



HKT BizWise Solutions

HKT 智 · 營方案

Quick User Guide

快速用戶指南

Table of Contents

智能銷售客服	2
O2O 客戶吸納	5
即時市務推廣	8

智能銷售客服

利用自動對答機 24 小時回覆客人的常見問題，如營業時間、門市地址等，讓客服人員有更多時間處理較複雜的問題。另外，你亦可於自動對答機中輸入優惠資訊和連結，讓客人獲得基本客服支援的同時，亦可隨時了解最新的優惠，增加銷售。

步驟 1:

於「自動對答」頁面點擊「新增」，選擇「智能銷售客服 / Smart Sales and Customer Services」範本，然後點擊下一步。

自動對答機
運作中

+ 新增

名稱	狀態	經信息觸發	經二維碼觸發	觸及客戶	建立時間
----	----	-------	--------	------	------

請選擇你的範本 ?

下一步 →

請輸入 **點擊以開始教學模式**



你好，HKT提供各類型數碼方案以配合本地中小企的業務需要，包括流動網絡通訊、智能收款系統以及一系列雲端管理和遙距營銷方案。

智能銷售及客服 (目...



你好，歡迎來到 Smart Tech 電子產品銷售。請 follow 我哋嘅社交平台，以獲得本公司最新資訊及更多優惠。或請按“按此查詢”，查詢更多公司資訊。

智能銷售及客服 (按...



你好，歡迎來到太古城分店消費。立即登記成為會員，我們將送你 HK\$100 現金券。日後有更多產品優惠，我們也會立即通知你。

O2O 客戶吸納

預覽



你好，HKT提供各類型數碼方案以配合本地中小企的業務需要，包括流動網絡通訊、智能收款系統以及一系列雲端管理和遙距營銷方案。

範本名稱：智能銷售及客服 (目錄版)

說明：Smart Sales and Services 智能銷售客

步驟 2:

填寫自動對答機名稱、觸發字詞和訊息內容等，點擊「預覽」訊息發出的樣本。

訊息 1 預覽

* 標題:

* 回覆內容: 你好, HKT提供各類型數碼方案以配合本地中小企的業務需要, 包括流動網絡通訊、智能收款系統以及一系列雲端管理和遙距營銷方案。

備註: 我們將於對話中 收集你的個人資料作確認及聯絡用途

* 按鍵內文: 常見問題

* 選單標題: 常見問題

* 互動按鍵: 寬頻轉台優惠

* 按鍵描述: 請於訊息2輸入回覆內容

你好, HKT提供各類型數碼方案以配合本地中小企的業務需要, 包括流動網絡通訊、智能收款系統以及一系列雲端管理和遙距營銷方案。

我們將於對話中 收集你的個人資料作確認及聯絡用途

寬頻轉台優惠

最新5G通訊方案

申請智能POS收款方案

試用Google Workspace

登記e賬單

按指示完成每個「互動按鍵」的回覆內容：

訊息 2 預覽

* 回覆內容: **B I U**   **T S**

我們明白你對於低頻寬、網速不穩定、經常斷線的網絡供應商深感不滿。指定客戶現凡轉用HKT商業寬頻, 即可以現有月費享用高達 1000M 的極速網絡及專享網絡安全保障。
立刻轉用: <https://www.hkt-sme.com/promo-switch-82005/>

我們明白你對於低頻寬、網速不穩定、經常斷線的網絡供應商深感不滿。指定客戶現凡轉用HKT商業寬頻, 即可以現有月費享用高達 1000M 的極速網絡及專享網絡安全保障。
立刻轉用: <https://www.hkt-sme.com/promo-switch-82005/>

完成自動對答的內容後，可按下一步。

註: 如需詳盡的自動對答機設定指南，可參考 HKT 智。營方案使用者指引

步驟 3:

如想立即啟用自動對答機，點擊「啟用」。或先「儲存」留待稍後使用，尚未啟用的自動對答機會於「自動對答」頁面顯示。

檢視 

 儲存

 啟用

自動對答機名稱

Smart Sales & Services - SME在線商業客服

觸發字詞 (觸發此自動對答機之預設客戶回覆)

你好，我想查詢HKT中小企業方案

建立二維碼



步驟 4:

啟用自動對答機後，於 WhatsApp 對話框中輸入相同的觸發字詞並發送，即可與自動對話機進行對答。



O2O 客戶吸納

設立自動對答機時，你可同時建立連結此對答機的二維碼，並於店舖、展覽會或宣傳品上展示。客人掃描二維碼後，即會被連接到相關的對答機，然後對答機會按預設的問題收集客人的個人資料，有助日後分析和制定更準確的推廣策略。

步驟 1:

於「自動對答」頁面點擊「新增」，選擇「O2O 客戶吸納/ O2O Customer Acquisition」範本，然後點擊「下一步」。

自動對答機
運作中
+ 新增

名稱	狀態	經信息觸發	經二維碼觸發	觸及客戶	建立時間	
Instant Marketing Campaign - 商業電話總轉台優惠	運作中	0	0	3	2022-01-13 10:53:51	↗ 📄 🔴

請選擇你的範本
下一步 →

預覽

你好，歡迎來到太古城分店消費。立即登記成為會員，我們將送你HK\$100現金券。日後有更多產品優惠，我們也會立即通知你。

範本名稱: O2O 客戶吸納
說明: 客戶資料
售價: 免費

你好，HKT提供各類型數碼方案以配合本地中小企的業務需要，包括流動網絡通訊、智能收款系統以及一系列雲端管理和遙距營銷方案。

智能銷售及客服 (目...

你好，歡迎來到 Smart Tech 電子產品銷售。請follow我哋嘅社交平台，以獲得本公司最新資訊及更多優惠。或請按“按此查詢”，查詢更多公司資訊。

智能銷售及客服 (按...

你好，歡迎來到太古城分店消費。立即登記成為會員，我們將送你HK\$100現金券。日後有更多產品優惠，我們也會立即通知你。

O2O 客戶吸納

步驟 2:

填寫自動對答機名稱、觸發字詞、開啟「建立二維碼」及填寫使用此二維碼的活動名稱或地點，以便日後於使用記錄中辨識。

註: 如需詳盡的自動對答機和二維碼設定指南，可參考 HKT 智。營方案使用者指引

* 自動對答機名稱

O2O Customer Acquisition - e賬單登記

* 觸發字詞 (觸發此自動對答機之預設客戶回覆)

我想登記e賬單

建立二維碼



* 二維碼活動名稱 (建議填寫，以便於使用記錄中辨識)

O2O Customer Acquisition - e賬單登記

步驟 3:

填寫訊息內容等，點擊「預覽」檢視。完成後，可按下一步。

訊息 1 預覽

訊息附件:

* 訊息內容: 你好，此表格只適用於首次登記「e賬單」的服務賬戶。如客戶為同一個賬戶遞交多於一份電子表格，我們會以最先遞交之電子表格資料為客戶登記。如有查詢或更改現有「e賬單」登記資料，請致電我們

備註: 我們將於對話中收集你的個人資料作確認及聯絡用途, 詳情可參閱<https://>

* 互動按鍵 1:

* 回覆類型 1:

你好，此表格只適用於首次登記「e賬單」的服務賬戶。如客戶為同一個賬戶遞交多於一份電子表格，我們會以最先遞交之電子表格資料為客戶登記。如有查詢或更改現有「e賬單」登記資料，請致電我們的商業客戶服務專線10088（選擇語言後，按4再按3字）或聯絡您的客戶關係主任。如貴司同意按上述說明登記「e賬單」，請按以下立即登記按鍵繼續。

我們將於對話中收集你的個人資料作確認及聯絡用途, 詳情可參閱<https://bit.ly/hkt-ebill-pics>

立即登記

步驟 4:

如想立即啟用自動對答機，點擊「啟用」。或先「儲存」留待稍後使用，尚未啟用的自動對答機會於「自動對答」頁面顯示。

檢視 

儲存 啟用

自動對答機名稱

O2O Customer Acquisition - e賬單登記

觸發字詞 (觸發此自動對答機之預設客戶回覆)

我想登記e賬單

建立二維碼



步驟 5:

建立自動對答機後，你亦可於「營銷活動」>「二維碼」頁面下載有關二維碼和複製該二維碼之連結。

二維碼
運作中

+ 新增 導出

活動名稱	下載二維碼	連接	渠道	開始日期	結束日期	用戶
O2O Customer Acquisition - e賬單登記		自動對答機	O2O Customer Acquisition - e賬單登記 複製二維碼連結	2022-01-13 10:51:42	2022-06-01 00:00:00 4個月後	sme_hkt05  
Smart Sales & Services - SME 在線商業客服		自動對答機	Smart Sales & Services - SME 在線商業客服 複製二維碼連結	2022-01-13 10:36:25	2023-01-31 11:37:34 1年後	sme_hkt03  

已使用 2/6 個 < 1 >

即時市務推廣

按不同的客戶群編寫針對性的 SMS 推廣訊息，並加入自動對答機的連結，在預設時間一次過推送。你可透過對答機直接提供優惠資訊或先請客人提基本資料然後才顯示取得優惠之詳情，如優惠碼。

步驟 1:

於「自動對答」頁面點擊「新增」，選擇即時市務推廣 / Instant Marketing Campaign 範本，然後點擊「下一步」。

自動對答機
運作中

+ 新增

名稱	狀態	經信息觸發	經二維碼觸發	觸及客戶	建立時間	
Instant Marketing Campaign - 商業電話總轉台優惠	運作中	0	0	3	2022-01-13 10:53:51	↶ 📄 🔴

請選擇你的範本 🔍

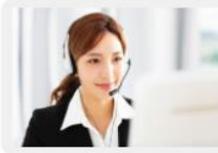
下一步 →

請輸入 點擊以開始教學模式



你好，HKT提供各類型數碼方案以配合本地中小企的業務需要，包括流動網絡通訊、智能收款系統以及一系列雲端管理和遙距營銷方案。

智能銷售及客服 (目錄版)



你好，歡迎來到 Smart Tech 電子產品銷售。請follow我哋嘅社交平台，以獲得本公司最新資訊及更多優惠。或請按“按此查詢”，查詢更多公司資訊。

智能銷售及客服 (按鍵版)



新年又到啦，bizMART 提供多款新年禮盒及禮籃，並設有一站式免費送貨服務，無論係送贈商業伙伴或好友都咁合適。

即時推廣活動 (目錄版)

預覽



新年又到啦，bizMART 提供多款新年禮盒及禮籃，並設有一站式免費送貨服務，無論係送贈商業伙伴或好友都咁合適。

範本名稱：即時推廣活動 (目錄版)

說明：Smart Sales and Services 智能銷售客服

步驟 2:

填寫自動對答機名稱、觸發字詞和訊息內容等，然後點擊「預覽」。完成後，可按「下一步」。

註: 如需詳盡的自動對答機設定指南，可參考 HKT 智。營方案使用者指引

訊息 1 預覽

* 標題:

* 回覆內容:

備註:

* 按鍵內文:

* 選單標題:

* 互動按鍵:

* 按鍵描述:

新年又啦啦, bizMART 提供多款新年禮盒及禮籃, 並設有一站式免費送貨服務, 無論係送贈商業伙伴或好友都咁合適。

現凡訂購滿\$1000, 即可享額外9折優惠

-
-
-
-
-

步驟 3:

如想立即啟用自動對答機，點擊「啟用」。或先儲存留待稍後使用，尚未啟用的自動對答機會於「自動對答」頁面顯示。

檢視

儲存
啟用

自動對答機名稱

觸發字詞 (觸發此自動對答機之預設客戶回覆)

建立二維碼

步驟 4:

於「營銷活動」>「推送信息」頁面點擊「新增」。訂立短訊名稱、發送時間、短訊內容及連結自動對答機。

註: 如需詳盡的推送信息設定指南，可參考 HKT 智。營方案使用者指引

創建短訊內容 測試推送 [下一步 >](#)

* 短訊名稱

Instant Marketing Campaign - 商業電話線轉台優惠

* 開始時間

請選擇日期

* 開始時間

請選擇日期

2022年 1月							00	00	00
日	一	二	三	四	五	六	01	01	01
26	27	28	29	30	31	1	02	02	02
2	3	4	5	6	7	8	03	03	03
9	10	11	12	13	14	15	04	04	04
16	17	18	19	20	21	22	05	05	05
23	24	25	26	27	28	29	06	06	06
30	31	1	2	3	4	5	07	07	07

此刻 確定

* 短訊內容

Hello

連結自動對答機

O2O客戶吸納 - bizMART會員招收

步驟 5:

選擇信息推送群組，你可以 Excel 批量上載聯絡人資料或選擇已建立的客戶群組。選取後按「下一步」再點選要推送的對象。點擊「全選」或逐一選取。已選取的客戶左方會有藍色剔號。完成後，按「下一步」。

導入聯絡人 ◻ ← 上一步 下一步 →

上載Excel (.xlsx)

🔍

SMS Test CSL User.xls

↓ 下載Excel樣版

選擇客戶群組

客戶群組

VIP (3人) ×

導入聯絡人 ◻ ← 上一步 下一步 →

全選

	電話號碼	參數1	參數2	參數3	參數4	參數5
<input checked="" type="checkbox"/>	5 xxxxxxx					
<input checked="" type="checkbox"/>	9xxxxxxx					
<input checked="" type="checkbox"/>	5 xxxxxxx					
<input checked="" type="checkbox"/>	9 xxxxxxx					

步驟 6:

預覽信息，確認發送時間、預計使用短訊數量及傳送至的聯絡人，然後按「下一步」。

你好! [https://hktsme.veserve.cc/url/xxxxxxxxx?
sms=1](https://hktsme.veserve.cc/url/xxxxxxxxx?sms=1)

發送時間

2022-01-17 15:09:49

預計使用短訊數量

1

現在剩餘短訊數量

495 / 500

預計剩餘短訊數量

494 / 500

聯絡人

電話號碼

參數1

參數2

參數3

參數4

參數5

當你見到這個頁面，代表信息已經發出。

