

HKT 摯誠為你



雲端ICT技術如何推動O2O營商策略

香港電訊有限公司
商業客戶產品及市務高級經理

葉安迪先生

日期:2018年6月6日

電訊盈科集團成員





O2O 策略



DIGITAL MARKETING



營運4大要素



控制營運成本



以客為本



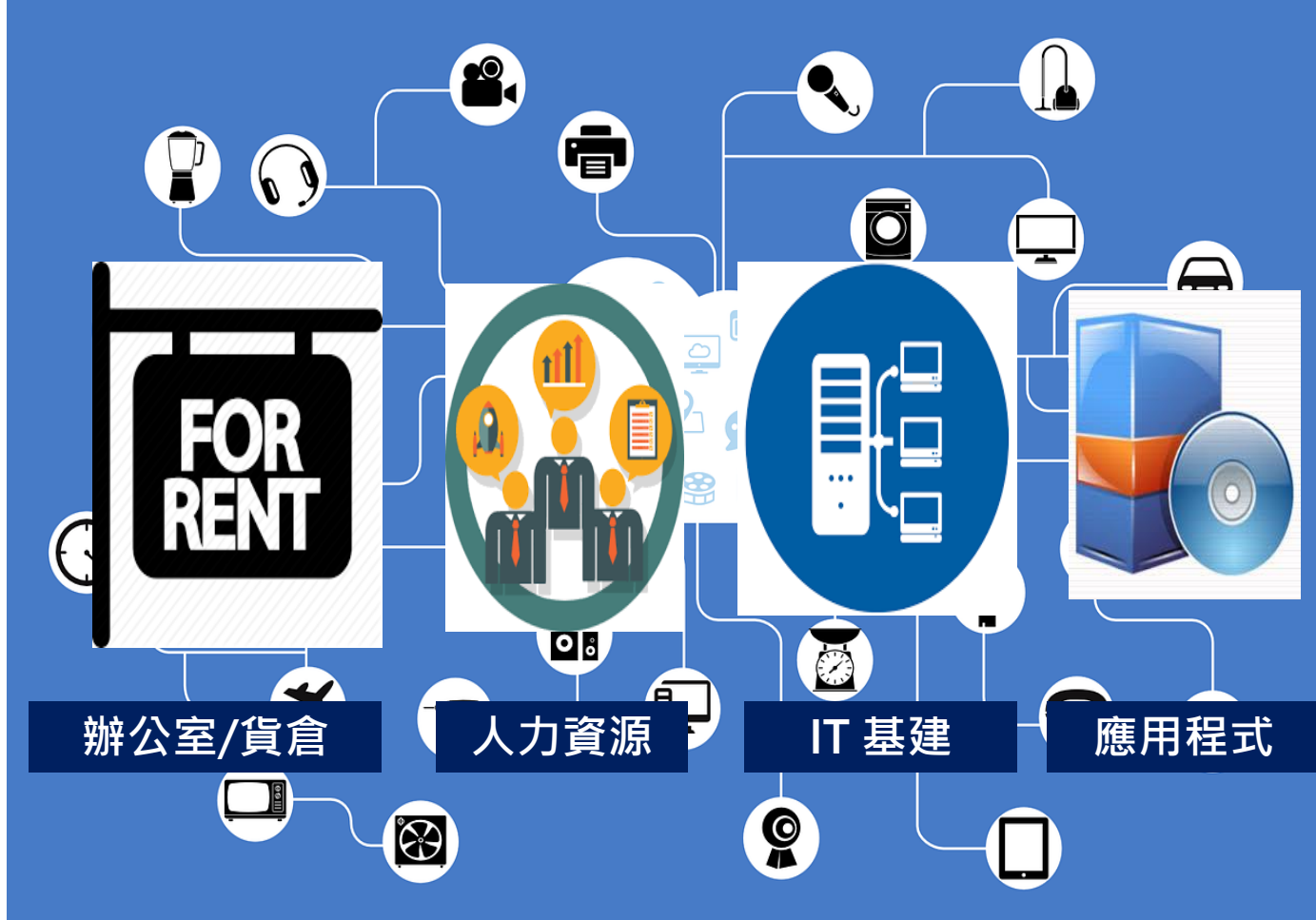
善用流動通訊



資料管理



控制營運成本



雲端技術 + ICT方案

1. Software as a Service- 彈性收費模式、在線服務、提供上網支援
2. 雲端: 資訊儲存及伺服器功能



-大數據分析

透過ICT 方案收集及分析有關數據，協助預計客戶行為



-客戶聯繫

透過社交網絡或流動通訊提供實時客服及資訊，緊扣與客戶關係



-客戶忠誠

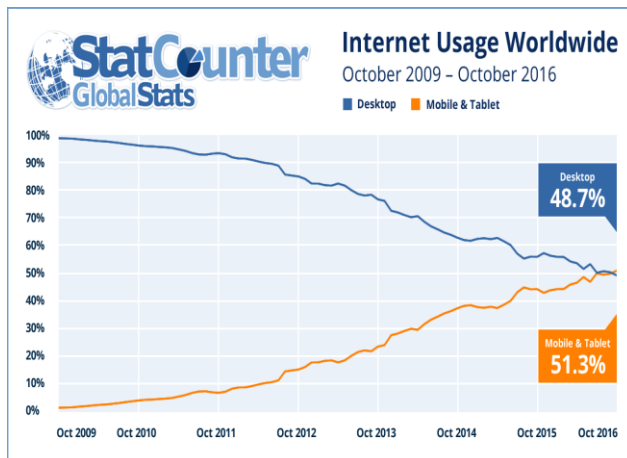
透過CRM系統設立會員儲分系統，加強客戶忠誠度



以客為本



善用流動通訊



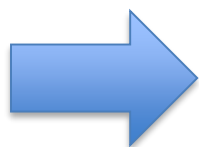
利用手機或平版電腦上網數量已多過桌面電腦

(Stat Counter Nov 1, 2016)

Conversion Rates by Device		Q3 2015	Q4 2015	Q1 2016	Q2 2016	Q3 2016
GLOBAL	Traditional	3.58%	4.30%	3.91%	3.76%	3.45%
	Smartphone	1.51%	1.43%	1.47%	1.45%	1.27%
	Tablet	3.24%	3.83%	3.32%	3.25%	2.98%

桌面電腦與流動通訊工具在電子商務平台交易同樣重要

(Smart Insight Mar 1, 2017)



1. 業務無間斷運作，保持與客戶聯繫
2. 固網與流動通訊配合更為重要
3. 支援不同流動營銷應用程式



網絡保安

- 防範勒索軟件及其他惡意程式攻擊
- 免受黑客攻擊



安全存取資料



雲端儲存及管理

- 安全數據中心/中港支援
- 網上及離線數據整合

ICT應用策略



固網流動通訊結合

將公司固網電話流動化



行銷策略及大數據分析

利用社交網絡與客戶保持互動，獲得市場及客戶分析資訊



雲端方案應用

提供不同營運方案例如POS、CRM等



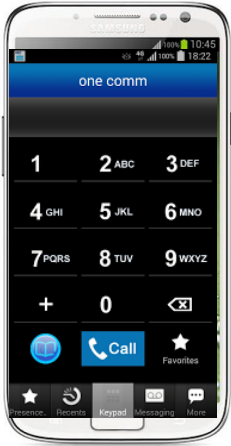
網絡保安及檔案備份

加強網絡保安，安全備份資料，免受勒索軟件威脅，雲端備份及儲存資料

目的 / 獲益

- 加強流動力及生產力
- 減低租辦公室/貨倉及其他預先資本支出
- 透過新媒體接觸客戶，理解購買行為
- 免受網絡攻擊威脅，確保公司資產安全無虞
- 減輕營運成本，提高效益

雲端通訊方案



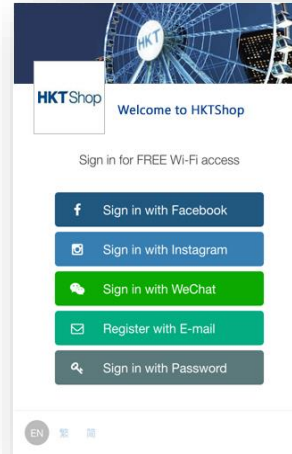
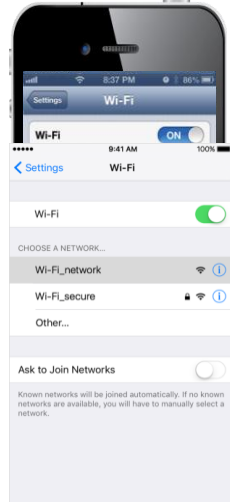
- 遙距控制智能手機接收公司來電及傳真
- 外出辦公時以您公司的電話號碼作為顯示來撥打電話
- 身在海外利用雲端透過手機接收公司來電
- 閱覽傳真自動轉發傳真郵件至電子郵件
- 閱覽留言信箱顯示留言者電話號碼、留言日期、時間

1. 與客戶保持聯繫
2. 提高公司形象
3. 何時何地處理公司業務

ICT應用: O2O策略4大部份



吸引客戶



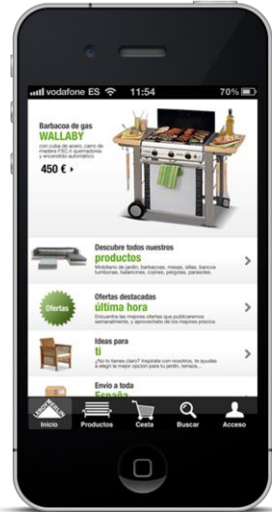
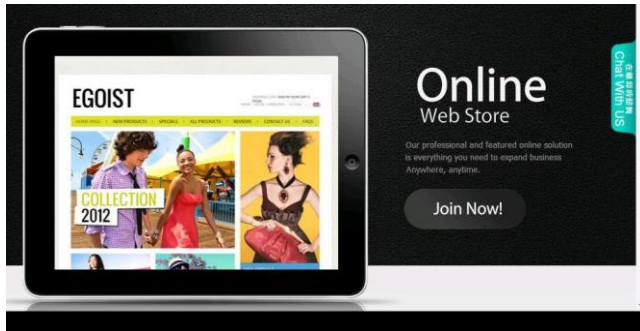
- 零售商可透過WiFi 下載 e-Coupon/ 商店APP / 展示產品目錄/ 加入社交網絡 Fan page
- 更可透過不同網上行銷方法增加客戶流量
- 分析fans流量、行為及背景



發揮實體店的機力，顧客信心倍！

- 全景+VR模式建立網店
- 配合優惠禮卷及銷費平台
- 連接社交平台

面對客戶



- 與客戶在社交網絡互動
- 不同社交網絡服務提供營銷及行銷機遇
- 提供 Responsive 網上商店 & 手機APP
- 網站支持不同付款方式
- 銜接APP網店/網店/實體店(POS) · 即時數據同步

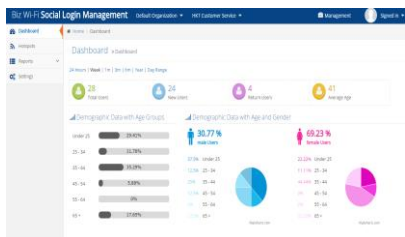
客戶分析/管理



- POS 管理系統，提供會計、庫存管理等服務，包括即時更新價格產品、庫存數量、交易記錄同步處理，簡易快捷地管理庫存及銷售紀錄。
- CRM 客戶管理，更可以設立會員制度，加上積分系統，用作行銷與推廣策略回饋尊貴會員
- **綜合同步管理貨存及會員系統包括：庫存數量、消費紀錄及積分優惠等，實時同步更新多個平台及裝置，數據庫及資料傳輸加密**



- 網站 / 商店: 提供銷售分析報表包括熱賣產品、產品點擊率。客戶行為、背景分析。
- **全方位掌握數據，規劃更精準及有效的營銷策略**



ICT 應用: 數碼辦公室

辦公室數碼化



電訊服務



文件管理



Word PowerPoint Excel

OneNote Outlook

營運方案



客戶管理



存倉管理



會計/HR

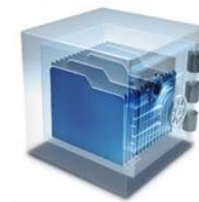
基礎設施



網絡保安



雲端儲存



雲端備份

ICT應用: 網絡保安及資訊安全管理



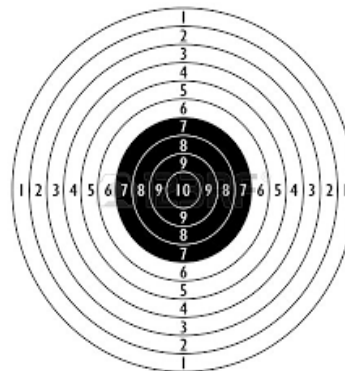
AntiVirus Scan
掃描電腦病毒



Anti-Spamming
過濾垃圾電郵



Anti-Hacking
防衛駭客攻擊



PC-AntiVirus
周全電腦保安



Auto Cloud
Backup
自動雲端備份

1. 阻擋勒索軟件或其他惡意程式攻擊
2. 安全儲存公司資訊

為中小企
提供各種全面及創新的
雲端ICT方案





Andy Yip

Direct: 2883 9623

Email: andy.yip@pccw.com

Thank You