



思科 成就无尽可能



斯坦福大学 1984

我们的愿景



30多年来，我们一直致力于帮助改变世界工作，生活，游戏与学习的方式。

我们的战略



我们创建基于安全智能网络的解决方案，以解决客户的挑战。

安全，智能的数字业务平台

推动多云的世界



重塑网络



解锁数据的力量



安全为本



创造有意义的体验



加快创新步伐



思科营销转型



客户体验

客户拥护和提倡

高效触达正确的决策者

新商机，新客户

可衡量的业务影响



客户体验

内容营销

绩效营销

分析和洞察

自动化

了解客户需求，习惯



客户画像



- 男，48岁
- 总经理
- 月收入80,000元
- MBA，工作20+年



- 男，35岁
- IT部 经理
- 月收入35,000元
- 硕士，工作10年左右



- 男，38岁
- 生产部 经理（IT相关）
- 月收入15,000元
- 学士，工作15年左右

访问什么网站/APP



参加什么活动/交流

在线课程；工业**视频**；**行业论坛**

新品发布；**行业交流**（* 为了自我提升）

专业研讨会（* 为了自我提升）

痛点

如何利用IT采购最大限度地**提高效率**和**业务价值**，**精简运营**和**降低成本**

我**老板有时并不太懂IT**；**同行对产品的意见**对我来说很重要；考察产品时大概会参考**5-6篇内容**

我不是IT专家，我觉得**关于业务影响的信息和案例**很难找到

个人面临的挑战

晋升空间受限；绩效要达标；适应海外风险；信息更新快

信息更新快；**自身学习**获取知识渠道少；团队管理

项目执行不好；信息更新太快

公司面临的挑战

战略方向；业务整合并购；技术变化太快；对传统产品的颠覆；人才的接班和培养；人工智能

IT投入减少；自动化信息化发展慢；市场环境不好；公司上市重组；不关注中国市场

创新不足；信息化发展；企业搬迁；实体经济不好；企业转型

需要什么支持

未来发展趋势；新技术；安全管理；交付管理

第三方分析报告；管理培训；技术培训；现场论坛

网络安全；ERP

认为行业如何改进

现有的业务整合；整体方案；售后服务；人员变动

人员变动；信息主动推送

前期方案；售后服务；**产品性能**

认为思科如何改进

方案上的支持；技术支持和产品推介；推荐产品和及时的服务

更低的价格；由思科人员推介

产品性能提升；新产品主动推介

什么情况会寻求思科帮助

需要整体方案；购买产品，产品出现问题；只会找代理商

产品升级，产品有问题

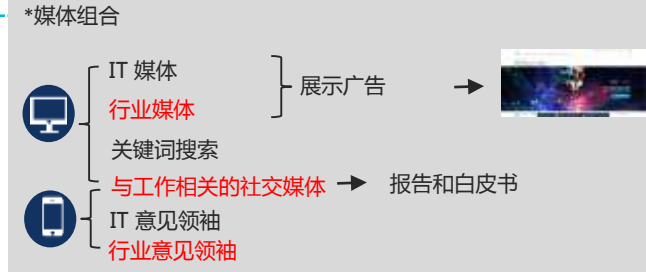
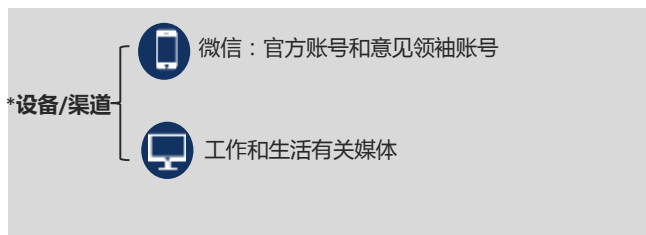
售后服务；购买产品，产品出现问题，**安装部署**；供应商解决不了

基于角色的沟通策略

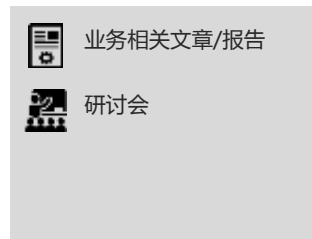
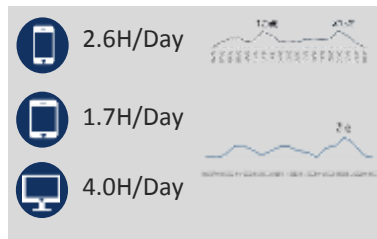
负责人



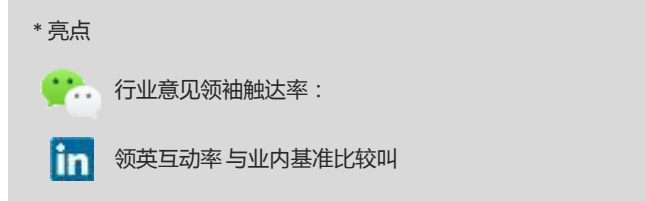
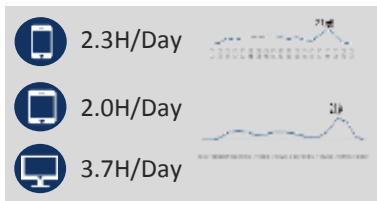
媒体策略




业务



技术





开发以客户为中心的内容
并通过适当的渠道推送

制造业全渠道客户体验

目标

- 通过行业故事加深客户对思科品牌倾向性. Highlight how DNA help China MFG's digital transformation with proven customer show case.
- 推动思科行业解决方案在行业中的应用, 挖掘商业机会. Bring network back to CIOs' agenda by positioning network as infrastructure of Smart Manufacturing initiative.

了解

选型比较

购买



制造业全渠道客户体验

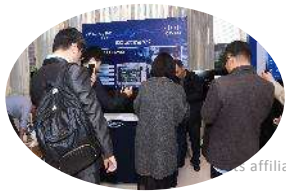
CIO 圆桌论坛



主题演讲



产品演示



客户体验中心



客户区域分布

整合线下和线上
客户体验

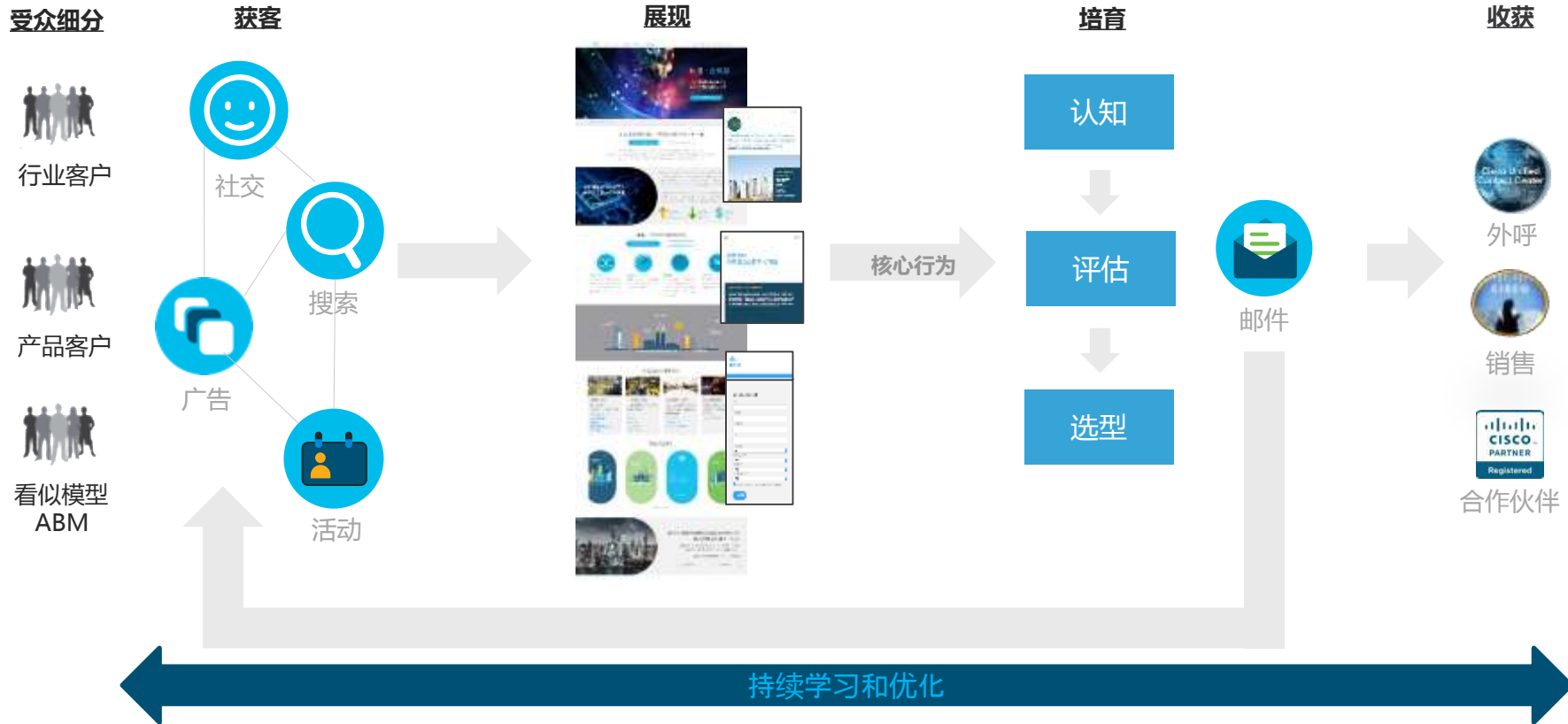
客户职务分析



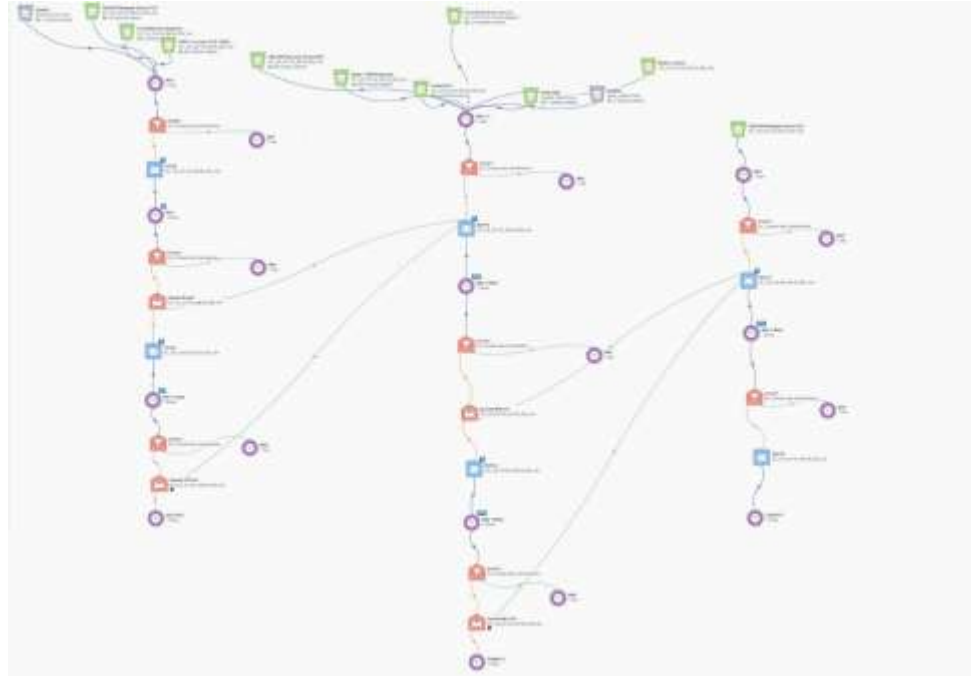
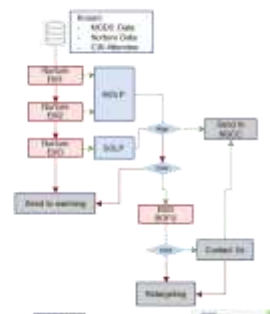
在线互动

通过 Eloqua ,
将零散的接触点连成一个定制化的旅程

受众数字化旅程



Anonymous / Load Profiling Behavioral Pipeline Monitoring / Warning





思科运用营销云微信集成实现高效社交互动

分析用户画像 识别高质量用户
洞察用户兴趣点 提升营销精准度



基于微信平台的数据分析
生成营销活动级别报表
节约统计分析时间

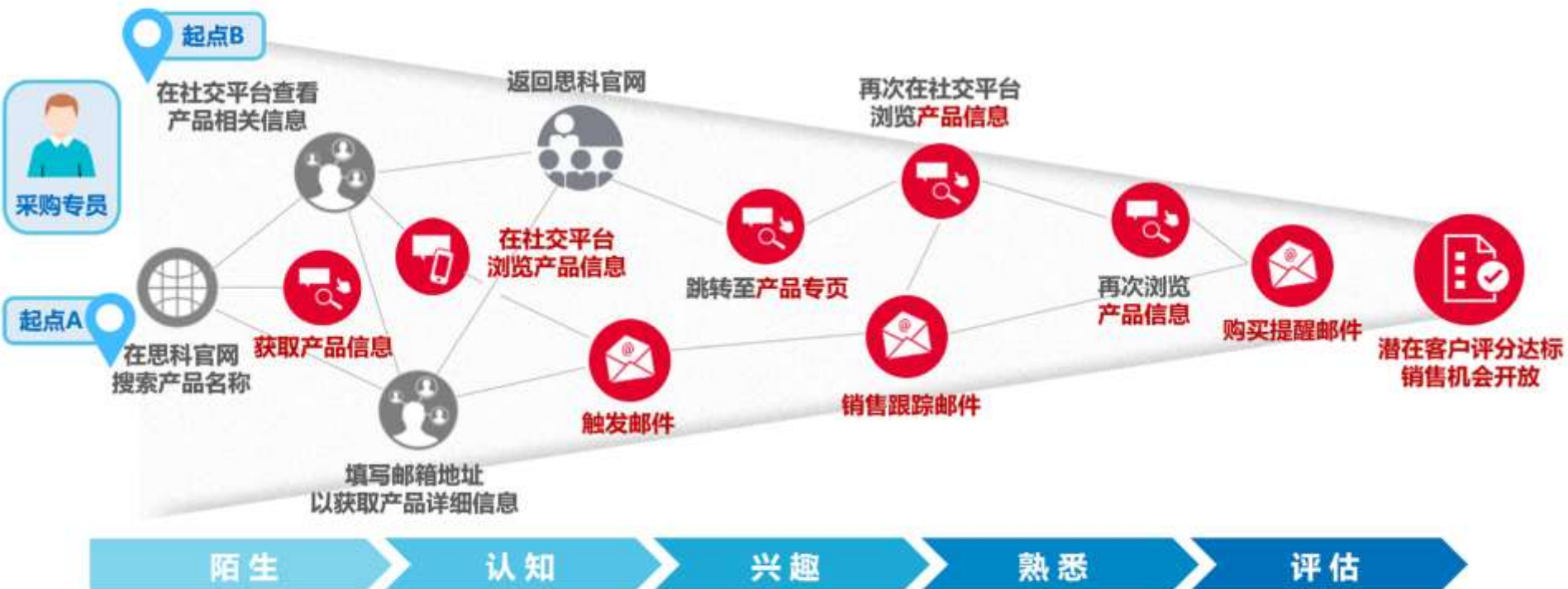


Eloqua用户与微信公众号
粉丝相互识别 扩大获客

线下活动智能管理 线上完成活动
邀请 自助签到 邀约效果评估
提升销售转化率

Eloqua系统中完成微信内容的
管理与消息发送
“一个平台操作，双向平台管理”

思科高效的全新客户旅程



Email 打开率对比



不足 10%
行业平均



VS



68%



全渠道客户旅程助力销售增长

经由全渠道培育的商机

2.7x 平均客单价

30% 订单转化率提高

未经全渠道培育的商机



未来展望

- 更多本地化的平台，客户数据
- 更多直接商机产出
- 更精细的客户行为分析和洞察

