

中国电信集团权益中心 生态权益经营模式创新

- ◆ **广告主:** 中国电信
- ◆ **所属行业:** 电信运营商
- ◆ **执行时间:** 2017.01.10-2019.09.01
- ◆ **参选类别:** 客户体验类

愿景与目标：从客户经营到生态权益经营，提高用户在网感知

借助权益，开展客户价值经营，
年拉动权益订单1000万单

1、搭建一个功能完善的全国集约权益运营中心



2、权益运营填充产品价值，实现有价值的客户经营



面临挑战 (1/2) : 各省权益运营粗放, 用户运营与服务体系混乱

运营平台多

- **多方运营**: 各部门、各层级各自运营, 运营不统一
- **重复建设**: 开发需求等重复对接、重复建设

权益分类 散乱

- 权益分类混乱, 无统一规划
- 权益分散在各个平台, 无统一输出

无完整 会员体系

- 权益营销以单次活动为主, 无完整性体系

面临挑战 (2/2) : 各省权益营销界面不统一, 用户体验感知混乱

定价不统一

- **某电信**: 优酷会员 (月卡) 7折优惠, 销售价**14元**
- **电信某平台**: 优酷会员 (月卡) 销售, 购买价**20元**



某省权益活动

某平台购买入口截图

宣传不统一

- **无统一品牌及口号**: 各方独立经营, 不利于品牌打造, 占领用户心智
- **宣传节奏不统一**: 各方自主宣传, 节奏不统一, 用户感知混乱



各省权益宣传主题

用户体验不统一

- **内容不统一**: 各自拓展, 内容参差不齐
- **界面不统一**: 展示不统一、领取流程不统一、使用规则不一致

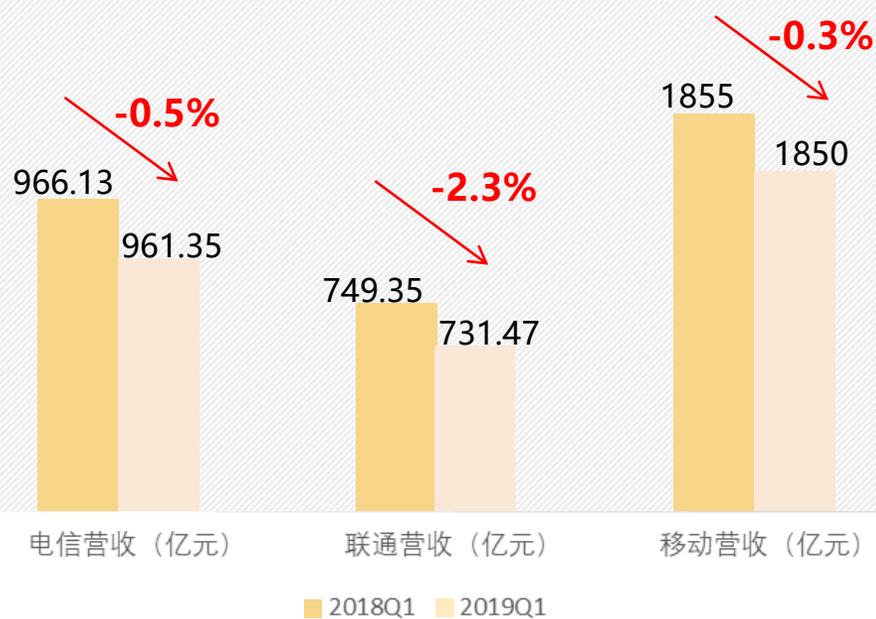


各省权益用户界面

客户洞察：用户通信需求趋于饱和，内容消费与权益需求增长

国内运营商一季度收入负增长

2019年一季度运营商营收同比下降



注：截止2018年底，国内人均拥有手机号码1.12个

用户内容消费需求新趋势

内容消费快速增长

- 2018年12月，人均周上网时长27.6小时，其中内容类占比56.6%
- 内容类应用总上网时长较18年年中提高8.2%

生态化会员成为热点

- 18年6月，付费内容会员人均使用时长同比上升15%
- 视频类会员增长较快，爱奇艺2018年Q3会员规模8070万，同比增长89%，总收入69亿

用户层级化和圈层化明显

- **层级化**：经济水平决定消费取向，如快手3-4线用户占62.8%
- **圈层化**：以网民兴趣划分垂直细分需求，如二次元、音乐、美妆等

总体策略：以用户为中心，打造权益运营平台，建立 CPC会员体系



To B

权益赋能模块

深度赋能省市开展权益运营

- 权益赋能
- 营销赋能

To C

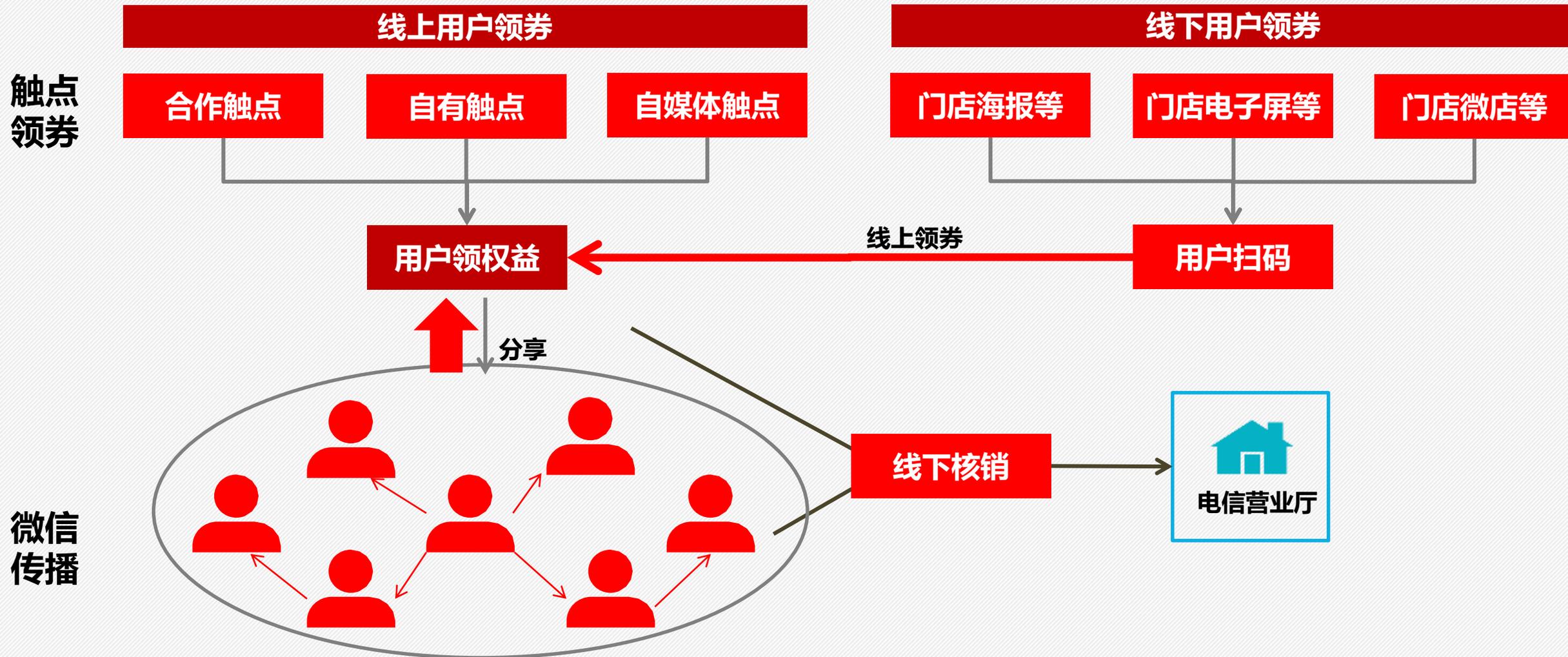
权益展示模块

围绕用户生命周期提供权益服务

- 会员体系承载
- 多形态
- 全渠道加载

权益平台
两大模块

客户旅程：打通线上线下渠道，优化用户旅程



CPC会员体系：从用户角度出发，凸显会员价值，打造成长性会员体系

以99元畅享套餐为例：





会员名
畅享99套餐



白银

会员尊享权益

<div style="border: 1px solid gray; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="border: 1px solid gray; border-radius: 50%; width: 15px; height: 15px; margin: 0 auto;"></div> </div> <p>积分 3倍增</p> <p style="color: red;">价值35.64元</p>	<div style="border: 1px solid gray; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="border: 1px solid gray; border-radius: 50%; width: 15px; height: 15px; margin: 0 auto;"></div> </div> <p>两次宽带 上门服务</p> <p style="color: red;">价值100元</p>	<div style="border: 1px solid gray; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="border: 1px solid gray; border-radius: 50%; width: 15px; height: 15px; margin: 0 auto;"></div> </div> <p>免费换卡</p> <p style="color: red;">价值22元</p>
<div style="border: 1px solid gray; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="border: 1px solid gray; border-radius: 50%; width: 15px; height: 15px; margin: 0 auto;"></div> </div> <p>赠送50G 流量</p> <p style="color: red;">价值300元</p>	<div style="border: 1px solid gray; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="border: 1px solid gray; border-radius: 50%; width: 15px; height: 15px; margin: 0 auto;"></div> </div> <p>天翼云盘 铂金会员</p> <p style="color: red;">价值480元</p>	<div style="border: 1px solid gray; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="border: 1px solid gray; border-radius: 50%; width: 15px; height: 15px; margin: 0 auto;"></div> </div> <p>预存 500送500</p> <p style="color: red;">价值500元</p>
<div style="border: 1px solid gray; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="border: 1px solid gray; border-radius: 50%; width: 15px; height: 15px; margin: 0 auto;"></div> </div> <p>爱奇艺 会员</p> <p style="color: red;">价值198元</p>	<div style="border: 1px solid gray; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="border: 1px solid gray; border-radius: 50%; width: 15px; height: 15px; margin: 0 auto;"></div> </div> <p>优惠券 礼包</p> <p style="color: red;">价值1200元</p>	<div style="border: 1px solid gray; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="border: 1px solid gray; border-radius: 50%; width: 15px; height: 15px; margin: 0 auto;"></div> </div> <p>更多优惠 敬请期待</p>

会员最高可享2835元权益



会员价值数字化

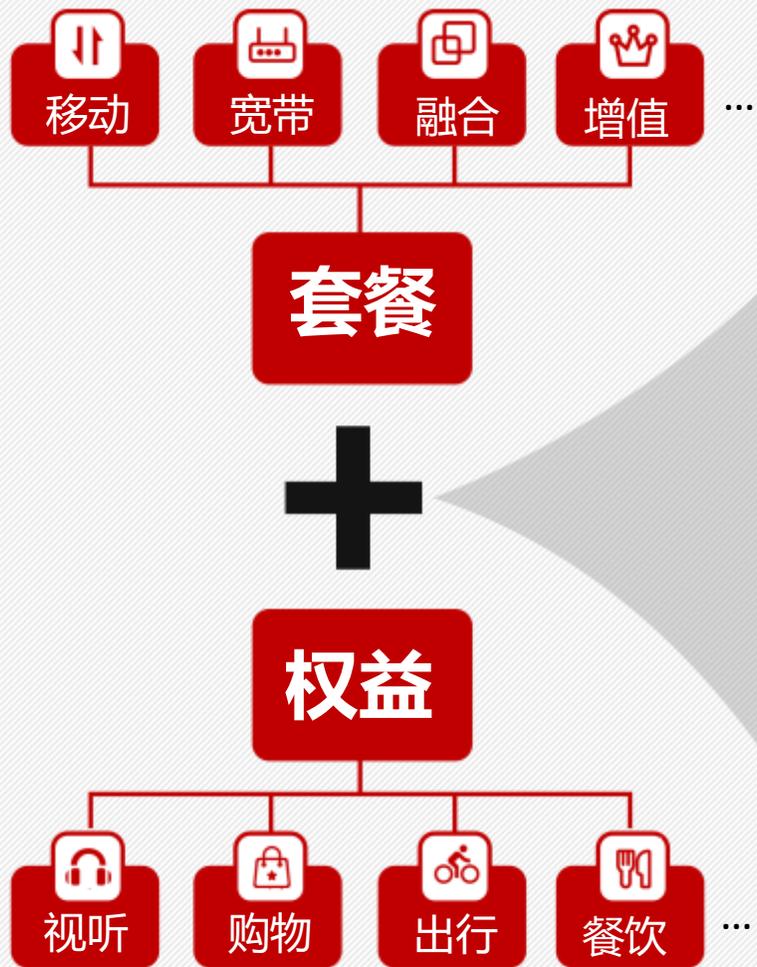
- 叠加权益，涵盖服务、产品、生态等
- 权益价值数字化，凸显价值

会员成长体系

- 设计白银、黄金、钻石等层级
- 通过升档、预存，引导会员价值成长

CPC会员体系：产品叠加权益，凸显差异化价值

权益套餐营销4字诀



选

遴选互联网热门权益，根据用户属性大数据，设计权益匹配模型，累计建模超50个。

销

1. 精准匹配目标用户，开展精准推送
2. 权益合作方嵌入销售入口，已合作183个触点。

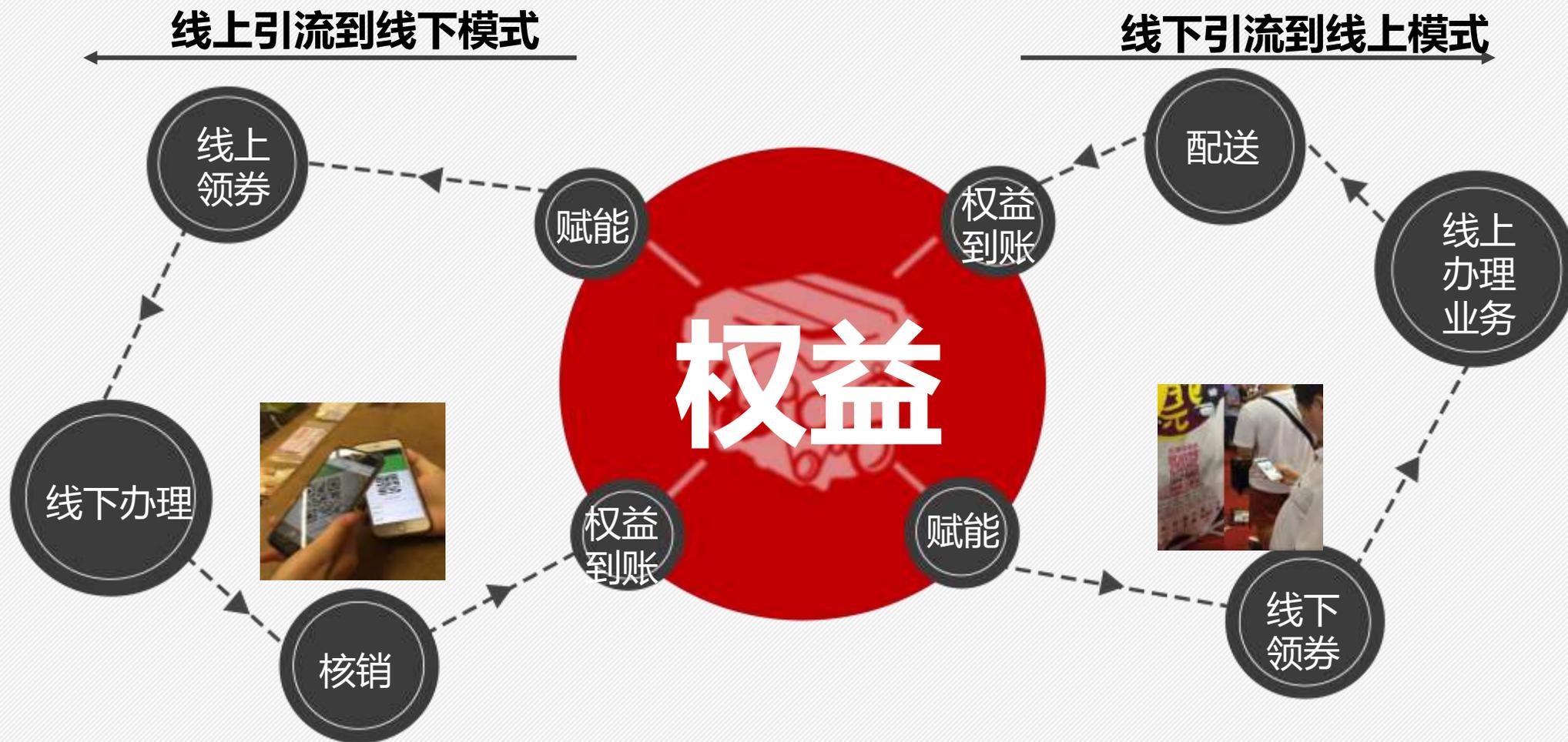
绑

- 1、定期校验用户状态，离网即取消权益，延长用户在网
- 2、引导用户用手机号码安装注册热门应用，提高离网成本

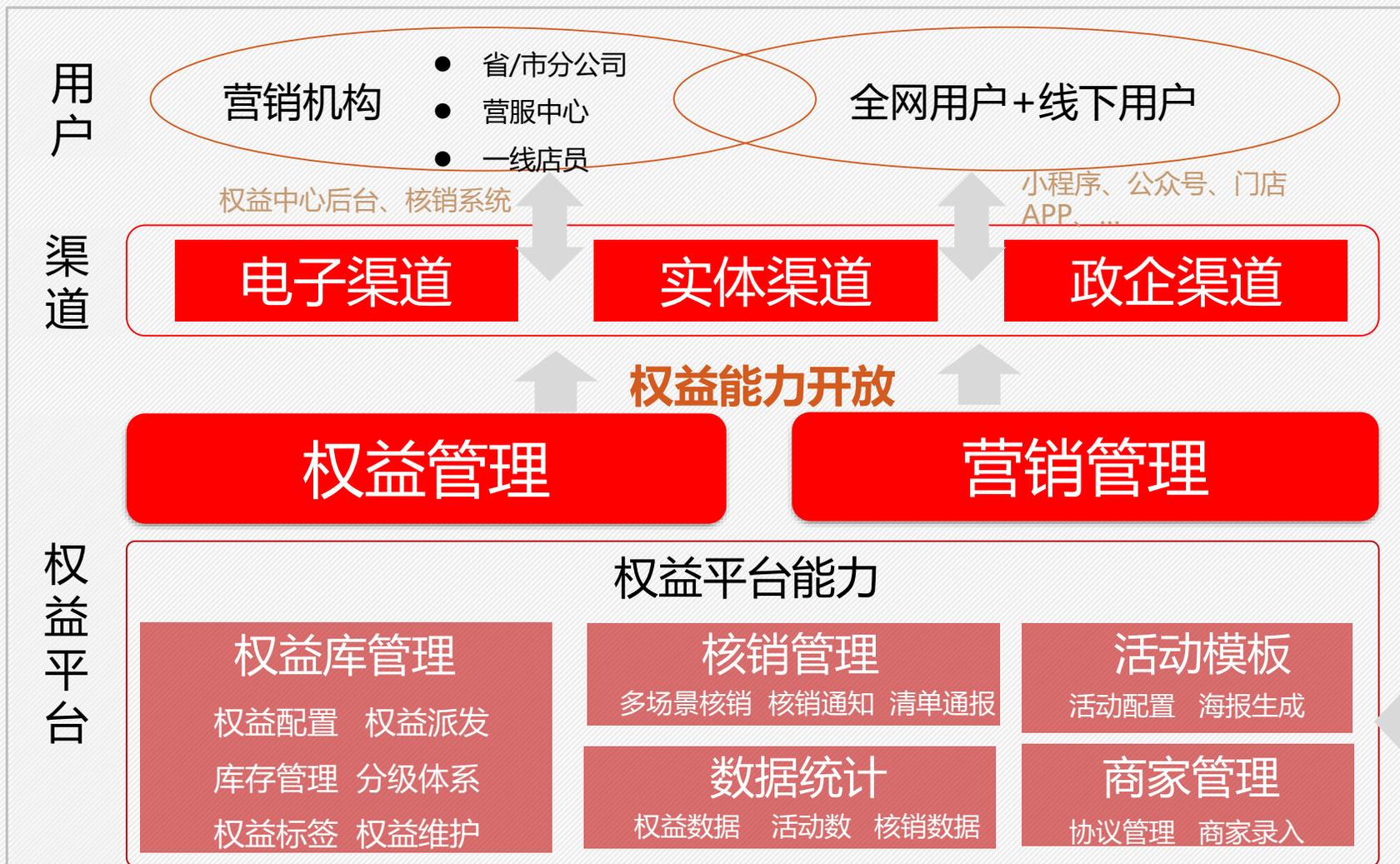
触

打造面向用户的权益中心（公众号+小程序），定期开展权益活动触达用户，保持用户活跃

CPC会员体系：渠道协同叠加权益，提升综合渠道营销效能



权益赋能模块：聚焦权益管理和营销能力，赋能一线



权益赋能

- 集约头部权益资源、支撑各省引入权益
- 权益调用、权益结算

营销赋能

- 营销活动工具
- 营销能力输出

数据赋能

- 大数据能力建设
- 大数据驱动运营

内部接口能力

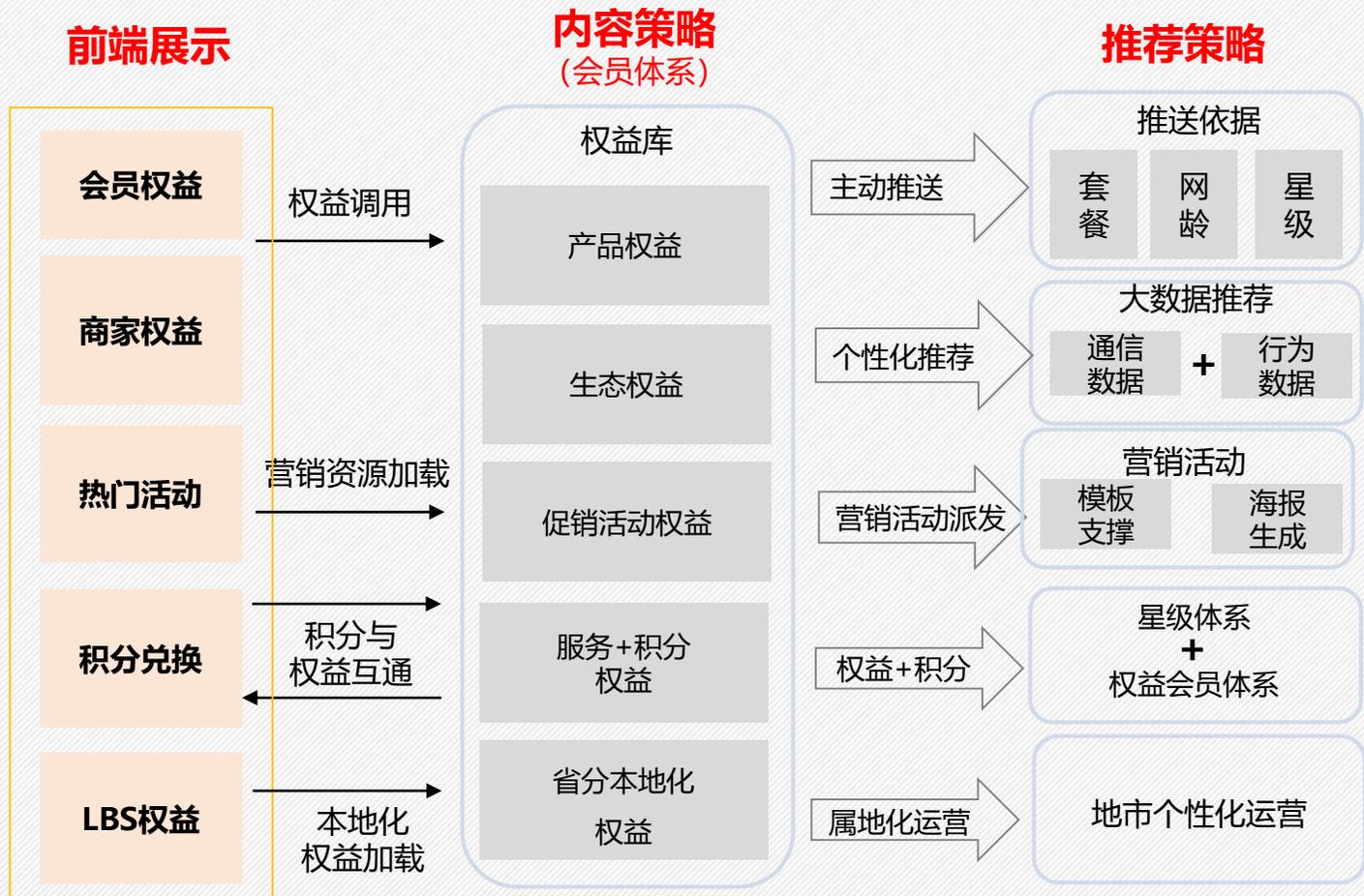
CRM+PPM+订单中心

外部能力

权益接口赠送+卡密赠送

权益展示模块：打造面向用户的统一经营界面

内容板块规划及策略



支持多形态，嵌入全渠道



创新亮点 (1/2) : 618线上线下全国营销活动, 拉动业务60万单

应用权益营销平台, 在全集团首次实现“主题统一, 流程统一, 数据统一”的渠道协同活动, 是中国电信综合渠道建设的一次关键里程碑!

活动全国组织

集团活动发文

业务通知单			
制发单位:	销售及渠道拓展事业部	签发:	马杉 (2018-04-27)
编号	中国电信渠道业〔2018〕25号	版本	首次
主送单位	集团公司各省级分公司, 股份公司并转各省级分公司		
抄送单位	集团公司领导; 离网及副总理 天翼电子商务公司(支付公司), 电子渠道运营中心 公司内网; 市场部		
任务事项 (标题)	关于开展618线上线下协同促销活动安排的通知		
集团公司已于4月25日就618线上线下协同促销活动进行了部署(详见附件1), 请各省公司认真落实, 加快活动筹备, 打通线上线下流程, 确保618期间引爆宽带销售高峰。现将相关要求通知如下:			

618活动方案



活动宣贯与汇报



618活动**31**省市全部参与, 预计全集团将有**5万+**家门店、**20万+**店员参与活动承接与核销。

创新亮点 (2/2) : 双十一线上线下全国权益营销活动, 拉动业务80万单

聚合内外部优质资源, 集约平台提供支撑能力, 开展三大专场活动

内部专场



- 线上领券, 线下销售

京东专场



- 线上销售, 线下派单
- 线上领券, 线下核销

阿里专场



- 线上销售, 线下派单
- 线上领券, 线下核销

活动政策及形式: 红包抽奖裂变传播, 到店办理终端合约, 享88神券4倍膨胀

红包
裂变促协同

亿万权益引流, 提升到店转化;
加入分享/抽奖机制, 推动裂变传播

88神券
权益四重膨胀

88权益

送88元互联网权益

88服务

送WiFi上门检测一次

88购物券

88元电商购物券

88合约直降

合约终端直降88元



双十一活动主页面

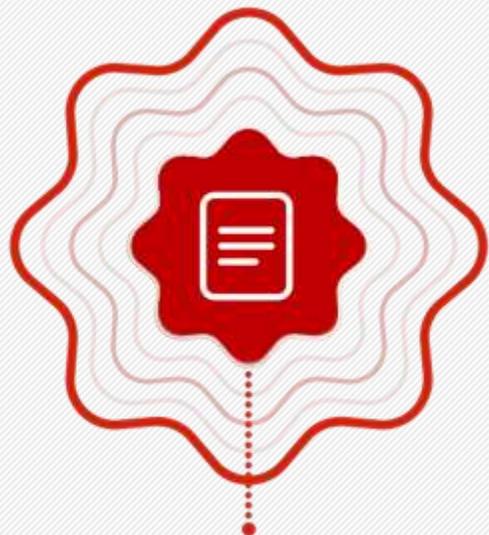


朋友圈海报



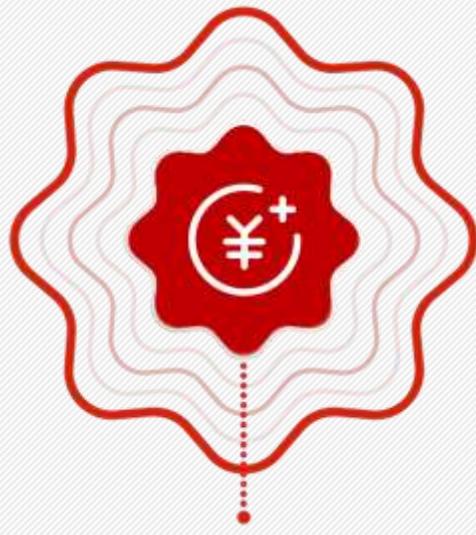
线下门店海报

商业效果：提升业务规模，直接拉动电信收入4.5亿



业务订单

208.6万单



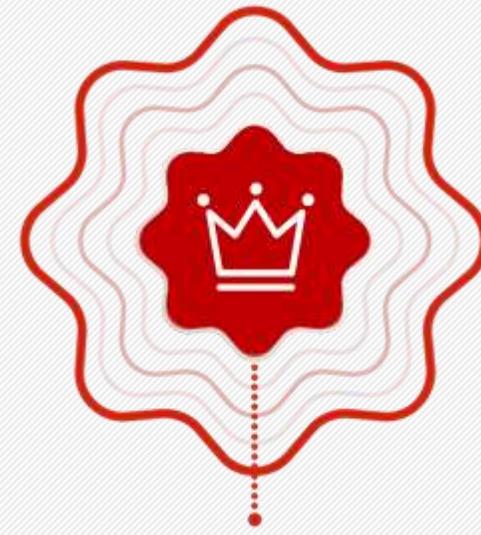
拉动收入

4.5亿元



促销活动

200+场



派发权益

1469万份

应用规模：形成权益营销体系，推广全国31省市应用

31^个
省市应用

中国电信全国31个省市公司接入平台，开展权益经营与营销大促

1000⁺
合作资源

合作资源覆盖8大类目，权益SKU达1000+

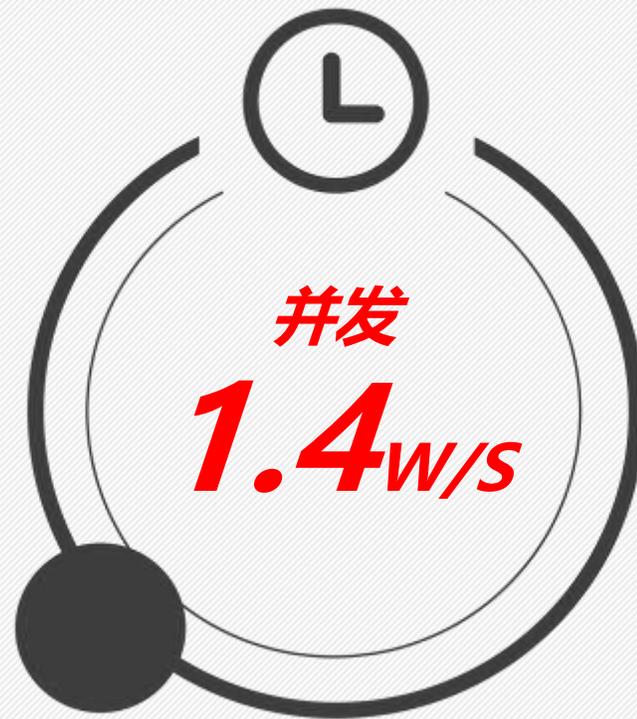
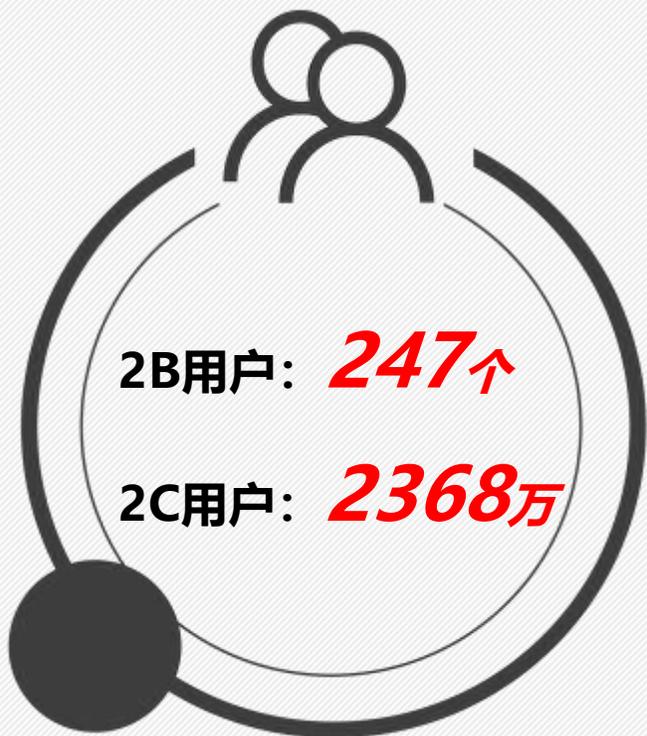
40000⁺
线下厅店

线下4万+家，10万+店员注册系统，具备权益派发/核销能力

1亿⁺
线上触点

嵌入APP、微信矩阵、网掌厅等线上触点，触达用户1亿+

平台建设：搭建了一个强大权益营销平台，大规模、深度赋能一线营销



电信系统
9大核心接口



权益平台
5大模块117项功能



外部平台
23个资源接口