



# 关于企业微信

## 你的了解有多少

**银行人A:**  
我们已经有微信公众号了，还需要做企业微信吗？

**银行人B:**  
我们已经在用企业微信了，但主要还是用在内部沟通上。

**银行人C:**  
企业微信客户群在做，但是基本上都是单向互动，效果不太好。

今天就让我们一起聊聊**企业微信**那些事儿

头条 @盈天地科技

近年来，为盘活存量客户资源，银行纷纷加强对客户的精细化运营。随着社交媒体的发展，银行与客户之间的双向沟通变得更加频繁和迫切，企业微信因其植根于微信生态，社交化、多触点的特殊属性受到了银行的普遍关注。

## 01 从CRM到SCRM，从客户管理到“交个朋友”

随着移动互联网步入下半场，流量红利期一去不返，银行在“双微一抖”等公域平台的获客成本持续攀升。相比之下，构建私域流量，将公域流量“私有化”，不仅可以随时通过内容和活动反复触达客户，以更低的营销成本撬动更高的客户价值，更有利于建立起客户和品牌之间忠诚的长期关系。

自疫情爆发以来，银行大力动员员工进行线上营销。但在此过程中，却常常出现以下问题：**首先，客户分散。**

线

上客

户散布在

官微、手机银行、

员工微信等众多平台，难以统一管理

；**其次，营销动作不规范。**

对不同客群及不同客层的客户，银行制定了有效的营销方式，然而当员工传达给客户时却往往相去甚远；**第三，员工压力大。**

银行营销活动及产品更新对员工提出了更高的要求，面对冗杂的信息和众多的客户，员工的销售压力巨大。**第四，员工管理难。**

管理者难以了解员工营销客户的实质进度。员工离职之后，带走客户资源，造成银行客户资产的损失。

为了解决以上痛点，银行都会选择一个标准化、流程化的客户关系管理工具，即CRM系统，将各渠道的客户数据进行统一管理。然而传统的CRM系统更以银行为中心，客户和员工的体验没有得到实质性的突破。随后，基于社交场景的社交化客户管理系统SCRM应运而生。SCRM更加以客户为导向，让银行员工与客户之间建立起更为亲密的双向互动关系，为接下来的每一步沟通增添一层“好友”的滤镜，大大提升营销内容和活动的转化能力，为提升客户满意度、延长客户生命周期奠定了良好的基础。

SCRM的构建需要依托于社交生态，此时，完美契合移动生态和社交场景的企业微信，就成为银行构建SCRM系统生态的不二之选。

## 02 银行人不能没有企业微信

受疫情影响，线上办公已成常态。企业微信在银行日常工作的内部沟通与分工协作中的作用不言而喻，但在银行客户管理方面的巨大潜力尚待发掘。据2022年企业微信披露的数据显示，企业微信链接微信活跃用户已超过5亿，被品牌方广泛应用于客户关系管理之中。企业微信备受青睐的原因可以从天时、地利与人和三个维度加以分析。

### 天时，即时机。

近年来，受新冠疫情冲击，网点客户数不断下滑，客户散布在线上各平台，银行需要借助数字化工具将宝贵的客户资源加以沉淀。2021年7月，企业微信迎来新一轮重磅升级，在连接微信、效率工具、基础体验、客户联系能力、开放能力等方面均实现了大幅提升，可帮助银行迅速提升私域流量运营能力。

微信	企微
5000	默认5000，上限20000，企微无上限
1000人/日、无工具	1 /条/天/客户，群发工具，群发API
个人	企业
不支持	好友欢迎语\入群欢迎语
不支持	防广告、防走私、防刷屏、群成员去重、聊天敏感词、自动踢出、加入黑名单
上限500，扫码入群100	上限500，扫码入群200
不支持	离职继承、在职继承、客户共享
不支持	聊天内容保存、查看、监控
好友数量	
消息群发	
客户归属	
欢迎语	
群管理	
群人数	
客户管理	
会话存档	

企微和微信的区别，点击图片放大查看

头条 @盈天地科技

### 人和，即关系。

在我国，熟人圈子是转化率最高的营销方式。过去品牌盈利靠口碑，现在要靠“朋友圈”。银行要想做好客户关系管理需要处理好三方面的关系，即银行与客户、员工与客户及银行与员工的关系。企业微信的基础功能包括客户管理、客户群管理。机构管理，可以帮助银行在私域流量的基础上，实现营销、销售、服务、运营全环节的发展，实现私域流量管理。

### 03 企业微信SCRM，如何赋能银行私域运营

企微SCRM系统在企业微信的基础功能上进一步开发，以数据为核心，以微信、视频号、小程序为触点，构建银行与客户之间的强连接。赋能银行引流获客、促活转化、智能服务、统一管理。基于“数据+营销”双中台深挖客户需求、精准营销客户、共享客户数据，实现客户运营、员工赋能、安全合规三个方面的质效提升。

#### 客户运营银行数字化营销的关键

一段完整的客户关系会经历获客拉新、营销转化、运营管理、运营服务四大阶段。按照传统营销漏斗理论，每一阶段留存下来的客户会越来越少，而极富社交属性的企业微信并不会将未营销成功的客户置之不理，而是会通过反复激活来捕捉行为数据，丰富画像和标签，以人性化的运营方式，为银行客户旅程的每一阶段都注入了传播裂变的增长动能。



员工助手案例展示，点击图片放大查看

从赋能管理者角度上看，员工管理与激励并举，同时数据赋能提高决策效率。企业微信SCRM系统让管理过程变得可视化，管理者和员工均可看到与自己相关的业绩排名。银行可以将平台对接积分体系，奖励业绩突出者，以此鼓舞士气、加强管理。员工营销过程中的所有线索、商机及数据都会通过SCRM管理平台汇总聚合，形成可视化管理看板，为下一步精细化管理提供决策方向。



合规审计功能概览，点击图片放大查看

所谓换道超车，即在赛道竞争激烈之时创新转型、以快取胜。企业微信SCRM无疑为银行深耕私域流量提供了换道超车的另一种可能，面对私域流量新赛场，银行更应敏捷求变、借数字化之势跑出私域运营加速度。

[#盈天地科技#](#)