

特别说明

此资料来自豆丁网(<http://www.docin.com/>)

您现在所看到的文档是使用下载器所生成的文档

此文档的原件位于

<http://www.docin.com/p-46659813.html>

感谢您的支持

抱米花

<http://blog.sina.com.cn/lotusbaob>

G3上网本目标客户挖掘营销

江苏公司
2009年4月



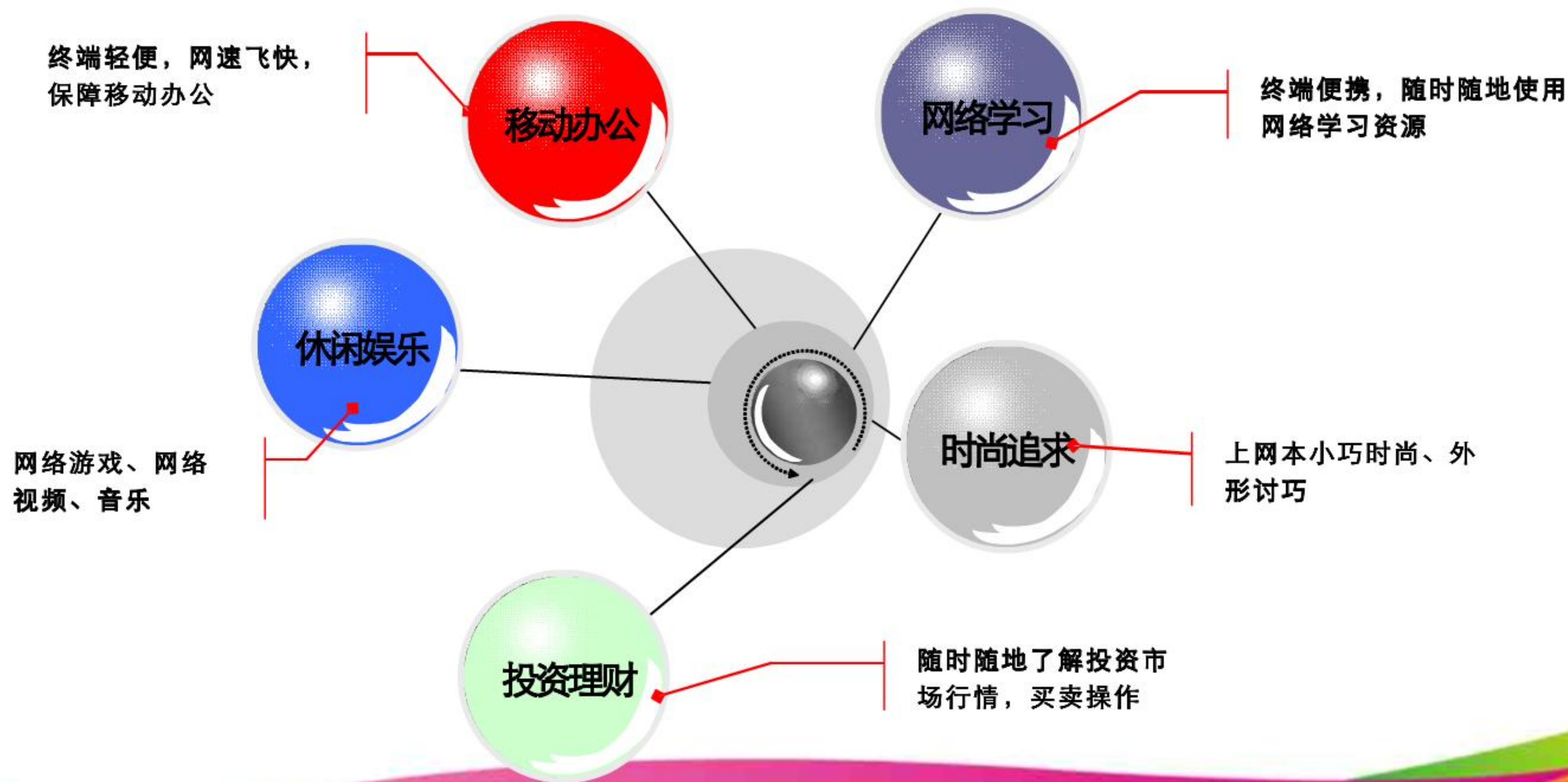
引领3G生活

G3上网本战略意义

- 1、由于TD手机终端存在劣势，通过G3上网本可以得到部分化解；
- 2、移动互联网是3G通信的重要应用方向，借助上网本可以向用户推介3G的完美体验；
- 3、增强用户对3G网络的使用黏性，成为新的业务增长点；



G3上网本客户需求分析



需求特征细化

特征分类	业务特征描述
休闲娱乐	客户经常使用手机游戏、音乐视频下载、QQ、MSN、UCWeb业务，经常浏览梦网网站、使用网上充值、网上支付、订购WAP套餐、产生上网CMNET数据流量。
移动办公	交往范围较广；经常在大中城市来往；使用移动即时通信和邮箱、随E行业务；较多查询机票酒店等信息息；偏好手机报，天气预报等资讯信息等，职业为记者等。
投资理财	经常使用手机证券、拨打券商投资理财电话等。
时尚追求	经常出入旅游景点区域。
网络学习	高校学生市场客户。



潜在用户业务画像

- 品牌为动感地带/全球通，高校集团客户V网成员
- 月度消费维持一定的水平：月账单80元，近三个月累计360元
- 网上营业厅使用者，或者电子渠道使用用户
- 移动互联网业务使用：
 - 订购WAP套餐、产生上网CMNET数据流量
 - QQ、MSN、UCWeb业务使用者
 - 手机证券
- 互联网用户
 - 139邮箱、飞信、业务实际使用用户
 - 现有随E行实际使用用户（从绑定付费关系的付费号码找推荐客户）



目标客户群筛选

客户群管理

基本信息：

业务大类：	营销推广	*
业务类型：	---请选择---	*
客户群名称：	G3上网本潜在目标客户	*
客户群地区：	江苏省	*
刷新周期设置：	不刷新	指按照一定的周期重新筛选客户群，新筛选出的客户与原来的客户群直接合并。
是否客服双向评价目标客户群：	<input type="radio"/> 是 <input checked="" type="radio"/> 否	

筛选条件：

保存 返回

业务画像 客户统一视图 区域统一视图

业务画像分类：手机上网

筛选条件：

是否乐于尝试型：	---请选择---
是否价格敏感型：	---请选择---
是否消费冲动型：	---请选择---
是否品牌忠诚型：	---请选择---

目标客户
群筛选

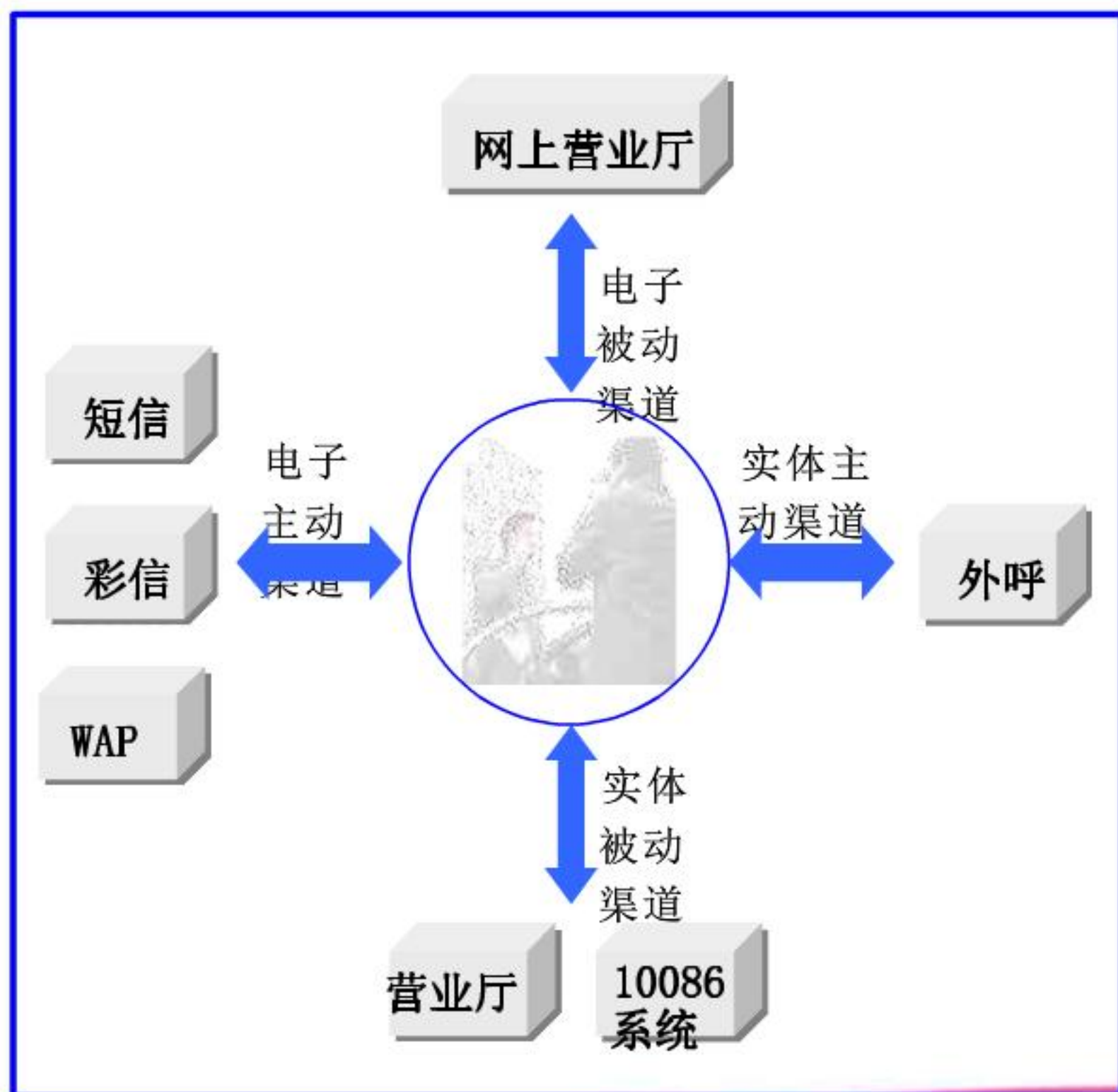


引领3G生活

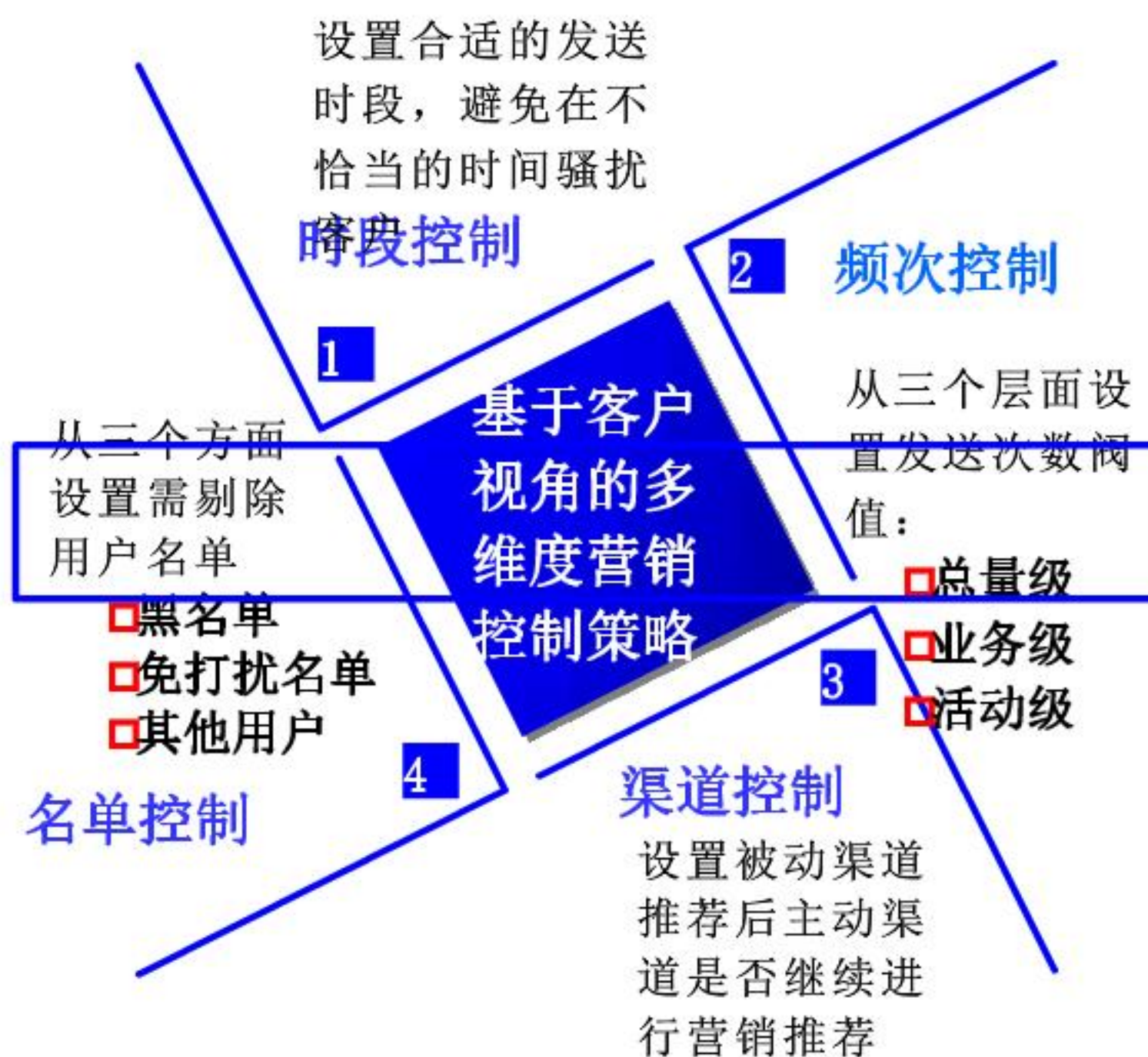
协同营销推介

全方位的渠道接触及渠道间的协同营销

渠道协同



营销控制



引领3G生活

电子渠道营销推介

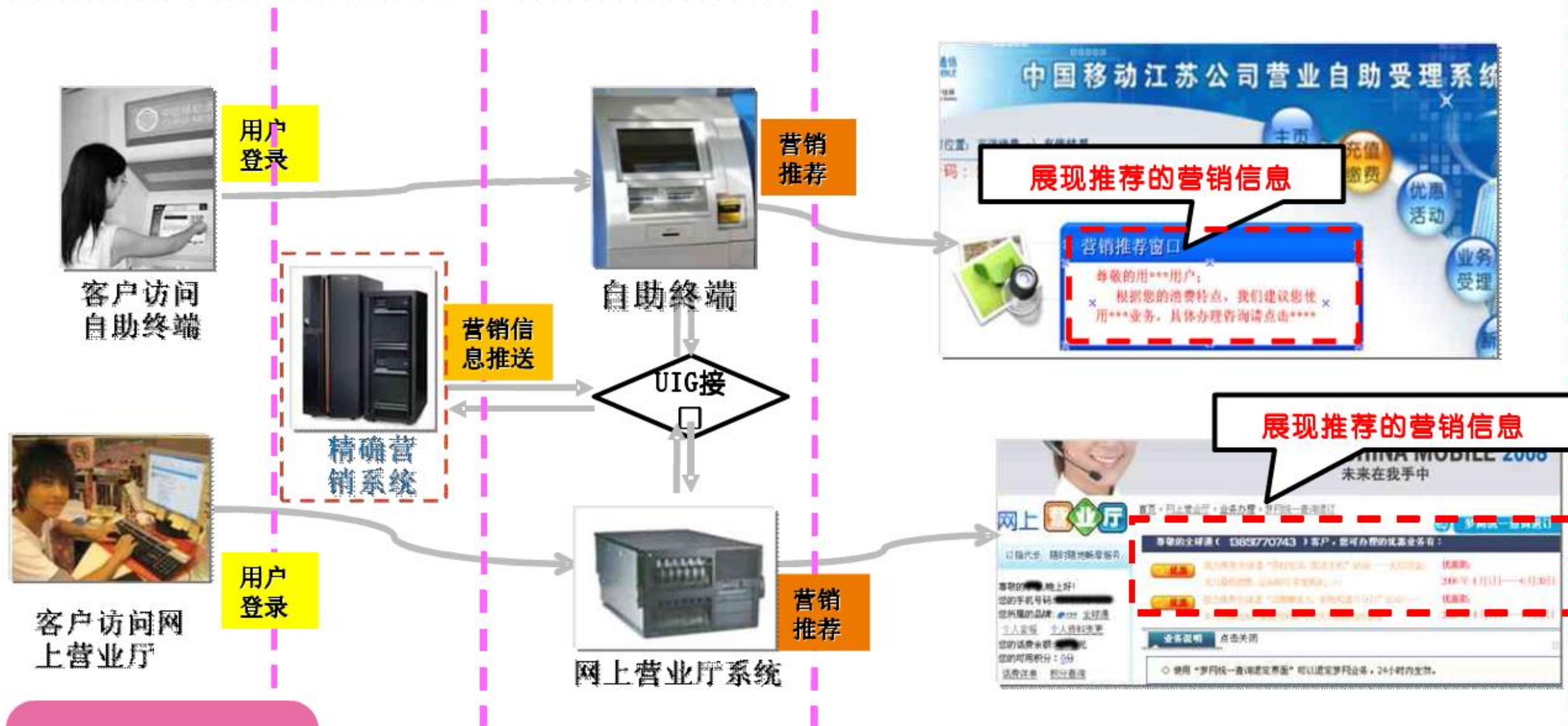
应用场景

用户访问域

信息服务域

营销服务域

营销信息推送、展现



目前在南京试点

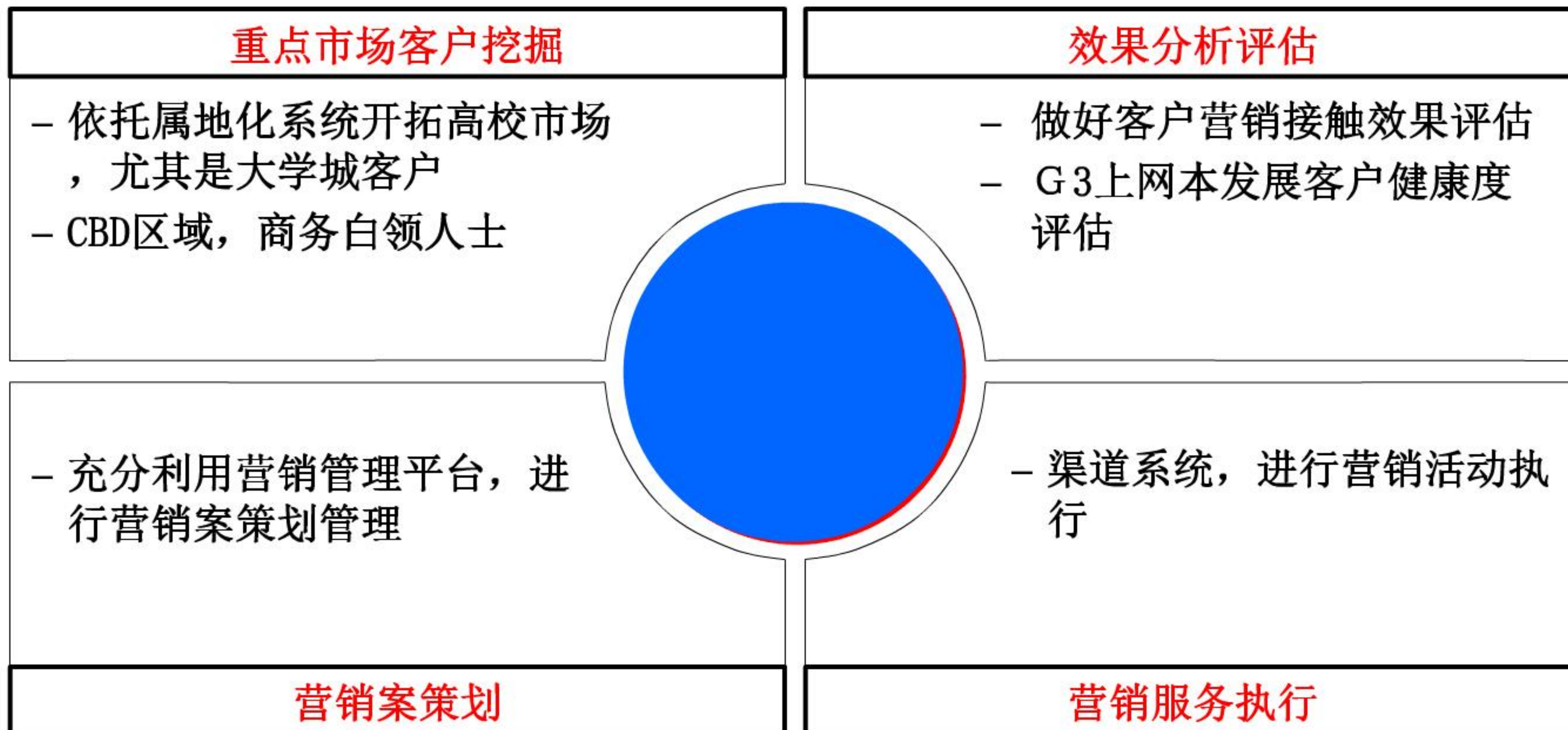
- ① 当G3上网本目标用户访问自助终端或网上营业厅时，将用户号码实时传给精确营销系统。
- ② 精确营销系统将用户适合的G3推介信息回传给自助终端或网上营业厅。
- ③ 自助终端或网上营业厅统一向用户展现营销界面，进行业务推介。

阶段总结

- 目前以南京为试点，共筛选 G3 上网本目标客户 8932 人，其中南京公司营业厅体验专区收集有意向用户 327 人。
- 营销推介渠道初步包括门户网站、营业厅自助终端、WAP PUSH、营业前台提醒，今后将逐步增加接触渠道。
- 通过渠道协同和营销控制，提升营销效率提升，有效减少了对客户的打扰。



下一步设想



谢谢!



引领3G生活