

将繁琐的客户问题简单化

贝加莱数字资源平台建设

将繁琐的客户问题简单化,贝加莱数字资源平台建设

与客户的连接

传统的连接方式



现在的连接方式



将繁琐的客户问题简单化,贝加莱数字资源平台建设

如何更有效的连接

做个比喻： 手冲咖啡

冲煮方式 旋扭转圈参考

USE REFERENCE

细粉

细砂糖程度

意式/摩卡壶

顺时针拧紧后
放松一周

中等

粗盐粒程度

分享壶

顺时针拧紧后
放松二周

粗粉

面包屑程度

法压壶

顺时针拧紧后
放松三周



将繁琐的客户问题简单化,贝加莱数字资源平台建设

如何更有效的连接

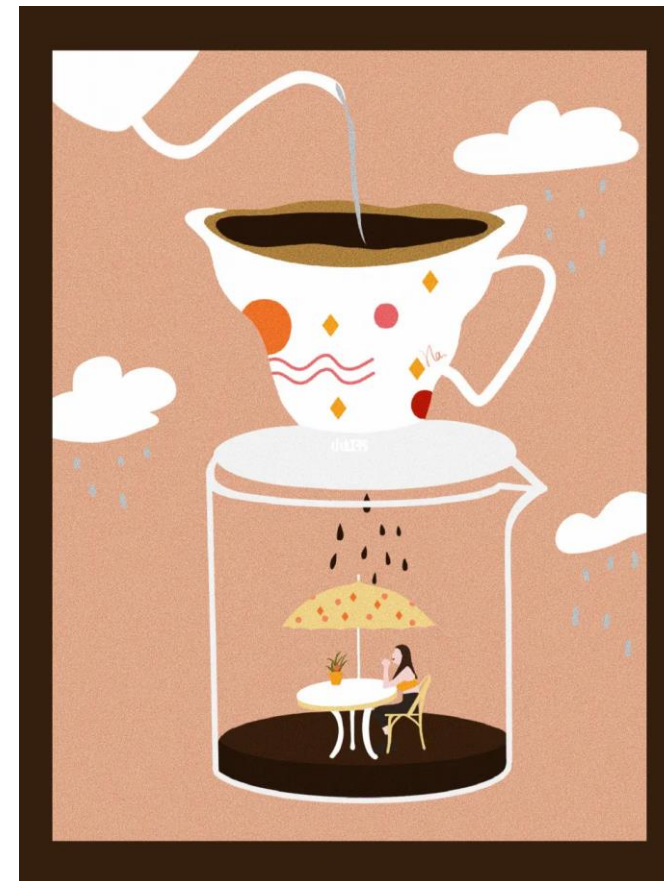
做个比喻： 手冲咖啡

角色扮演：

咖啡师----- 市场（找咖啡豆，分类） /
技术（撵、磨、烘焙做成咖啡粉） /
销售（研究配方给客人，找喝咖啡的人）

过滤壶----- 贝加莱公众号

纯咖啡 ----- 客户的主要诉求



将繁琐的客户问题简单化,贝加莱数字资源平台建设

如何更有效的连接

做个比喻： 手冲咖啡

- 漏了
- 洒了
- 没冲出来

都是看不到的客户诉求！



将繁琐的客户问题简单化,贝加莱数字资源平台建设

市场与技术的协作



贝加莱数字资源平台建设

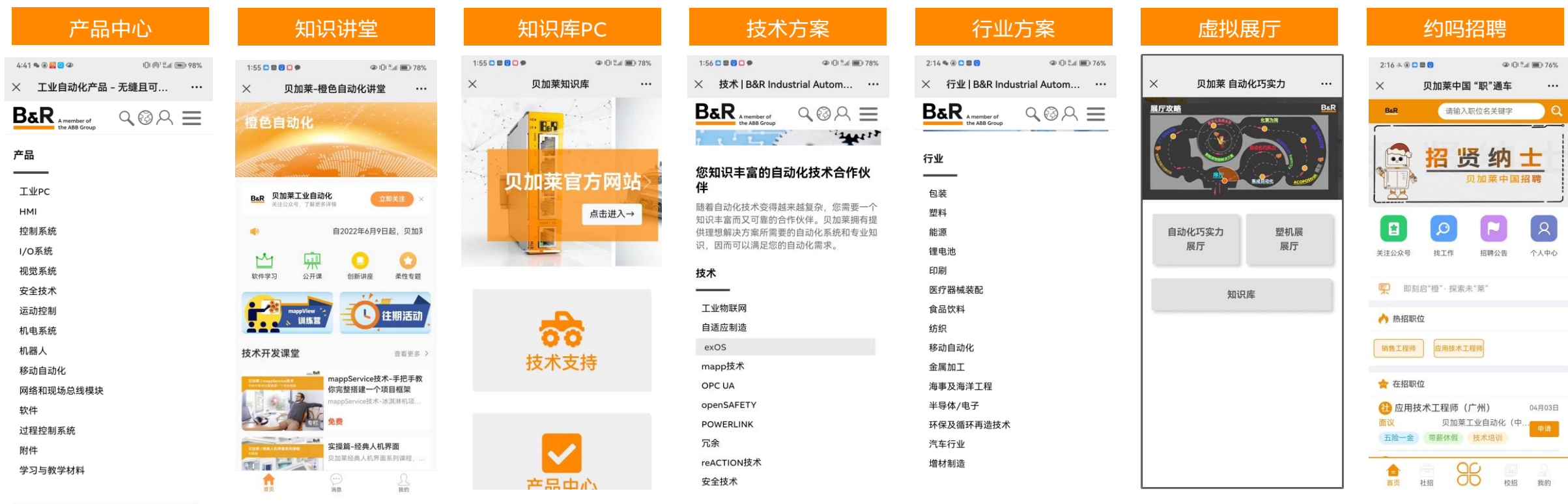
公众号服务功能介绍

找到的咖啡豆



贝加莱数字资源平台建设

公众号服务功能介绍-左、中菜单栏



贝加莱数字资源平台建设

公众号服务功能介绍-左、中菜单栏



给客人配置咖啡粉

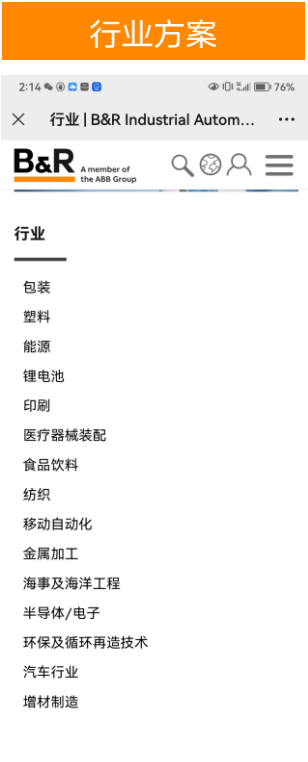
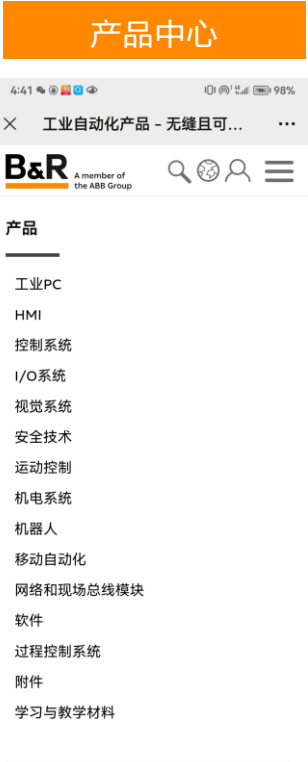
销售行为攻略:

- 如果是认识的客人，咨询产品：手机进入公众号，直接转发产品中心给对方（公司我知→产品中心）
- 如果是认识的客人项目类的产品咨询：手机进入公众号，把知识库PC的产品中心转给对方（公司我知→知识库PC → 产品中心，微信授权登录后方可分享链接）
- 如果是不认识的客人，咨询产品：手机小程序-贝加莱名片，从名片转发产品中心给对方



贝加莱数字资源平台建设

公众号服务功能介绍-左、中菜单栏



- 销售行为攻略:
- 如果客人找不到贝加莱官方网站，可以从贝加莱公众号，这三个栏目任意一个进去，转发给客人
 - 如果客人需要查询产品信息，可以不用从公司网站，直接从公众号左一菜单找到产品中心
 - 如果新客人不了解贝加莱技术或者方案信息，可以直接从公众号菜单中位置的相应栏目进行转发
 - 如果你转发了以上内容，客人看了以后觉得您转发的内容不够深入，继续转发菜单左一的知识课堂和知识库PC给他们。

贝加莱数字资源平台建设

公众号服务功能介绍-左、中菜单栏



销售行为攻略:

- 如果您是个**新销售**，你觉得讲贝加莱是一家什么样的公司比较困难，可以直接转发左菜单的**品牌价值**给对方。
- 如果您的客人看到贝加莱的一篇**公号推文**，觉得很有用，但是又忘了是哪个日期看到的。您可以从公众号左菜单，精选点读，检索关键字或者下拉方式**寻找**。
- 如果您的客人觉得贝加莱的资料太难懂，您可以把公众号菜单中三的虚拟展厅转发给他。他也许属于视觉型客户。
- 如果你的客户想应聘贝加莱，进入公众号菜单中四，有招聘转给他。

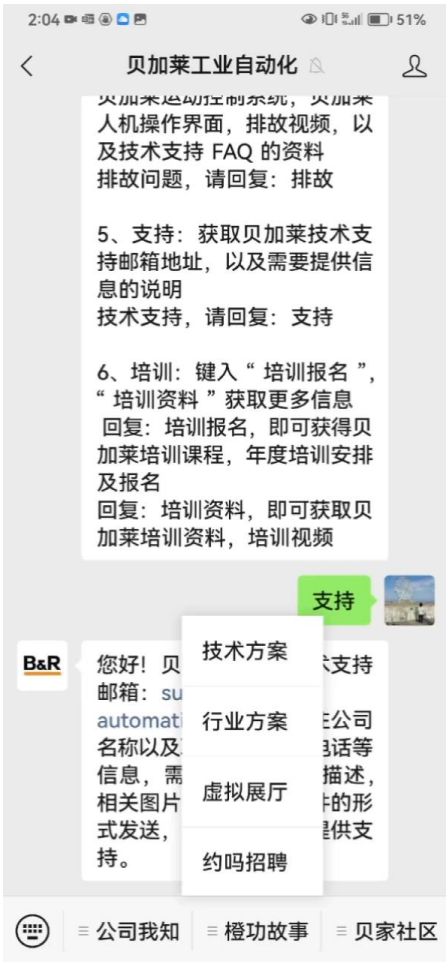
贝加莱数字资源平台建设

公众号服务功能介绍-菜单中三--虚拟展厅



贝加莱数字资源平台建设

公众号服务功能介绍-菜单中三--虚拟展厅使用教程



贝加莱数字资源平台建设

公众号服务功能介绍-菜单中三--虚拟展厅内容板块

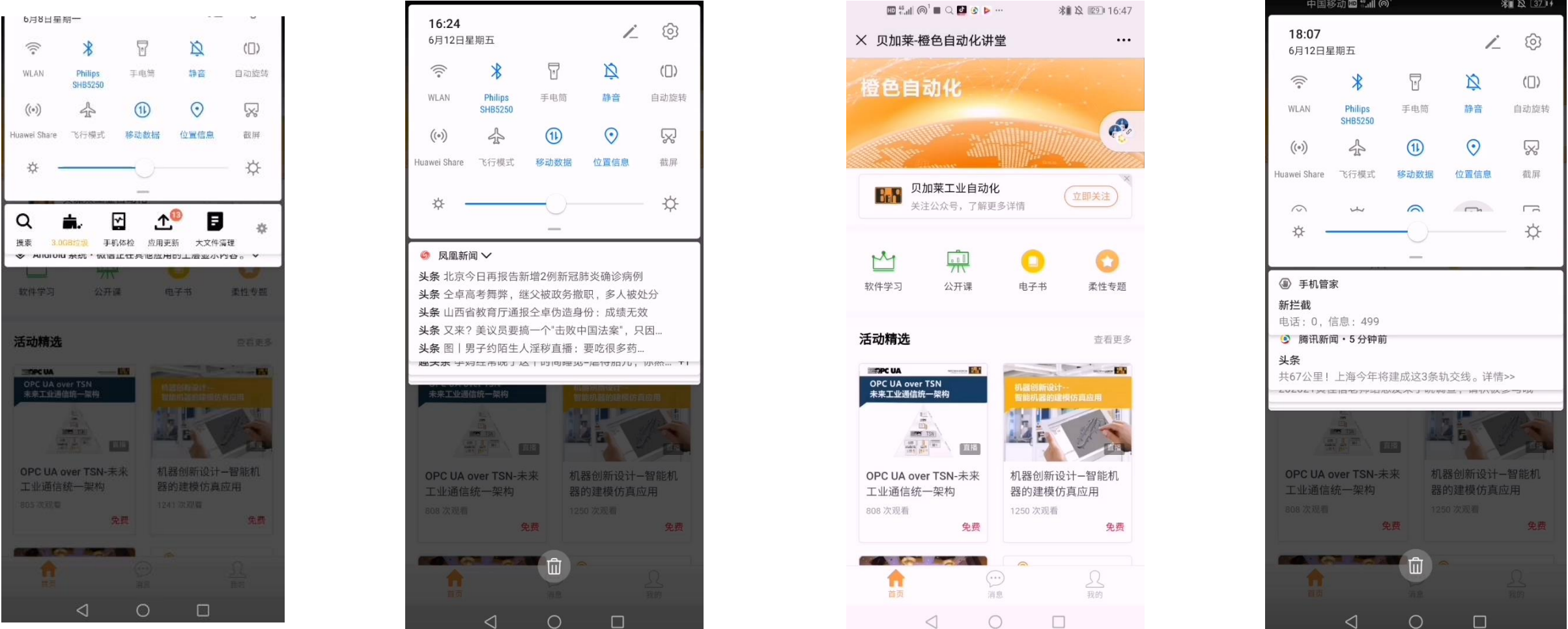
目前有两个展厅:

精选咖啡粉、包装组合咖啡粉

- 一个概念展厅（综合展）:带互动 突出体验感
 - 产品技术类：自动化巧实力、集成自动化、数字化连接
 - 前沿科技类：黑科技（动画展示）、ACOPostrak\6D\SuperTrak、化繁为简
 - 技术学习类：技术早班车、技术前言、宝盒答题
 - 学习体验类：跳转知识库、跳转动画展示、跳转塑机展、联系展厅助手（名片）、弹幕功能
- 一个行业展厅（Chinaplas）： 不带互动 突出专业内容
 - 形象展示
 - 解决方案：中空成型解决方案、挤出机解决方案、全能控制方案、薄膜印刷方案
 - 产品组合：机器智能产品

贝加莱数字资源平台建设

公众号服务功能介绍-菜单左四—知识讲堂使用教程



贝加莱数字资源平台建设

公众号服务功能介绍-菜单左五—知识库PC教程

主要板块:

- 技术支持-----TSQ
- 产品中心-----传播部
- 资料下载-----APROL、MITC、TSQ、传播部
- 经典案例-----传播部
- 技术学习-----TSQ

技术： 撵、磨、烘焙做成咖啡粉

销售市场： 寻找喝咖啡的人

优化建议： 用chatGPT做咖啡粉的深加工， 直接输入咖啡液



文档支持

- 一键转发
- 加密转发
- 文件下载（建议PC端谷歌浏览器）

欢迎多多转发分享给微信好友

贝加莱数字资源平台建设

公众号服务功能介绍-右菜单-服务支持

→ 新客户

→ 老客户

→ 渠道伙伴

首页

联系我们

产品售后

技术培训

产品质保

排查故障

渠道专区

11:56 4G

× 服务支持 ...

B&R

贝加莱工业自动化 服务支持

联系我们

产品售后

技术培训

渠道专区

产品质保

排查故障

11:56 4G

× 联系我们 ...

B&R

贝加莱工业自动化 联系我们

我们始终在您身边

对我们而言，仅仅了解行业是不够的。了解不同的国家、文化以及与我们一起工作的人也很重要。我们高素质的员工遍布超过70个国家。他们会使用您的语言并且尊重当地的文化差异。我们提供从项目策划到应用实施的全面支持和专业知识，包括完善的培训计划——所有这一切都采用本地化服务。

贝加莱大中华区域总部：上海
贝加莱工业自动化（中国）有限公司
地址：中国上海市田林路487号宝石园21号楼
邮编：200233
电话：+86 21 546444800
邮件：office.cn@br-automation.com

11:56 4G

× 产品售后 ...

B&R

贝加莱工业自动化 产品售后

→ 贝加莱产品型号及序列号信息的获取

根据模块上的标志获取到模块的序列号信息



→ 返件处理

若需要将故障件退回贝加莱公司进行售后处理，请下载并填写《产品售后服务登记表》，并连同故障件按表中地址，一并寄到贝加莱公司物流中心。故障件的

11:57 4G

× 中国的课程 | B&R Industrial ...

B&R

News 学院 职业 下载

中国的课程

你是否对课程或者某个特定的话题感兴趣？在我们的日期与登记中，你可以找到当前的课程日期安排。筛选好面对面培训或者在线培训，然后选择一个你感兴趣的课程。

如果你对预订或者某个指定课程有任何疑问，请联系你附近的办事处。

控制技术

- Automation Studio培训：基础 [SEM210.2]
- Automation Studio培训：基础和结构文本编程 [SEM210.3]
- Automation Studio培训：内存和数据管理 [SEM250.2]

运动控制技术

11:57 4G

× 产品质保 ...

B&R

贝加莱工业自动化 产品质保

→ 贝加莱产品型号及序列号信息的获取

根据模块上的标志获取到模块的序列号信息



→ 产品质保信息查阅链接

登录贝加莱官网 www.br-automation.com，在搜索栏中输入产品序列号后，即可获取质保信息。

13:09 4G

× 排查故障 ...

B&R

贝加莱工业自动化 故障排除

→ 请根据贝加莱产品的型号，下载对应的产品说明文件

PLC-X20系列产品LED指示灯说明与诊断：点击查看

运动控制-ACOPOS / ACOPOSmulti / ACOPOS P3产品说明与诊断：点击查看

人机界面-Power Panel/APC/Panel PC产品说明与诊断：点击查看

产品与技术常见问题FAQ：点击查看

课程讲堂-如何使用诊断工具：点击查看

如何在手机端查阅上述CHM格式文件：点击查看

11:57 4G

× 贝加莱中国渠道专区 ...

B&R

贝加莱中国渠道专区

必答

请选择 *

☐ 我需要购买贝加莱产品

☐ 我已是贝加莱授权渠道伙伴

☐ 我想成为贝加莱渠道伙伴

提交

绝对不要泄露你的密码。 报告违规行为

贝加莱数字资源平台建设

公众号服务功能介绍-右菜单-个人中心

个人中心



任务中心



内容中心



积分商城



会议中心



贝加莱数字资源平台建设

市场与技术的协作：探索--chatGPT

微信自动留言系统
Support by TSQ



探索新的咖啡豆



贝加莱工业自动化
公众号二维码

贝加莱数字资源平台建设

市场与技术的协作：探索——chatGPT

用贝加莱技术知识训练私域chatGPT（新的探索）

- 微信客服训练
- 知识库的训练
- 网站平台 即将上线

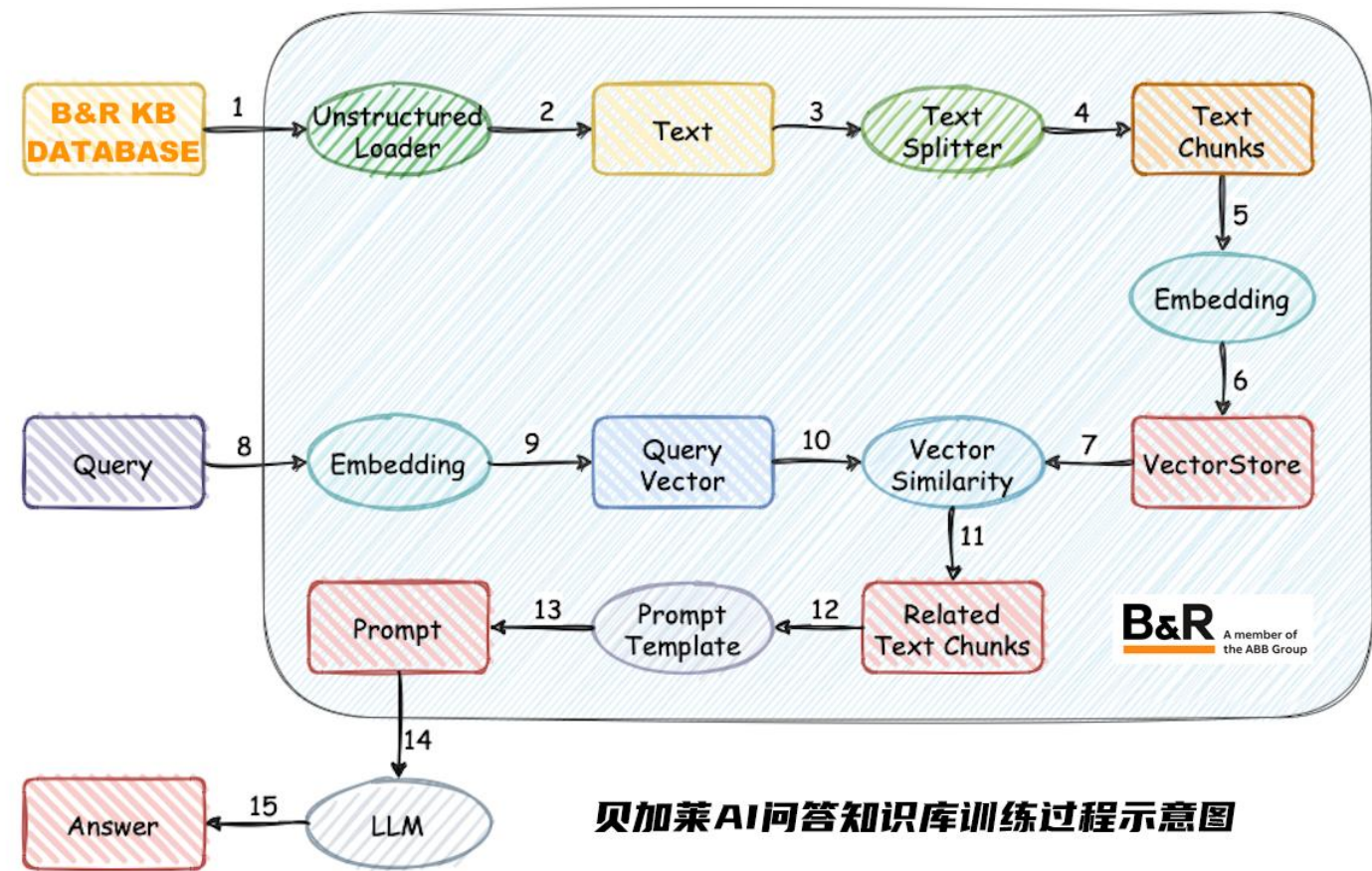


贝加莱数字资源平台建设

市场与技术的协作：探索--chatGPT

问答知识库实现原理

说明：
KB：知识库
LLM：大文本自然语言模型



贝加莱数字资源平台建设

市场与技术的协作：探索--chatGPT

核心数据来源：TSQ部门 MITC标准化小组

问答分类：

- 一般技术问题
- 备件问题
- AS软件注册安装问题
- 硬件损坏问题
- 技术服务咨询
- 技术方案咨询
- 培训咨询



将繁琐的客户问题简单化,贝加莱数字资源平台建设

市场与销售的协作：探索二—如何帮助传统销售升级为社交销售？



一张社交名片
a social card



一个内容池子
a content pool

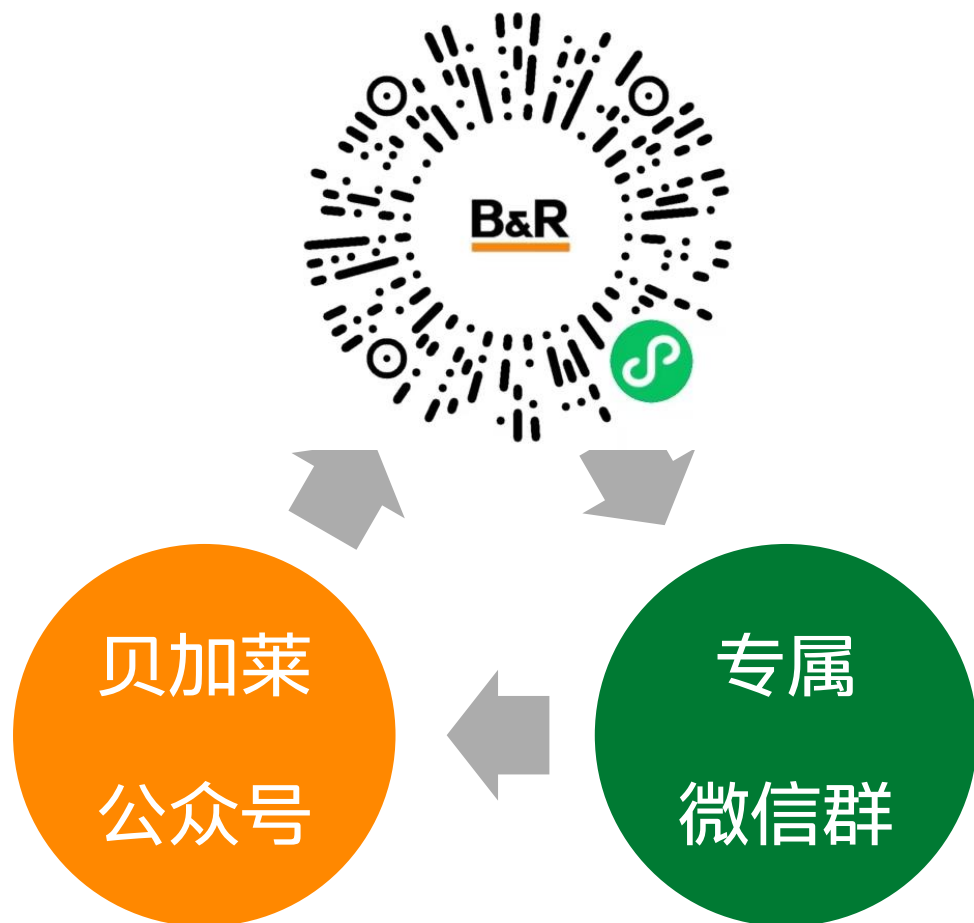


1组社交营销战役
a group of social campaigns

将繁琐的客户问题简单化,贝加莱数字资源平台建设

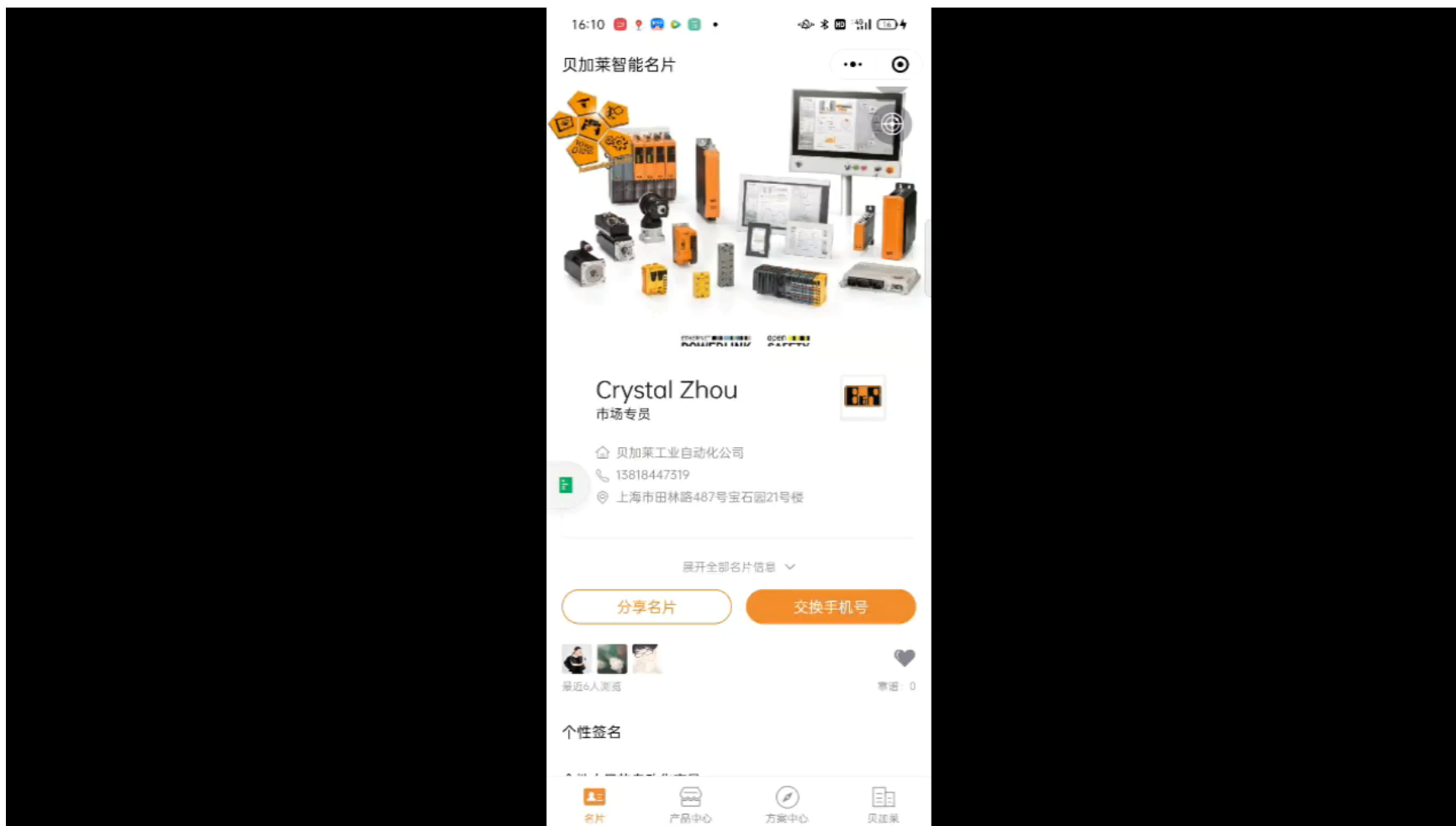
市场与销售的协作：探索二--社交网络化的销售

寻找喝咖啡的人



将繁琐的客户问题简单化,贝加莱数字资源平台建设

市场与销售的协作：探索二--社交网络化销售—小程序名片教程



将繁琐的客户问题简单化,贝加莱数字资源平台建设

市场与大家的协作:探索三--资源共享和扩量

- 公众号推文
- 视频号视频
- 相关媒体报道文章或者视频
- 对客户有用的知识

寻找喝咖啡的人

- 您朋友圈或者微信群的**每一次转发**，都是为了不让咖啡液漏了、洒了，冲不出来。

将繁琐的客户问题简单化,贝加莱数字资源平台建设

市场与大家的协作:探索三--资源共享和扩量

如何生产更多对客户有用的知识?

- 给我们投稿吧!

一起生产咖啡粉

- 要求: 跟贝加莱产品、技术、方案有关的文章、高清好看图片、自制的视频。
- 邮箱: lin.wang@br-automation.com

贝加莱数字资源平台建设

市场与技术的协作：探索四--问答社区建设

- 贝加莱问答社区
6月中旬上线



贝加莱数字资源平台建设

市场与技术的协作：探索五--校企数字化共建

- 学界联盟网站升级
6月中下旬上线



贝加莱数字资源平台建设

小结

关于繁琐的客户问题简单化

- 探索、分类咖啡豆 | 重组、包装、分享、体验咖啡粉（Marketing 市场和销售）
- 撵、磨、烘焙、深加工、精良制作咖啡粉（Technology 技术团队）

关于平台建设：

- 已具雏形 有待完善

期待更多喜欢手冲咖啡的顾客，光临我们的平台。

关于协作这件事：

- 相互借力 资源共享

让我们携手，一起制作手冲咖啡吧！~



贝加莱数字资源平台建设

提问环节

B&R

A thick, solid orange horizontal bar positioned directly beneath the B&R text.