

《数字技术驱动营销 4.0》

从 C 端客户到 B 端客户：湖北联通数字化营销应用及转型策略

主讲老师：陈霞博士

【课程背景】

数据提升洞见，洞见决定格局。如果说，以前要用互联网把所有企业重做一遍，那么今天，就要用数字化把所有企业重做一遍。在《十四五规划》和纲要中，“数字化”这个词出现过 25 次。数字化强调的是用数字来驱动整个世界的变革，从产品设计、研发、生产、市场、用户、服务等企业价值链乃至对整个商业生态的重新审视与重构，使企业实现数字化精准运营。数字化转型的核心是业务，营销是数字化转型的落地抓手。

- 数字化浪潮之下，如何看待数据驱动营销？
- 面对其它运营商及互联网大咖的竞争，联通如何找到自己的核心竞争力，并基于核心竞争力，找到并落地有效的数字化营销策略？
- 面向联通 C 端客户，有没有一套系统的数字化营销方法？
- 面向联通 B 端客户，如何打造 5G 时代的跨界协同数字化平台生态？
- 5G+垂直行业应用创新在哪里？5G 在智能制造领域何时大爆发？5G 十大应用案例如何引领 5G 从“样板房”向“商品房”加速转变？
- 如何结合企业所在行业及实际，客观地认识 5G，避免踩坑，并分阶段分步骤引入数字化技术集成（5G+AICDE，人工智能、物联网、云计算、大数据、边缘计算）实现智能+商业创新？
- 为了有效地进行数字化营销，需要在组织、人才、流程上进行哪些适应性变革？这是联通目前数字化营销应用及转型面临的最重要课题，也是本课程内容所在。

本次课程，陈博士基于多年信息化研究、实践积淀及对运营商的深刻了解，从咨询式培训的角度着手，系统洞察运营商数字化营销问题的本质；并提供基于联通 C 端客户和 B 端客户的务实及具可持续发展的数字化营销应用及转型解决方案，使学员学之解惑，学之能用，用之有效。

【课程收益】

- 了解数字化营销 4.0 的核心思想
- 了解数字化营销相关核心技术
- 掌握互联网 9 大思维及“互联网+思维”
- 明了中国联通核心竞争力
- 掌握一套面向 C 端的数字化营销系统方法论
- 掌握符合联通核心竞争力的“流量池”思维及 7 大应用
- 掌握联通 5G 跨界协同的融合应用平台生态系统打造方法
- 了解“5G+工业互联网”十大典型应用场景
- 了解“5G+工业互联网”五大典型行业应用案例
- 了解“5G+行业”典型应用场景及时序演进
- 了解联通如何打造数字化营销部门

【课程特色】

- 咨询式培训，积淀深厚，原创系统方法论，案例丰富，互动研讨，学之能用。
- 哲学思辨，高屋建瓴、一针见血洞察问题的本质。既有高度，也重落地。
- 讲授充满激情，注重学员认知、思维和能力培养，授之以鱼，不如授之以渔。

【课程对象】 总经理、副总经理、首席信息官、主管技术副总、信息化/数字化部门负责人、营销部门负责人、客户经理等

【课程时间】 6-12 小时 (1-2 天)

【课程大纲】

联通数字化营销背景及基础篇

一、为什么数字化浪潮催生营销 4.0 时代？

1、营销的进化路径是什么？

- 营销 1.0：以产品为中心
- 营销 2.0：以消费者为导向
- 营销 3.0：以价值观驱动营销
- 营销 4.0：以数字技术驱动营销

2、数字化转型的本质是什么？

- 企业家的洞见！更新企业大脑的操作系统！业务+数字技术双轮驱动！
- 数字化转型的落地点是营销，因为营销直接定义了客户体验和客户价值！

3、数字化营销转型的外因：数字化时代，需顺势而为、逐浪而行

- 要把企业的发展融入国家的战略发展大势之中！
- 所有企业都需要用数字化把企业重新做一遍！
- 数据驱动：科学发展的第四范式
- 生产要素：数字技术和数据已成为经济发展关键要素

4、数字化营销转型的内因：洞察客户需求，实现客户价值，提升企业收益

- 回到源头：企业存在的目标是什么？利润=收益-成本
- 收益提升：数据—机会—业务/服务—收入；体验提升/价值提升/模式创新
- 成本降低：营销成本如何四两拨千斤？

案例：波音飞机、大河钢铁厂、极智嘉物流、物流数字孪生、三一重工、智能冷库

二、联通数字化营销转型必须了解哪些核心数字化技术？

1、云系统

- 大数据
- 云计算
- 边缘计算
- AI
- 区块链

2、网系统

- 5G 三大特征
- 5G 典型应用场景及典型行业应用

3、端系统：

- 物联网（万物互联）

案例：迪斯尼、谷歌、百度、阿里、UBI；阿尔法狗、供应链金融等

综合案例：元宇宙：3G 成就微信，4G 成就短视频，5G 就看元宇宙？！

三、联通数字化营销转型必须具备哪些互联网思维？

1. 互联网思维：独孤九剑

- 用户思维

- 简约思维
- 极致思维
- 迭代思维
- 流量思维
- 社会化思维
- 大数据思维
- 平台思维
- 跨界思维

2、传统思维、+互联网思维、互联网+思维：在各行业中的对比应用

- 自己革自己的命：让几乎所有传统行业嫁接进互联网基因

案例：微软 2/8 原则、粉丝经济、小米、360、滴滴、腾讯、百度、来自星星的你、《失控》、《Nature》作者、开源社区、阿里、招商银行等。

四、联通数字化营销必须要了解联通的核心竞争力是什么？

1. 万物互联时代，运营商的收入结构从正金字塔向倒金字塔转变

2、4 个 5G 玩家：联通、移动、电信、广电竞争战略分析

- 中国移动
- 中国电信
- 中国广电
- 中国联通

3. TO-C 业务总体战略规划

4. To-B 业务总体战略规划

案例：中国联通、中国移动、中国电信、中国广电等。

工具/练习：学员用 SWOT 分析四家核心竞争力。

联通面向 C 端客户的数字化营销篇：

五、联通如何系统应用数字化营销手段进行面向 C 端客户的营销？

1、识别：建立客户画像

- 客户画像为何如此重要
- 如何给客户画像
- 客户画像数据的收集
- 个人信息安全与隐私保护

2、洞察：预测客户行为，找到目标客户

- 客户洞察分析的 SMART 方法
- 客户聚类：求同/存异

3、互动：建立与客户的情感链接

- 数字化环境下的客户旅程
- 构建除产品以外的情感链接
- 有效的互动产生同频共振

4、连接：全渠道 360 度接触

- 目前联通已有客户接触渠道
- 目前联通已有渠道连接方式
- 目前联通已有渠道的有效性
- 构建联通客户渠道连接的数据中台

5、拉新：肥水不流外人田

- 新媒体拉新
- 活动拉新
- 渠道接触点拉新
- 6、**体验：制胜的关键**
 - 数字化环境的体验特征
 - 数字化体验的原则
 - 描绘客户的体验旅程
 - 搭建客户的体验环境
 - 聚焦重点心流体验
- 7、**转化：引导用户产生购买行为**
 - 营业厅的购买转化过程
 - 在线零售的购买转化过程
 - 数字化用户的转化模式
 - 数字化营销的转化工具
- 8、**留存/促活/忠诚/价值：持续的客户经营**
 - 数据洞察客户行为
 - 活动运营留存促活
 - 客户全生命周期权益计划保持客户忠诚
 - 把客户当成 360 度“人”的价值经营

案例：中国联通、中国移动、中国电信、中国广电、中国邮政、平安、招商银行等。

六、**适合联通核心竞争力的数字化营销手段综合应用：流量池思维**

- 1、**裂变：低成本获客之道**
- 2、**品牌：符号、场景和定位**
- 3、**微信：社会化营销的流量改造**
- 4、**事件：“轻快爆”的流量爆发**
- 5、**数字广告：投放与流量转化**
- 6、**直播：移动直播营销的流量转化**
- 7、**BD：跨界营销的流量获取**

案例：阿里、腾讯、京东、定位、神州专车、抖音、快手、李佳琪等。

联通面向 B 端行业客户的数字化营销转型篇

七、**5G 时代如何打造跨界协同的数字化融合平台生态？**

- 1、**5G 时代运营商所遇困境**
 - 5G 网络部署及挑战
 - 5G 行业应用路上的坑
 - 5G 时代运营商角色转变所遇挑战
- 2、**协同打造 5G 时代跨界平台生态**
 - 5G 时代运营商生态系统演化与平台构建
 - 设备管理平台
 - 连接管理平台
 - 应用使能平台
 - 业务分析平台
 - 产业链巨头的 5G 生态系统构建
 - 华为 AIoT 生态系统

- 互联网巨头的万物互联生态构建
- 标准联盟的生态构建路径

案例：苹果、华为、三大运营商、阿里、腾讯等。

八、“5G+工业互联网”十大典型应用场景及五个重点行业实践

1、“5G+工业互联网”十大典型应用场景

- 协同研发设计
- 远程设备操控
- 设备协同作业
- 柔性生产制造
- 现场辅助装配
- 机器视觉质检
- 设备故障诊断
- 厂区智能物流
- 无人智能巡检
- 生产现场监测

2、“5G+工业互联网”五个重点行业实践

- 电子设备制造业
- 装备制造业
- 钢铁行业
- 采矿行业
- 能源行业

案例：华为、海尔、格力、商飞、三一、福田汽车、宝钢、新元煤矿、恒力石化等。

九、“5G+行业”典型应用场景及时序演进

- 1、智慧城市
- 2、智慧物流
- 3、智慧医疗
- 4、智慧教育
- 5、车联网及无人驾驶
- 6、无人机
- 7、智慧金融
- 8、智慧农业
- 9、智慧旅游
- 10、智慧军事

案例：贵阳白云区、京东、亚马逊、联通无人机、中企云链、一部手机游云南等。

联通打造数字化营销部门篇

十、数字化营销时代打造智慧型营销部门

- 1、重点关注问题短板，牢牢把握战略内核
- 2、调整营销组织架构：打通“业务+技术”
- 3、培养人才和技能：来即能战，战即能胜
- 4、领导数据分析型营销部门：Martech 时代，从响应到敏捷

案例：SAS、联想、Visa、RCI、联信银行等。