

# 以数据为中心推动客户战略的五大方法

1.

- B2B 公司认为，未来数字交易的重要性将是传统销售交互的**两到三倍**。<sup>1</sup>
- 客户忠诚度遥遥领先的公司收入增长速度大约是同行业其他公司的**2.5 倍**。<sup>2</sup>



## 留住正确的客户



2.

- 近**三分之一**的客户会在自己喜爱的品牌带给自己一次糟糕的体验后，便不再与其进行业务往来。<sup>3</sup>
- **23%** 的客户如今对公司的信任度远低于五年前。<sup>4</sup>



## 制定基于关系的决策



3.

- **75%** 的客户希望响应时间更短，**55%** 的客户想获得跨渠道的一致性。<sup>5</sup>
- 2020 年，电子商务销售总额达到 4.2 万亿美元，是 2014 年的**三倍**。<sup>6</sup>



## 优化数字交互



4.

- **75%** 的公司已经开始或计划采用自动化业务流程。<sup>7</sup>
- **92%** 的高管担心不当使用数据和分析会损害公司声誉。<sup>8</sup>



## 集中进行客户引导



5.

- **52%** 的营销人员根据客户交互和反馈来调整营销战略和战术。<sup>9</sup>
- **88%** 的客户体验 (CX) 专业人士认为人工智能将赋能而非取代代理商。<sup>10</sup>



## 快速响应客户反馈



## 如何实现数据驱动

完整的客户视图包含所有结构化、非结构化、内部和外部数据，并提供有效吸引客户的新视角。

- **创建关于客户的上下文** — 关联和连接数据以优化客户上下文，从而创建超定向细分群体、实现个性化的交互，并获得前所未有的深刻洞察。
- **管理许可** - 通过将许可数据和政策与特定的个人和渠道关联起来，把隐私和保护转化为优化客户体验的机会。
- **修复和管理客户数据** — 通过建立唯一真实版本的数据来简化客户引导流程、并购活动、合规计划和运营报告。
- **利用人工智能和机器学习实现扩展** — 模拟人类作出决策，训练自动匹配客户记录的算法，从而加速实现新的重大突破，并扩展为可轻松处理数十亿条客户记录。

想要充分释放**客户数据**的潜能？  
了解 **360° 视图**如何提升客户忠诚度。

下载电子书以了解更多信息

<sup>1</sup> <https://www.mckinsey.com/business-functions/marketing-and-sales/our-insights/the-b2b-digital-inflection-point-how-sales-have-changed-during-covid-19>

<sup>2</sup> <https://hbr.org/2020/01/the-loyalty-economy>

<sup>3</sup> <https://www.pwc.com/us/en/advisory-services/publications/consumer-intelligence-series/pwc-consumer-intelligence-series-customer-experience.pdf#page=9>

<sup>4</sup> <https://www.accenture.com/sa-en/insight-exceed-expectations-extraordinary-experiences>

<sup>5</sup> <https://towardsdatascience.com/the-dos-and-donts-of-customer-service-automation-a1f3bb866330>

<sup>6</sup> <https://www.statista.com/statistics/379046/worldwide-retail-e-commerce-sales/>

<sup>7</sup> <https://www.mckinsey.com/business-functions/operations/our-insights/the-automation-imperative>

<sup>8</sup> <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/xx/pdf/2018/02/guardians-of-trust.pdf>

<sup>9</sup> <https://www.salesforce.com/blog/2019/01/marketing-statistics-to-know.html>

<sup>10</sup> <https://customerthink.com/6-ways-to-enhance-cx-in-2020/>