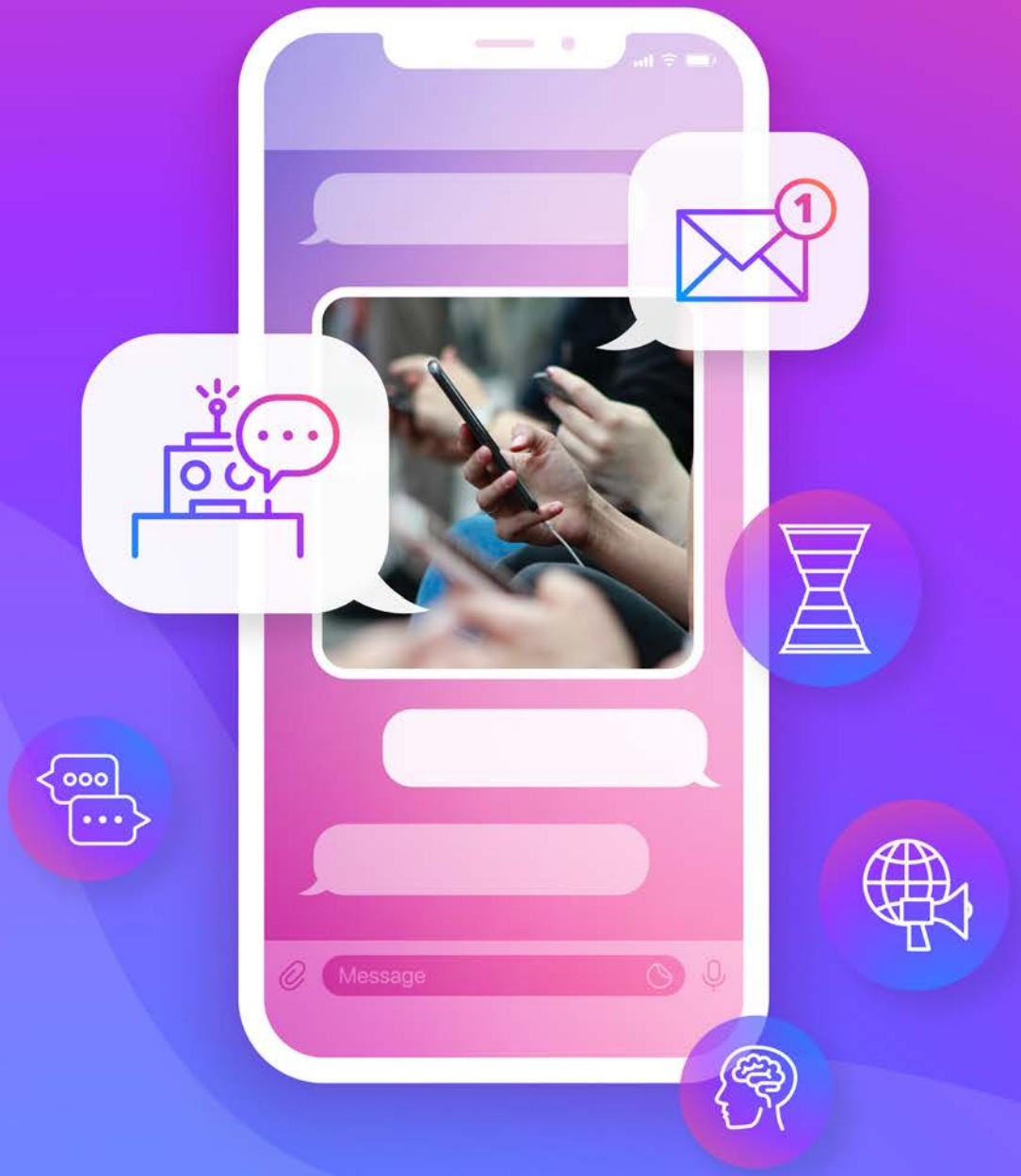



Sanuker + 

# 如何每天利用Messenger API完成过千万订单的秘密！

**Messenger API X Sanuker 崭新通讯营销自动化方案**

聊天机器人与潜在客户开展实时对话
开创更具实效的「漏斗型」推广模式

# 新常态下的企业行销学
# 开创数码营销新篇章

新冠肺炎疫情肆虐全球，各种的社交距离和防疫政策令人与人之间的关系变得疏离，更直接影响了企业与客户的连系。因此，与客户保持沟通成为企业要面对的重大挑战。在过去五年，Sanuker曾成功为过百间国际企业和过千个海内外中小企设计对话式营销方案，确保能任何时间与客户联系，了解他们的需要并提供适切的服务和产品。而疫情时期亦促进了社交媒体的应用，令Messenger成为最广泛使用的社交媒体之一，配合独特的聊天机器人解决方案，协助企业24/7全年无休地应答客户常见的问题，进一步帮助品牌和企业大规模地为客户提供即时、贴心和人性化的服务，推广品牌形象、客户体验及促进销售。

配合Meta旗下的Facebook與Instagram社交平台，Sanuker提供跨平台无缝整合方案，让企业可以轻松简单在不同平台采用聊天机器人，设计出创新有趣的品牌推广活动，接触数以十亿计的活跃用户，有利于开拓潜在客户及业务扩展，在个别市场上取得成功。

在后疫情时代，通讯营销自动化将成为企业核心战略，应对整体消费习惯的转变。

hello@sanuker.com

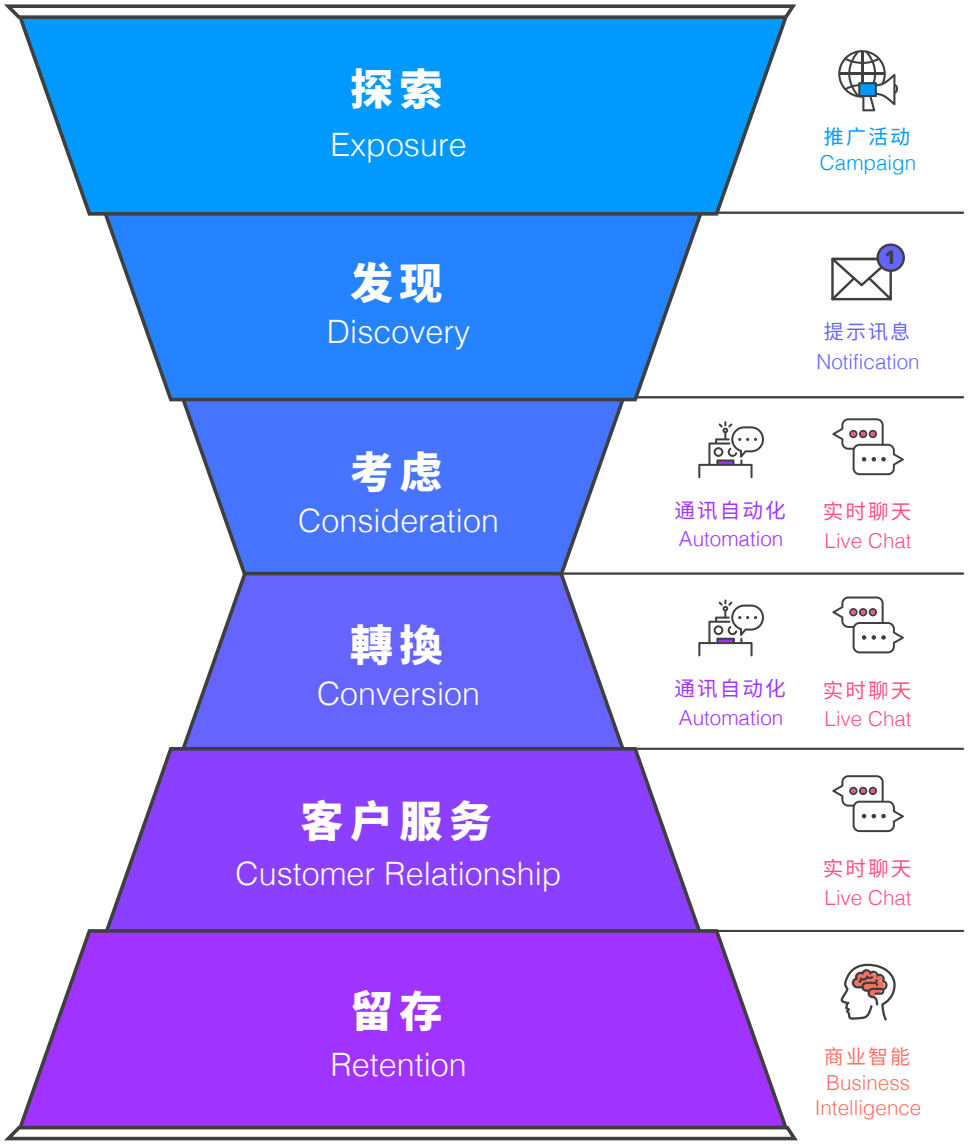
# 通讯营销自动化方案
# 成为企业与客户交流的新趋势

电子商贸掀起的通讯营销趋势，在新冠疫情下出现飞跃性的增长，促使企业更偏向透过即时通讯应用程式与客户联系。一项有关Messenger的研究显示，截至2020年，每月平均超过200亿次企业与客户的通讯记录，每月活跃用户高达13亿[1]，这项研究还未计算每月活跃用户量已达10亿的Instagram[2]。而与通讯应用程式配合使用的聊天机器人(Chatbot)技术因此也急剧冒起，以满足客户或消费者渴求企业能够快速应对的要求，从而协助企业在转变迅速的商业市场上稳占主导地位，创造自己的品牌故事。

主力为企业创建高效和具个性化对话式营销体验的Sanuker，自2017年起便是Messenger的合作伙伴，为大中小企业提供一站式企业通讯自动化方案，以高灵活度的API整合Facebook、Instagram等社交通讯媒体及企业通讯平台，连接企业内外通讯渠道，创建聊天机器人以联系客户。透过人工智能(AI)技术的机器学习 (Machine Learning) 以及自然语言处理(Natural Language Processing)，Sanuker的聊天机器人不仅能够全天候于不同渠道随时为客户服务，更可优化处理客户查询、调整对话流程，以至度身订造个人化应答，让客户更容易获取产品及服务的最新资讯，从而全面提升客户体验。

hello@sanuker.com

Sanuker通讯营销消费流程的数码漏斗模型




Sanuker通讯营销自动化方案的秘诀

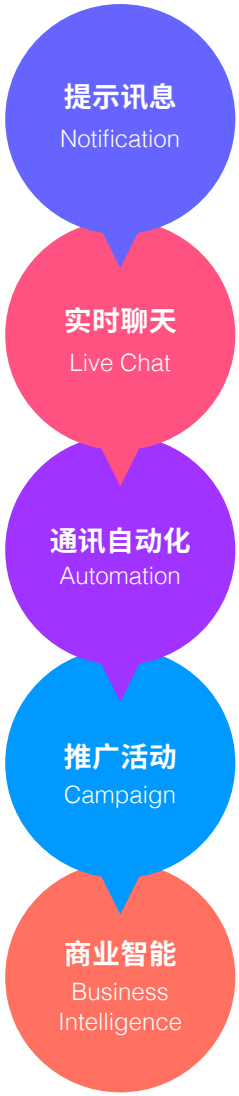
# 融汇Messenger API 及市场营销漏斗模型 实现更有效数码转型体验

Messenger是Meta的原生产品，不仅可以借助Facebook或Instagram的广告平台提升互动体验，其手机应用程式更可强化讯息提示功能，让客户可随时获得最新资讯和优惠，提供跨平台的聊天通讯记录。

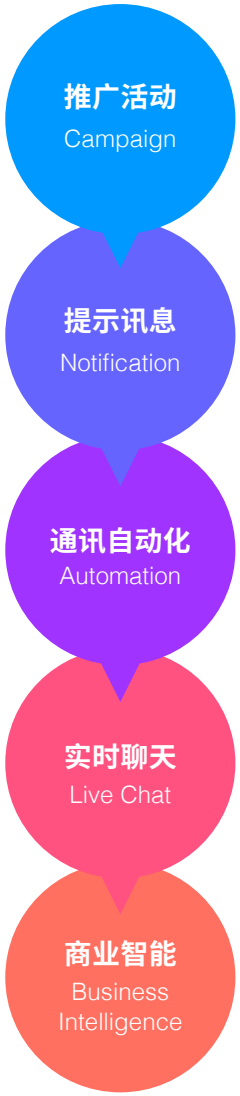
拥有以下特点，对比其他通讯平台，采用Messenger的通讯自动化方案更有效融合市场营销漏斗模型，由上以下全方位促进营销，实现更有效的数码转型体验。

hello@sanuker.com

一般的销售流程




Sanuker x Messenger
销售流程




## 销售流程

通过创新及互动的推广活动(Campaign)吸引客户与企业开展对话，提高品牌知名度及曝光率，再以聊天机器人定期传送提示讯息(Notification)，与潜在客户建立关系，然后在考虑层面中以实时聊天(Live Chat)及通讯自动化(Automation)以低成本即时处理大规模的通讯，配合Messenger跨平台记录聊天通讯的优势，让企业可更容易掌握客户喜好，方便作出针对性销售策略，最后收集的数据可更有系统地实现商业智能(Business Intelligence)留住客户，全面提高客户忠诚度，助力品牌销售转化。

hello@sanuker.com

# Messenger X Sanuker
# 企业通讯自动化方案为企业带来6大优势提升

1 全天候在不同渠道自动化作出即时回应。

2 应答品牌客户的常见问题，
灵活善用员工资源和提升企业竞争力。

3 策略性地同步处理多个客户，对应大规模的客户互动，
度身订造个人化应答，让客户感到备受尊重，提升客户体验。

4 设计创新有效的市场推广活动，增升互动率及转化率。

5 整合分析客户沟通，了解客户消费行为，
让企业更准确进行针对性营销策略。

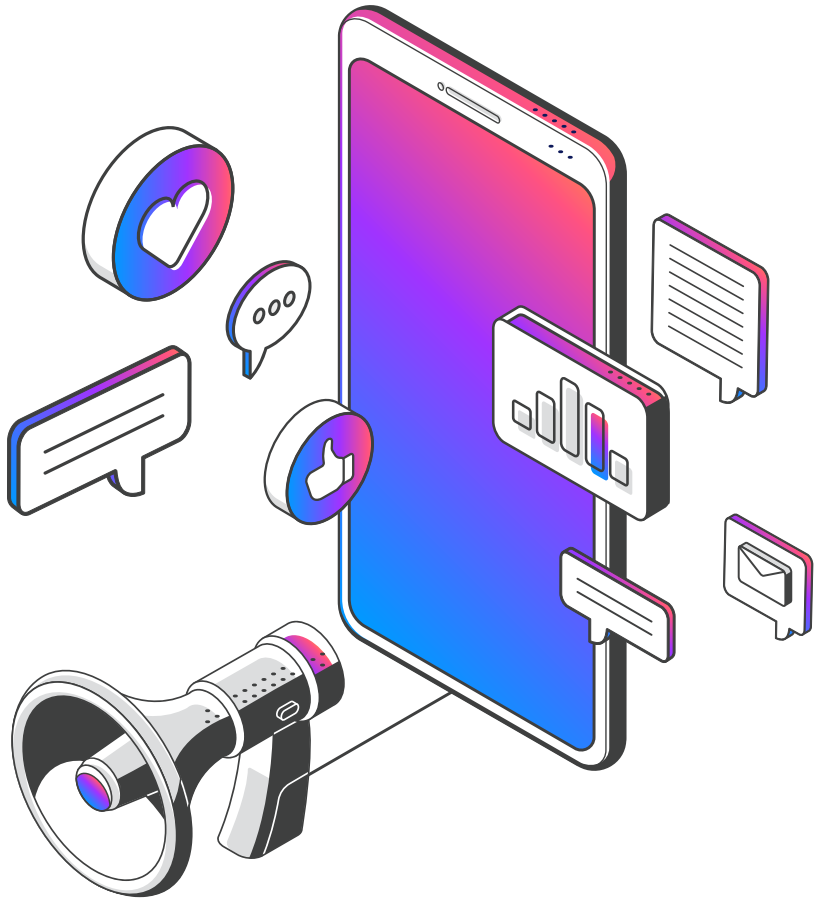
6 适用各大行业，专注市场发展商机。

hello@sanuker.com

Sanuker + 6

# 你必须认识
# Messenger API

Messenger API提供一个平台予像Sanuker一样的程式开发员在Messenger及Instagram打造出色的Bot（机器人程式），可用的对话元素不只有简单的文字讯息。除了文字以外，Messenger平台还可以让您传送多媒体（如音讯、视频和图像），并且以讯息范本、快速回覆、按钮等多种方式，提供一组结构化讯息选项。



**最常用的对话元素**

- 自动留言回覆
- 快速回覆
- 讯息范本
- 讯息广播
- Instagram限时动态标示

**Messenger 成为最受欢迎社交媒体**
**每月活跃用户高达13亿**

hello@sanuker.com

## 最常用的对话元素

### 自动留言回覆

除了最常见的文字回覆以外，Messenger API 还可以让您以独立讯息或者附加至结构化讯息范本的方式传送多媒体资产，打造对话式体验。

以下是支援的资产类型：

音讯　视频　图像　档案

### 快速回覆

快速回覆可以让您在撰写工具上方的显眼位置，向讯息收件人显示一组预设选项。您也可以在快速回覆中附加图像。

### 讯息范本
### 按钮及图片集carousel

讯息范本是用于支援各种不同使用案例的结构化讯息类型，范本也支援使用按钮及图片集carousel来进一步扩充功能。讯息范本还支援一组可新增功能的按钮，例如，开启WebView、把回传发送至 Webhook、分享内容等。

### 讯息广播

Messenger API 让企业可以向已同意（opt-in）的客户发送讯息广播，主动与客户联系。

### Instagram
### 限时动态标示

由2021年6月开始，品牌可以向有限时动态标示的品牌专页的用户发送自动讯息，如发送优惠券、赞好、或私讯回覆增加互动率。

# 善用Messenger API 促进对话式营销 巩固企业市场地位

**89%** 消费者期望商户可以在24小时内对查询作出回应

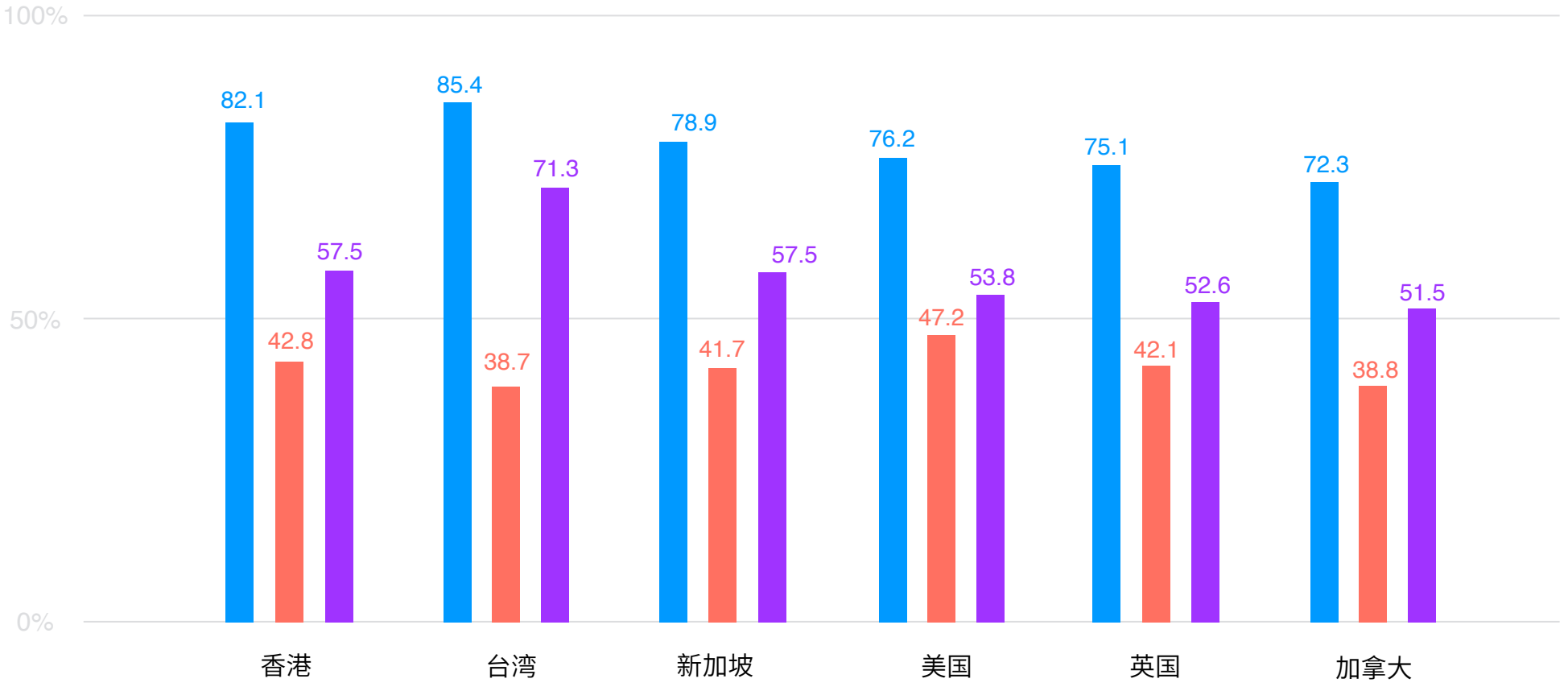
新冠疫情带来全球经济危机，公众因为这场疫情减少外出，消费或购物习惯出现巨大转变，过往对e-commerce嗤之以鼻的行业，纷纷积极寻求全新解决方案。根据Adobe在2021年3月一份针对新冠肺炎的数码经济报告提及，2020年3月至2021年2月，全球e-commerce的零售额高达$1,830亿元；相比2020年1月疫情流行前的网上销售数额，2021年2月的数据录得230%的增长[3]。由CommonThread发出的综合报告表示，随着网上购物的盛行，58%的消费者增加了对通讯应用程序的使用，91%的消费者更打算在未来继续维持程式的高使用量。

与此同时，过往商业市场沿用的传统客户支援服务或沟通渠道，包括电话及电子邮件等通讯方式，都开始出现了不足或者赶不上转变的问题。Facebook IQ 编撰的《Zero Friction Solution Guide》[4] 提到，当未能妥善支援客户，例如：缺乏应对方案、缺少对应渠道、冗长处理程序……都会招致客户不满。内容还引言《The 2017 SAP Hybris Consumer Insights Report》[5] 指出，89%受访人士期望商户可以在24小时内回应他们的查问。

另外，Facebook IQ亦提出，利用Messenger可以直接和即时回应客户查询，还有透过Facebook合作伙伴的多元化软件，增加更多回应客户的方法和渠道，同时优化客户服务体验。的而且确，配合社交平台Facebook、Instagram使用的Messenger，逐渐成为公众的惯用通讯渠道，无论是跟朋友聊天、网上打游戏、向商户查询产品或服务，都会用得着。Meta在2018年6月另一份问卷调查报告《Motivations, Mindsets and Emotional Experiences in Messaging (vs. Feed)》[6] 中提到，普遍公众已把Messenger视为「现代化的沟通工具」。

此外，Meta更指出，截至2021年，Messenger的用户数将达到24亿[7]。庞大的使用人数，显示通讯习惯的转变，也揭示公众今天渴求更轻松、更方便、更直接的通讯方式，尤其在网上消费时，对于复杂的客服对答已感到不耐烦，反而希望获取即时和实用的回覆。然而，Facebook IQ也在报告中指出，竟然仍有 56.6%企业还没设置社交平台沟通渠道[4]。

## 主要国家或地区Facebook、Instagram、Messenger用户比率（截至2021年10月）[8]



# 自动化聊天机器人
# 促进消费者购买意欲

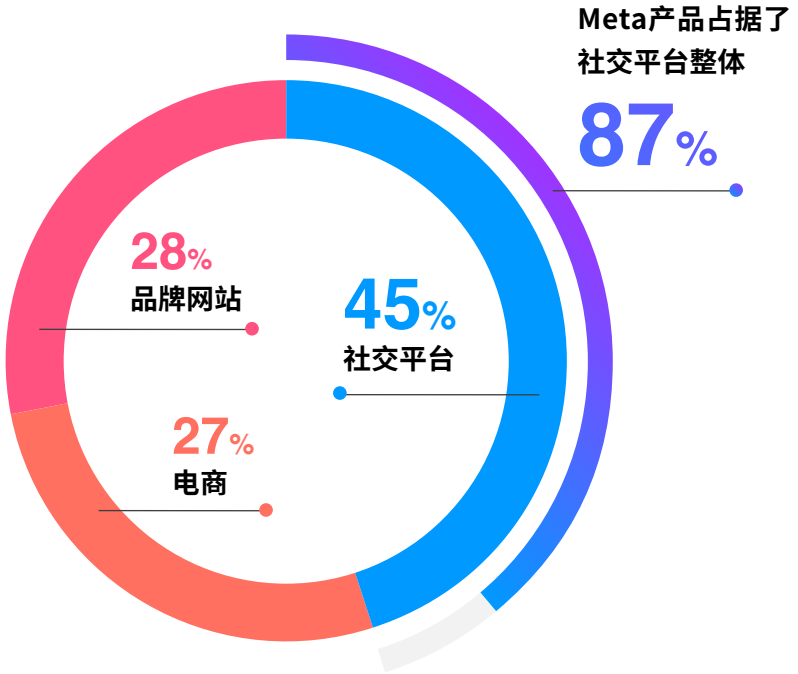
虽然普遍消费者已逐渐倾向与商户以聊天程式沟通，但原因也不尽相同，根据Facebook IQ 另一份报告《Why Conversation Is the Future of Commerce》[9] 指出，45%的消费者单纯是查询产品或价格资讯、35%是希望获取即时回应、33%是觉得购物变得更容易、31%是认为可获取个人化建议、30%是期望争取更多优惠。

对企业而言，客户能即时获取回应的同时，期望透过持续的对话中，可以有效接收更多资讯，以及获得切实帮助，对答过程中可以感到备受尊重和关心，优化客户体验。尤其是在疫情下，人与人的距离变得受限，聊天程式将会更加能够体现企业对客户的负责任态度，实现良性循环地吸引消费者继续使用聊天程式作为查询服务或获取资讯的主要渠道。

由此可见，随着大众逐渐依赖Messenger的同时，企业无可避免需要面对更庞大的通讯量，对比增加客服人员人手去应付需求，从质与量的考量上，聊天机器人的优点更显然易见。事实上，波士顿咨询公司(BCG)发布的《Conversational Commerce – the next gen of E-com》[10] 调查报告中，针对美国对话式营销进行了多项统计，其中最值得留意下面的两项数据。首先，报告指出在美国的网络购物交易中，15%由年青人用聊天程式完成；其次，对话式营销近45%发生在社交平台，当中的87%更在Meta旗下，足证现今社交平台于对话式营销中的重要性。

2020至2021全球电子商务零售额高达
**$2,400亿美元**

**在美国，消费者会从哪里以对话式商务购买产品和服务？**




hello@sanuker.com

# Messenger助企业
# 提供个人化的便捷服务

根据Meta研究显示，企业与客户相互交流的Messenger讯息数量，每月已超过200亿个，意味着每时每刻在不同地方，Messenger都正被企业用来处理客户查询、推广产品、开拓业务。为简化企业管理人员整合Messenger的时间和节省营运成本，Meta还制定简单的解决方案，逐步协助企业建立专属Messenger，以至拥有全年24/7工作的高效能聊天机器人，增加与客户的互动率及流量，从而发掘潜在客户及增加销售额。

随着Instagram用户数量的增加，以至消费习惯的倾向转变[11]；

**87%** 消费者在浏览产品的Instagram介绍后会有所行动
**54%** 消费者在Instagram看到某产品或服务后，会立即选择购买
**42%** 消费者表示Instagram有助发现产品或服务
**65%** 消费者会在浏览品牌的Instagram后，到访其网站

Meta亦推出了Instagram版本的Messenger API方案，让Instagram商业账号也可享受Messenger API带来的好处。与Messenger有着合作关系的Sanuker，从2021年6月起也推出针对Instagram Messenger的聊天机器人，方便Instagram商业账号的商户透过手机程式管理自己的Instagram讯息，以及透过包括Instagram Feeds、Stories、Mentions、DMs等不同渠道与客户分享资讯，并同时以与Meta整合，互补长短。

已部署Instagram Messenger API，来自马来西亚的Kiehl分享表示，透过Messenger可以轻松处理及跟进来自Instagram的讯息，当中20%的查询最后成功转化成销售成绩。专售化妆用品的Sephora亦指出，在整合API后，企业的行动力大幅增加，能够更加快速地开展点对点的客户查询服务，比较从前的表现，整体节省了约15%的时间，效率提高不少。[12]

**smarters 商务总监**
**Pietro Bujaldon**

“从Instagram整合Messenger API的内部测试阶段，我们已被选为首批参与部署的合作伙伴之一。取得的结果是，就着与顾客沟通的效率上而言，我们的客户亦获显著提升，平均节省了40%的时间。今天，我们很荣幸可以将这服务推展给更多客户，协助他们透过具实效的沟通渠道，联系及吸纳更多新顾客。”

**Banggood.com 行政总裁**
**Aron Chen**

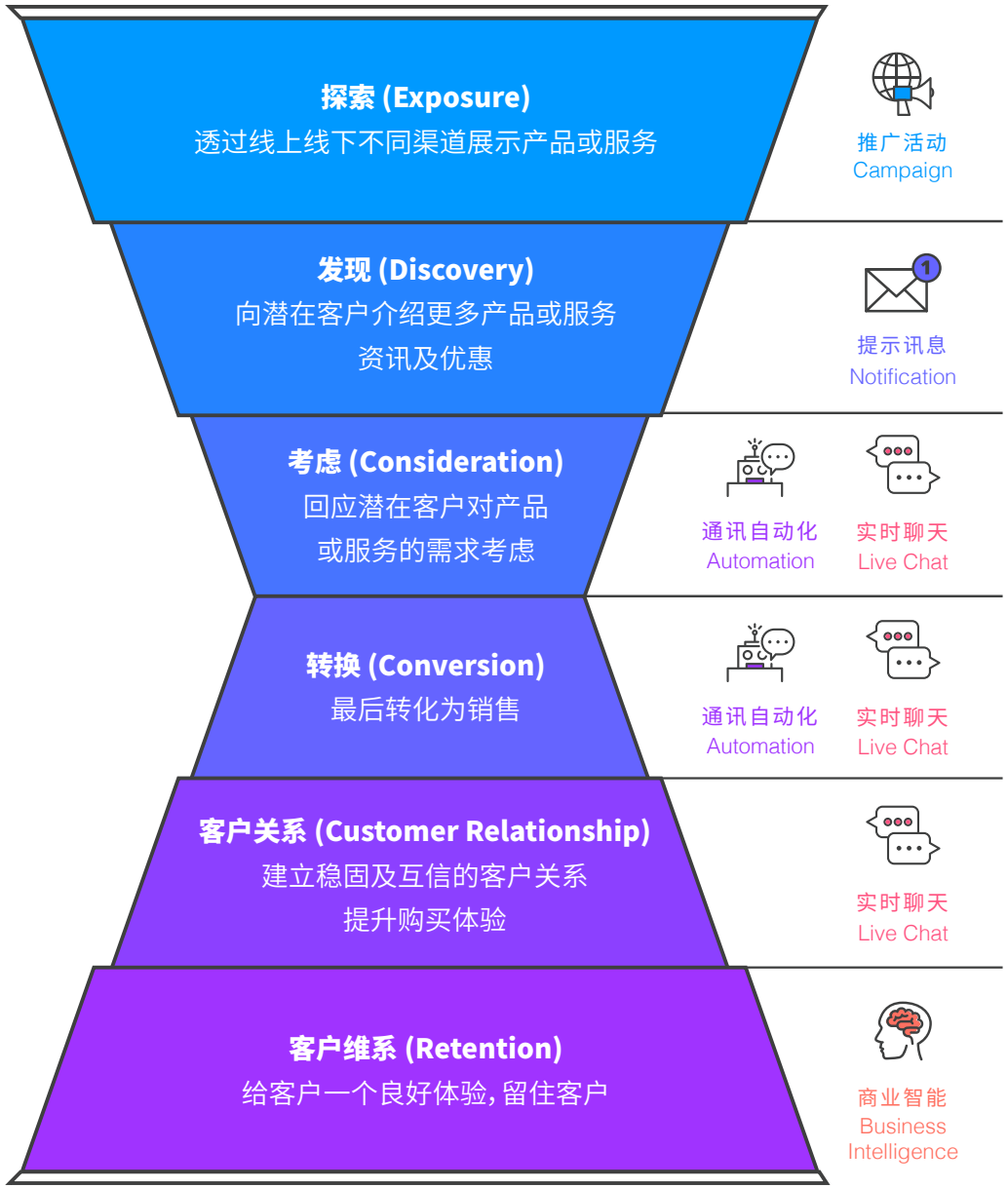
“随着社交平台网上直播的趋势上升，我们相信需要将这股热潮引进到数码销售策略之中。Meta的即时通讯程式Messenger有助我们为顾客提供自动化的一站式通讯体验，让用户紧贴最新消息、优惠详情、产品资讯，从而增加购买意欲及销售额。”

**TP Bank 数码银行首席总监**
**Hoai Nam Tran**

“Messenger是一个可以让服务变得自动化的进阶工具。透过聊天机器人的协助，我们可以为顾客提供更顺畅、方便和全面的客户服务体验，同时可以省下更多营运成本。顾客能够因应自己需要，随时透过任何网上渠道，使用我们的银行服务。”

**H&M 全球通讯顾问**
**Sanne Busschots**

“我们很高兴能够成为首批使用Instagram Messenger API的企业。通过Instagram Messenger，我们可以更快速为客户传递讯息。为客户整合服务流程后，不仅效率提升31%，客户满意度更增加9.5分。”




Sanuker通讯营销消费流程的数码漏斗模型

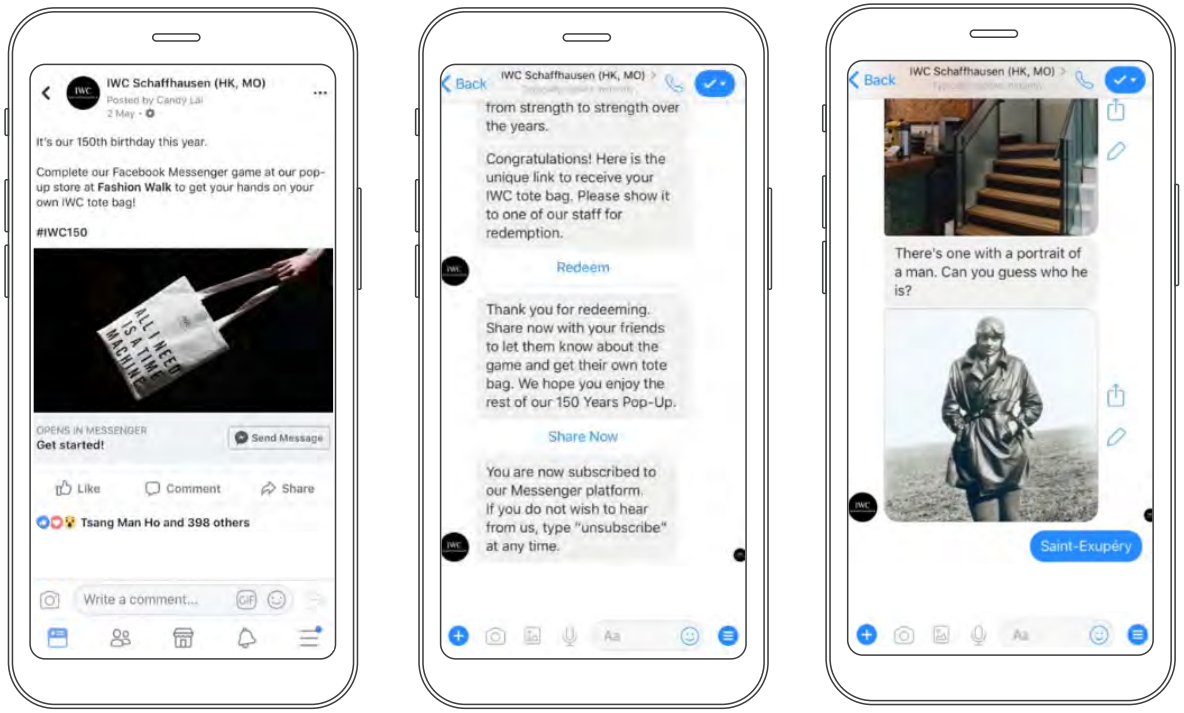
# 体现聊天机器人庞大潜能

善用聊天机器人，可以为企业带来更多商机与优势，以通讯营销中消费流程常用到的「数码漏斗」作为参考，Sanuker的Messenger自动化聊天机器人，结合独特的销售流程，把原本最底层较为狭窄的「漏斗口」客户关系（Customer Relation），瞬间拉得更阔，亦可展开客户维系层（Retention），为企业带来稳固客源，确保销售，有着更多的发展空间。

# IWC推出150周年
# 线上线下周年庆送礼游戏

推销活动(Campaign) 探索 (Exposure)

万国表IWC是世界上第二大奢侈品公司瑞士历峰集团旗下的钟表品牌。IWC为庆祝150周年举办了不同的推广活动，包括开设实体快闪店，与Sanuker合作建立属于自家品牌的聊天机器人，以及举行O2O线上到线下的周年庆送礼游戏，让25至35岁的年青目标客户只需要回答5条简单的图像问题，即可推荐最符合他们喜好的名表款式，协助增设活动人流、回覆大量的客户服务需求和增加与快闪概念店店员工的互动交流。



**项目最终成功透过聊天机器人录得以下数据：**

聊天机器人对话记录得超过

**10万次**

参加人数超过

**1.1万**

快闪店销售额

**↑45%**

快闪店每日平均客流量

**↑20倍**

收集客户数据达

**23%**

hello@sanuker.com

# N-Time Notification Beta
# 定时提示客户

讯息提示 (Notification)

发现 (Discovery)

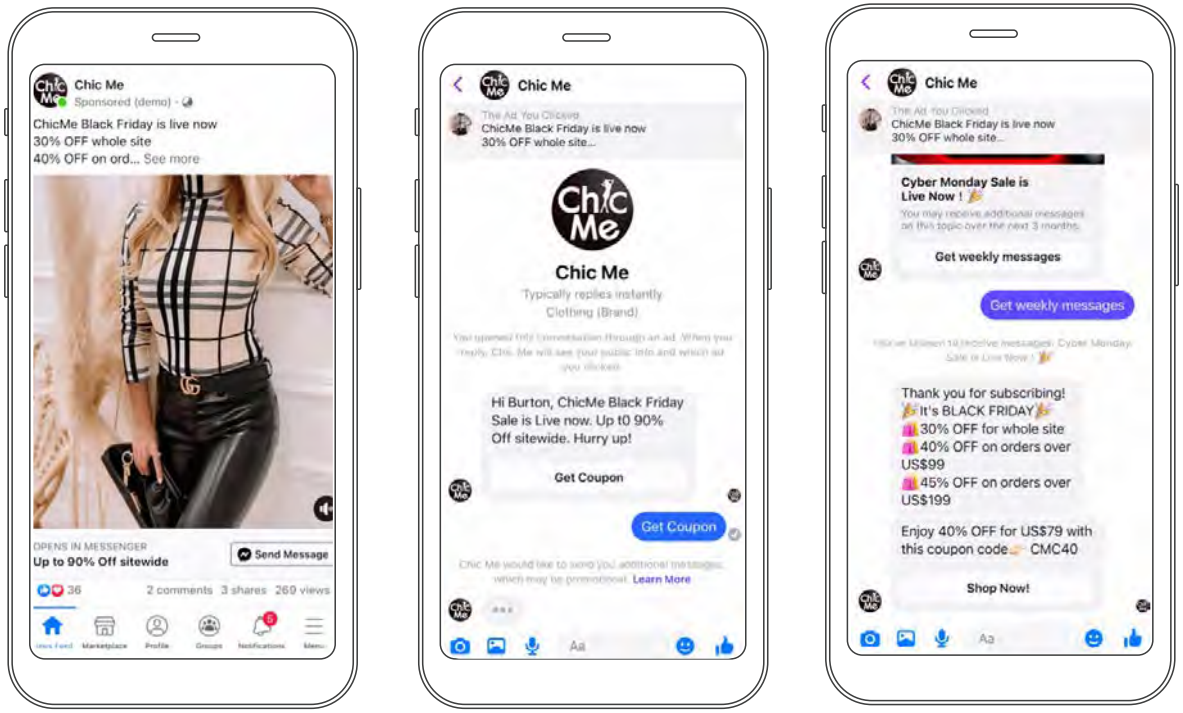
Meta全新N-Time Notification功能，在2021年11月预先进行内部测试。这功能可以让企业把最新推广讯息，以每日、每周或每月的频率推送给同意接受讯息的客户，不仅能够鼓励潜在客户的参与感，企业也可以定时更新客户喜好来重新制定销售策略。从有份参与内部测试的品牌的初步成效：

讯息发布高达

**2倍**

与传统电子邮件比较，
讯息被阅读比率高达

**7倍**




hello@sanuker.com

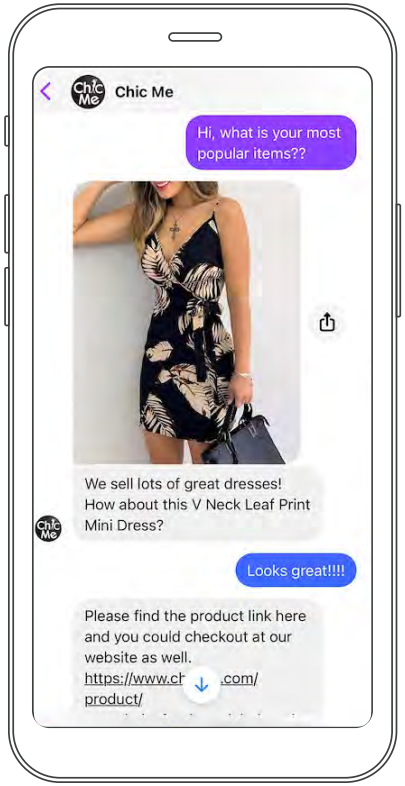
# ChicMe善用聊天机器人及自然语言处理回覆客户

自动化 / 真人客服

考虑 (Consideration)　转换 (Conversion)

客户关系 (Customer Relationship)

从事跨境网上服饰售卖业务的ChicMe，在Sanuker的协助下，在网站内添加Messenger的入口点(网站附加聊天插件)，利用聊天机器人的自然语言处理(NLP)，处理和分析大量自然语言数据。Sanuker更设定关键词帮助触发NLP的模版讯息回覆，并能够以图片、视频、文件等方式解决客户查询疑问；此外，Sanuker为ChicMe制定独立的Google DialogFlow去训练聊天机器人的自然语言处理(NLP)，处理客户的重覆性问题，并且配合真人客服来应付比较复杂的问题。Messenger更创建了访客模式(Guest Mode)，使没有Facebook或Instagram帐户的客户，仍然可以透过Messenger与公司联系。




ChicMe 技术总监 Li Feng

**“Sanuker为我们创建的Messenger表现非常优秀，令我们能够迅速了解客户需要与争取新兴市场优势。”**

hello@sanuker.com

**短短半年之间，ChicMe的业绩已取得显著增长：**

综合Messenger不同入口点，
经过对话后成功售出货品达

**20%**

长途电话查询率

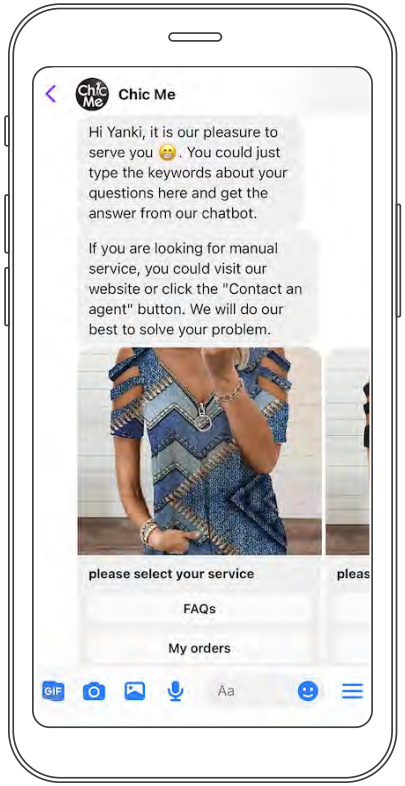
**↓30%**

顾客满意度

**↑15%**

使用Messenger
与公司沟通的用户

**↑36%**



hello@sanuker.com

# Lexus归类客户名单

商业智能 (Business Intelligence)

客户维系 (Retention)

善用聊天机器人，让企业可以收集客户的喜好与有用数据，从而作出分析，制定更合适的销售策略。Lexus汽车透过与Sanuker合作创建的聊天机器人，客户只需要回答几个简单问题，就可以为客户的汽车款式完成个性化匹配，继而通知销售团队作出跟进。

与此同时，Lexus亦可以从中收集到客户的兴趣与驾驶习惯，有助日后的推广活动。事实上，一旦聊天机器人能够取得足够的客户数据，企业将更容易分析与找出潜在客户，以至建立更稳固的客户关系。分析及找出潜在客戶，以至建立更穩固客戶關係。

成交数目大幅提升了

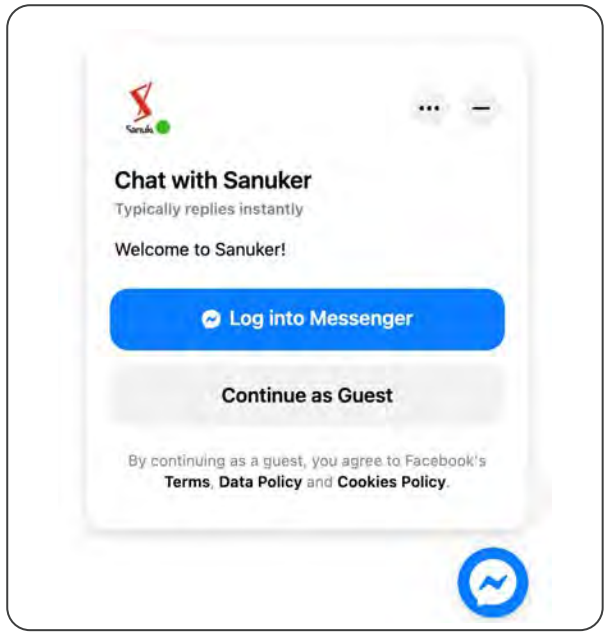
↑ 40%

hello@sanuker.com

# Messenger
# 为企业营销创建入口点

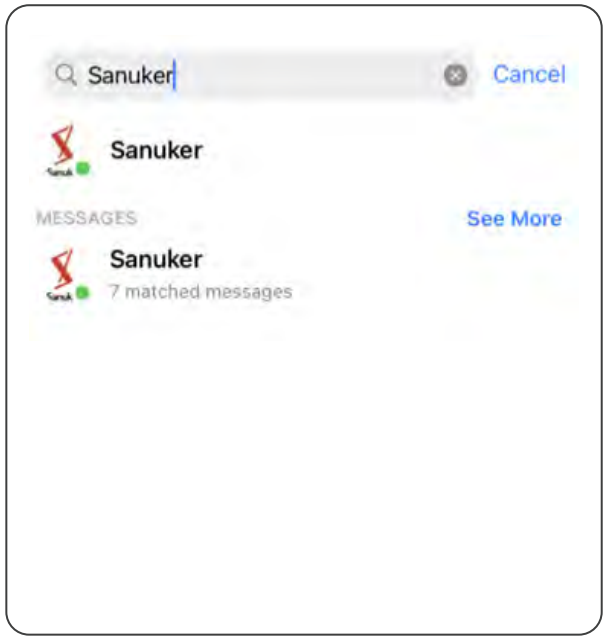
许多企业已经证实，透过Messenger以至创建聊天机器人，能够开启更多商机商机与营运优势，尤其是在通讯营销自动化的潮流下，有效稳固市场地位。为了更方便容易与客户开展对话，Messenger有颇多入口点(Entry Points)，方便企业在不同渠道建立Messenger聊天机器人，主动与客户进行互动。

**对话入口点**




### 网站附加聊天插件
**Chat Plugin**

透过网站附加聊天插件，企业可以把Messenger整合到自己企业的网站，并加入成为一个网站插件，让客户在浏览企业网站时显示在当眼位，随时随地只需一按就能展开互动对话。配合聊天机器人方案，可以持续在客户需要时提供产品或服务等讯息；更能自订不同的主题，引导顾客与企业展开对话，例如：打招呼、主题、语言等项目，让对话变得个人化与全面提升客户体验。

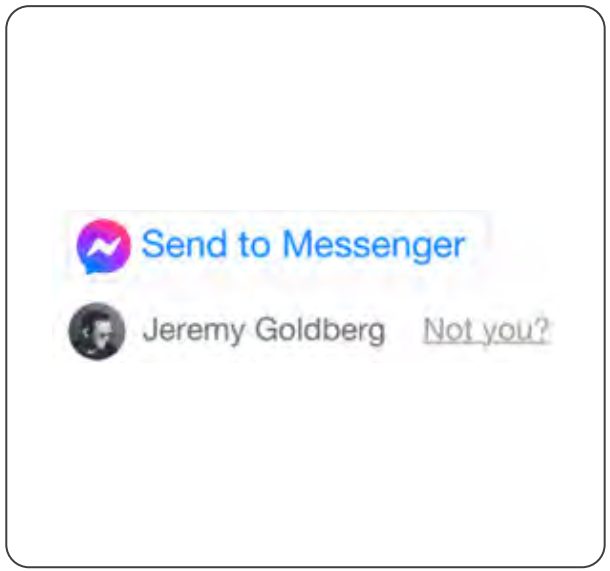



### 搜寻
**Search**

客户可以在Messenger的搜寻栏中输入企业专页的关键字，即可轻松与其聊天机器人展开对话，同时Messenger的智能识别系统会为使用者显示建议字串。

### Facebook / Instagram 专页
**Facebook / Instagram Page**

透过搜寻企业的Facebook或Instagram专页内容或动态消息帖子，客户也可以利用「传送至Messenger (Send to Messenger)」开启聊天机器人。




**网页附加程式**
**Web plugin**

Messenger提供各式各样便于整合的附加程式，例如：「传送讯息给我们(Message Us)」、「Messenger直达广告」、「框附加程式(Checkbox Plugin)」等，让客户可以更容易从网页转至聊天机器人。

**Messenger 登入连结** 公开测试中
**Login Connect with Messenger**

透过搜寻企业的Facebook或Instagram专页内容或动态消息帖子，客户也可以利用「传送至Messenger(Send to Messenger)」开启聊天机器人。

**m.me连结**
**m.me Links**

客户可以在Messenger的搜寻栏中输入企业的聊天机器人关键字，就可以轻松展开对话，另外Messenger的智能识别系统会为使用者显示建议字串。

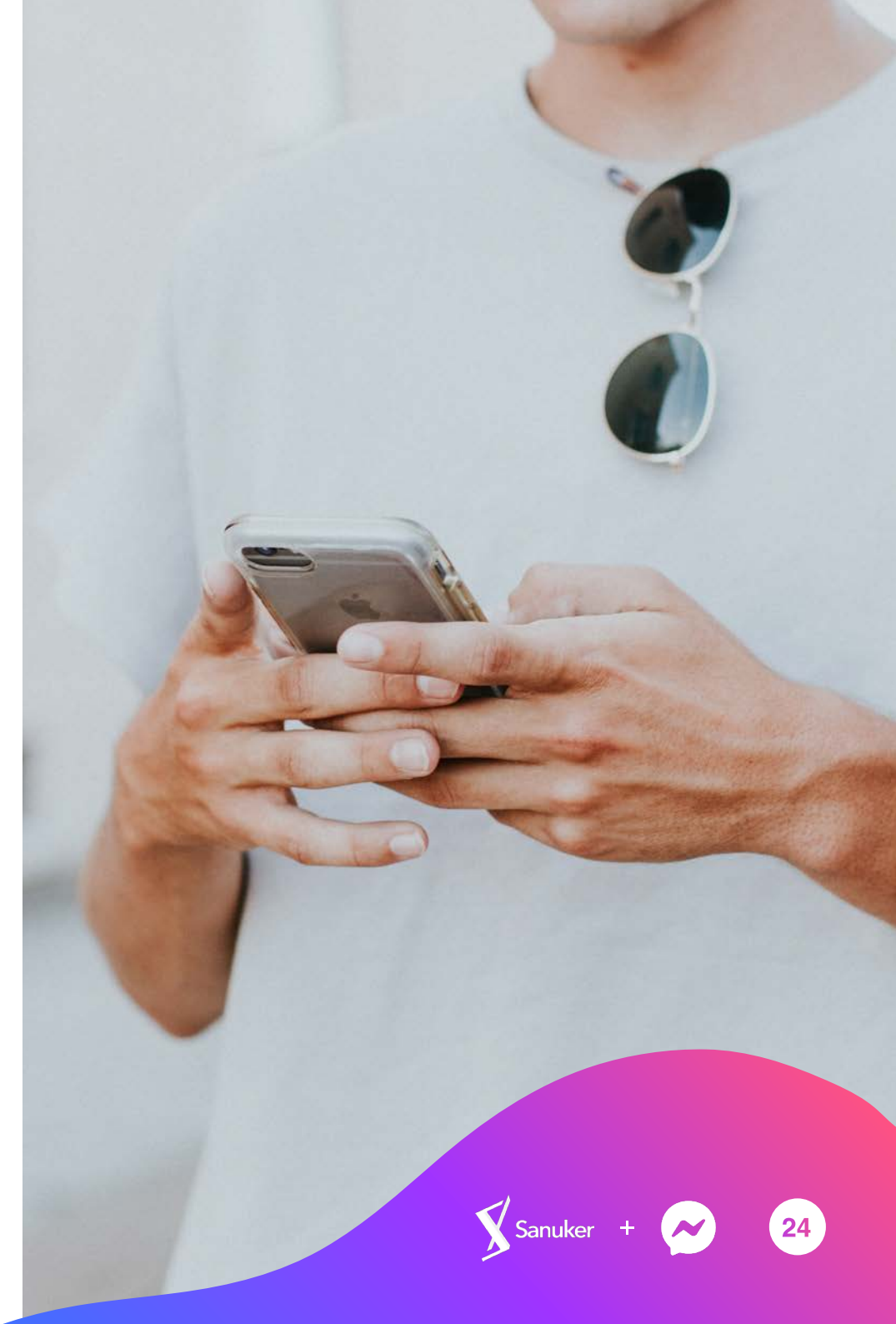
**增加更多入口点**
**让客户更容易与聊天机器人进行互动**

# 当即时回应
# 成为服务体验的必需品

在对话式营销的推动下，企业能够即时回覆用户咨询已成为必要条件。尤其对于首次购物的客户，即时回应有助建立良好关系，更有效把潜在际销售交易，购物者也可以在消费过程中取得更好的用户体验。

透过聊天机器人的协助，聊天机器人有助企业将产品或服务讯息主动发布，让潜在客户发现；在客户层面上，更能提高销售方的信誉，对产品也更有信心。此外，透过讯息、图片或视频，以至贴心的个人化建议，客户会更了解各种产品，买卖双方容易达至双赢。

客户透过聊天机器人客制化内容，在购物过程中更容易选择到合适自己的产品与争取到更多的额外促销优惠或折扣，发货、付款或其他售后服务，同时可以提出各种弹性处理。即使交易完成后出现任何问题，透过聊天机器人也可以更有效地快速解决，客户日后也可以随时收到相关产品或服务的更新讯息，达至更完善的购物体验。



hello@sanuker.com

# 简单整合
# 不同行业通讯模式

Sanuker是Messenger的合作伙伴，主要协助企业传递商业讯息，并致力提供一站式自动化聊天方案的咨询、设计、培训和安装服务，务求各行业可以抓紧通讯营销自动化带来的机遇，在各所属行业中取得稳固地位。

## Sanuker x Messenger 方案可增强企业竞争优势

## 各大行业如何善用聊天机器人

| | |
|---|---|
| **e-Commerce** | • 整合Facebook、Instagram、Messenger及网站的客户数据和活动<br>• 通过促销活动接触潜在客户<br>• 按照客户消费习惯，回馈销售资讯<br>• 提高客户满意度 |
| **旅游** | • 设置简单问题协助选择旅游目的地<br>• 提升客户满意度 |
| **零售** | • 提供O2O购物体验<br>• 发送促销优惠吸引客户<br>• 推动客户积极参与创意营销售活动<br>• 提升品牌形象<br>• 提升客户满意度 |
| **餐饮** | • 发送节日促销优惠 |
| **奢侈品** | • 鼓励参与创意活动<br>• 通过预设问题引导客户浏览产品目录并推荐产品 |
| **保险** | • 处理客户对各种产品的基本查询<br>• 设置简单筛选问题，协助客户选择心仪产品<br>• 即时联系代理 |
| **银行业** | • 普发最新产品资讯提高登记意欲 |

hello@sanuker.com

# 参考文献


1 Facebook Messenger Statistics: User Facts and More

2 【#市场资讯「2021 年必须知道的 Instagram 统计数据」@Instagram的成长幅度】

3 Adobe Digital Economy Index: COVID-19 Report

4 Zero Friction Solution Guide

5 The 2017 SAP Hybris Consumer Insights Report

6 "Motivations, Mindsets and Emotional Experiences in Messaging (vs. Feed)" by Sentient Decision Science

7 20+ Incredible Facebook Messenger Statistics in 2021

8 NapoleonCat.

9 Why Conversation Is the Future of Commerce

10 "Conversational Commerce – the next gen of E-com" by BCG
(Facebook-commissioned study of 8,864 people across BR, ID, IN, MX, MY, PH, TH, US and VN), Aug2019. Respondents, who bought from a business in the past 3 months using messaging, or sold to a customer in the past 3 months using messaging, May-August 2019. Source for internet messaging (IM) penetration is survey data and time spent on IM is an estimate based on ComScore data and survey data.

11 How Businesses Can Maximize Mega Sale Day Moments in APAC

12 The Wait Is Over: Messenger API for Instagram Is Now Available to All Developers

Sanuker

## 联系我们


**WhatsApp** +852 6822 7287

**电子邮件** hello@sanuker.com

**Bot** http://m.me/sanukerinc

**网站** https://sanuker.com/


## 关注我们

**微信** SanukerInc

**Linkedin** @sanuker

**Facebook** @sanuker

**Instagram** @sanuker

请扫描微信二维码,联系我们了解更多详情


Copyright 2021 Sanuker Inc. Ltd

著作权归Sanuker Inc. Ltd所有