Sanuker + WhatsApp

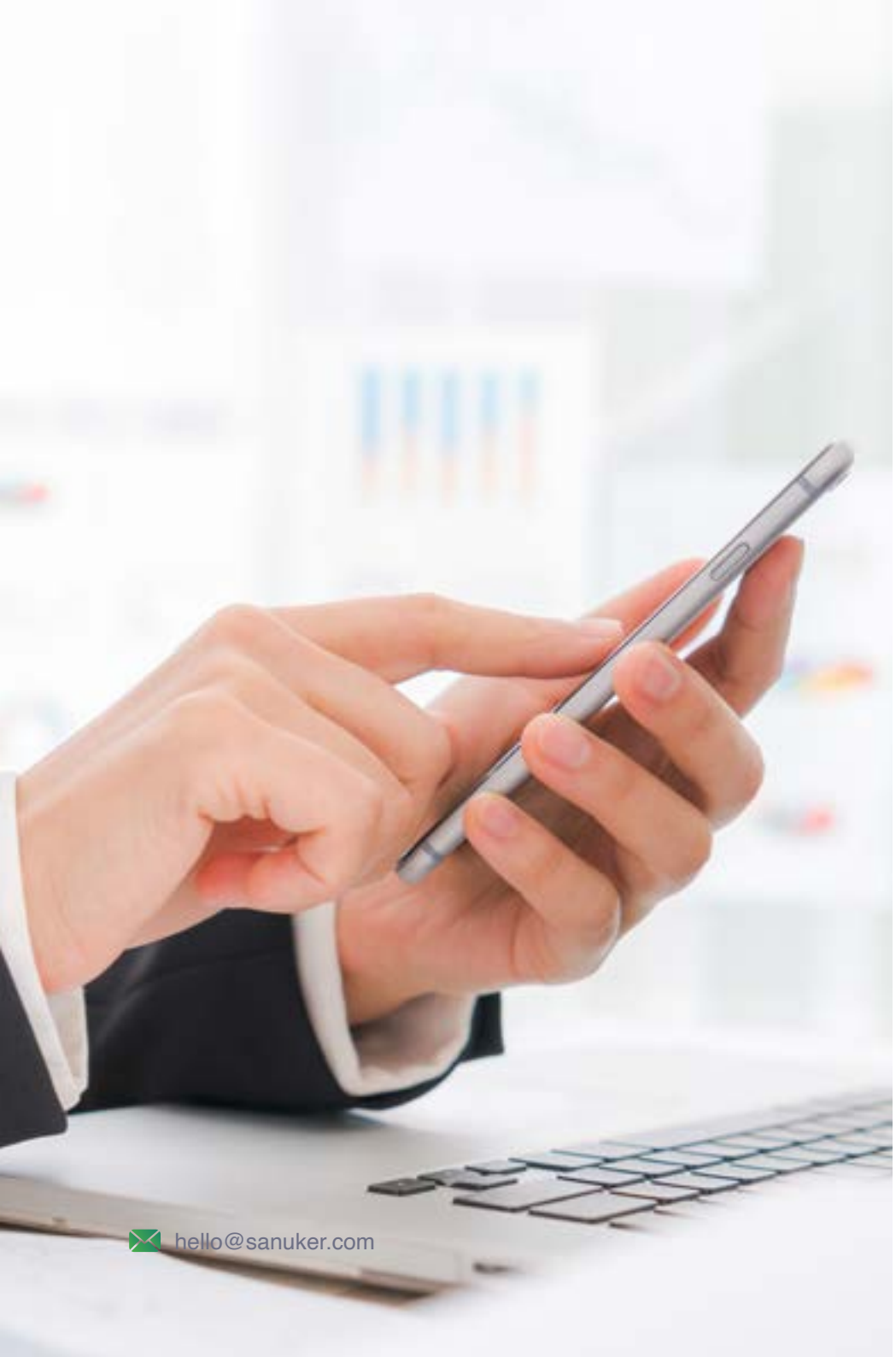
开拓企业通讯营销新蓝海「WhatsApp Landing」企业方案全公开

Sanuker全球WhatsApp代理商的独家成功方案及官方认可电子书

让客户无法拒绝的品牌「收款机」
轻松打造远超130%转换率！

随着实时通讯软件的普及，每人手上的智能电话成为了企业炙手可热的市场营销途径。对话式商贸（Conversational Commerce）的兴起亦让企业可透过社交媒体与客户直接实时沟通，开创大规模的互动营销体验，产生庞大商业价值。当中，以WhatsApp最为广泛应用；截至2021年，WhatsApp全球用户数字已达28.7亿，活跃用户人数达20亿[1]，让WhatsApp 在对话式商贸中占着庞大优势。

WhatsApp早在2018年便推出WhatsApp Business及WhatsApp Business Platform，后者更是专为各大品牌而设的企业级商务API，以客户常用的通讯软件协助企业在商业市场取得有利竞争地位。企业通讯营销专家Sanuker 自2019年起已成为全球首批WhatsApp Business Platform 服务供应商，破天荒推出「WhatsApp Landing」（WhatsApp应用营销）全新理念，透过策略性地为企业开拓WhatsApp实时通讯软件配合聊天机械人科技，在WhatsApp上开创自动化营销，在短时间内让企业与客户的对话量大幅提升25%，转化率更可突破130%，将产品或服务推广给潜在客户。



开拓对话式商贸
实现「WhatsApp Landing」
崭新概念

落地页（Landing Page）一直是市场销售漏斗的重要概念，是市场推广人员转换潜在客户的主要途径，透过鼓励填写窗体留线索，甚至直接转化成客户。时至今天，WhatsApp的广泛应用及专为企业而设的WhatsApp Business平台，Sanuker把这理念融会贯通至WhatsApp上，并称之为「WhatsApp Landing」，为企业与客户建立有效的沟通桥梁，创建崭新的对话式商贸。

改变传统单向通讯模式

过去，企业主要透过单向的传统通讯模式如电邮、短讯、落地页作为企业拓展业务的方便途径。但在数字营销发展急速的环境下，网上世界已成24小时全天候不休的营运模式；消费者比以往更追求更为实时的通讯体验，祈望企业能在短时间内提供最迅捷的产品信息和实时协助。

配合WhatsApp用户方可享高度主导权的天然优势，商贸客户能更自主、灵活及迅速地与企业互动，不再只是单方面接收信息，更可进行咨询、销售以至其他售后服务。

消费者追求更直接、个人化及实时的通讯体验

此外，有了WhatsApp的高互动对话方式，商贸客户从此不再被动，反而能够主动地向企业提出各种查询或服务要求，同时等待回覆的时间获得大幅缩短，令整个沟通体验变得更便捷。事实上，Facebook在2020年一项调查中[3]，发现美国约有70%的成年人倾向透过手机上的聊天应用程序与企业进行联系及消费。

hello@sanuker.com

2020 年 9 月 Harris Poll 一份调查报告提到：76%成年人希望能够类似与朋友沟通般向企业发送信息，53%的客户更喜欢通过文字与客服交流。究其原因，客户普遍认为实时通讯可与企业产生互动，让企业能够深入了解自己真正需要，继而提供更个人化、全面、准确及实时的消费建议。因此，不难理解 WhatsApp 营销既能够深化客户体验，亦可促使客户感受到企业用心聆听顾客声音的服务承诺，从而更添信心，企业也更容易最大化地将潜在客户转换成可观的交易数字。

WhatsApp强大的功能也有助企业分析客户数据，制定有效的营销方案，协助企业轻松完成商贸推广工作，WhatsApp Landing的点击率及转化率远超越落地页、电邮及SMS，分别达30%及45-60%，过去Sanuker更曾为其中一名客户——中原地产提高转化率(Conversion Rate)达130%更多。

各大主要通讯渠道比较

通讯渠道	互动性	自动聊天	点击率CTR (Click-through-rate)	转化率
落地页	单向	视乎有否安装网站聊天插件	NA	2.35 - 11%
电邮	单向	✗	2.91%	3.26%
SMS	单向	✗	6.16%	29%
WhatsApp Business Platform	**双向**	✓	**30%**	**45-60%**

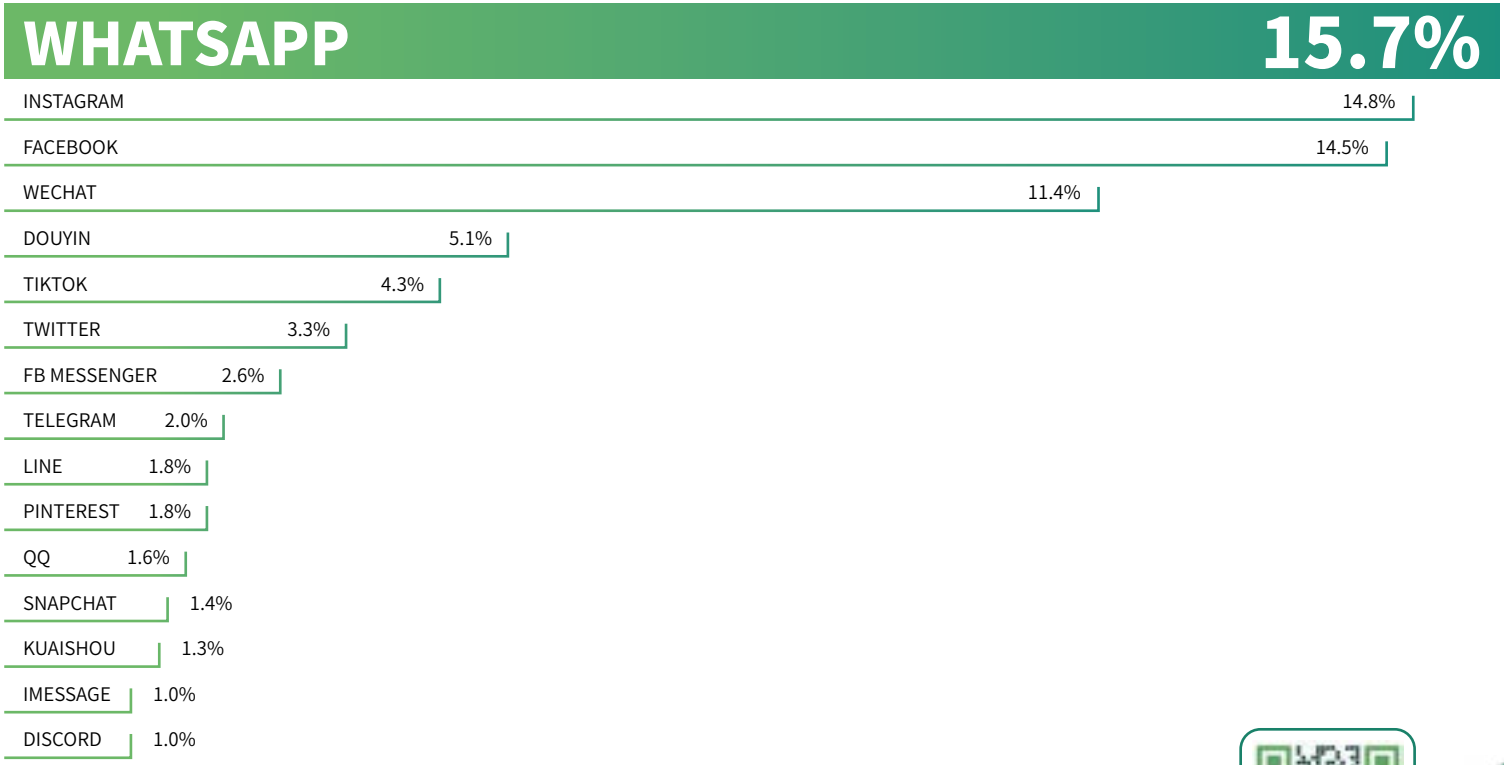
最受欢迎通讯平台

而根据「We Are Social」及「Hootsuite」于2022年1月共同发布的《DIGITAL 2022: GLOBAL OVERVIEW REPORT》[4]，在众多的通讯平台中，约有15.7%受访互联网用户选择WhatsApp为最喜爱社交平台，成为全球首位。

全球约有15.7%受访互联网用户选择WhatsApp 为最喜爱社交平台。

DIGITAL 2022: GLOBAL OVERVIEW REPORT

GLOBAL OVERVIEW

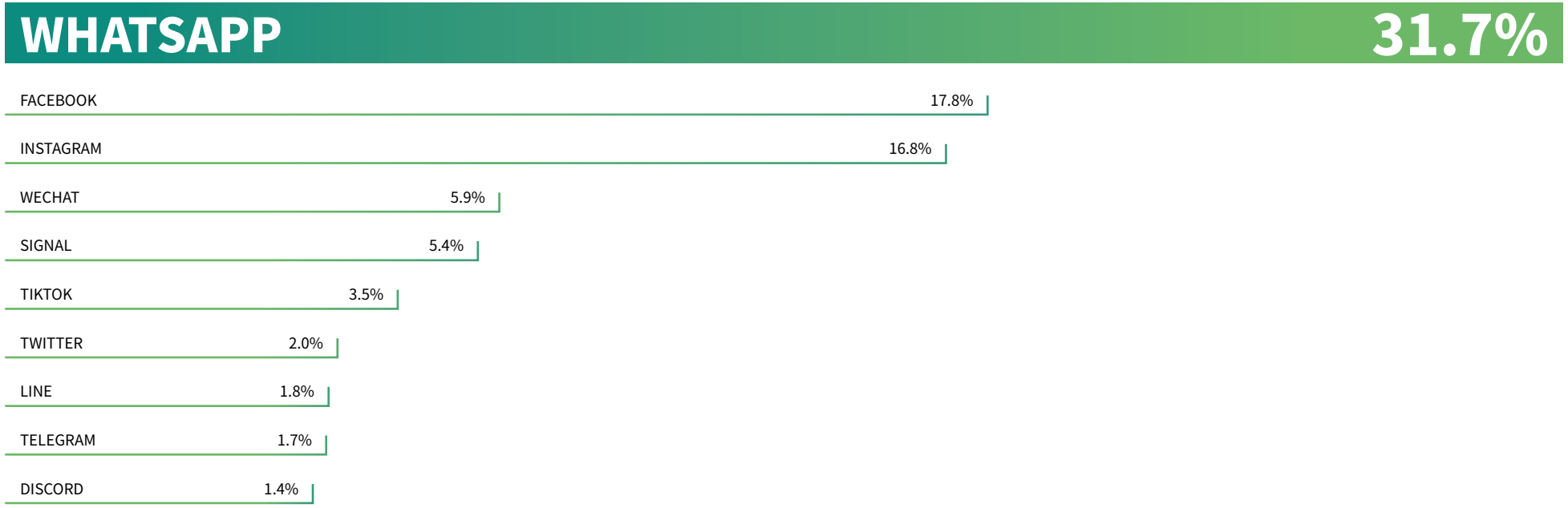


有趣的是，该两所机构同时发布的《DIGITAL 2022: HONG KONG》[4]，香港约有31.7%受访用户选择WhatsApp为最喜爱社交平台，远高于全球报告的数字，稳占香港第1位。从以上数据，足可显示WhatsApp对商贸推广的潜在价值与无限可能性。

全港约有31.7%受访用户选择WhatsApp 为最喜爱社交平台。

DIGITAL 2022: HONG KONG

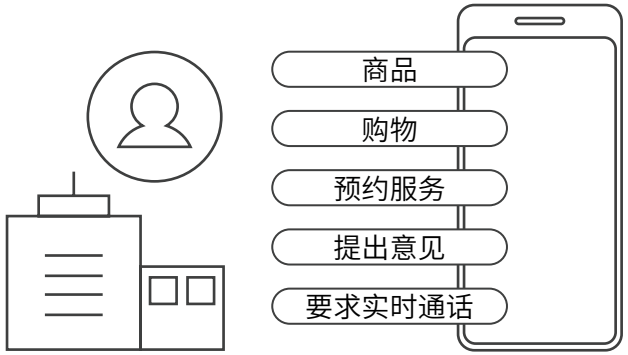
HONG KONG



完善企业及客户双方体验

随着各地政府均有保障个人私隐的政策，消费者亦愈益重视自己的个人资料，企业在掌握或取得客户资料上，愈发困难亦增加不少成本。WhatsApp因为主要采用端对端的加密模式，信息只能在通讯双方的设备上读取，有效保障用户私隐。而站在企业角度，WhatsApp因为符合企业规格及条例，能够提供可靠及受认可的渠道与客户联系，轻松便可取得企业级通讯体验。

站在客户层面而言，由于使用WhatsApp沟通已成为日常习惯，客户无须时间适应，即可轻松浏览商品、购物、预约服务、提出意见、要求实时通话，带来更高质的使用体验。



认识WhatsApp Landing的基础

WhatsApp Business Platform

Sanuker的「WhatsApp Landing」策略运用专为企业而设的WhatsApp Business Platform。WhatsApp Business Platform必须经由第三方服务供应商开发及提供API端点，接口及功能可由开发人员按企业所需，集成其他通讯软件及系统包括：客服、聊天机械人、销售渠道，务求企业可与大量客户作出迅速及高效沟通交流。WhatsApp Business Platform还可配合客户管理系统 (CRM)，从而简单化发送大量客户信息的工作要求。

比起WhatsApp Business及客户日常生活的WhatsApp应用程序，WhatsApp Business Platform更可应付大量的通讯需要，以简单可靠的方式接触全球客户，是适合大中型企业的解决方案。

WhatsApp Landing能有效提高客户转化率

130%甚至更多

(表3) 三款WhatsApp方案比较

*资料截至2022年4月份，内容有机会随时间更新。

		WhatsApp App 个人账户	WhatsApp Business App 商务账户	WhatsApp Business Platform 企业方案
基础设施	基础设施	本地电话	本地电话	本地电话
	成本	免费 app	免费 app	透过商业服务供应商 (BSP) 建构不同的商贸沟通渠道
	BSP	无须经由商业服务 供应商执行	无须经由商业服务 供应商执行	须经由商业服务供应商执行
	后端系统	不支持任何系统集成功能， 全靠人力维护服务成本	不支持任何系统集成功能， 全靠人力维护服务成本	可集成后端系统， 例如：客户管理系统 (CRM)
	多人团队代理	不支援	最多 4 个	无上限
	聊天机械人	无	无	可使用自动化机械人
政策	认证账户	无认证	无认证	可供认证 (绿剔)
	封号	存在封号风险及 难以解封	存在封号风险及 难以解封	有机会影响号码信誉评级及使用率， 但封号风险较低及可回复号码
	提示	无	可经人手发送营销信息， 但如超过上限会被封号	现可主动群发信息
功能	自动回复	不能设立自动回复	可设立自动回复	可设立客制化自动回复
	按键	无	无	各类型按钮提升互动性

总括 WhatsApp Business Platform功能特色：

广播消息	批量传送信息给1,000人或以上，吸引更多潜在客户。
无限实时代理	多人协作，解决客户需要。
集成API端点	配合不同系统，简化工作要求。
自动化机械人	自动发送营销、确认、优惠信息。
为企业而设的互动功能	专属按键與列表，简化信息传递体验。

hello@sanuker.com

探索 WhatsApp Business Platform企业级方案

借助第三方服务供应商提供的 WhatsApp Business Platform，将是最全面的实时通讯程序，企业透过集成不同系统，亦将可享更多通讯功能优势，包括大规模群发信息、自动化操作、个人化管理，既提升现有客户互动体验，亦能够发控更多潜在客户，增加市场拓展效能之余，还可享更多优势。

透过开拓WhatsApp渠道，企业可享多项优势：

1. **可避免WhatsApp号码被封锁**
2. **可配合聊天机械人方案 全天候自动化营销**
3. **容许多人客服共同管理**
4. **绿剔认证**
5. **高互动对话体验**
6. **构建无缝智能销售的个人化客户体验**
7. **提高营销线索及转化率 (Conversion Rate)**
8. **收集客户信息轻松制定再营销策略**

优势 1

可避免WhatsApp号码被封锁

根据WhatsApp的使用政策，WhatsApp个人号码及WhatsApp Business号码并不可以广发信息，如被侦测到违规则会被实时封号并暂停使用该号码。

Sanuker代理的WhatsApp Business Platform则容许企业广发信息，为免信息被滥发，WhatsApp对于WhatsApp Business Platform的账号备有质量评级(Quality Rating)的评核方式。如果企业的WhatsApp号码被部分WhatsApp用户(例如3-5%)举报，质量评级将下降7天。而在此7天内，并没收到进一步投诉，质量评级获得恢复。反之，投诉持续，等级将退回到1级或短时间之内多次评级下降有机会被永久封锁号码。

优势 2

可配合聊天机械人方案 全天候自动化营销

WhatsApp Business Platform可配合聊天机械人使用，创造24小时全天候自动化营销，提供方便、快捷的协助，随时岁的对客户作出实时回应。

聊天机器人可预设客户常见问题和设定基本回复，自动应答客户一般查询，减轻客服团队的工作量，大大提升市场营销效率。

优势 3

支持多人客服共同管理

企业可部署数以百计的客服或销售代理，实现多个代理实时聊天的可能，对不同的企业规模均适用，有效提高社交互动沟通效率,配合无上限代理的支持，客户可以透过一个WhatsApp号码联系企业各个部门。

优势 4

绿剔认证

透过第三方服务供应商的协助，可集成更多适合业务需求的平台解决方案，企业更可向WhatsApp官方申请绿剔认证，方便日后使用企业名称与客户沟通，让客户感觉倍添信心及安全感。

优势 5

高互动对话体验

透过WhatsApp Business Platform，企业不单可传送文字信息，还可提供按键、购物列表、列表等信息，增加与客户的互动，也方便客户轻松响应及表达需求。

WhatsApp Business Platform内的列表信息，可简化客户购物体验。

hello@sanuker.com

优势 6

构建无缝智能销售的个人化客户体验

可构建智能化系统记录客户信息及销售习惯，根据与客户的对话内容提供个人化销售建议；另配合无上限代理的支持，如遇上专业问题更可随时启动真人客服功能，交由专业客服解答疑难，为客户带来无缝网上销售体验。

优势 7

提高营销线索及转化率 (Conversion Rate)

实时通讯可更快速及有效地解决客户问题，提高营销效率：而群发信息更可让企业能够将产品或服务信息推广给潜在客户，并捉紧客户的消费意欲，推高转化率。

优势 8

收集客户信息轻松制定再营销策略

通过以人工智能收集及分析与客户的对话，可更精准掌握用户画像，助企业制定更具实效的营销推广方案，更正市场发展的最佳方向，抓紧客户时刻转变的消费习惯。

有见及此，WhatsApp全球代理商之一Sanuker，把WhatsApp套用于企业通讯渠道上，以独家WhatsApp Landing概念，协助企业设计最适合的方案开拓WhatsApp营销渠道，将灵活多元的WhatsApp融入企业的营销策略及数字发展中，善用WhatsApp广泛的接触面为企业与客户建立有效、个人化及自动化的沟通桥梁，了解客户实际需要，创建崭新的对话式商贸。

WhatsApp广播信息

主动与潜在客户保持联系

透过WhatsApp Business Platform，企业可向客户主动发送WhatsApp广播信息，例如促销优惠、新品推荐或任何客户有可能感兴趣的资讯。

其实WhatsApp在2021年尾给WhatsApp Business Platform的账户推出了万众期待的QBM(Quality Based Message)广播功能，企业可选择向已加入(opt-in) 的用户让企业可向客户发送更精准、直接及个人化的信息。透过此功能，企业可在主动与客户联系，增加他们的购买欲。

Sanuker

WhatsApp Business Platform的全球供应商

为企业带来更多营销优势

Sanuker 助出海品牌KiKUU制作的
WhatsApp Business Platform广播信息

hello@sanuker.com

应用情景 **产品更新**

每当缺货产品重新上架，或产品推出更新版本，可实时向曾表示购买意欲的客户发送信息，增加销售数字。

应用情景 **消费折扣**

客户消费或购物后，企业可积极发送沟通信息，为客提供其他相关产品的折扣优惠。

应用情景 **限时优惠**

在节日、旺季、特殊日子，可为客户提供优惠信息，以至发送优惠QR code，让客户在限定日子内使用。

hello@sanuker.com

应用情景 **朋友推荐**

品牌可以借助会员/客户的网络，鼓励他们转寄优惠讯息或发送邀请码邀请亲友享受优惠，订阅最新消息。

应用情景 **定期通知**

每月或每季给予活跃客户发送其感兴趣的新产品通知，大幅提升客户个人化通讯体验，也提升对企业的信心。

唯一需要注意的是WhatsApp广播信息必须预先递交模版信息经WhatsApp批核，保持WhatsApp的优质通讯体验。

更多模版信息的类型

Issue resolution
解决问题

Reservation update
更新预订

Ticket update
更新门票

Alert update
更新提示

Appointment update
更新派递

Personal finance update
个人财务更新

Shipping update
更新货期

Account update
更新账户

Payment update
更新付款状况

Transportation update
更新派递

发送广发信息几点注意事项

1 客户需同意接受WhatsApp信息Opt-in，企业才可发起传送

2 必须预先递交模版信息经WhatsApp批核

3 可以是文字、多媒体或交互消息

4 需避免使用过多市场推广字眼

5 宜发送具针对性的个人化信息，提高消费者的讯息体验

hello@sanuker.com

WhatsApp Landing 成功策略

作为WhatsApp Business Platform认可的第三方服务供应商，Sanuker积极投放资源为企业度身订造自动化对话商贸策略的同时，亦协助企业培养更紧密联系的客户关系，提升客户体验及兴趣，发挖更多潜在客户，最终为企业制造可观利润及庞大商机。

建立对话商贸生态系统

成功的对话商贸，不仅是透过WhatsApp通讯，当中如何有效率地提升对话体验(Experience)亦同样重要。因此，企业还需建立一个对话商贸生态系统(Messaging Ecosystem)，包括开拓不同的WhatsApp入口点增加WhatsApp的使用率，配合举办相应活动(Campaign)以吸引客户投入参与，以及制定策略鼓励客户主动参与(Re-engagement)对话。

透过WhatsApp广发信息，
企业更效与客户互动沟通，提升营销效率。

对话商贸生态系统

hello@sanuker.com

创建多重WhatsApp入口点

引领客户进入WhatsApp Business Platform的生态系统，可透过不同的入口点建立对话沟通，而入口点则可配合企业现有市场推广策略建立。基于WhatsApp 的多元性，企业可建立各种渠道收发WhatsApp信息，例如可透过不同平台如Facebook或Instagram建立WhatsApp对话入口点或投放“Click to WhatsApp” Facebook 广告。

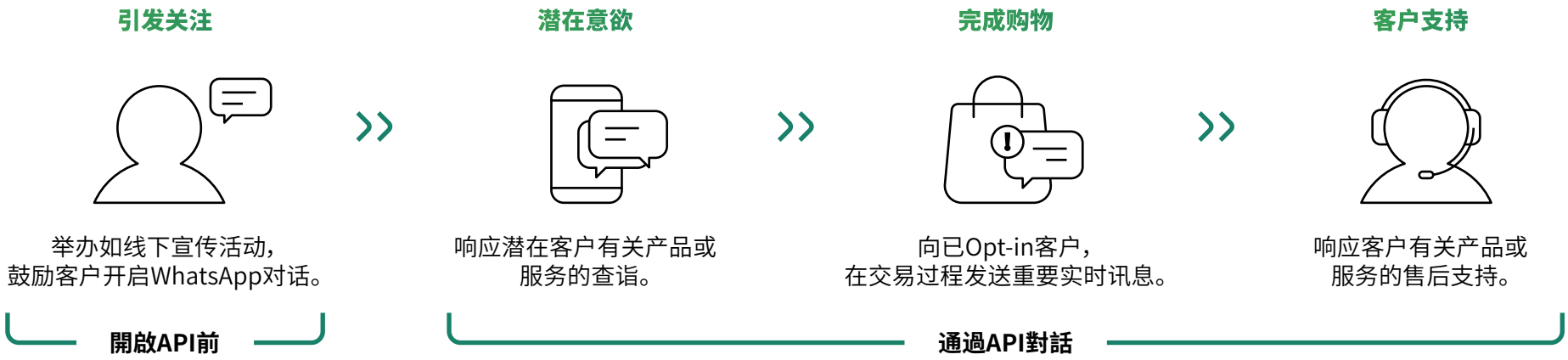
透过设立不同的入口点，企业可增加WhatsApp的曝光度，使客户轻易经WhatsApp与企业直接联系，使其应用更广泛。Sanuker作为企业通讯营销专家，为各大品牌提供全渠道营销方案及市场推广策略，将WhatsApp的效能最大化。

(图) 企业可配合本身各种社交平台建立WhatsApp的入口点。

推出推广活动 (Campaign)

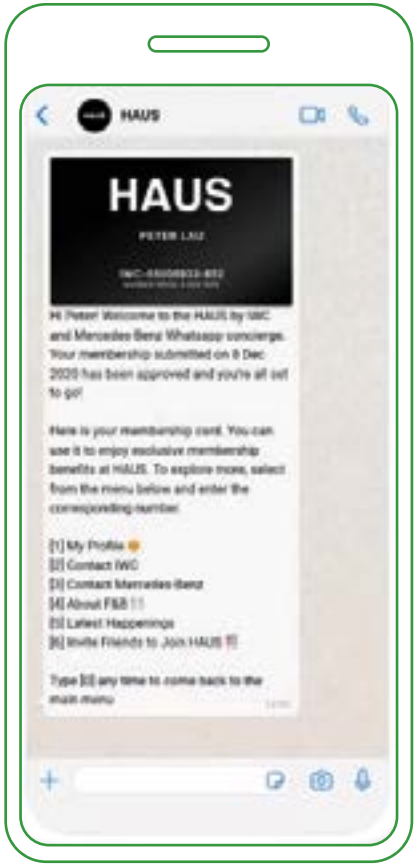
为吸引客户投入对话，企业宜透过WhatsApp举办能提起客户兴趣及注意的活动。

WhatsApp让整个客户流程均可与企业保持联系



WhatsApp让整个客户流程均可与企业保持联系

Sanuker便曾与IWC HAUS合作以WhatsApp聊天机械人让客户推鹰新会员，亦曾在农历年期间与Samsonite共同送出WhatsApp农历年sticker，吸引客户Opt-in WhatsApp，开展对话。早前Sanuker更与美心西饼推出「美心西饼大富翁任务大使」游戏，成功以有趣、高互动方式增加客户对话流量。



IWC HAUS以WhatsApp发送问卷

Samsonite送出的牛年sticker

美心西饼举办大富翁游戏

鼓励参与及增加互动 (Re-engagement)

在对话商贸生态系统内，客户的积极参与可提升对企业的信赖度，鼓励客户与品牌通过WhatsApp对话，卖家可以通过这种广告形式开展对话式营销，对用户进行引流和沉淀，从而产生商业利润及机遇。

至于如何实现让客户参与到对话中，可参考个别实例或商贸策略。

实时提醒及提高客户忠诚度

- **销售及市场推广活动**：给客户发送销售及市场推广活动例如快闪活动、会员招募等实时信息，吸引客户注意。
- **最新信息通知**：客户可收取产品或服务最新消息。
- **预订及安排服务**：透过WhatsApp，客户可实时下订单或更改订单详情。
- **发送提醒**：透过双向对话，客户可收取货到提示、库存情况等提示信息。

促进交易

- **简化客户服务过程**：简单客户问题可透过聊天机械人或模板式信息响应。
- **轻松用户认证**：自动化系统能简单以对话内容为客户作认证。
- **快捷解决问题**：付款、户口结余或积分等客服问题可通过对话解决。

售后服务

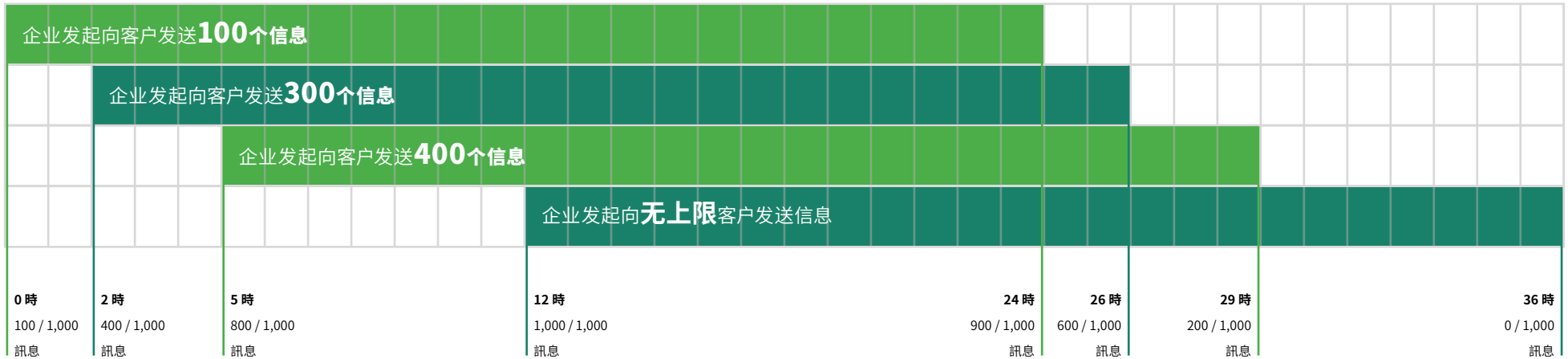
- **发送客户问卷**：透过WhatsApp设计问卷，了解客户所需。
- **追加销售或交叉销售**：客户可透过对话追加购买产品或取得其他产品信息。
- **倍添客户体验**：透过聊天机械人，可根据客户过往购物习惯，建议其他产品或服务。
- **收集意见**：建构聊天机械以收取客户意见或其他产品或服务要求。

迅速在短短一星期内
无上限广发信息

WhatsApp Business Platform的讯息发布量共分为4个等级，其中最高的第4级可不限数量发送信息。因而，若可升级等级，意味可每天向更多客户群发信息，最大限度地善用WhatsApp的对话商贸优势。Sanuker的WhatsApp方案可助你在一星期内由Tier 1升级至Tier 4（无限发送信息），并提供最佳的使用指南避免其号码因违反WhatsApp指引而被封锁。

讯息限制 (Messaging Limit)

企业发送信息上限为1,000个



由企业发送首个信息时开始。若然信息已达上限，
企业可在一个或多个活跃信息结束后开启更多信息发送。

WhatsApp Business Platform的4层广播等层级限制(Broadcast Tier)以24小时滚存周期为基准，计算企业可发送的信息数量

以每 24 小时计算一个周期：

第 1 层 (Tier 1)：向 1K 客户发送信息 / 24小时滚存式周期

第 2 层 (Tier 2)：向 10K 客户发送信息 / 24小时滚存式周期

第 3 层 (Tier 3)：向 100K 客户发送信息 / 24小时滚存式周期

第 4 层 (Tier 4)：向无上限客户发送信息

hello@sanuker.com

以下将一步步讲解Sanuker如何有策略地在一星期内提升广播等级：

步骤一

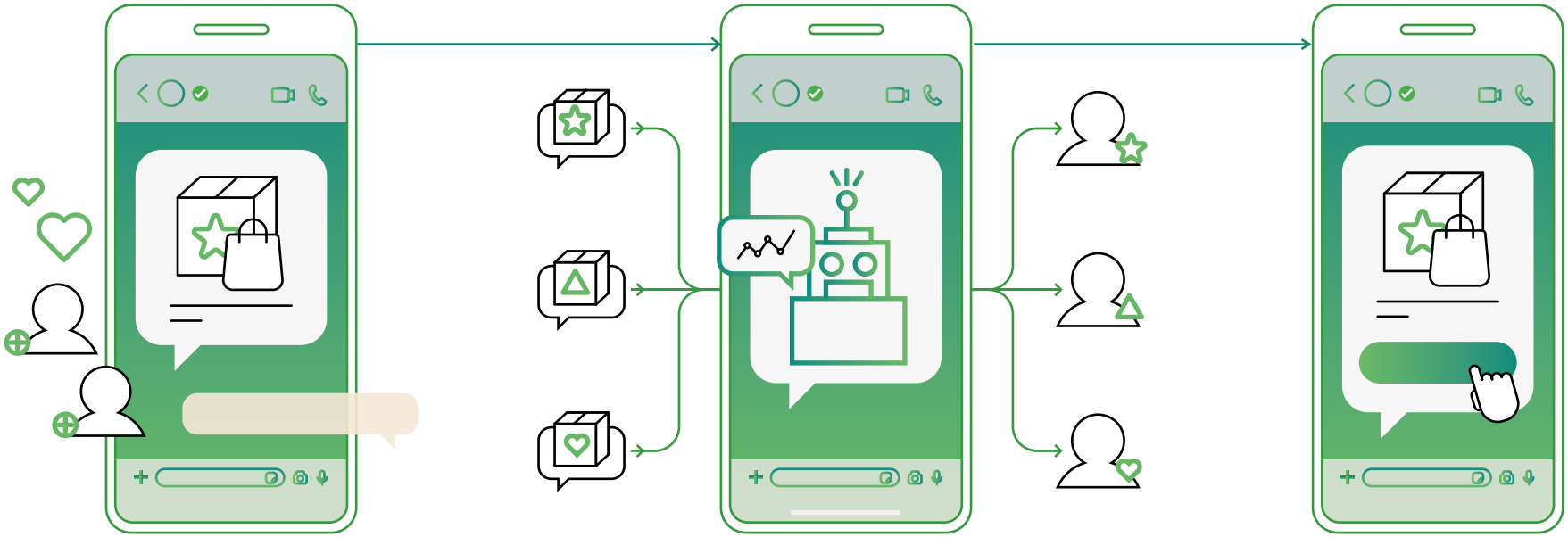
鼓励Opt-in

步骤二

激发兴趣

步骤三

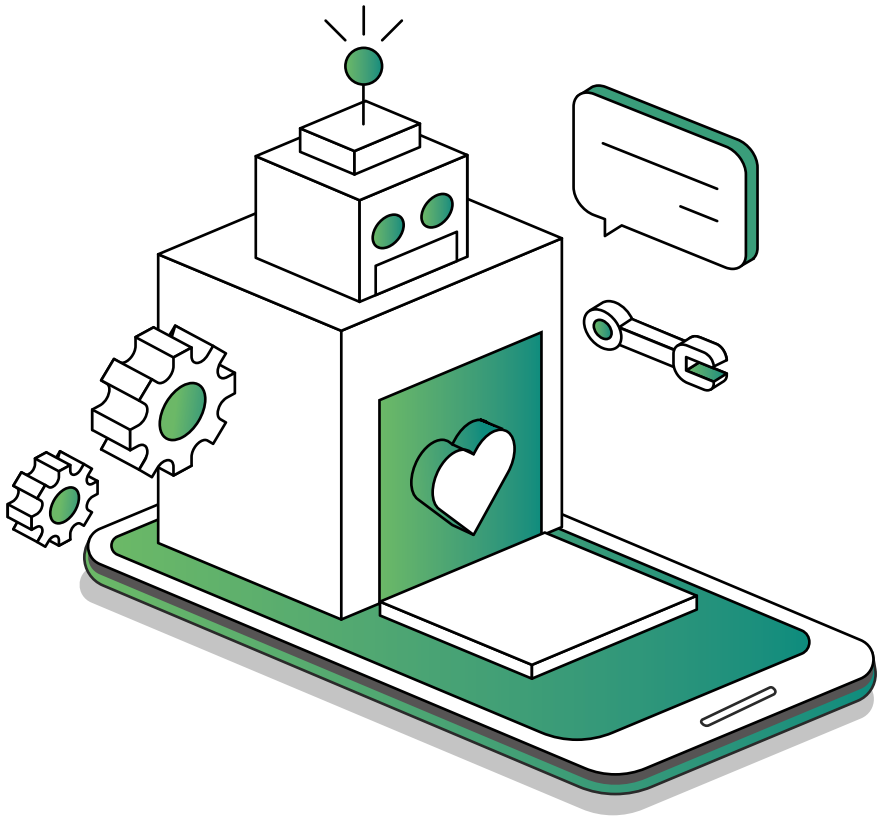
自动化交易



企业在与客户的第一次对话中，发送可引起其兴趣的欢迎信息，以鼓励客户主动选择加入对话，藉此增加Opt-in人数。

客户Opt-in后，企业可向客户发送创新或个人化信息，包括曾浏览商品的折扣、产品更新信息、限时优惠活动、快闪抢购，以至业界新闻，务求激发及提升客户对企业产品或服务的兴趣。

只要客户对企业的产品或服务表示兴趣或提出查询，Sanuker为企业设计的WhatsApp聊天机械人便会自动开启对话回应，以加快销售流程，从而提升客户满意度，深化对企业的信任度。



应用实例
度身订造聊天机械人

WhatsApp Business Platform实现企业与客户的沟通互动桥梁，加上Sanuker为企业或品牌度身订造聊天机械人，集成自动对话平台促进营销，其中不乏成功实例，值得企业参考及从中获得灵感。

Sanuker为企业建立更多
WhatsApp对话入口点，并透过提升广播等级，
强化营销策略。

实现自动化线索培育
中原地产实例

以往，中原地产通过电子邮件、电话、短讯或网站与客户联系，但渠道产生的延迟，导致流失不少潜在客户。与Sanuker合作制定WhatsApp聊天机械人后，客户可以根据位置、价格、大小和其他详细信息拣选房产；代理则可以收集客户信息，准确满足每位潜在买家的兴趣及需求。现时，中原地产约57%的潜在客户均透过WhatsApp Business Platform发现，电话销售量因而增加了12.8%，交易成功比率也增加了 27%。

约 **57%** **的中原地产潜在客户**均透过 WhatsApp Business Platform发现

电话销售量
↑ **12.8%**

交易成功比率
↑ **27%**

hello@sanuker.com

一体化畅顺客户流程

Urbanic ecommerce

作为印度其中一间大型e-Commerce企业，Urbanic每天需要与成千上万的客户交流。Sanuker协助他们将WhatsApp集成到客户管理系统中，客户一旦Opt-in后，便可直接与Urbanic客服团队收发信息，无论是选购服务、确认或取消订单，都能满足需求。而相比以往的通讯渠道，选择接受WhatsApp的比率明显多出20%，信息转到WhatsApp更是增长了500倍之多。

相比其他通讯渠道，
选择接受WhatsApp信息的比率多出 **20%**

WhatsApp信息数量
500倍

hello@sanuker.com

开拓比SMS更高效稳定的渠道

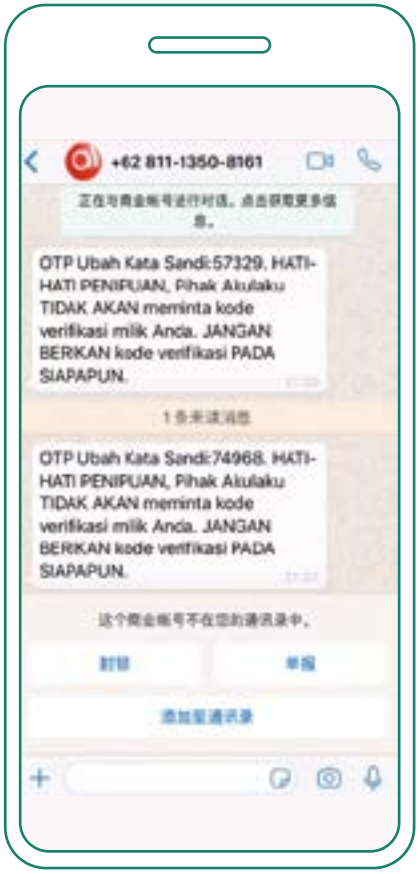
Akulaku

作为印度尼西亚顶级的金融公司和电子商务平台，Akulaku的客户以往因为SMS的私隐问题及不稳定性，较少选用。WhatsApp Business Platform集成的解决方案则解决了安全性和连接问题，既为客户提供可靠的服务和沟通渠道，亦满足客户对便利性的需求，客户的Opt-in比率更暴增3倍。此外，借助Sanuker开发的聊天机械人，客户的信息数量乃至满意度均大大提升。在采用WhatsApp后，Akulaku每月平均与客户分享300,000个信息，但成本反而节省了30%。

WhatsApp的opt-in比率暴
3倍

成本节省了
30%

每月平均与客户分享
30万个
信息



hello@sanuker.com

Sanuker +

节省长时间等侯
自动化客户服务查询
八达通卡有限公司

八达通卡是香港主要的储值卡，全港98%年龄在15至64岁的市民均拥有八达通卡，可在搭乘交通、购物消费或外出用膳时可以八达通卡代替辅币付款，为用户提供简单又方便安全的付款方式。而其广泛的应用为八达通卡有限公司每天带来成千上百的客户电话查询，即使有完善的客户服务团队支持仍是难以及时回复所有客户。及后借助与 Sanuker合作创建聊天机器人，设置关键词智能识别客户的问题，处理简单事项实时自动应答客户查询，例如八达通卡报失服务、自动增值服务、下载八达通卡应用程序或其他常见问题，避免花长时间等待客户服务团队的回复；另借助WhatsApp Business Platform独有的列表信息及按钮，让整个客户服务体验更具互动性，让客户的查询可得以迅速解决，大大节省了客服团体的工作量，提升客户满意度。

协助解决简单问题，从而
↑客户满意度

聊天机械人
避免客户等候时间过长

hello@sanuker.com

配合Click to WhatsApp广告

除了自然引流方案，商家也可使用Click to WhatsApp广告接触更多潜在客户。配合WhatsApp完善的购物流程，从选购到付款甚至售后服务也在WhatsApp上一站式处理好。

在用户的FB/
IG 显示广告

按进WhatsApp
开展对话

商品资讯

接驳第三方
付费平台

数据显示，直接引流到网站和App下载的广告对占市场大约2%的冲动型买家常年有效，但要接触到占市场约35%的活跃买家和恒常买家则需要透过CTX广告与品牌对话。换而言之，Click to WhatsApp 广告可为品牌进一步拓展客户群，通过自动化对话轻松转化需要长销售循环的客户。

Messenger廣告的價值主張(Value Proposition)

集成跨平台协作
提高与客户沟通效率

Sanuker独家的WhatsApp应用营销方案最大优势是允许企业集成现有对话平台，直接与客户进行交流，从而节省成本及提高效率。其方案可与其他通讯平台整合，如Facebook、Messenger、Instagram、LINE、WeChat等等，更可配合企业内部的通讯软件如Microsoft Teams、Slack，及所有容许API接合的第三方平台如Stripe、Zendesk等等，为企业设计出最合适的方案，更具灵活弹性。

企业将可在办公时间以外更快速地响应客户需求，
从而增加销售成效及保留客户。

Sanuker助不同企业度身订造聊天机械人，
有效建立与客户沟通的互动桥梁。

hello@sanuker.com

社交媒体

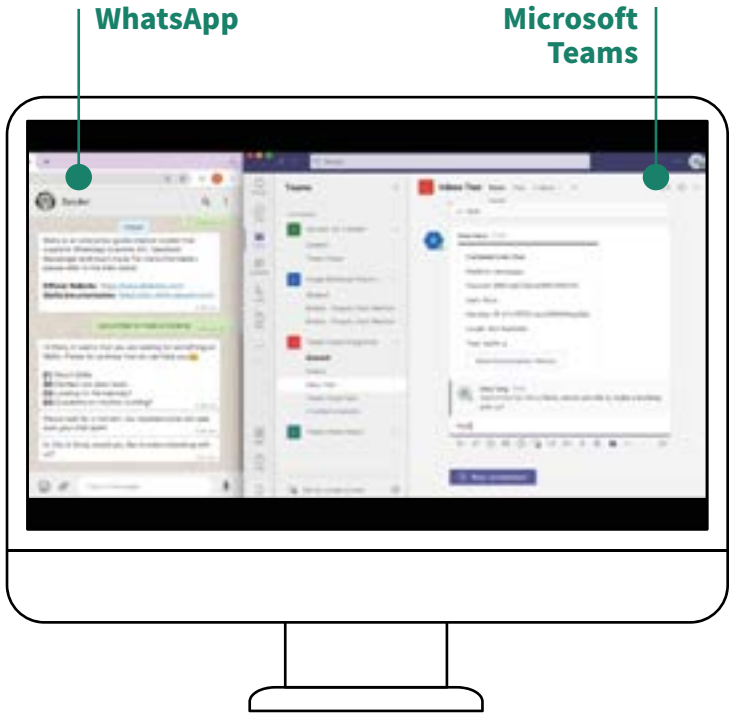
WhatsApp Business Platform可连接企业网站以至不同社交平台包括：Facebook、Instagram、微信，缔造更完善无缝的客户服务体验，自动化整合客户查询信息及分析各种行为数据。

独家通讯工具

Microsoft Teams收件匣融合方案

Sanuker推出了自家的Microsoft Teams收件匣融合方案，首家将WhatsApp对接到O365旗下的Microsoft Teams，让企业的客服团队及客户，均可集中以单一平台直接进行沟通交流，更妥善管理所有与客户的对话，提供一体化客户服务体验。

方案除了可供无上限数量的Microsoft Teams用户一同管理企业的WhatsApp号码，更可接通其他通讯软件如Instagram、Messenger、WeChat等，与你的客户聊天及服务他们，时刻保持联系；同时亦可用作内部通讯，更快解决客户问题，让企业实现无缝对话。



WhatsApp Business Platform可整合其他通讯工具如Microsoft Teams，彼此无缝对话。

CRM (客户关系管理)

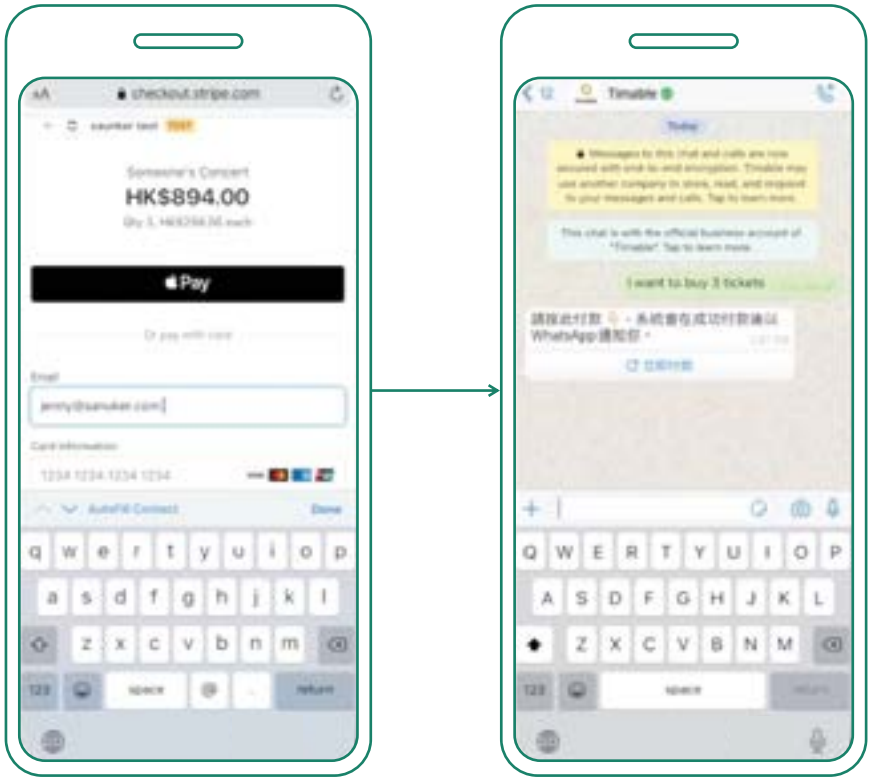
CRM客户关系管理系统(如Zoho、Salesforce Marketing Cloud、Microsoft Dynamics 365等等)是不少大企业的主要工具，而借助与WhatsApp API的集成，准确的数据分析也可让企业能及时改变营销策略，确保可将潜在客户转化成丰厚利润，以至提升企业知名度。

集成CRM更存在不少优势：

- **直接沟通：**可与跨国界客户直接联系。
- **连结WhatsApp账户：**集成多个WhatsApp企业账户，并分配给多个代理。
- **滴灌营销：**发起滴灌营销 (Drip Marketing) 活动，向潜在客户发送信息。
- **建构服务台：**快速响应客户查询，并收集客户意见。
- **制定指标：**透过管理聊天数量及响应时间等指标，有助长远发展。

支付平台

客户普遍希望可在单一平台上完成购物流程，WhatsApp Business Platform便可集成第三方支付平台，例如：Stripe，在客户有需要时时发送支付链接，带来无缝的 WhatsApp 购物体验。



Sanuker可幫助客戶連結例如Stripe的第三方支付平台，
透过WhatsApp发送支付连结，提供无缝购物体验。

广泛应用

Sanuker研发的WhatsApp Business Platform，还集成多个不同范畴的解决方案，包括电子商贸网站Shopify、AI聊天服务包括Google DialogFlow 及LUIS，让企业以至客户在进行对话沟通及营销活动，可有广泛的应用以至流畅对话商贸体验。

率先体验更多最新功能

透过WhatsApp Business Platform实现对话式商贸，为企业制定更具实效的营销推广方案，是市场最新的发展方向，Sanuker作为WhatsApp的供应商，可率先体验WhatsApp最新推出的市场功能，为企业提供最全面的商贸优势。

Sanuker更将引入更多WhatsApp在商贸应用上的新功能，务求可协助企业更轻松与客户联系交流，在各方面创造更有利市场发展的通讯体验。

为客户创建对话式商贸流程

购物前

给客户发送信息，
协助作出购物决定。

- 个性化信息
- 实时产品推荐
- 产品分类导航

交易过程

建立个性化前单，
提升流畅购物体验。

- 推荐相关产品
- 建议添加常购产品
- 产品升级提醒

售后服务

记录客户最近购物列表，
提供完善的售后服务。

- 提供实时订单追踪及更新
- 妥善处理货品退还、产品及服务质量事宜

再营销

根据过往与客户的对话内容分析客户的消费模式及喜好，与他们保持联系，更精准地策划再营销策略。

- 提供最近及最常购物清单
- 推荐个性化产品

hello@sanuker.com

WhatsApp Pay

WhatsApp亦已开发自家的支付平台WhatsApp Pay，并已在巴西及印度等地区使用，供客户透过WhatsApp购物时快速付款。

WhatsApp Pay已逐步在全球推出，更添无缝购物体验。

Cloud API（云端储存平台）

由Meta刚于2022年4月推出的Cloud API方案，提供了Meta原生的云端储存平台，省却企业因要储存大量客户对话而租买的侍服器成本。借助Cloud API，现时累计最高可每秒发送300个信息的更新功能，大大提升企业与客户信息流量，并意味可有助企业更大规模接触更多客户，从而增加知名度。

开创一站式对话式商务
以WhatsApp转化潜在客户

借助WhatsApp Business Platform建构对话式商贸，已是企业未来进行营销推广的重要趋势。Sanuker拥有开发自动化聊天机械人的多年经验，掌握有效与客户沟通的技巧，让企业与客户的对话，更具预期、及时以至相关，最终产生更有意义的商贸价值。

技巧

鼓励客户互动	利用企业对产品或服务的专业知识，提升客户的信任度，主动Opt-in接受企业信息。
个人化信息	善用对话式商务体验，向客户发送个人化信息，促进营销。
高质创意	WhatsApp营销比一般的营销渠道更个人化，信息必须更具针对性，发挥创意，为客户创造高价值。
聊天机械人	借助聊天机械人24/7的自动化优势，便可更实时响应客户，创建流畅客户体验。
升级代理	WhatsApp Business Platform最大优势是可支持数以千计代理，如此便可同时响应更多的客户。

Sanuker让企业掌握与客户交流沟通技巧

hello@sanuker.com

Sanuker借助集成不同平台及WhatsApp功能为企业设计出最合适而具體的营销方案。

Sanuker亦会根据不同企业的要求，
集成其他对话平台或应用系统，则更弹性灵活协助企业创建更流畅客户体验。

技巧

一站式解决方案	集成其他平台，实现无缝客户体验。
AI聊天机器人	具备人工智能的聊天机器人，轻松解决客户查询，以至分析客户行为数据。
WhatsApp X Inbox	结合如Microsoft Teams等对话程序的聊天功能，创建单一交流对话平台。
CRM	准确分析客户数据，有助重新制定市场策略。

Sanuker集成不同解决方案及应用平台

想马上使用WhatsApp Business Platform?

只要完成简单数个步骤,
轻松打造最有效的WhatsApp营销策略!

第1步: 前往 https://platform.woztell.com/register 创建**免费 Woztell 账号**

第2步: **准备一个全新手机号**, 並注册免费 WhatsApp Business Platform

第3步: 预约Sanuker团队进行20分钟电话会议了解更多

第4步: Sanuker 团队将为您设计一个度身订造的优惠方案,
并就在此刻展开首次WhatsApp 推广吧!

hello@sanuker.com

Reference

1 WhatsApp Business：透过信息功能与顾客联系

2 Average email marketing campaign stats of Mailchimp customers by industry

3 Business Messaging Research Studyand
(Facebook Commissioned study of 8,214 adults ages 18 and older in U.S., Germany, the UK, India, Mexico, Brazil and Indonesia), September 2020

4 Digital 2022: Global Overview Report

5 DIGITAL 2022: HONG KONG

Sanuker

聯繫我們

電子郵件 hello@sanuker.com

Bot http://m.me/sanukerinc

網址 https://sanuker.com/

關注我們

Linkedin @sanuker

Facebook @sanuker

Instagram @sanuker

請掃描二維碼，以查看更多電子書。

Copyright 2022 Sanuker Inc. Ltd 版權所有。