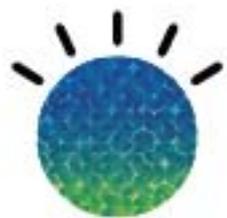


2012年4月11日

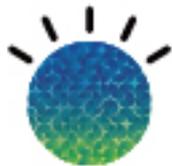


以客户为中心 引领商务新思维

2012 IBM 智慧商务高峰论坛



2012年4月11日



以客户为中心 引领商务新思维

2012 IBM 智慧商务高峰论坛

运营商跨渠道整合的管理与实践

毛春景 (cjmao@cn.ibm.com)
IBM大中华区智慧商务战略总监

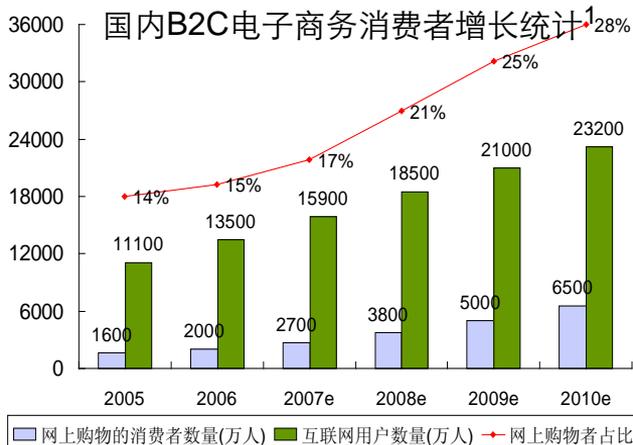


日程

- 电信行业一览
- 电信行业跨渠道销售的挑战
- 智慧商务跨渠道解决方案
- CPQ如何解决电信行业复杂问题
- 总结--以客户为中心的智慧商务

电信行业一览

国内电子商务发展条件已经基本具备



网民基数庞大:

2008年中国网民规模达到2.98亿, 其中广东4000万, (普及率22.6%,超过全球平均水平), 其中宽带网民达2.7亿, 农村网民达8460万人。

中国67.3%的网民选择在家上网, 2007年在家上网的人数比2006年同期增长了35.7%。

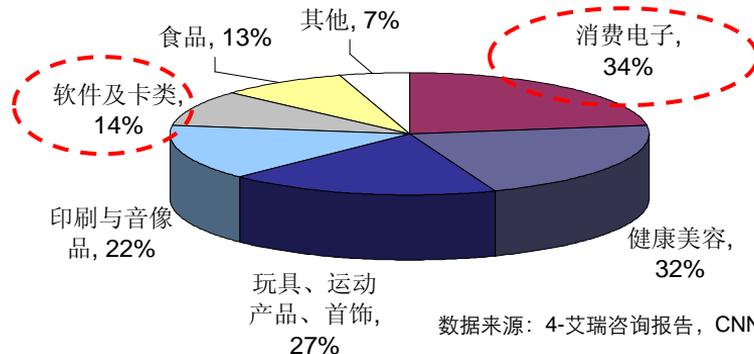
电子商务金额增加迅猛:

涉及的电子商务交易金额逐年递增, 07年预计达到130亿元, 增长速度为59%, 到2010年交易金额预计将能达到460亿元

电信运营商发展电子商务的契机来临

- **质量标准化产品适合网络销售:**
运营商的业务产品一般来说标准化程度较高, 在线销售的具有相当的优势
- **网络营销是精确营销的最好手段:**
运营商利用电子渠道进行销售可以有效收集客户消费行为数据进行针对性精确营销
- **庞大用户资源是网络营销的基础:** 移动运营商拥有数亿庞大用户资源, 可对电子商务平台进行针对性推广

电子商务平台提供的产品类型占比⁴



在电子商务中，智慧商务发挥了互联网渠道的优势特点，对实现多重营销功能都具有非常重要的意义

	智慧商务的运行特点	智慧商务的营销功能
覆盖	<ul style="list-style-type: none"> 全天候 无地域限制 	<ul style="list-style-type: none"> 无间断营销 无空白覆盖
购买意愿	<ul style="list-style-type: none"> 多媒体展示能力强 展示品目种类多 介绍信息全面丰富 	<ul style="list-style-type: none"> 产品认知功能 购买引导功能
购买行为	<ul style="list-style-type: none"> 便于客户进行自助服务 便于个性化选择 	<ul style="list-style-type: none"> 定制化销售功能
向上/交叉销售	<ul style="list-style-type: none"> 用户信息可鉴别分析 实现一对一与互动 	<ul style="list-style-type: none"> 精确营销功能
品牌	<ul style="list-style-type: none"> 信息传播能力强 信息扩散速度快 	<ul style="list-style-type: none"> 品牌文化建立和渗透功能
成本	<ul style="list-style-type: none"> 减少客户接触人员 减少产品展示铺货 减少物流环节 	<ul style="list-style-type: none"> 佣金成本控制 and 效率提升功能
服务管理	<ul style="list-style-type: none"> 减少流通分销环节 便于客户意见反馈 	<ul style="list-style-type: none"> 服务管理优化功能

中国电信

淘宝网北京电信官网旗舰店于2009年6月5日正式营业



中国移动

以广东移动领军发展的各省网上商城方兴未艾



中国联通

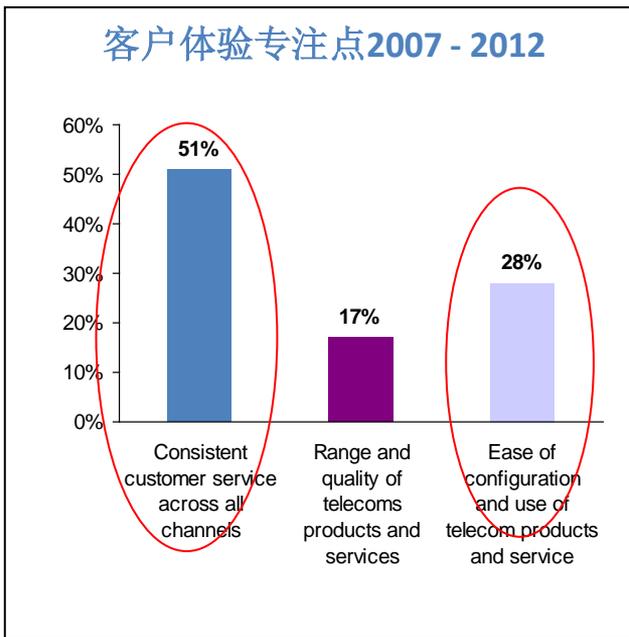
2009年浙江移动网上商城全新改版升级登场



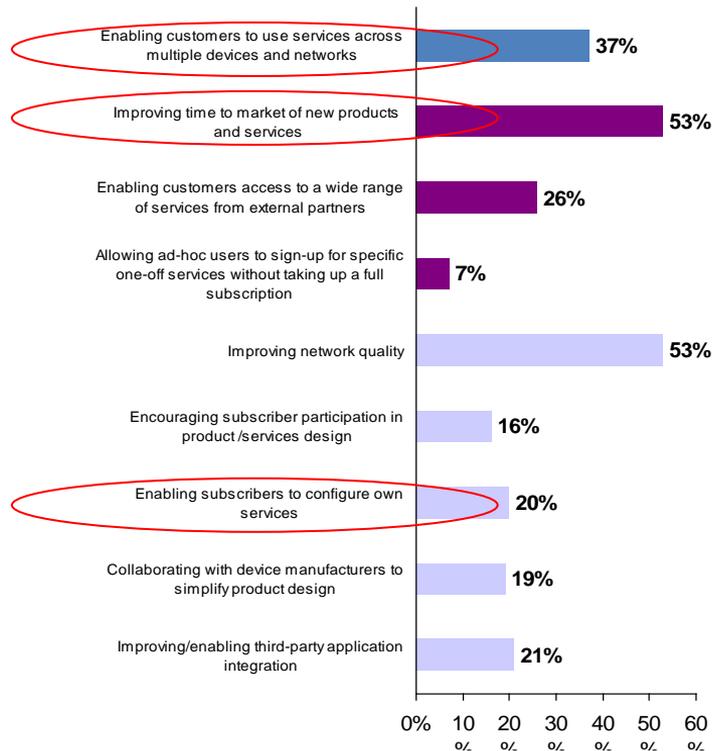
电信行业跨渠道销售的挑战

运营商关注跨渠道和产品服务

通过对大部分运营商的调查显示，大部分的运营商都在关注如何提供跨渠道的客户体验。



现有的运营商打算如何做？



太多的运营商大多烟囱状的，分立的系统，流程和政策



急需提升的用户体验

- 快速响应市场变化，洞悉客户需求，电子商务系统系统需支持业务人员快速定义营销案，与已有品牌套餐、套卡等营销案形成互补，满足不同层次细粒度的消费需求。
- 网上商城、热线、网上营业厅等渠道的无缝集成，提供客户单一视图，统一的订单履行和服务，提高客户满意度。
- 智慧商务需要支持以客户为中心的个性化服务，无缝的端到端购物流程，以保持既有客户的忠诚度，扩展新的客户群体。
- 智慧商务前台商店提供卓越购物体验，集成最便利的购物流程，具有快速的响应时间，跨浏览器一致的表现行为。

在“内容为王”的年代，电子商务平台所能承载的产品的种类及其运营成熟度，将极大程度地决定该电子商务平台对用户的吸引力

	自有产品	非自有产品
非实体产品 Intangible	<ul style="list-style-type: none"> • 语音产品 • 集团产品 • 数据业务 • 服务产品 	<ul style="list-style-type: none"> • 内容类（如梦网） • 虚拟类（如Q币、积分等） • 金融类 • 等等
实体产品 Tangible	<ul style="list-style-type: none"> • 手机 • 卡类业务 	<ul style="list-style-type: none"> • 手机 • 优惠券（Coupon） • 电子产品 • 等等

运营模式

- 哪些产品、服务合适采用电子商务模式？
- 哪些是目标客户？
- 定价如何与实体渠道和竞争渠道区分？
- 需要哪些支撑能力？

- 市场定位如何？
 - 自有品牌？ 共同品牌（Co-branding）？
 - 现有品牌？ 新品牌？
- 如何进行运营管理？
 - 成立新部门或新中心？
 - 外包与合作伙伴？

商业模式

- 价值链由哪些合作伙伴、供应商组成？
- 如何产生收入？
- 如何与客户交互？
- 如何提供服务？

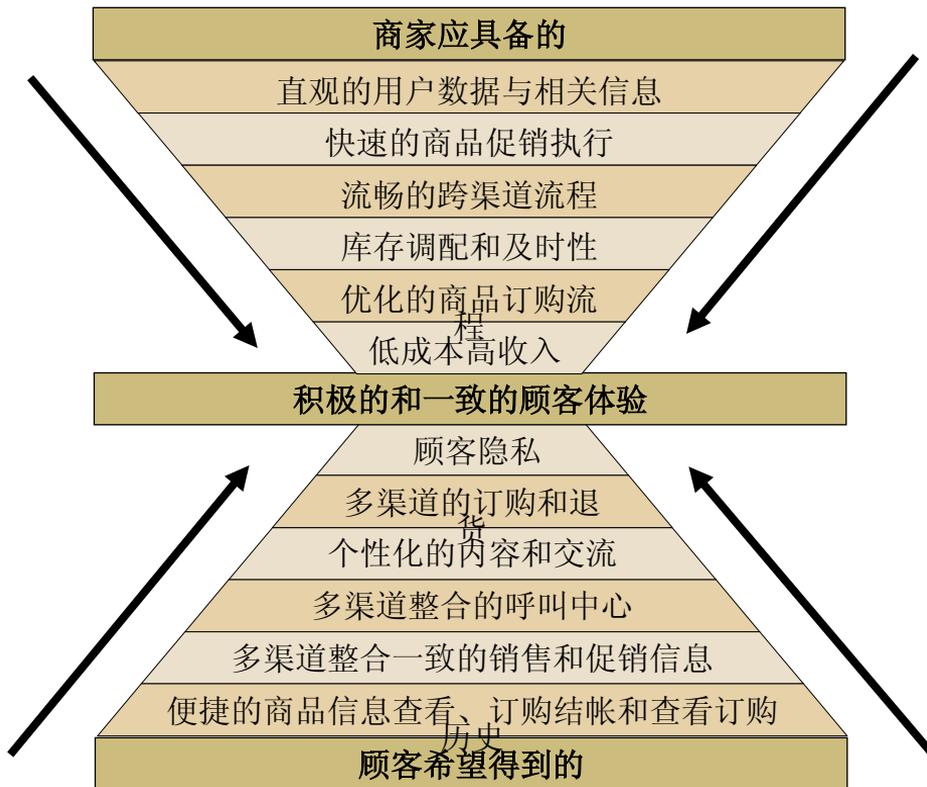
大量的内容带来的挑战

- 复杂的产品结构。买家可自行选择套餐的方案和服务，同时套餐方案和服务之间存在依赖和相互排斥的关系。
- 大量的产品、套餐方案和服务。
- 复杂的价格计算。选择不同的套餐、不同的手机、不同的服务决定价格的不同，同时在促销时会引入新的计算公式。

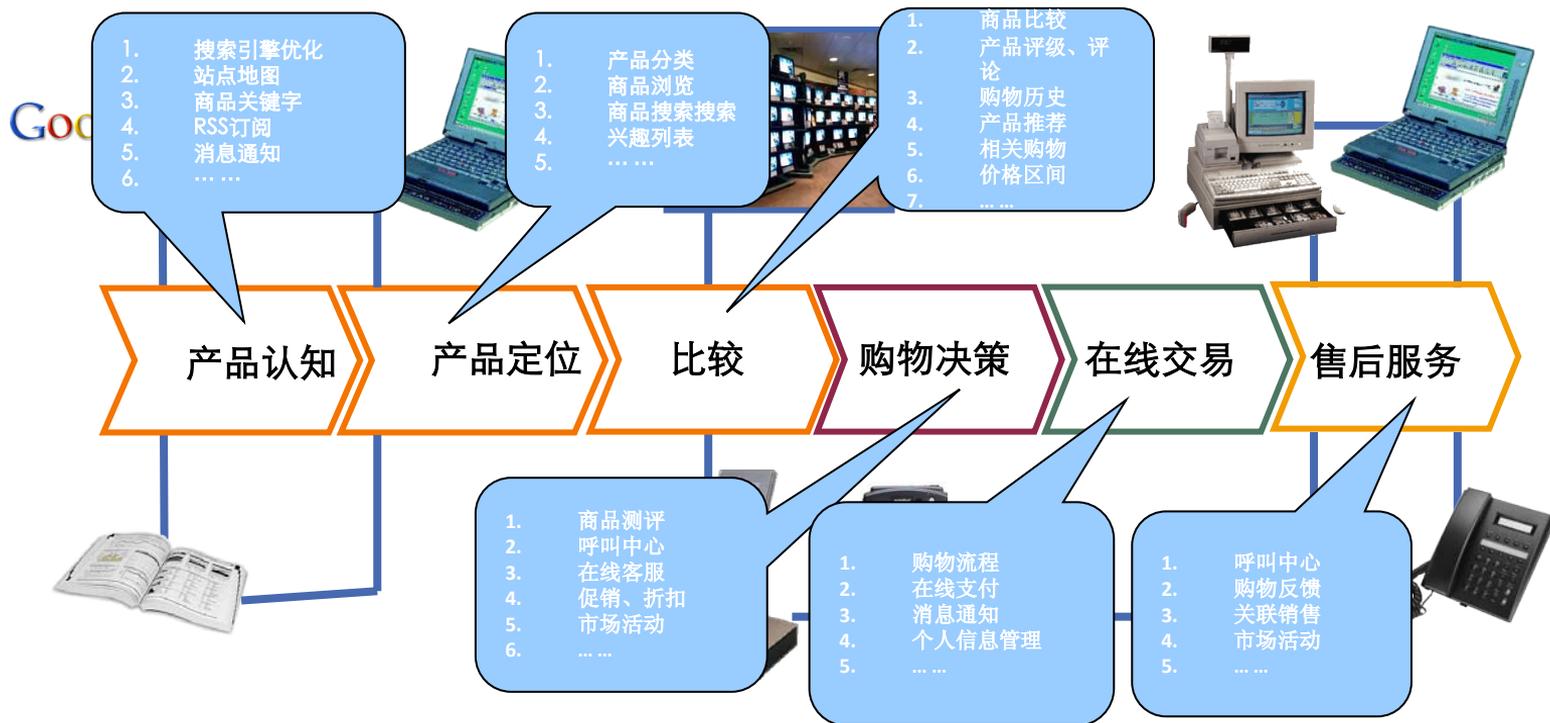
话费换手机		购机返话费							
此类型方案为全球通方案。									
品牌选择: <input checked="" type="radio"/> 全球通方案									
月承诺消费: <input type="checkbox"/> 128元 <input type="checkbox"/> 188元 <input type="checkbox"/> 288元 <input type="checkbox"/> 388元 <input type="checkbox"/> 588元 <input type="checkbox"/> 888元									
协议期: <input type="checkbox"/> 18个月 <input type="checkbox"/> 24个月									
套餐方案 <input checked="" type="radio"/> 月最低消费 <input checked="" type="radio"/> 协议期 <input checked="" type="radio"/> 协议期总消费 <input checked="" type="radio"/> 预存/押金 <input checked="" type="radio"/> 购机价格 <input checked="" type="radio"/> 营销包总价									
¥ 128.00	¥ 102.00	18个月	¥ 2304.00	¥ 1170.00	+	¥ 2080.00	=	¥ 3250.00	立即购买
¥ 188.00	¥ 150.00	18个月	¥ 3384.00	¥ 1620.00	+	¥ 1650.00	=	¥ 3270.00	立即购买
¥ 288.00	¥ 230.00	18个月	¥ 5184.00	¥ 2520.00	+	¥ 930.00	=	¥ 3450.00	立即购买
¥ 388.00	¥ 310.00	18个月	¥ 6984.00	¥ 3420.00	+	¥ 0.00	=	¥ 3420.00	立即购买
¥ 588.00	¥ 470.00	18个月	¥ 10584.00	¥ 5220.00	+	¥ 0.00	=	¥ 5220.00	立即购买
¥ 888.00	¥ 710.00	18个月	¥ 15984.00	¥ 7920.00	+	¥ 0.00	=	¥ 7920.00	立即购买
¥ 128.00	¥ 102.00	24个月	¥ 3072.00	¥ 1560.00	+	¥ 1770.00	=	¥ 3330.00	立即购买
¥ 188.00	¥ 150.00	24个月	¥ 4512.00	¥ 2160.00	+	¥ 1200.00	=	¥ 3360.00	立即购买
¥ 288.00	¥ 230.00	24个月	¥ 6912.00	¥ 3360.00	+	¥ 0.00	=	¥ 3360.00	立即购买
¥ 388.00	¥ 310.00	24个月	¥ 9312.00	¥ 4560.00	+	¥ 0.00	=	¥ 4560.00	立即购买

智慧商务跨渠道解决方案

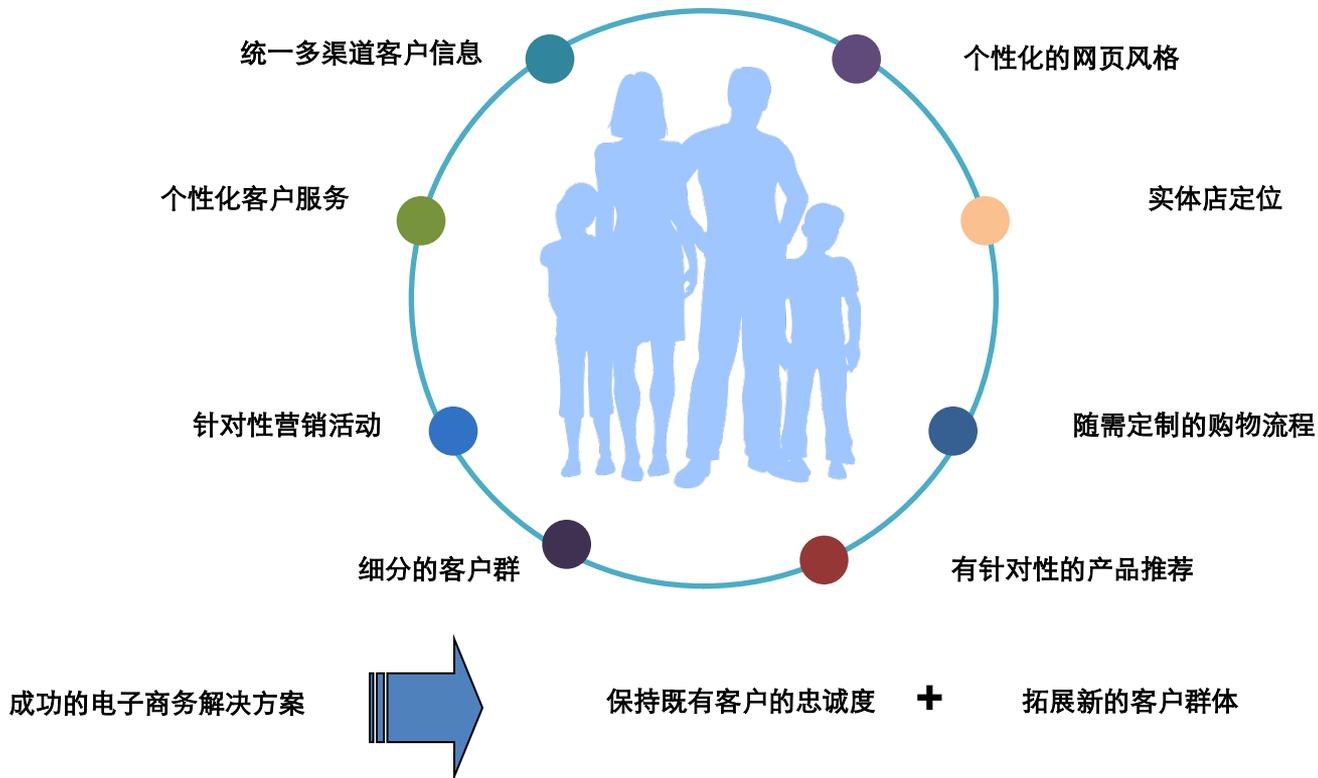
以客户为中心：增强的购物体验



增强的购物体验-无缝的端到端购物流程



增强的购物体验-以客户为中心的个性化服务



通过利用一个统一的用户交互平台，运营商提供了一个更加一致的，相关的体验



用户界面



用户界面



用户界面



用户界面



用户界面



扩展品牌/产品体验到用户交互的渠道

集中管理，同时扩展品牌/产品体验到桌面、移动终端、互联网门户和社交网络

管理桌面 Widgets



iPhone 应用 & Widgets



个性化 Widgets



社交网络 widgets & 应用



跨渠道购物体验: Ernsting's Family

Ernsting's Family 为多渠道用户提供统一的品牌体验

**Ernsting's Family 每个门店和在线商城
单独运营**



Ernsting's
family

实体店



Ernsting's Family 整合门店和网上商城



成果:

- 70%的在线订单在线下取货
- 1/3的买家在取货时购买更多的商品

跨渠道购物体验: Argos

- Argos 通过优化跨渠道体验使得购物流程更便利轻松
- 并利用每个渠道的优势, 优化其他渠道



CPQ如何解决电信行业复杂问题



什么是CPQ(Configure, Price, Quote)?

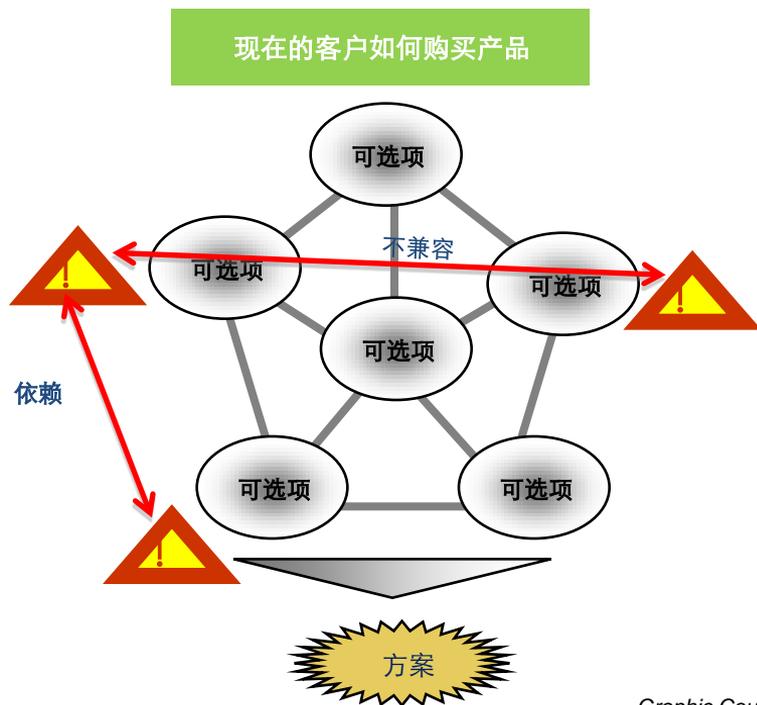
“Technology-enabled processes by which selling organizations manage their opportunity-to-order (or lead-to-win) methodology with **automated tools** that impact the **speed and accuracy of developing quotes, proposals, contracts and products themselves.**”

“利用技术的手段构建的流程，通过自动化的工具帮助销售组织管理其机会到订单流程的方法学，更快更精确地进行报价、建议、合同和产品信息管理。”

Source: Aberdeen “Sales Enablement Advantages with Configure/Price/Quote Solutions”, Peter Ostrow, April 2010

CPQ解决方案用于解决销售复杂的需要配置的产品和服务

- 销售大量产品和服务
- 复杂的产品和服务关
- 客户可配置产品或可以挑选相应的服务
- 复杂的价格结构，支持大量的折扣和促销



Sterling Configurator 简化配置规则的管理

- 帮助用户管理整个配置建模的流程
- 帮助用户管理产品的关系和配置的规则
- 将后台的产品数据与销售知识和商业规则完整结合
- 提供自助工具引导客户选择自己需要的产品和服务

The screenshot displays the Matrix Solutions website interface. The main product featured is the "7410 Notebook 'Workhorse'", model SHU-M6LP-7410. The page includes a customer rating of 4.8 out of 5.0 based on 13 reviews. The price is listed as \$1,506.50. There are buttons for "Add to Cart", "Add to Wishlist", "Add to Favorites", and "Add to Compare". Below the product image, there are sections for "Additional Images", "Can be shipped", and "Web Store Availability". The page also features a "Cross-sell" section with four related products: "Ergo Mouse", "Ergonomic Thumb Stick", "Matrix Wireless Mouse & Pad", and "Ergo Wireless Mouse". On the right side, there is a sidebar with a "FREE Product" offer, a "View the purchase of the 7410 Notebook" link, and a "Gift Cards" section.

Sterling Pricing通过统一的价格管理驱动销售并降低成本

- 快速构建及管理产品和服务的价格
- 允许内部用户在多个产品线上协调价格
- 可为特定的用户、某类型用户指定其特定的产品价格表
- 减少人工操作的工作量，降低操作成本

The screenshot displays the Sterling Pricing Business Center interface. The main content area is titled "Pricing Rule Details" and shows the configuration for a "1 percent off" rule. The rule is based on the "Order Total" pricing rule type. The description is "1% off if order total above \$500". The effective start date is 03/31/2009 and the effective end date is 04/29/2009. The rule is currently active. The conditions section shows an "IF" condition: "An order is placed in [US Dollar] currency" and "AND" condition: "IF the order total is greater than 500 Then apply [percentage discount] of 1%".

Business Center Welcome Administrator | Sign out | sterling commerce

Home Item Administration Pricing Administration Favorites Help Admin Organization: DEFAULT Switch to

Pricing Rule Details Back To Pricing Rule Search Save

Related Tasks

Pricing Rule Find Pricing Rule Test Configuration Test Pricing

Pricing Rule Information - 1 percent off

Pricing Rule Type: Order Total Effective Start Date: 03/31/2009 20:00:00

Pricing Rule ID: 1 percent off Effective End Date: 04/29/2009 20:00:00

Pricing Rule Description: 1% off if order total above \$500

Apply results to the line and not to the order This Pricing Rule is: ACTIVE Deactivate Delete

Conditions Assign To Customers

IF

An order is placed in [US Dollar] currency

AND

IF the order total is greater than 500 Then apply [percentage discount] of 1%

Add Condition

For analytics and accounting purpose, the discount shall be collected against the charge name []

Sterling Quote 加速报价的流程

- 自动化报价流程
- 帮助用户查看整个报价流程的状态
(从机会, 到创建报价, 到批准, 最终下订单)
 - 定义并管理报价批准和谈判的流程
 - 创建客户的报价
 - 在整个报价流程中与客户的协同互动
 - 允许合作伙伴在报价的流程中增加产品和服务
 - 跟踪报价状态

My Home | My Account | About | Help | Logout | [Return to List](#)

Quote Display

Name:	CompuNet Lead	Change
Customer Type:	General	
Currency:	USD	
Last Modified:	11/9/2005	
Status:	Accepted	
Expiration Date:	12/9/2005	
User Name:	Profile Jennifer	
Organization:	CompuNet	

Checkout >
Finished changes to your order? Click on Checkout to finish your order. You can make changes to your billing and shipping information before submitting the changes.

Use this page to prepare your quote. You can adjust the prices that are presented to your contact using the Uplift and Discount fields; the uplift is applied to the list price, and the discount is applied to the uplifted price. When you print the quote, only the discounted price is displayed. Major Line items can be marked Below the Line (BTL) to indicate that they are not part of the formal quote but might be items of interest for the user. Minor lines can be marked Do Not Display (DND) when they are part of the quote but they should not be displayed in the print view of the quote. Use the Calculate button to try out different combinations of uplifts and discounts. Save your final uplift and discount choices by clicking Update.

[Continue Shopping](#) | [Help Me Find Products](#) | [Enter Product IDs](#)

[Compare](#) | [Remove](#) | [Calculate](#) | [Update](#)

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	BTL	DND	Name	Product ID	Supplier		Price	Qty	Ext. Price	Status
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Design Service	MK-MX-DESIGN-201	Enterprise	<input checked="" type="radio"/> Pct. <input type="radio"/> Abs.	Uplift <input type="text" value="0.00"/> Discount <input type="text" value="10.00"/>	<input type="text" value="10"/>	\$120.00 \$120.00 \$108.00	\$1,200.00 \$1,080.00
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Installation Service	MK-MX-INSTALL-001	Enterprise	<input checked="" type="radio"/> Pct. <input type="radio"/> Abs.	Uplift <input type="text" value="0.00"/> Discount <input type="text" value="0.00"/>	<input type="text" value="80"/>	\$60.00 \$60.00 \$60.00	\$4,800.00 \$4,800.00
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			Project Management	MK-MX-PROJECT-300	Enterprise	<input checked="" type="radio"/> Pct. <input type="radio"/> Abs.	Uplift <input type="text" value="0.00"/> Discount <input type="text" value="12.00"/>	<input type="text" value="8"/>	\$150.00 \$150.00 \$132.00	\$1,200.00 \$1,056.00

[Print View](#) | [Copy to Active List](#) | [View Notes](#) | [Create Task](#)

Percent Discount: 2%	Total Price: \$5,880.00
Absolute Discount: \$120.00	Total Margin: (\$120.00)

RCN 通过Sterling Configurator 提供客户网上自助服务



客户挑战

- 旧有的电子商务系统不能满足其以客户为中心的需求
- 无法支持快速增长的视频、音频和宽带数据业务需要

客户一览

- 为居民和中小企业提供高清视频、高速互联网服务和高端音频通信服务的宽带服务提供商

“...Prospects can come to RCN.com and through the online shopping cart buy cable, phone and Internet services. It allows us to offer a variety of new services to our customers.”

Director of Web Strategy
RCN

商业价值

- 提供客户自助的网上渠道，建立品牌形象，提高收入
- 更方便快速地构建适合市场的服务套餐
- 降低销售成本，提高客服工作效率

总结--以客户为中心的智慧商务

消费者购物习惯演变以及新兴网络渠道的兴起对电信网上营业厅提出新的挑战：

- 跨渠道的用户购物体验
- 复杂的产品和服务

智慧电子商务电信新渠道营销平台所具有的优势：

- 无缝跨渠道服务的支持 → 更好的用户体验
- 灵活的产品、服务自助选择 → 提高客户体验，加快市场反应时间，增加业务运营效率

目标： 构建一切以客户为中心的智慧电子商务

धन्यवाद

Hindi

多謝

Traditional Chinese

ขอบคุณ

Thai

Спасибо

Russian

Gracias

Spanish

Thank You

English

شكراً

Arabic

Obrigado

Brazilian Portuguese

多谢

Simplified Chinese

Danke

German

Grazie

Italian

Merci

French

நன்றி

Tamil

ありがとうございました

Japanese

감사합니다

Korean