



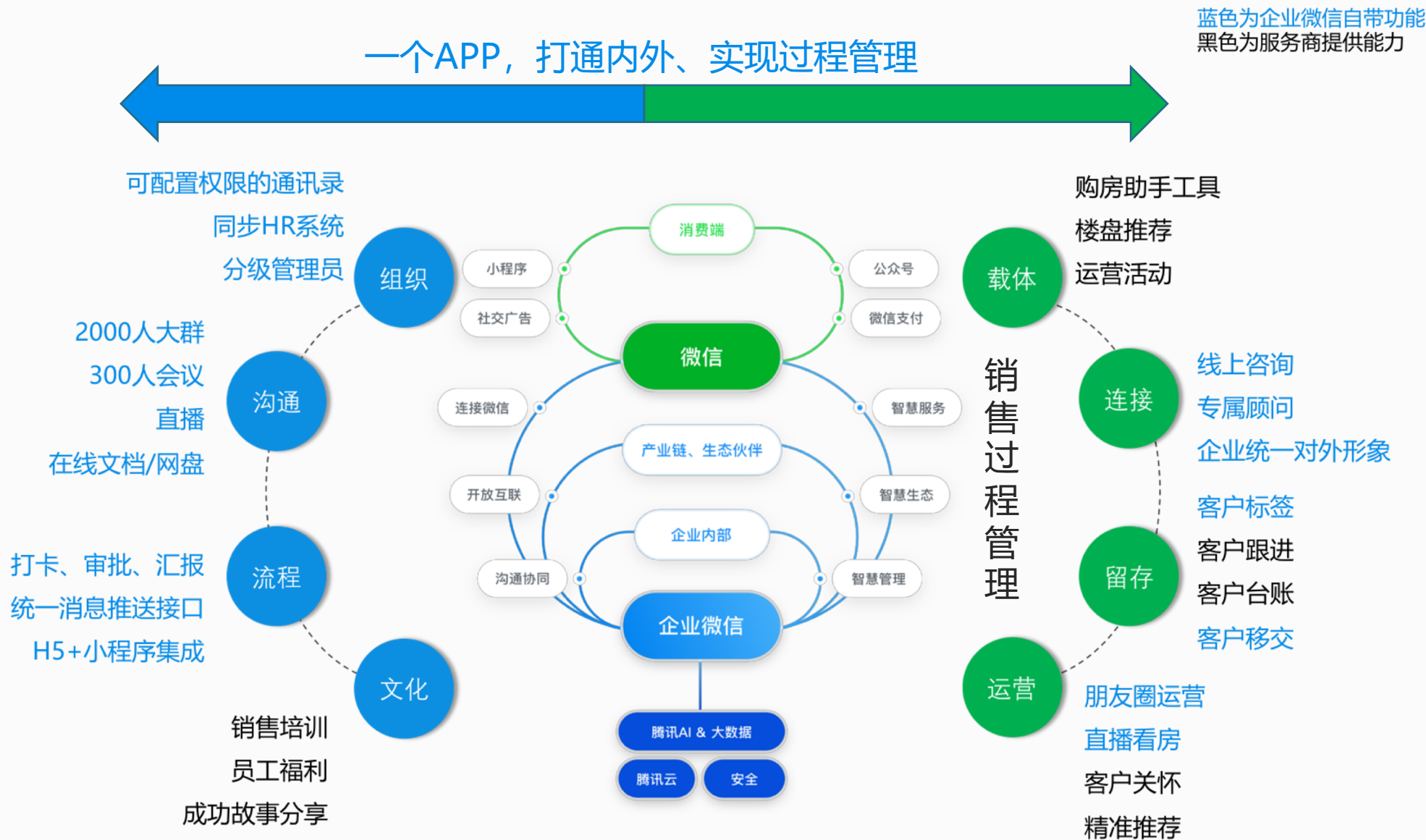
企业微信地产行业解决方案

李影超 企业微信地产物业行业总监

对内让信息流转高效
对外连接11亿微信用户



• 企业微信概览



• 赋能终端模式

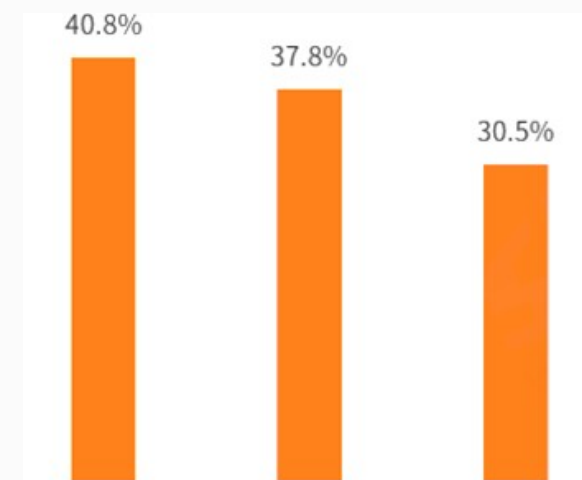


赋能终端模式 (vs 集控模式)

运营: 制定策略, 赋能终端

销售: 信任及有温度的服务

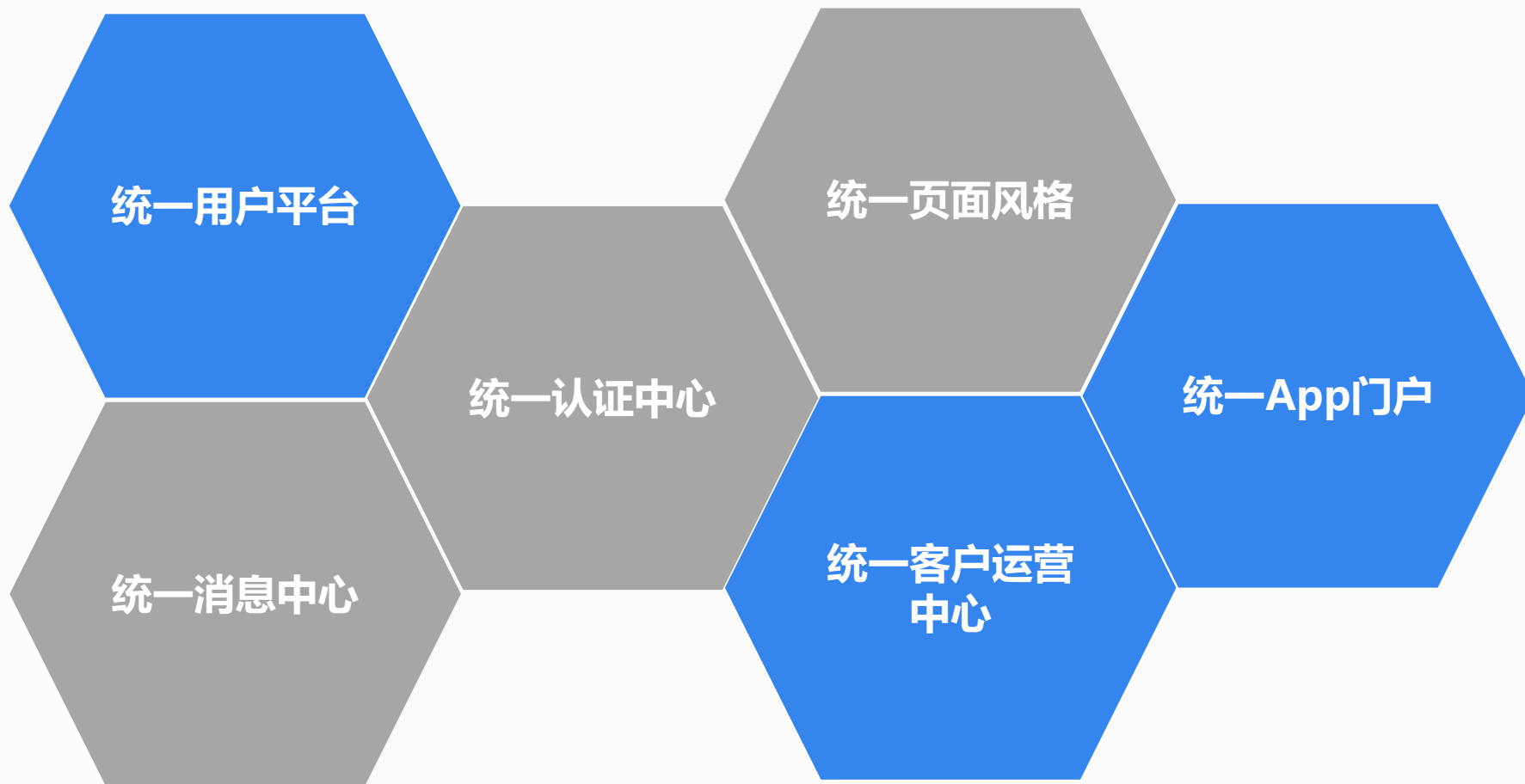
客户: 享受服务, 得到优惠



享受优惠权益 被产品/内容吸引 及时接收信息

客户愿意进入企业平台三大原因

- 企业微信的能力



• 企业微信地产行业整体解决方案

一个平台

构建企业应用界面整合平台，合理设计融合架构，为用户提供**一站式信息服务平台**



两个入口

分别构建**桌面端**、**移动端**唯一入口，实现各系统的信息集中展示、数据有效关联



每个员工每天节省30分钟



进行**统一规划**、**统一设计**，分阶段**统一建设**，后续进行**统一管理**

四个统一

构建五大**用户中心**、**消息中心**、**客户运营中心**、**应用中心**、**授权中心**



五个中心

• 用户中心：连接员工

多层次、多维度管理、打造快捷扁平化组织

- 通讯录统一管理，找同事更准确更方便
- 和企业HR系统通讯录同步增、删、更新
- 通过分级权限轻松管理十几万人的架构
- 自动维护部门群
- 基于通讯录部门组织，群内人员同步增、删、更新



- 消息中心：连接信息、快速触达



晚上7:22

< 通知公告

置顶 2019年9月管理处月报
2019-11-28 15:51:29

尊敬的各位业主(住户): 感谢广大住户一直以来对我物业服务公司工作的支持和配合!为了我公司物业服务的正常运作, 现小区物业...

置顶 2019年10月管理处月报
2019-11-21 13:49:14

尊敬的住户:你们好!现本小区已进入装修阶段, 进出苑区人员日益增多,管理处为加强小区人员进出管理,确保苑区的安全和谐,须...

物业缴费清单
2019-11-28 17:25:40

缴费通知单各位业主朋友们:大家好!如果您的物业费尚未交齐或即将到期,请您见到通知单后,到客户中心缴纳物业管理费。如有不便...

通知公告



中国移动 4G 16:06 92%

< 满意度调查

关于XXXX的问卷调查 12 题

开始答题

1 企业名称? [问答]

2 贵公司联系方式 [问答]

3 贵公司所在地区 [单选]

☐ 厦门软件园二期/三期

☐ 厦门其它区域

☐ 厦门以外区域

4 物业维修工作及时吗?[单选]

☐ 及时

☐ 不及时

提交

满意度调查



中国移动 4G 16:19 95%

< 留言箱

*留言类别: ☒ 咨询 ☐ 建议 ☐ 投诉

*留言标题:

不能少于3个字且不能大于33字以内

*留言内容:

300字以内

*联系人:

联系电话:

提交

咨询投诉建议

高效必达：，一秒可达，用户是否阅读，后台一目了然。

安全灵活：全员通知广播发送，单一员工点对点传送。

• 客户运营中心：连接客户，优质服务

客户联系

客户群

客户朋友圈

企业专业形象

企业群发

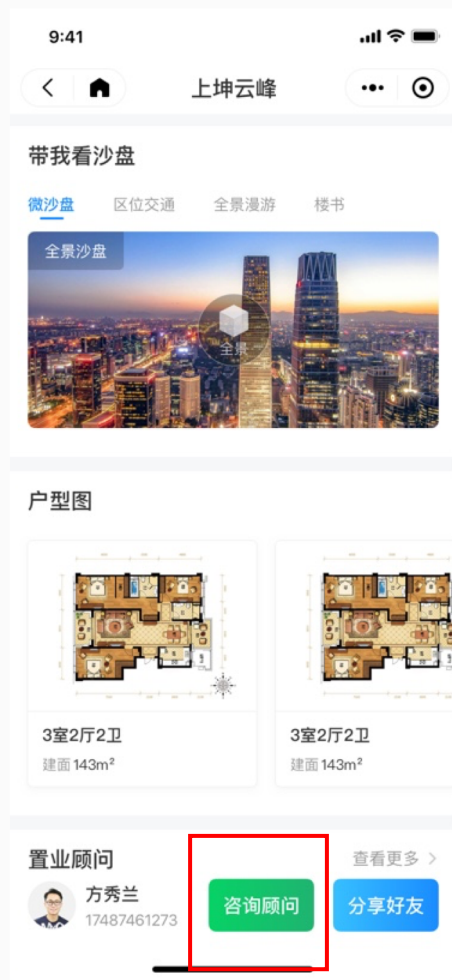
离职客户继承

离职群继承

CRM对接



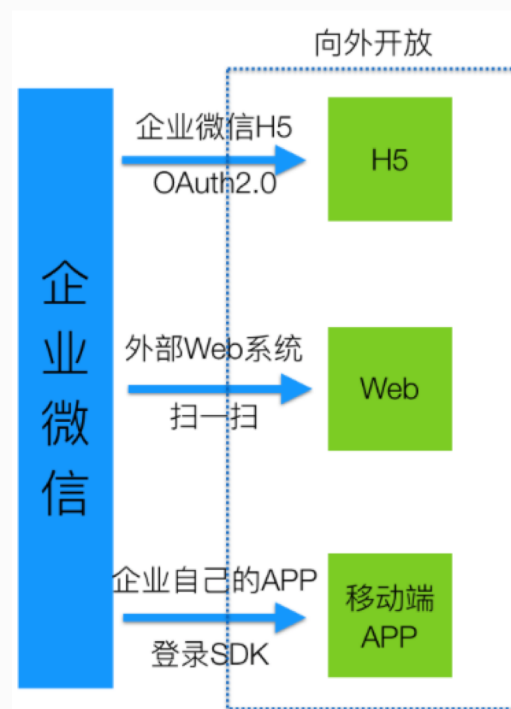
- 应用中心：连接应用、H5和小程序都支持



• 授权中心：扫一扫登陆业务系统

企业微信可以作为企业的授权中心，对第三方工作台应用，web网站，App提供鉴权和授权服务。

- 与微信一致的开放授权API，开发门槛低
- 丰富的开放授权方式（扫一扫）
- 支持分级分权管理
- 可视化应用授权管理界面





WeChat Work

对内：让信息高效流转 (典型场景介绍)

• 可管理的企业内部沟通群

- 10000人全员群
- 2000人普通群
- 聊天水印
- 群管理
- 群工具
- 消息置顶
- 回执消息
- 聊天标记



• 效率工具：开箱即用的效率工具，提升工作效率

- 微文档：并发式文档编辑器
- 微盘：企业资料共享空间
- 视频会议：支持300人在线会议
- 群直播：支持微信用户观看



• 移动审批，加速业务流转



用户审批流清单
(根据权限，用户能看到不同的可申请项目)



上图：用户申请主体，并附上相关文件电子版
下图：审批人收到一条系统消息，提示待审批项目



查看审批申请详细信息和附件内容



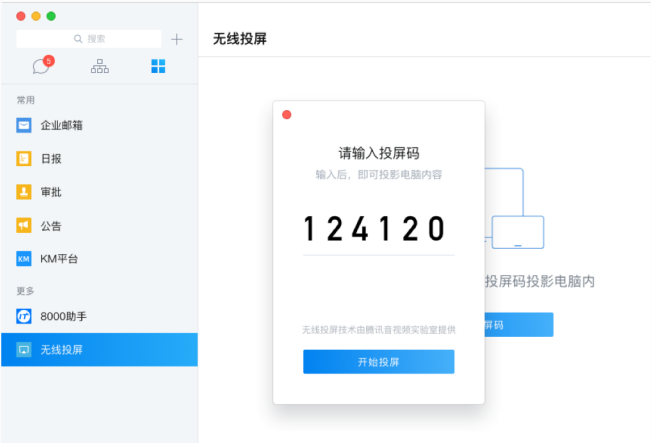
若审批人需要转移正确的审批人，或增加新的审批人，调用企业微信通讯录寻找相关人员



• 智慧硬件



- 企业微信添加、管理、购买智慧硬件设备
- 智能考勤、智能会议管理、云投屏



VoIP音视频通话SDK

开发者可以在Android硬件设备中内置该SDK, 并在硬件应用中通过JS-API唤起原生的企业微信VoIP音视频通话界面, 实现硬件设备与企业微信的音视频互通。




无线投屏SDK

开发者可以在Android、Windows硬件设备中内置该SDK作为无线投屏的接收端, 并在硬件应用中通过JS-API唤起原生的企业微信无线投屏发送端能力, 实现将手机或电脑的屏幕内容无线投屏到硬件设备中。



人脸识别SDK

开发者可以在Android硬件设备中内置该SDK, 使得硬件设备获得人脸识别能力, 并在企业微信中的硬件应用中呈现。



是什么，
是什么，
像像像虫洞连接两个空间

对外：连接11亿微信用户 (典型场景介绍)

• 第一步：线上/线下拓客

- 连接各线上渠道获客信息
- 用户手机号加密搜索支持
- 企业统一对外形象
- 客户扫码主动添加



• 第二步：联系跟进客户（侧边栏）

- 侧边栏：销售工具入口
- 查看客户画像
- 查看跟进记录
- 统一快捷回复



• 第二步：联系跟进客户（懂客助手）

- 客户详情信息查看
- 随时记录跟进情况
- 客户描白与标签
- 便捷搜索
- 推荐/未推荐列表



• 第二步：跟进客户联系（跟客助手）

- 待跟进客户
- 客户状态变更
- 客户意向变更
- 客户生日提醒
- 电子物料推荐
- 楼盘推荐



• 第三步：精细化客户运营（客户标签）

企业提供

取消

设置标签

保存

客户关注点

价格敏感

注重质量

在意服务

成交状态

潜客

购买

复购

超两次购买

消费观念

经济型

品质型

年龄

老

中

青

幼

性别

男

女

全部企业标签

>

个人标签

+

三室一厅

学区房

带看两次

个人设置



关闭

选择客户

2019年4月12日

解凯 南瑞 @微信

盘缠刘书源 @微信

2019年4月11日

刘红兵-华润 @微信

2019年4月9日

一本居士 @微信

广州二汽 滕腾 @微信

二汽梁东生 @微信

广州市二巴一分公司... @广州市二巴一分...

李冬林-二汽 @微信

2019年4月5日

GX客舱与地面服务... @GX客舱与地面...

2019年3月29日

确定

支持使用标签进行消息群发和发朋友圈实现精准推送

• 第三步：精细化客户运营（欢迎语）

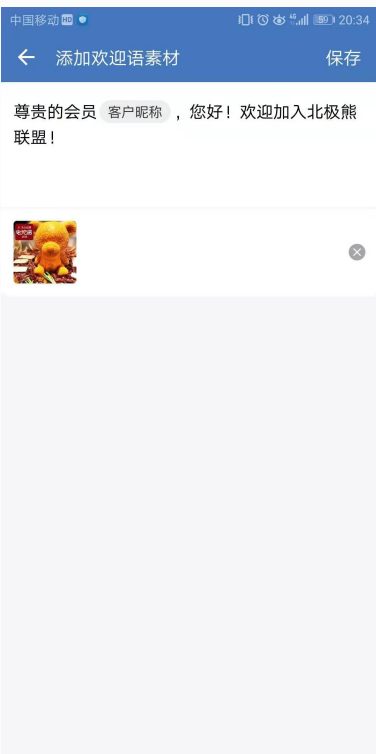
支持创建入群欢迎语素材， 群主选择并配置， 客户进群后将自动收到欢迎语（支持小程序）



企业微信侧
客户群创建入口：工作台



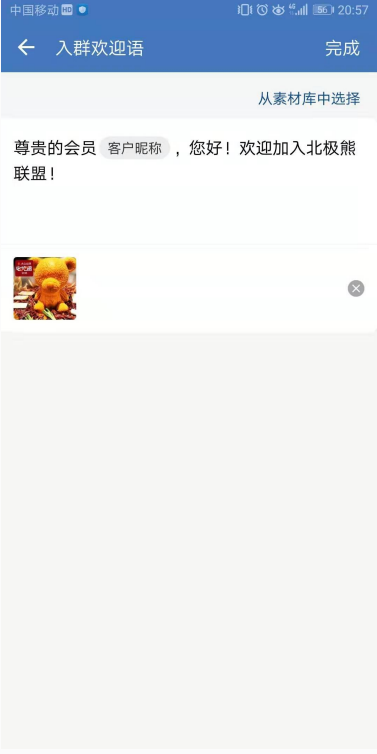
企业微信侧
添加欢迎语素材



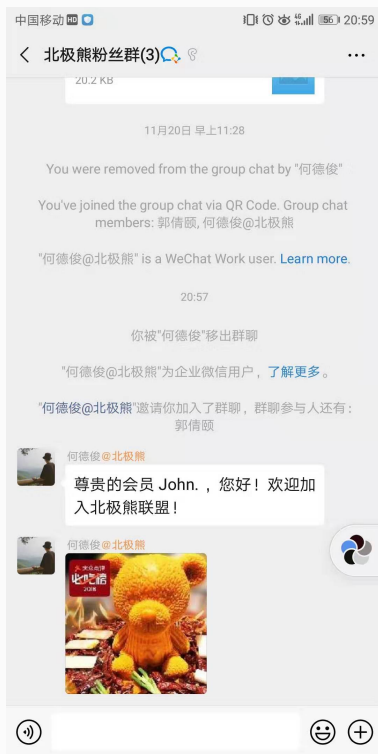
企业微信侧
编辑欢迎语内容
支持文字、图片、网页、小程序
支持插入「客户昵称」



企业微信侧
添加入群欢迎语



企业微信侧
从素材库中选择适合的入群
欢迎语



微信侧
客户进群后自动收到欢迎语

• 第三步：精细化客户运营（群发助手）

- 企业群发
- 个人群发
- 支持文字/图片
- 支持标签筛选

发送规则：

每位客户**每天**最多可收到**1条**
成员发送的群发消息；

每月最多可展示**4条**企业发送的群发消息；

支持**文本、图片**



• 第三步：精细化客户运营（客户朋友圈）

- 企业发朋友圈
- 个人发朋友圈
- 支持文字/图片
- 支持标签筛选

发送规则：

每位客户的朋友圈**每天**最多可展示**1条**成员发表的内容；

每月最多可展示**4条**企业发表的内容；

支持**文本、图片、视频**



• 第三步：精细化客户运营（策略直达终端）

策划可将项目推广、活动、政策利好、品牌推广等信息统一发布到置业顾问朋友圈，并统计客户互动效果。



统一发布



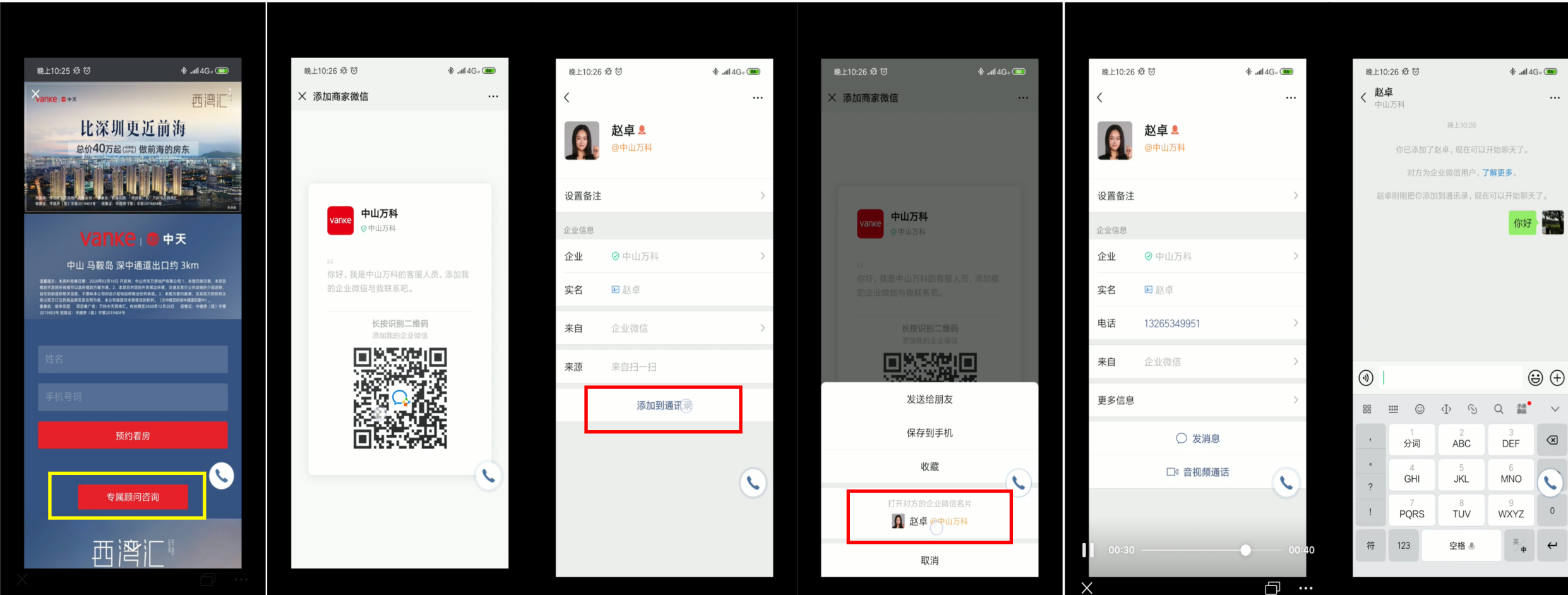
发布效果



发布及互动情况

• 第三步：精细化客户运营（朋友圈广告+企业微信）

打通微信广告到企业微信转化链路，低成本获客，沉淀高质量购房人群。



• 第四步：销售过程管理（沟通过程数据可视化）

客户跟进情况实时反馈，客户跟进质量可量化、可考核

聊天总数

成员主动对客户发送过消息的单聊、群聊数之和

发送消息数

成员在与客户的会话中发送过的消息总数

已回复聊天占比

客户主动发起会话后，成员在一个自然日内的回复率

平均首次回复时长

客户主动发起单聊后，成员在一个自然日内进行首次回复的平均耗时



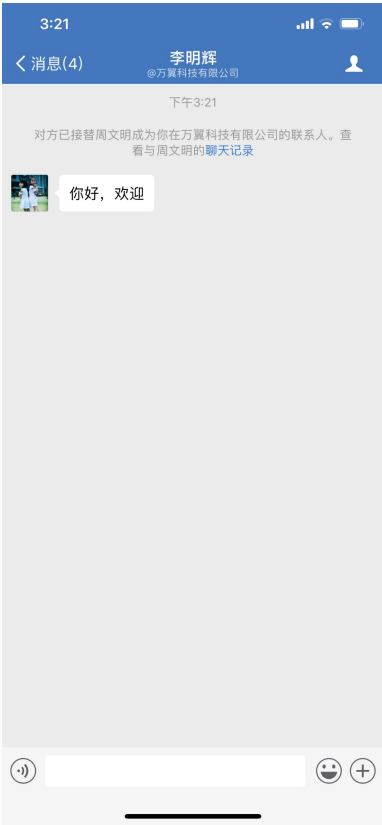
成员	客户总数	今日新增
Hermione	21	0
杨蒙	18	0
何奇清	17	0
张宣	17	0
马小跳	14	0
李典	11	0
许文勋	6	0
Emily	6	0
Devon	6	0
何德俊	5	0
李兵	5	0
杨迅	5	0
王斯琼	5	0
john	3	0

• 第五步：客户资源离职继承再分配



将离职成员的客户分配给
在职成员跟进服务，
客户资源不流失

微信用户视角



• 第五步：客户资源离职继承再分配

- 支持客户再分配
- 支持客户群再分配
- 支持分级管理
- 提供接口对接业务系统实现自动分配



企业微信管理员视角



为什么选择企业微信?

- 开放生态

开放 **6** 类能力

6000万 活跃用户

提供 **231** 个接口

20000+ 合作伙伴加入

450万+ 系统被接入

- 连接微信，人即服务

100万

企业员工



服务

6,000万

微信上的客户



• 对接微信小程序生态

触手可及，用完即走



► 用户

加载快、体验好、
易发现、可传播、
有沉淀

► 开发者

易学习、成本低、能
力多、迭代快、跨平
台

2亿日活跃用户

- 已上线小程序**100万+**
- 超过**150万**开发者加入
- **5000个**第三方平台
- 每日人均打开小程序次数为**4**次
- 2018年商业和政务服务超**1000亿**人次，累计创造商业价值**5000亿元**

- 地产行业的标杆客户

vanke 万科
赞美生命 共筑城市

AGILE
雅居乐

保利® 地产
和谐生活 自然舒适

RiseSun
荣盛

Greenland
绿地控股

星河集团
GALAXY GROUP
创想无界 心筑未来

时代中国
TIMES CHINA

POWERLONG
宝龙地产

龙光地产
LOGAN PROPERTY



Thanks

欢迎扫码添加交流