

惟客云  
数字化营销  
产品使用指引

# 目 录

目 录 .....	2
1 产品概述 .....	3
1.1 核心卖点 .....	3
1.2 核心价值 .....	3
1.3 核心场景 .....	3
1.4 核心功能 .....	3
2 快速入门 .....	4
2.1 登录 .....	4
2.2 第三方授权（公众号/小程序） .....	4
2.3 粉丝和标签同步 .....	5
2.4 模板消息同步 .....	6
2.5 订阅消息同步 .....	7
3 产品功能 .....	8
3.1 素材中心 .....	8
3.2 公众号运营 .....	8
3.3 消息中心 .....	9
3.4 自动化营销 .....	10
4 应用场景 .....	11
4.1 多渠道客户触达 .....	11
4.2 自动化营销 .....	11
4.3 提升客户忠诚度（与会员产品集成） .....	12

# 1 产品概述

## 1.1 核心卖点

跨渠道无缝连接客户，提供个性化营销。

## 1.2 核心价值

Wake MAP 是一个跨渠道和设备的营销平台，允许接触点编排个性化旅程，通过短信、社交推送等方式为您的客户创建无缝的个性化体验，加强客户关系并赢得忠诚度。可与 Wake CDP 产品无缝配合使用，通过数据驱动做出更实时，更好的营销决策。

## 1.3 核心场景

- 多渠道消息触达

统一管理您的客户触点、客户推送，如短信，邮件、各大社交平台。

- 营销自动化

助力精准营销策略执行，覆盖多种不同的营销场景，提升营销效率。

## 1.4 核心功能

### 灵活画布编排：

可视化营销画布，组件式快速配置自动化营销执行策略。

丰富营销模式：提供单次、实时、周期、纪念日营销等多种模式，覆盖多种不同的营销场景。

**多渠道触达：**

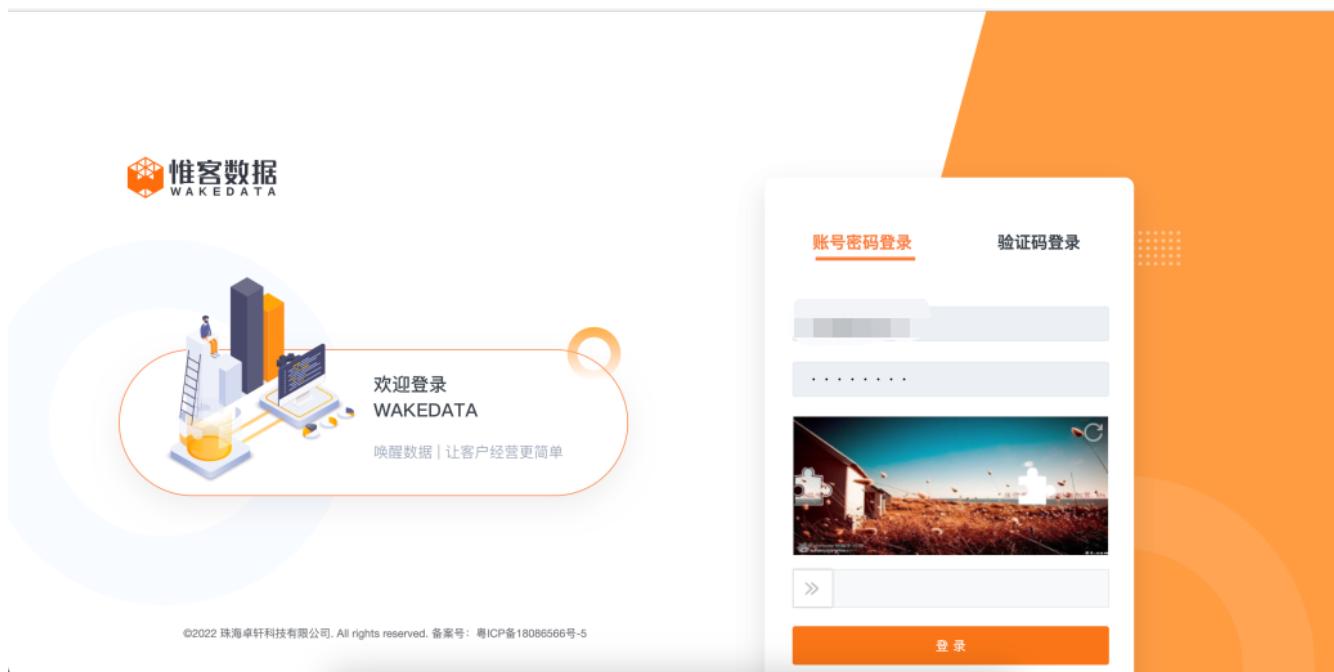
公众号图文、公众号消息、短信多渠触达用户。

**实时数据查看：**

任务运行动态及效果实时查看，营销效果量化可衡量。

## 2 快速入门

### 2.1 登录



### 2.2 第三方授权（公众号/小程序）

营销中心的使用，需要先授权公众号、小程序。在【设置中心】【应用设置】进行小程序、公众号的第三方授权，让对应的超级管理员扫码确认即可。

The screenshots illustrate the WeChat Data Management Platform's interface for managing media assets, creating mini-programs, and configuring public accounts.

- Top Screenshot:** A library interface showing various media types like images, files, and documents. A red box highlights the '素材中心' (Material Center) icon in the sidebar.
- Middle Screenshot:** A page for creating a mini-program. It shows two options: '已拥有小程序账号' (Own account) and '没有小程序账号' (No account). A red box highlights the '一键生成小程序' (One-click generate) button.
- Bottom Screenshot:** A configuration page for a public account. It lists various settings under '应用设置' (Application Settings), such as '品牌设置' (Brand Settings) and '小程序设置' (Mini-program Settings). A red box highlights the '绑定公众号' (Bind public account) button.

## 2.3 粉丝和标签同步

在【公众号运营】【粉丝管理】列表，点击右上角【同步粉丝】。

The screenshot shows the 'Fanxin Management' section under the 'Marketing Center'. It displays a list of fans with their names, gender, and other details. A red box highlights the 'Sync Labels' button in the top right corner.

粉丝备注(昵称)	性别	关注来源	关注状态	关注时间	是否会员	微信标签	操作
是她不是凯拉啊	未知	扫描二维码	关注中	2022-10-23 16:11:29	是	营销人员	详情 拉黑 回话
Elina	女	扫描二维码	关注中	2022-10-23 16:05:21	是	营销人员	详情 拉黑 回话
-	未知	名片分享	关注中	2022-10-23 14:50:52	否	营销人员 体验快照 零售应用 客户互动 高净值客户	详情 拉黑 回话
是小孩不是小孩	未知	扫描二维码	关注中	2022-10-22 15:46:49	是	营销人员	详情 拉黑 回话
文强	未知	扫描二维码	关注中	2022-10-22 15:39:32	是	营销人员	详情 拉黑 回话
Kyle	未知	名片分享	关注中	2022-10-21 23:57:51	是	营销人员	详情 拉黑 回话
K1	未知	扫描二维码	关注中	2022-09-22 10:49:35	是	星粉组 营销人员 体验快照	详情 拉黑 回话
这( )	未知	其他	关注中	2022-09-08 19:17:40	是	营销人员 体验快照	详情 拉黑 回话

在【公众号运营】【微信标签】列表，点击右上角【标签同步】。

The screenshot shows the 'WeChat Labels' section under the 'Marketing Center'. It displays a list of labels with their names, follower counts, and last update times. A red box highlights the 'Label Sync' button in the top right corner.

标签名称	粉丝人数	更新时间	操作
星粉组	4	2022-10-24 15:05:13	编辑 删除
营销人员	11	2022-10-24 15:05:13	编辑 删除
体验快照	17	2022-10-24 15:05:13	编辑 删除
零售应用	9	2022-10-24 15:05:13	编辑 删除
高客应用	3	2022-10-24 15:05:13	编辑 删除
客户互动	2	2022-10-24 15:05:13	编辑 删除
高净值客户	1	2022-10-24 15:05:13	编辑 删除
消费金额过亿用户	0	2022-10-24 15:05:13	编辑 删除

## 2.4 模板消息同步

在【消息中心】【模板消息】列表，点击右上角【同步数据】。

序号	模板ID	标题	一级行业	二级行业	操作
1	q1WVQyCMNAK3tVWe3b5DfJBDobhFh04aWbRxorbI	退款通知	IT科技	互联网 电子商务	<a href="#">群发</a> <a href="#">详情</a> <a href="#">删除</a>
2	SAPCITNy@NgB51KUbQjYxHo5ZybxP9tRkqfDH15UQ	商品已发出通知	IT科技	互联网 电子商务	<a href="#">群发</a> <a href="#">详情</a> <a href="#">删除</a>
3	Kb35Mvh2beuQqlMlkJp9OpCrdCgoHX0_8YRqprimc	成为会员通知	IT科技	互联网 电子商务	<a href="#">群发</a> <a href="#">详情</a> <a href="#">删除</a>
4	QLUh8cgzMKVaGvPn_0gCOGGrqOBrlBhRBAGWTang4	订单包裹跟踪通知	IT科技	互联网 电子商务	<a href="#">群发</a> <a href="#">详情</a> <a href="#">删除</a>
5	aNHjZE104-xxYTzXZGQ3uJyK-Da0dPP8Vd0BtAeCM	新订单通知	IT科技	互联网 电子商务	<a href="#">群发</a> <a href="#">详情</a> <a href="#">删除</a>
6	kwN1TfDkc4fdknzldzZT0JawwM_9XX6SXp_K-nW_wI	问题咨询处理通知	IT科技	互联网 电子商务	<a href="#">群发</a> <a href="#">详情</a> <a href="#">删除</a>
7	adNDiMSVNkCpYPCaP-U6rWvr5TMj3p6qh9TTtLeJTM	退款通知	IT科技	互联网 电子商务	<a href="#">群发</a> <a href="#">详情</a> <a href="#">删除</a>
8	b433HUbod5QU8Oy9uuFG8jaNUFjLnjqry1qJM-IE	评价完成结果通知	IT科技	互联网 电子商务	<a href="#">群发</a> <a href="#">详情</a> <a href="#">删除</a>
9	6up54-GVA5R_LiGNu99863thiSPZ_u0a8qyNqklSz0	消息成功通知	IT科技	互联网 电子商务	<a href="#">群发</a> <a href="#">详情</a> <a href="#">删除</a>

## 2.5 订阅消息同步

在【消息中心】【订阅消息】列表，点击右上角【同步数据】。

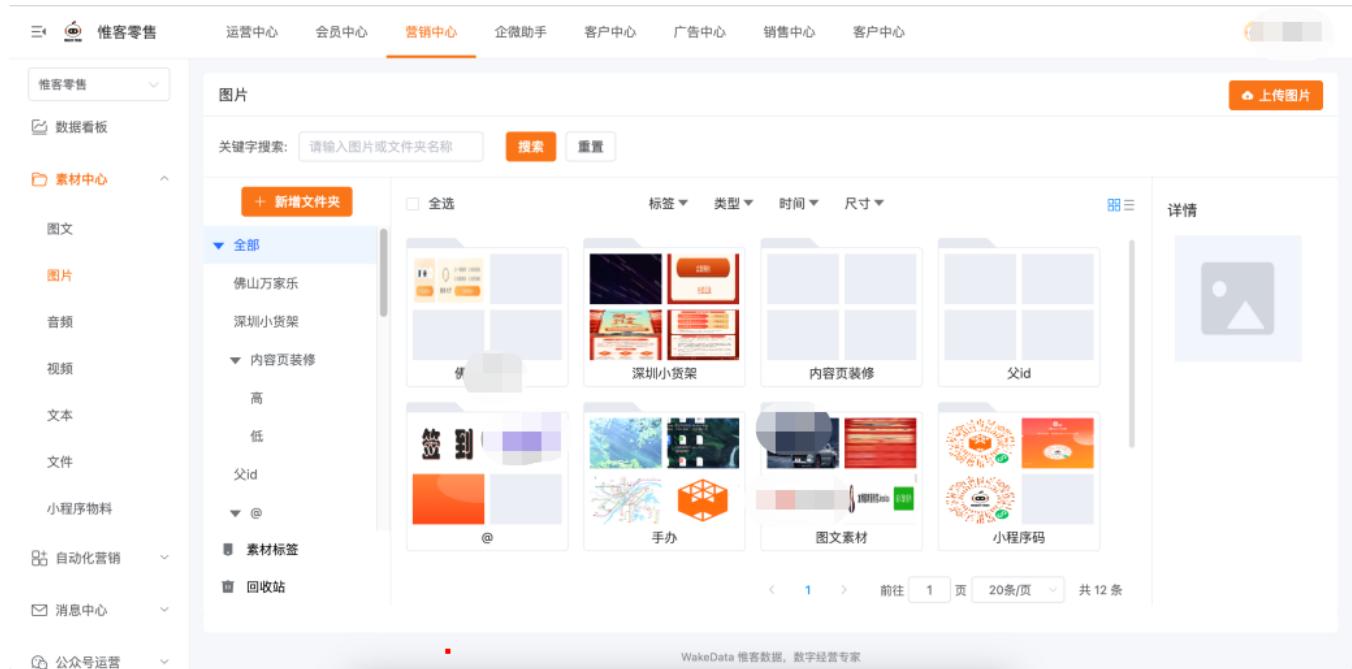
序号	标题	关键字	触发事件	模板ID	类型	操作
1	支付成功通知	订单号,支付金额,下单...	下单支付事件,分享秒杀...	Q0eIRxQjReAhlg_oGmzjP03QQ2rQf0xO1AC4M9UyPw	一次性订阅	<a href="#">查看</a> <a href="#">删除</a>
2	订单发货通知	订单号,商品名称,快递...	申请退款,下单支付事件	m_k7-AfEPtg3yLvsAzjYC2PpvedikfmaibyoMORwao	一次性订阅	<a href="#">查看</a> <a href="#">删除</a>
3	订单完结通知	订单金额,完成时间,订...	muRBWHewCcStASU3R5jP-CGeekz6Hy2KcImUQZdI	一次性订阅	<a href="#">查看</a> <a href="#">删除</a>	
4	优惠券发放通知	优惠券名称,温馨提示,...	bWN3PxhtrDapVu0pj3piev6R_gVEB9Mt1DWwsT5c8	一次性订阅	<a href="#">查看</a> <a href="#">删除</a>	
5	支付成功通知	订单号,商品名称	申请退款	Q0eIRxQjReAhlg_oGmzjPsrldj2-tcJZkNCPRBQyY	一次性订阅	<a href="#">查看</a> <a href="#">删除</a>

WakeData 帮客数据，数字经营专家

# 3 产品功能

## 3.1 素材中心

营销素材的统一维护和管理，支持的素材类型有：图文、图片、音频、视频、文件。在像客户发送营销内容时，可以选择和使用对应素材。



## 3.2 公众号运营

公众号营销统一管理，支持多个公众号的授权，支持配置默认公众号，包含以下功能：  
数据概览、消息管理、消息群发、自动回复、粉丝管理、粉丝标签、参数二维码、自定义菜单、发布记录。

唯客零售 运营中心 会员中心 营销中心 企微助手 客户中心 广告中心 销售中心 客户中心

唯客零售 数据概览 唯客货架

数据看板 昨日关键指标

新关注人数	新取消人数	净增关注人数	累计关注人数
0 日 -0% 周 -0% 月 +100%	0 日 -0% 周 -0% 月 -0%	0 日 -0% 周 -0% 月 -0%	38 日 -0% 周 -0% 月 +9.52%

公众号运营 公号授权 阅读(次) 分享(次) 收藏(次)

阅读(次)	分享(次)	收藏(次)
0 日 -0% 周 -0% 月 +100%	0 日 -0% 周 -0% 月 -0%	0 日 -0% 周 -0% 月 -0%

消息管理 消息群发 自动回复 粉丝管理 微信标签

用户数据统计 新增人数 取消关注人数 净增人数 累积人数

时间选择：最近7天 2023-03-30 至 2023-04-05 选择来源：全部来源 按时间对比

提示：“微信广告”来源的新增关注在2020/06起从其他中拆分给出，计算方式与广告主页面关注次数略有不同，因此两者数值可能不一样。

### 3.3 消息中心

客户触达渠道的统一管理，包含：短信触达、模板消息触达。

唯客零售 运营中心 会员中心 营销中心 企微助手 客户中心 广告中心 销售中心 客户中心

唯客零售 短信群发 / 新建群发

短信群发 / 新建群发

任务名称:  请输入任务名称  
群发对象:  请选择群发对象  
短信签名:  请选择短信签名  
短信模板:  请选择短信模板  
注：发送短信时，会将模板内容中的变量：{1}, {2}, {3}, ... 替换成以下实际填写的内容，详细内容请参考左侧图示。  
群发时间：  立即发送  定时群发  
取消 保存

The screenshot shows the Weike Marketing Center interface. At the top, there are navigation tabs: 运营中心, 会员中心, 营销中心 (highlighted in orange), 企微助手, 客户中心, 广告中心, 销售中心, and 客户中心. On the left, a sidebar menu includes: 惠客零售, 数据看板, 素材中心, 自动化营销, 消息中心 (expanded to show 短信群发, 模板消息, 订阅消息, 消息防骚扰), 公众号运营, 营销工具, and 内容中心. The main content area is titled "模板消息" (Template Messages) and contains a search bar with placeholder "请输入模板ID或标题" (Please enter template ID or title). Below the search bar are two buttons: "搜索" (Search) and "重置" (Reset). A table lists 7 template messages:

序号	模板ID	标题	一级行业	二级行业	操作
1	q1WYQyCMNAK3tVWe3B5DfJ BDDobhFhO4aWbRXorbEc	退款通知	IT科技	互联网 电子商务	<a href="#">群发</a> <a href="#">详情</a> <a href="#">删除</a>
2	sAPCITNy8YNqB51KUbQjYxD Ho5ZybxP9tRkqfzH15UQ	商品已发出通知	IT科技	互联网 电子商务	<a href="#">群发</a> <a href="#">详情</a> <a href="#">删除</a>
3	Kb35Mwh2beuKqLMikJp90Pc rdCgoHX0_8YRqzimomc	成为会员通知	IT科技	互联网 电子商务	<a href="#">群发</a> <a href="#">详情</a> <a href="#">删除</a>
4	QLihJ8cgzMKVaGvPn_0gCOG GmqOBrFLBhRBAWGTTamg4	订单包裹跟踪通知	IT科技	互联网 电子商务	<a href="#">群发</a> <a href="#">详情</a> <a href="#">删除</a>
5	aNHjZEe104-xxYTZxZGQ3uJy K-Da0dPPBVdiJ8lAecM	新订单通知	IT科技	互联网 电子商务	<a href="#">群发</a> <a href="#">详情</a> <a href="#">删除</a>
6	kwRi1TDkc4Fdknzi0d3ZT0Qa wwM_9XX6SXp_K-nW_wi	问题咨询处理通知	IT科技	互联网 电子商务	<a href="#">群发</a> <a href="#">详情</a> <a href="#">删除</a>
7	adNDIMSVNkDpYPCaP-U6rWv r5TM3p6qh9TTiTLejTTM	退款通知	IT科技	互联网 电子商务	<a href="#">群发</a> <a href="#">详情</a> <a href="#">删除</a>

## 3.4 自动化营销

基于客户旅程的个性化自动营销，通过配置流程画布，自定义配置营销组件，组件包含：短信、粉丝群发、模板消息群发、事件判断、组合事件、属性判断、随机分支、AB 测试、条件多分支。

The screenshot shows the Marketing Automation Configuration interface. At the top, there are buttons: < 返回 (Back), 编辑模板 / 555 (Edit Template / 555), and a date range selector for 自动启停: (Automatic Start/Stop) with fields for 开始时间 (Start Time), 至 (To), 结束时间 (End Time), 手动开始 (Manual Start), and 保存 (Save).

The main area is a canvas for configuring marketing flows. On the left, there are four categories of components:

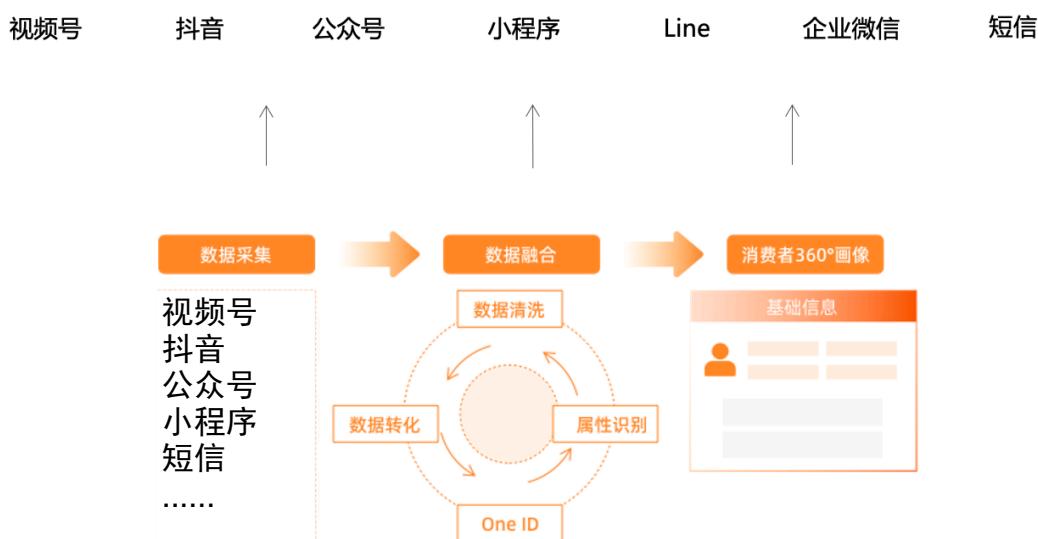
- Webhook:** 产品推荐, 惠客货架.
- 权益控件:** 优惠券, 增加积分, 成长值, 抽奖次数.
- 消息控件:** 短信, 微信群发, 微信模板.
- 流程控件:** 结束, 等待.

The canvas itself shows a flow step labeled "开始" (Start) with conditions: "当用户触发事件" (When user triggers event) and "受众人群" (Audience group) set to "全部会员" (All members). The status bar at the bottom of the canvas says "未配置" (Not configured) and "+拖动添加" (Drag and drop to add).

# 4 应用场景

## 4.1 多渠道客户触达

统一管理您的客户触点、客户推送，如短信，社交媒体。



## 4.2 自动化营销

助力精准营销策略执行，覆盖多种不同的营销场景，提升营销效率。



## 4.3 提升客户忠诚度（与会员产品集成）



## 4.4 提升客户忠诚度（与 CDP 产品集成）

对客户进行洞察分析，以业务场景为核心，基于客户标签和行为精准圈出目标人群包，针对不同人群构建个性化营销策略，自动执行多渠道触达并回收效果数据。

