

智能营销,侨鑫集团实现高净值人群精细化运营

广告主: 侨鑫国际

所属行业: 地产

执行时间: 2018.05.01-11.30

参选类别: 智能营销类

营销背景

侨鑫集团成立于 90 年代初,是中国政府批准成立的外资企业集团,总部设在中国广州。侨鑫集团以多元化的经营理念,致力于成为“理想生活的引领者”,投资涉及地产、金融、健康、教育、酒店餐饮、媒体等多个领域。近年来尤其注重拓展健康业务,引进世界先进的医学技术,带来国际领先的生命健康管理服务。



挖掘存量用户的价值、提升服务质量、通过智能营销实现精细化用户运营,这些都是房地产行业的痛点所在。粗放型开发商的时代已经结束,企业需要真正落地用户战略,加强业务的创新能力。

◇ 在此背景下,侨鑫国际面临以下挑战:

- ◆高净值业主在购房流程结束后缺乏沟通渠道和方式,传统 CRM 仅能留存业主基本信息,没有业务触点连接能力和业主(会员)智能数字化营销、运营能力;
- ◆品牌服务客户满意度偏低,急需个性化服务提升满意度和服务体验;
- ◆地产、金融、教育等行业间高净值会员资源无法互通,集团缺乏全业态智能数字营销规划和品牌数字资产沉淀;
- ◆新业务(健康)营销推广亟待借助品牌既有会员资源达成营销目标。

营销目标

- ◆建立集团化 SCRM 体系，实现全业态、全流程有效触点整合和连接；
- ◆针对高净值会员群体实现品牌自有社交媒体平台连接、智能营销和营销自动化；

策略与创意

- 1、在多元化战略不断创新驱动下，将地产会员、高尔夫会员、高端会所会员等等多业态会员资源融合发展，实现社群化服务质量的提升。
- 2、通过 O2O 形式的高效应用场景连接，会员主动连接其亲属或租客信息，获取社交关系圈，实现营销全渠道触点数据采集，完善业主画像（营销属性、社交属性），通过数据分析，实现智能营销。

执行过程/媒体表现

(1) 集团管理智能化：实现集团全业态数字营销渠道统一管理，建设多渠道、多账号集团化管控平台。

(2) 会员中心：建立了以用户为中心，数据驱动、持续互动的用户运营平台基本路线，建立了统一的会员管理平台，打通了各个业务平台的数据，在多元化战略不断创新驱动下，将地产会员、高尔夫会员、高端会所会员等等多业态会员资源融合发展，实现社群化服务质量的提升。统一的会员管理，打破了集团多元化经营中的用户壁垒问题，SCRM 平台也以开放的形态接入更多第三方系统。

(3) 智能营销：通过 O2O 形式的高效应用场景连接，会员主动连接其亲属或租客信息，获取社交关系圈，实现营销全渠道触点数据采集，完善业主画像（营销属性、社交属性），通过数据分析，实现精准营销。

切入到服务场景下，群脉构建的是全场景化的会员连接体系。比如，联合生态合作伙伴，侨鑫住宅区打造了“智能门禁”、“访客邀请”，业主在平台上填写上访客车牌号，小区将自动识别，及时放行；在“专属管家”功能上，每一户业主配备一名专属管家，专属管家会基于业主之前的数据资料及问题，即时响应解决问题，同时也提高物业团队效率，实现更高效的连接。

切入到营销场景下，构建多样化的互动营销和交叉营销，将多业态进行融合、关联。比如，为侨鑫高尔夫高净值会员发放酒店餐饮代金券，会员可以将其分享给亲戚朋友使用，在构建完整生态体系的过程中，进一步提升会员满意度。除此之外，写字楼、住宅社区联合商户开展 O2O 营销活动，通过对定向人群发送，促成线下消费等。

(4) 数据分析：建立数据整合为动态个人档案（用户画像），深层次挖掘和运用数据，再推动精准营销和用户体验，最终构成围绕用户全生命周期的，以用户为中心的商业闭环。

在侨鑫会员池里，涉及到三个过程，用户数据沉淀、用户数据挖掘以及用户数据应用。用户数据主要通过微信服务号及会员管理系统所产生，并在交易、活动等行为中更加精准化反映在 SCRM 后台中，形成自动化标签。

用户数据挖掘则涉及到更加复杂的事件分析、路径分析、用户分群等一整套体系，其目的是分析客户潜在的需求，提供针对性的产品和服务，通过适合渠道，在有效时间内接触客户。

通过全业态的用户识别，采集、跟踪用户在不同节点上的不同动作，助力侨鑫集团服务高净值用户群、提升用户体验。以高净值人群的刚性需求-物业中心为基础，规划、建设、运营平台，实现有效连接率超 90%。侨鑫集团 Social CRM 系统—MY KINGOLD，通过全流程用户数据采集分析，实现集团化管控、O2O 场景连接、大数据分析，从而指导品牌市场营销、传播、产品策略等工作。

营销效果与市场反馈

- ◆有效连接超过 10000 名年收入 900 万元以上的高净值人群
- ◆一站式打通房地产、酒店、高尔夫等多业态会员资源
- ◆实现集团内部会员营销的数字化转型和跨行业智能交叉营销

客户评价：

群脉拥有传统企业数字化转型、多元化集团移动端整体解决方案等方面的丰富经验。产品平台 SaaS 部署灵活便利，营销需求定制开发敏捷迅速。

在短短半年时间内，为侨鑫集团过万名年收入逾千万的高净值会员量身打造了集团化会员平台和优质用户体验。

同时为集团营销、会员运营、数据管理等业务板块提供了全业态、全渠道数据采集分析体系，全面推进品牌实效营销及数字资产积淀。

——侨鑫集团对外事务部总监，谢德浩