

版权声明

本内容均属e-works(e-works数字化企业网、武汉制信科技有限公司)会议论坛上所获取的资料，版权归e-works及演讲人单位及个人所有，严禁任何媒体、网站、个人、或组织以任何形式或出于任何目的在未经本公司书面授权的情况下抄袭、转载、摘编、修改本次会议资料内容，另本资料内容禁止上传至百度文库等任何网站。对有违反上述行为而构成的版权侵犯行为，e-works将依法追究其法律责任。

如已是e-works授权合作伙伴，应在授权范围内使用。合作伙伴申请：
e-mail:lxl@e-works.net.cn tel:02787592219/20/21-115

www.e-works.net.cn

e-works数字化企业网

武汉制信科技有限公司



广汽菲克
GAC FCA



请你的朋友
扫一扫

Jeep®

285
278
27319

VIP: 2013092

20151223 2032
JV 销售部服务顾问

张京生

客服热线: 400-878-9999
电话: 18607318091
邮箱: zhangjs@gacfiatauto.com

一诺千金，永不忘记

张京生



第九届中国制造业CIO年会

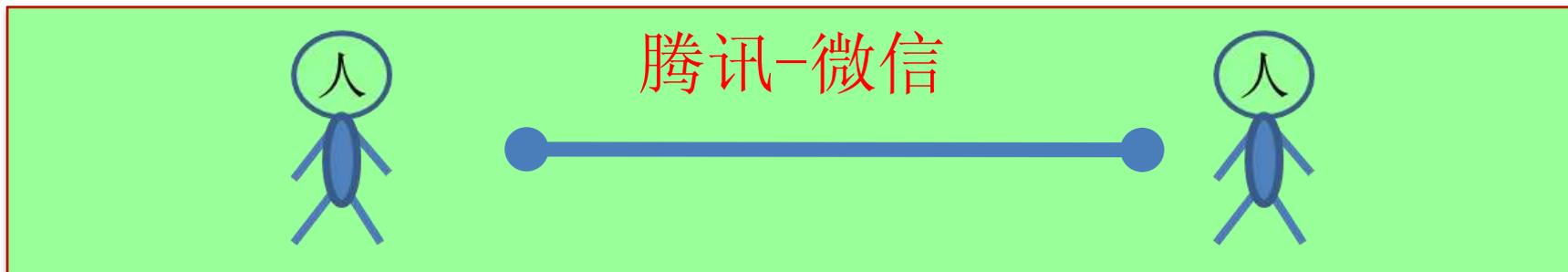
智能制造时代CIO的转型之道

精英聚会 思想盛宴 头脑风暴 业务创新 经验分享 岳麓之夜

2015年12月24日-12月26日 中国·长沙

联接；我是我；一诺千金，永不忘记；互联网时代，氧时代

BAT-建立联接



我是我

我是我

主观

客观

WHAT
WHY
WHEN
WHERE
WHO
HOW

WHAT
WHY
要
HOW

WHEN

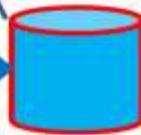
我
WHERE
WHO

微信公众订阅号

全国



特约店



云
微信

用户



微信公众服务号

Web
界面

全国

微信用户管理
ID,位置,时间,
关注点

公司内部
SMS认证
生产销售数据
DMS,CRM,BI等

云
微信

用户

特约店

JV管理员



微信提供的机会

微信提供了一个完全不同的“可能”或者说“机会”。它有几个新特点：人的身份的识别能力，位置的识别能力，记录历史的能力，沟通轻量化

1. 人的身份的识别能力，回答**你是谁**？由于微信的唯一性（无法再两台手机里同时登陆）是他难以被他人仿冒，和随身性（使用的频繁程度）万一仿冒了也会很快感觉到。
2. 知道**你在哪**：微信每5秒钟就会提供粉丝的经纬度位置；可以根据位置来区分不同的用户，进一步完善你是谁。
3. 知道**你做了什么**：根据历史的记录，保留所有的沟通记录，知道你过去做过什么，结合当前的情况，知道你现在需要什么想做什么，对客户提供更需要的更适合他的服务
4. 微信的设计不仅仅是客户可以轻量化，而且服务人员也可以轻量化，这样沟通的双方都使用轻量化工具的沟通，就是**轻量化沟通**；这给客户带来了全时段，专人个性化服务提供了可能。

我是我 <https://myvip.gacfiatauto.com:8088>

显示2027370的VIP卡 显示10秒后，第二个人可以扫描

无法访问 https://myvip.gacfiatauto.com:8088

广汽菲亚特 GAC FIAT

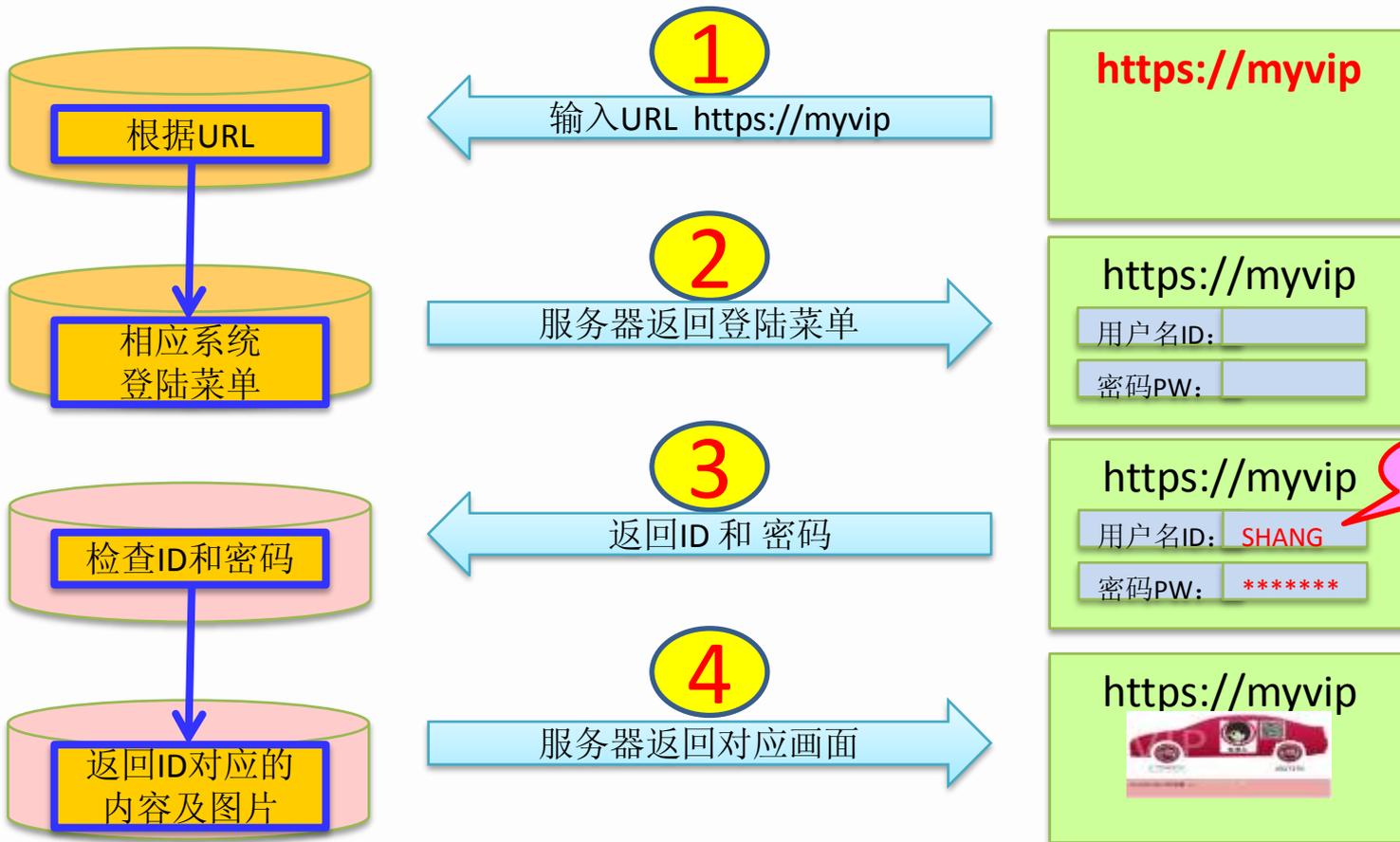
2027370

20140722 0850 当日优惠 1, 三等奖, 车模

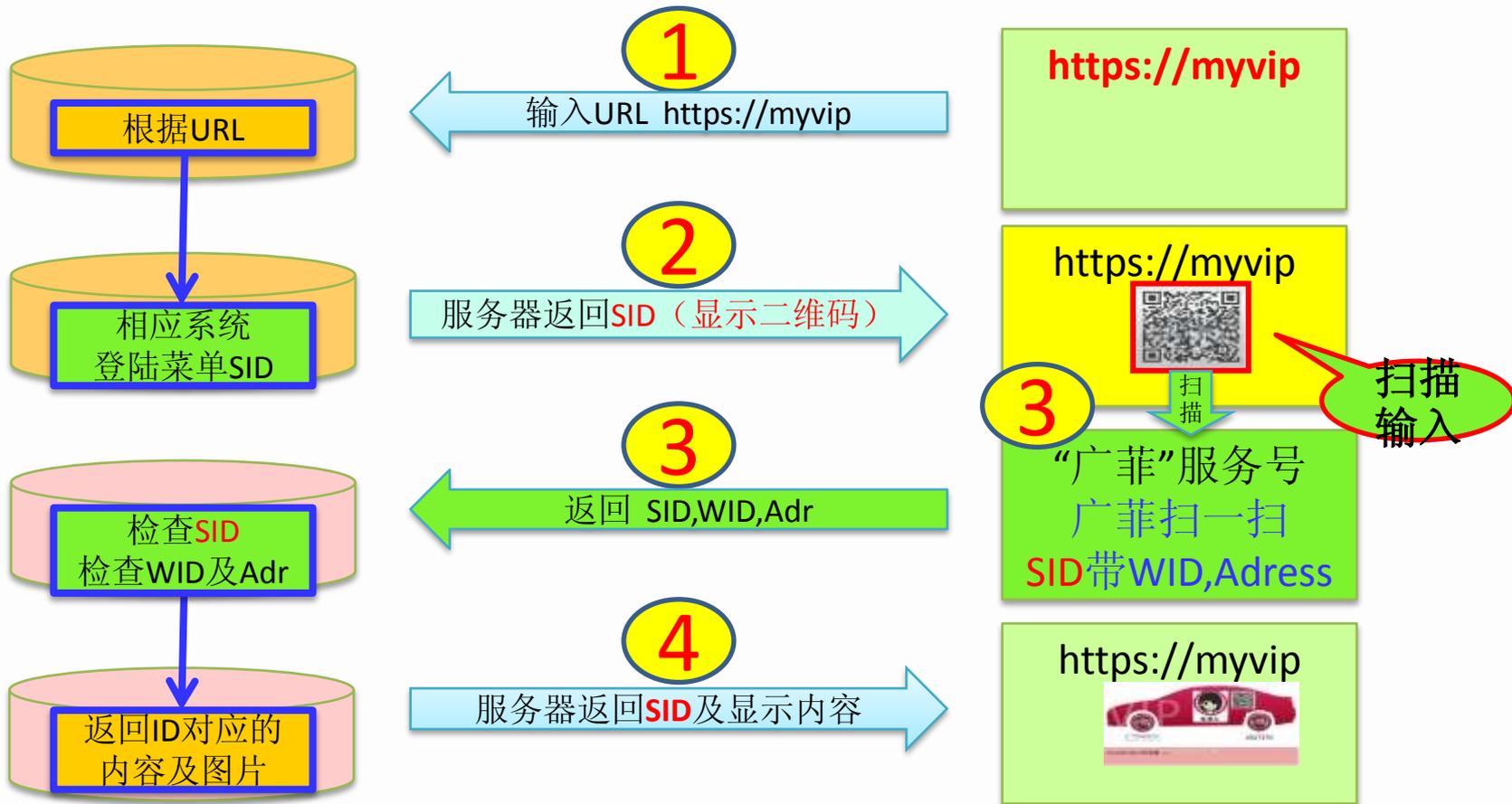
10秒后

79 在广菲输入VIP120 更改下一次的显示时长

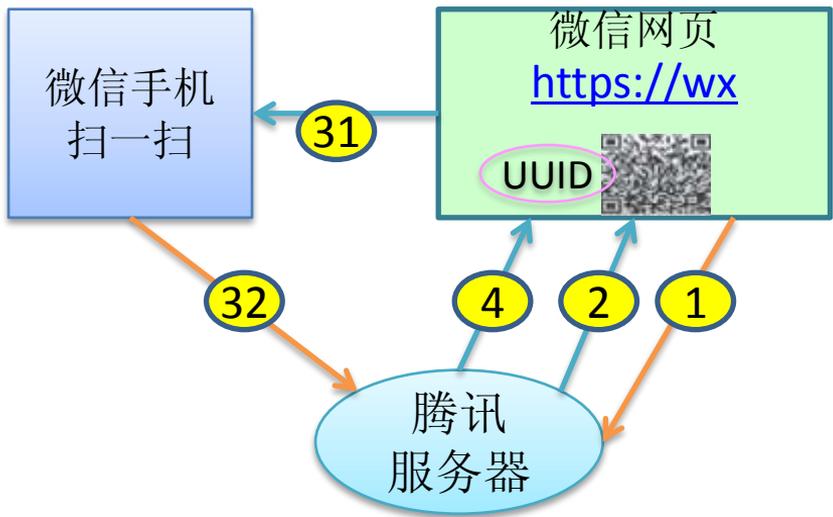
在屏幕上展示我的会员卡 Myvip 传统键盘输入



在屏幕上展示我的会员卡 Myvip 微信广菲扫一扫

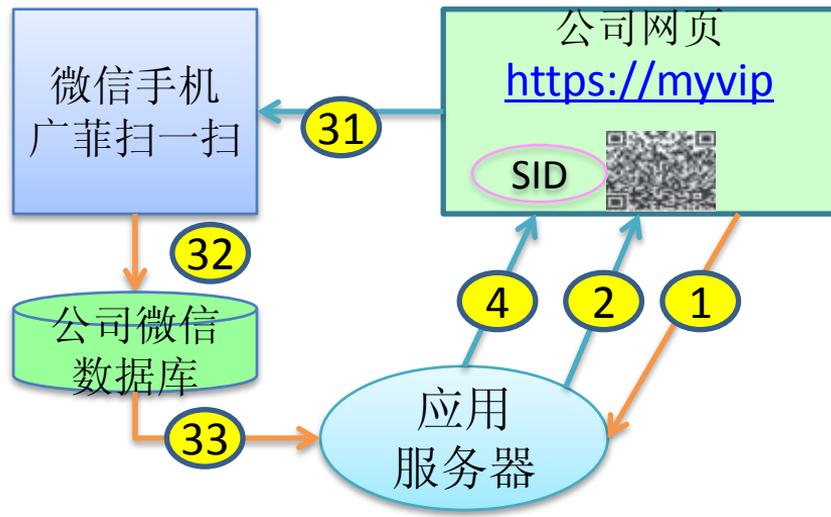


微信网页版登录



1. 打开网站，发请求到服务器
2. 服务器返回UUID，网页客户端进行监听
3. 扫描并传送数据
 - 使用手机扫描二维码，获取UUID
 - 发送访问授权码 access_token和UUID到服务器
4. 根据access_token和UUID生成登录授权码，发送经客户端，通过侦听器获得授权码，往服务器请求用户信息，完成登录过程

广菲扫一扫显示/登陆



1. 打开网站，发请求到服务器
2. 服务器返回SID，网页客户端进行监听
3. 扫描并传送数据
 - 使用手机扫描二维码，获取sid
 - 将sid,aid,wid写入微信数据库，检查SID
 - 发送sid,aid,wid 到服务器，检查权限
4. 将数据库获取信息在SID中进行展示

公司门户 - GAC FCA OA x WDCG x

https://wdcc.gacfiatauto.com:6066/wdcc/login/login



广汽菲克
GAC FCA

登录

登录

公司门户 - GAC FCA OA x WeChat聊天记录 x

https://wdcc.gacfiatauto.com:6066/wdcc/user_manage/wechat_query

微客服聊天记录查询 [微信预约](#) [会议](#) 欢迎用户: 2013092

按年度 按月份 按天 按区间 年 2015 月 12 天 23 按人 按店 选择店 全部 查询

店ID	店服ID	店服名称	客户ID	客户名称	对话类型	对话时间	对话内容
GFCOM1	2013092	张老师	2119363	倪乐	客	2015-12-12 14:55:59	新买的致悦,但是14年12月,是否更换燃油泵
GFCOM1	2013092	张老师	2121667	花谷	服	2015-12-11 22:26:03	语音: 说话可以翻译成文字发给对方!
GFCOM1	2013092	张老师	2121667	花谷	服	2015-12-11 22:25:48	是的,可以这样对话的
GFCOM1	2013092	张老师	2121667	花谷	客	2015-12-11 21:35:11	请问这是克莱斯勒公司的微信公众号吗?
GFCOM1	2013092	张老师	2121666	李楠	客	2015-12-11 20:37:53	扫描员工卡
GFCOM1	2013092	张老师	2015691	曾婕	客	2015-12-11 19:14:13	扫描员工卡
GFCOM1	2013092	张老师	2121661	邓欠华	客	2015-12-11 18:56:57	扫描员工卡
GFCOM1	2013092	张老师	2121660	帆妈	客	2015-12-11 18:56:28	扫描员工卡
GFCOM1	2013092	张老师	2060177	强	客	2015-12-11 18:53:25	扫描员工卡
GFCOM1	2013092	张老师	2121656	dylanli	客	2015-12-11 18:26:39	扫描员工卡
GFCOM1	2013092	张老师	2121655	海虹	客	2015-12-11 18:25:44	扫描员工卡
GFCOM1	2013092	张老师	2121653	谢谢	客	2015-12-11 18:24:42	扫描员工卡
GFCOM1	2013092	张老师	2121650	gzh	服	2015-12-11 17:23:21	一直以来
GFCOM1	2013092	张老师	2121650	gzh	客	2015-12-11 17:22:41	FFF
GFCOM1	2013092	张老师	2121650	gzh	客	2015-12-11 17:17:33	10
GFCOM1	2013092	张老师	2121650	gzh	服	2015-12-11 17:16:35	永远不丢失
GFCOM1	2013092	张老师	2121650	gzh	服	2015-12-11 17:16:22	你好
GFCOM1	2013092	张老师	2121650	gzh	客	2015-12-11 17:15:40	语音:不是按住说话以后怎么翻译的!
GFCOM1	2013092	张老师	2121650	gzh	服	2015-12-11 17:15:23	语音:这是翻译的事情不是我的错!
GFCOM1	2013092	张老师	2121650	gzh	服	2015-12-11 17:15:13	语音:啊!
GFCOM1	2013092	张老师	2121650	gzh	服	2015-12-11 17:14:52	语音:老公经理龚总!
GFCOM1	2013092	张老师	2121650	gzh	客	2015-12-11 17:12:02	扫描员工卡
GFCOM1	2013092	张老师	2121625	小情绪。	客	2015-12-11 02:17:13	不知道我的有没有在召回范围内
GFCOM1	2013092	张老师	2121625	小情绪。	客	2015-12-11 02:16:47	还有就是想咨询下关于菲翔召回的问题
GFCOM1	2013092	张老师	2121625	小情绪。	客	2015-12-11 02:16:13	能给查下地址吗
GFCOM1	2013092	张老师	2121625	小情绪。	客	2015-12-11 02:16:00	请问江苏无锡的4S店在哪?
GFCOM1	2013092	张老师	2121625	小情绪。	客	2015-12-11 02:15:35	您好
GFCOM1	2013092	张老师	2121553	克莱斯勒市场总监j。	服	2015-12-09 19:53:32	你好,有时间再沟通一次
GFCOM1	2013092	张老师	2121553	克莱斯勒市场总监j。	客	2015-12-09 17:29:03	(:)
GFCOM1	2013092	张老师	2121553	克莱斯勒市场总监j。	服	2015-12-09 17:28:52	说错了,对不起

共有 112 条记录 当前第 3 页, 共 4 页

首页 上一页 下一页 尾页 跳转至 3 页 转

KPI

支持服务

帮助用户了解事实，
支持**自己**的行动

管理服务

帮助用户了解事实，
指导**他人**的行动

服务：提供用户需要的信息： 目的，价值

系统 = 及时将客观事实记录下来，保持一致-事实求是

互联网时代

CCTV 2
财经

搜狐视频

tv.sohu.com



互联网时代 THE INTERNET AGE

- 第1集 《时代》
- 第2集 《浪潮》
- 第3集 《能量》
- 第4集 《再构》
- 第5集 《崛起》
- 第6集 《迁徙》
- 第7集 《控制》
- 第8集 《忧虑》
- 第9集 《世界》
- 第10集 《眺望》

互联网时代特点

1

- 蒸汽机，汽车，飞机，现代的机器都是延伸了人的肢体和扩大了人的力量
- 电视，手机，电脑，通信设备是延伸了人们的眼睛耳朵，还是人体器官的物理功能的延伸。
- 互联网是人的思想的扩展和延伸，能量不同，是一个新的开始。

2

- 人的大脑的扩展和延伸，带来的永不忘记，打破所有的信息不对称的进程的加速；
- 在原有的信息处理情况下的经验和方法将失去效力，过去的成功会成为包袱。

3

- 每滴水都是大海的儿女，它总是从离开白云的地方向着大海奔去，不管遇到什么困难，永不停步；在这条路上有许多阻碍，它必须不断的调整方向和停顿，由此形成了河流和湖泊。
- 如果大地成为一张平面玻璃，每一滴水都会以最近的直线流向大海，河流不见了。
- 互联网时代的信息就像玻璃上的水滴，不依靠河流-渠道走向自己的目的地。

互联网时代 人类似乎被分成了三类人群

第6集 《迁徙》

数字**原住民**

伴随网络成长的“数字原住民”，网络生活已是他生命本能的一部分

数字**移民**

那些在技术爆炸之前的传统社会中成长起来的“数字移民”，正在艰难的学习中，向网络新大陆迁徙。

数字**难民**

而“数字难民”则远离着数字文化，生活在过往经验塑造的旧大陆之中。

人类生活向数字化时代、向互联网全面的迁徙，是一个时代性的人类课题和不可阻止的人类命运。不论你是不是网民，无论你远离互联网还是沉浸其中，你的身影都在这场伟大的迁徙洪流中。

超越人类经验的大迁徙，**温暖**而**无情**地开始了。

互联网时代是“氧时代”



星时代：有形

高大上，不容易



云时代：有形+无形

有更好，可以无

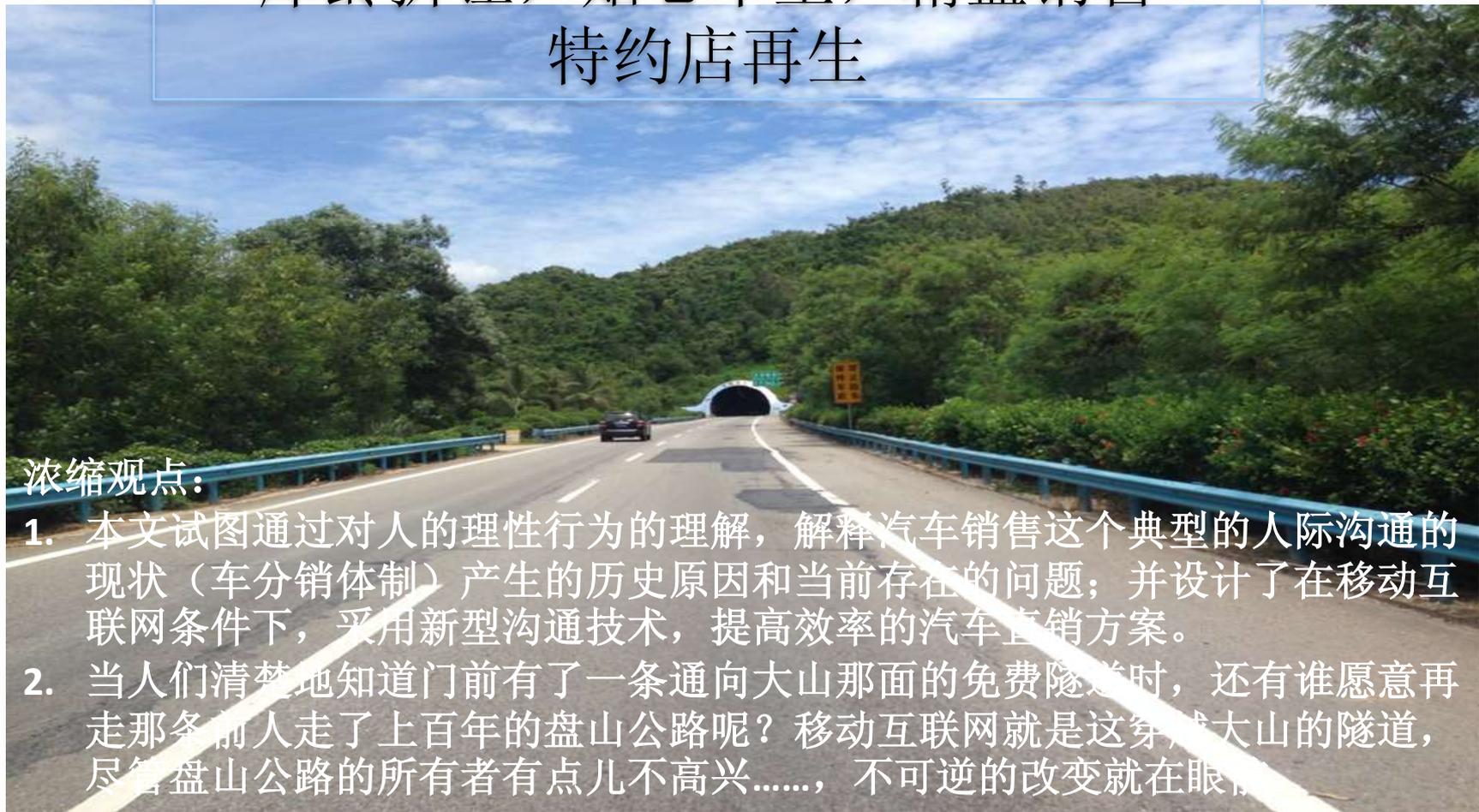


氧时代：无形

看不见，离不开，跑不了

以提高沟通效率为目的IT技术环境的发展
经过了“有形”到“有形+无形”的阶段，现在进入“无形”阶段。

库龄折让，贴心车主，精益销售 特约店再生



浓缩观点：

1. 本文试图通过对人的理性行为的理解，解释汽车销售这个典型的人际沟通的现状（车分销体制）产生的历史原因和当前存在的问题；并设计了在移动互联网条件下，采用新型沟通技术，提高效率的汽车直销方案。
2. 当人们清楚地知道门前有了一条通向大山那面的免费隧道时，还有谁愿意再走那条前人走了上百年的盘山公路呢？移动互联网就是这穿越大山的隧道，尽管盘山公路的所有者有点儿不高兴……，不可逆的改变就在眼前。

联接；我是我；一诺千金，永不忘记；互联网时代，氧时代



广汽菲克
GAC FCA



请你的朋友
扫一扫

Jeep

285
278
27319

VIP: 2013092

- 我是我 <https://myvip.gacfiatauto.com:8088>
- 永不忘记 <https://wdcc.gacfiatauto.com:6066>

