



案例研究

# 利用数字营销的力量 赢得客户并留住 客户





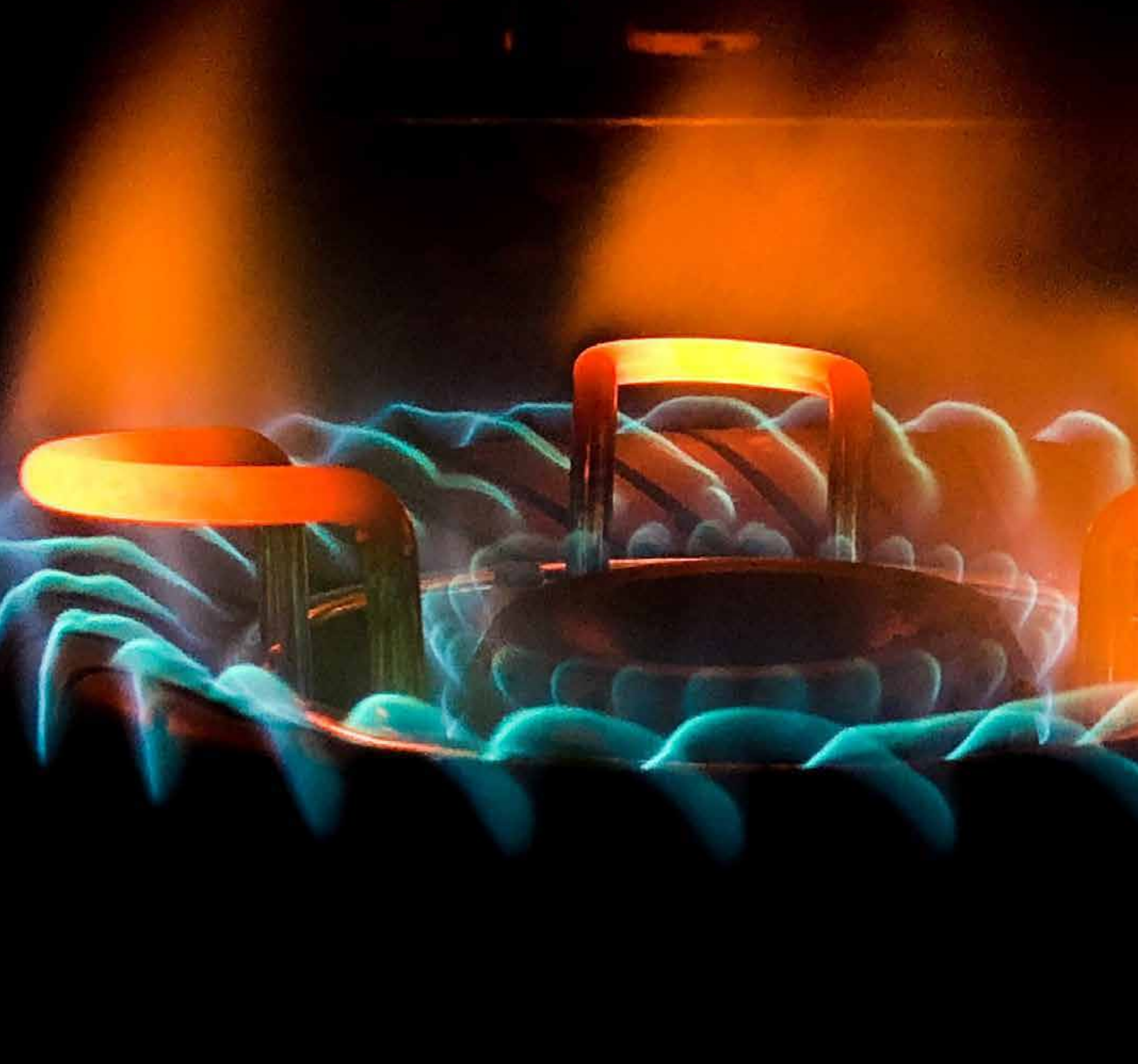
# 目录

概要	3
业务挑战	4
解决方案	5
结果	6



# 概要

随着数字技术的出现，营销已经转变为一种更加以数据驱动和以客户为中心的运营。本案例研究介绍了日本领先的天然气供应商如何利用数字营销和客户数据来产生新的潜在客户并留住客户。



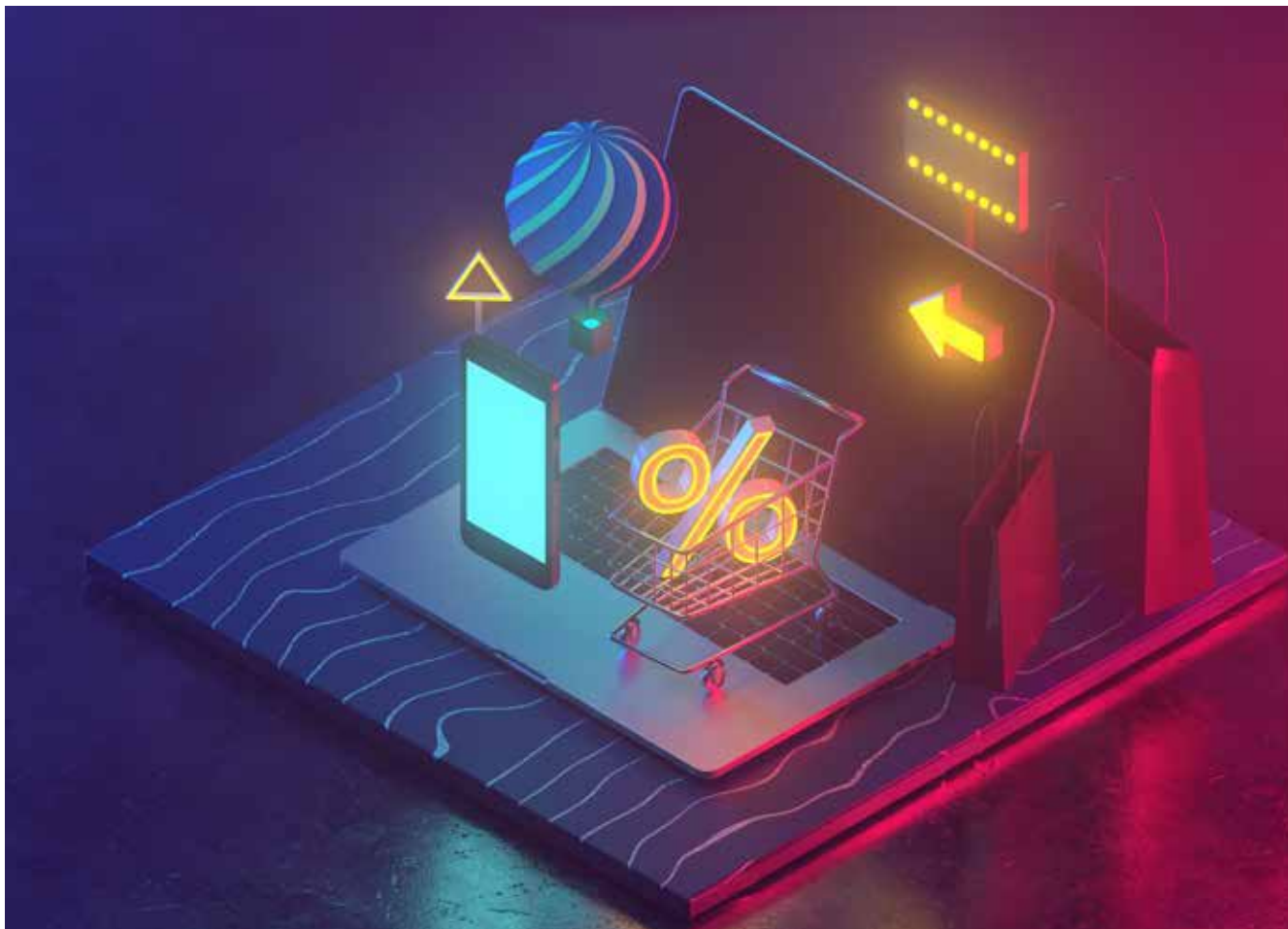


# 业务挑战

我们的客户成立于几十年前，是日本最大的天然气供应商之一。他们目前为日本几十个城镇提供天然气。

与大多数消费者服务行业一样，公用事业公司一直在努力应对客户流失率的稳步增加和新竞争对手的涌入。越来越多的比价网站的使用也使能源供应商面临客户转换的风险。因此，能源公司的首要任务之一是保留现有客户，同时通过自动化和数字化增强的营销流程寻找新客户。

然而，公用事业公司是数字营销的缓慢采用者。他们中的许多人仍然依赖于基本的营销技巧，如分发传单、发送邮件、发起电视广告活动等。他们中的一些人只专注于搜索引擎营销，以与出现的比价网站竞争。认识到数字营销的关键作用，我们的客户希望用数字营销取代传统的纸质营销活动，如分发传单、发送促销邮件等，并利用客户数据的力量。



随着数字营销，数据分析已经成为公用事业部门的一个时髦词。作为市场领导者，我们的客户拥有丰富的数据资源，并决心建立一种以数据为中心的文化，以使分析工作正常进行。

# 解决方案

FPT的解决方案是构建一个提供基本数字营销服务的web应用程序。由于应用程序涉及各种数字营销活动，我们的团队选择了微服务体系结构。



值得注意的是，FPT的最新产品之一akaInsights已集成到开发过程中。作为一个统一的客户数据平台，akaInsights通过循序渐进的方法帮助我们的客户执行数据驱动和以客户为中心的营销运营：

## 收集

该平台从客户的各种源渠道（如数据库、网站等）提取客户数据，并以可用格式存储。

## 同一化

通过该平台，可以360度全方位地观察每一位顾客的一举一动。这使公司的营销人员能够深入了解客户的行为。

## 活跃性

最后一个阶段是营销活动管理。AkaInsights允许轻松快速地与Facebook, Hubspot, Mailchimp等多个营销和广告平台集成，使营销部门能够在同一个平台上管理所有形式的营销活动。

考虑到数据分析日益重要的作用，FPT已将AI和分析技术集成到akaInsights中，使平台能够利用大量收集的数据集预测未来的消费者行为。

# 结果

与去年同期相比，重新订购该服务的现有客户数量增加  
**60%**

我们的数字营销项目以成功告终。该解决方案在促进客户获取和保留方面带来了切实的成果。与去年同期相比，重新订购该服务的现有客户数量增加了60%。新客户数量增加了75%。20%的新潜在客户曾经是竞争对手的客户。因此，客户的收入增加 150%。

从长远来看，在人工智能和分析能力的推动下，aka-Insights将有利于帮助客户处理数据洪流，并将客户想法转化为可操作的结果。





FPT Software是一家总部位于越南的全球技术和IT服务提供商，在25个国家拥有超过5亿美元的收入和16000名员工。作为数字转型的先驱，该公司在智能工厂、数字平台、RPA、AI、物联网、云、AR/VR、BPO等领域提供世界一流的服务。它为全球700多家客户提供服务，其中100家是汽车、银行和金融、物流和运输、公用事业等行业的《财富》全球500强公司。欲了解更多信息，请访问

<https://fpt-software.cn>

---

如需进一步信息，请联系 [contact@fpt-software.com](mailto:contact@fpt-software.com)

版权所有 2020 FPT Software  
保留所有权利。