



# 智。 營方案

以低成本升級至WhatsApp Business API,  
利用群發宣傳訊息及自動回覆查詢, 更有效提升生意額

WhatsApp營銷近年漸趨普遍，除了因為它有助商戶與客戶快速展開對話，亦因為其訊息開閱率比Email等高，推廣宣傳成效更大。

**83%**

香港WhatsApp  
活躍用戶佔有率<sup>^</sup>

**98%**

WhatsApp  
訊息開閱率<sup>^</sup>



智。  
營方案

<sup>^</sup>資料來源: <https://bit.ly/3c4FAEB>

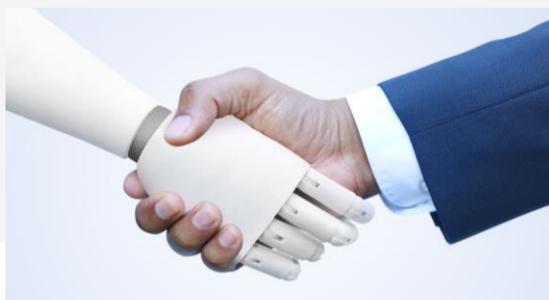
「智。營方案」專為中小企而設，讓商戶以低成本升級 個人/WhatsApp Business 商業帳戶至WhatsApp Business API，強化銷售及顧客體驗，提升生意額。



24/7 自動對答



群發WhatsApp / SMS 訊息



一號多用 方便協作



QR Code吸納線下客戶



集中管理客群 精準營銷

智。  
營  
方  
案

## 24/7 自動對答

WhatsApp自動對答機( Auto Response Chatbot) 隨時隨地自動回覆  
大量客人查詢，提升體驗同時增加營運效率。



- 簡易介面，設定快速
- 可自設對答機觸發關鍵詞
- 預設不同對答範本，適合各行各業
- 與真人客服輕鬆切換

## 24/7 自動對答

### 即用自動對答範本

HKT為中小企打造一系列自動對答範本，應合不同業務需要，如餐廳訂座、會員登記、禮品換領等，無須自行編寫，即開即用。



你好，多謝你對HK Restaurant有興趣。請點擊以下按鈕開始預約。我們將於對話中收集你的個人資料作確認及聯絡用途。

訂座



2022年2月7日前登記成為bizMART會員，即可免費換領新年福袋一個，當中包括：折疊式鍵盤及藍牙滑鼠等(價值\$500)! 贈品數量有限，先到先得，送完即止。

贈品/試用裝換領



新年又到啦，bizMART 除提供多款新年禮盒及禮籃，亦提供客製禮品服務。客製禮品至少需14天製作，訂購量為20件起。現凡訂購滿\$1000，即可享額外9折優惠。請按指示提供有關資料，以便為你上門送貨及配

訂製產品



Hello! 多謝你選購HKT嘅服務。為提升服務質素，我地誠邀你用1-2分鐘時間完成以下問卷。

我們將於對話中收集你的個人資料作確認及聯絡用途。

客戶意見

## 24/7 自動對答

**Anthony** 生日快樂！感謝換領  
你的專屬生日禮遇！

購物時，請向門市職員顯示這  
個訊息，即可作\$100使用。

你也可以按：

- 1 查詢門市地址及營業時間
- 2 查詢最新推廣優惠
- 3 聯絡銷售人員

4:54 PM

如使用個人/WhatsApp Business:

- 須逐一回覆客人提問，重複費時
- 容易錯失客戶訊息，影響服務質素

**智。營方案**的WhatsApp自動對答機讓商  
戶預設常見問答，如最新優惠、營業時  
間和送貨安排等

- ✓ 節省人手
- ✓ 確保客戶快速獲得準確資訊
- ✓ 提升客服體驗

## 群發WhatsApp / SMS 訊息

一次過批量發送推廣訊息給多達1000名客戶，  
無須再逐一手動發送，省時快捷。



- 可發送推廣訊息給非聯絡人
- 支援多媒體檔案: 圖片、影片、檔案
- 預設不同訊息範本，配合不同應用
- 按用量收費，每次發送後會有報告清楚記錄發送量

## 群發WhatsApp / SMS 訊息

**Anthony** 生日快樂！感謝換領  
你的專屬生日禮遇！

購物時，請向門市職員顯示這  
個訊息，即可作\$100使用。

你也可以按：

- 1 查詢門市地址及營業時間
- 2 查詢最新推廣優惠
- 3 聯絡銷售人員

4:54 PM

如使用個人 / WhatsApp Business:

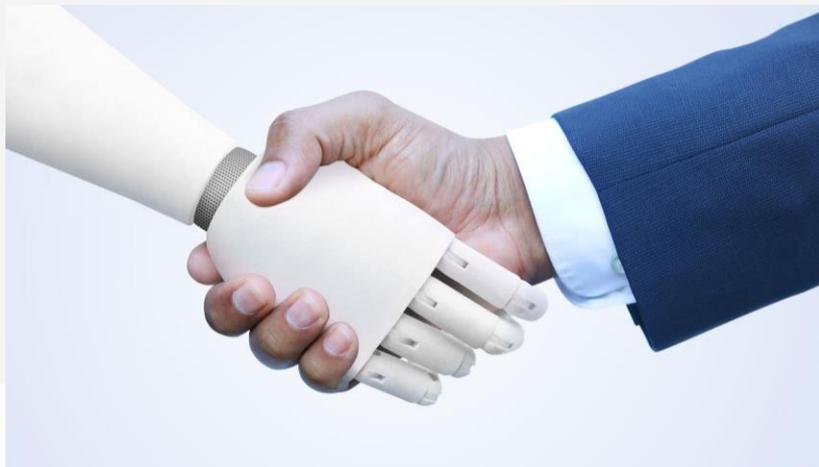
- 最多只可發送256人
- 接收者必須已儲存商戶的電話號碼

**智。營方案**的群發WhatsApp/SMS訊息功能  
可配合自動對答使用，即使有大量客人回  
應，亦可輕鬆處理

- ✓ 接觸更多潛在客戶，增加生意額
- ✓ 多款已獲審批的訊息範本，即買即用
- ✓ 按用量收費，更具彈性

## 一號多用 方便協作

以公司電話建立帳號，統一與客戶溝通渠道，突顯形象。  
支援多人同時使用，有利團隊協作。



- HKT “2”字頭商業電話即可登記
- 彈性加購客服帳戶，支援團隊合作
- 集中管理客戶資料，避免流失同時方便跟進

## 一號多用 方便協作

如使用員工個人電話聯繫客戶

- 不同員工，不同電話號碼，客戶難以辨識
- 對答記錄不完整，難以跟進及管理
- 客戶資料會隨員工離職而流失

**智。營方案**以一個“2”字頭商業電話打通語音電話及WhatsApp

- ✓ 多個員工以同一電話與不同客戶對答
- ✓ 隨時翻查客戶查詢記錄，方便跟進
- ✓ 客戶資料儲存於公司系統，避免外洩



智。  
營方案

## QR Code吸納線下客戶

建立連接WhatsApp的二維碼，讓潛在客戶一掃與商戶展開對話兼留下聯絡資料，壯大客戶群及生意來源。



- 可展示於實體店、展覽活動或宣傳單張上
- 可連接至自動對答機、網店或通告

## QR Code吸納線下客戶

如保持傳統營銷模式:

- 被動等待客戶親臨才作推銷
- 單一溝通渠道，難全面觸及目標客戶

**智。營方案**以二維碼連接WhatsApp自動對答機

- ✓ 在店舖或展銷活動中快速記錄客戶資料
- ✓ 將線下客戶帶到線上，增加推廣機會
- ✓ 隨時主動以WhatsApp/SMS推送最新產品和優惠訊息

感謝你於 九龍灣快閃市集 購買我們的產品，請問你是否想登記成為會員？我們將向你收集個人資料，以便日後向你發送產品資訊及更多的產品優惠。詳情請參閱個人資料收集聲明。

1 是

2 否

<http://www.hkt.com/privacy-statement?locale=zh>

3:59 PM

請提供你的姓名: 3:59 PM

Anthony Mak 3:59 PM ✓

請提供你的手機號碼: 4:00 PM

60006666 4:00 PM ✓

請提供電郵地址: 4:00 PM

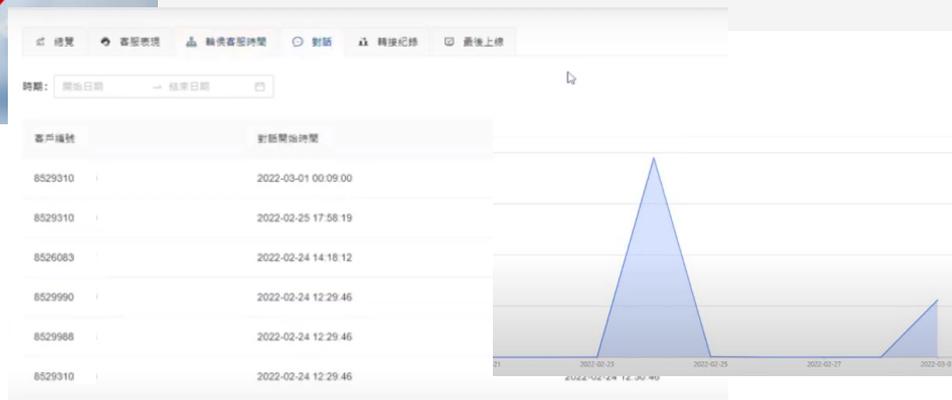
[anthony.mak@abcde.com](mailto:anthony.mak@abcde.com) 4:01 PM ✓

## 集中管理客群

以同一平台記錄、分析客戶資料、建立資料庫並進行客戶分類，  
令推廣活動更精準、更高成本效益。



- 簡易客戶分類，準確訂立目標客群
- 一體化系統連接自動對答機及推送訊息
- 分析推廣成效、客服表現、客戶吸納等



## HKT 助中小企發揮無限可能

- **輕鬆發展對話式營銷 開拓更多商機**  
利用WhatsApp及SMS增加與客戶聯繫，提升宣傳效益及客服體驗
- **配合商業電話使用**  
只須HKT “2”字頭商業電話即可使用，無需額外申請其他號碼，減省時間及開支。
- **預設中小企專用訊息範本**  
一系列自動對答及推廣訊息範本，應合不同行業需要，無須自行編寫，即開即用。
- **高性價比入門之選**  
優惠月費專為中小企及新手而設。加上可靈活拓展功能，控制預算更容易。
- **專屬團隊 24/7 技術支援**  
中小企專屬團隊全天候提供技術支援，確保平台運作暢順，避免錯失商機。
- **一站式通訊服務**  
配合極速寬頻、5G網絡等強大通訊組合，助中小企輕鬆數碼轉型，掌握機遇。

## 智。營方案 與其他WhatsApp版本的分別

	智。營方案 WhatsApp Business API	WhatsApp Business 商業帳戶	WhatsApp 個人版
顯示公司簡介 (包括公司名稱, 地址, 電子郵件等)	✓	✓	✗
自動回覆	自設關鍵字觸發自動對答	只有問候/離開訊息	✗
群發WhatsApp訊息	最多1000個聯絡人	最多256個聯絡人 (接收者必須已儲存你的電話號碼)	✗
群發SMS訊息	✓	✗	✗
支援多人同時使用	✓	✗	✗
對話備份	智。營方案系統上	一部手機上	一部手機上
推廣、客服表現報告	✓	✗	✗

智。  
營方案

## 限時優惠

月費 HK\$280 (原價 HK\$1,100)

WhatsApp自動對答機	3個
客服帳戶	1個
WhatsApp訊息	每月首1000段「回應客戶」(user-initiated) 對話免費 每段對話以24小時計，首1000段對話後按用量收費*
SMS訊息	50段
客戶資料記錄	500個
二維碼	10個
數據分析總覽	檢閱推廣及客戶增長進度

\*收費詳情可參閱[這裡](#)。  
優惠受條款及細則約束。詳情可參考申請表格。

# 應用場景

智。  
營方案

## 零售業應用場景

商店店員介紹產品後，客戶表示要考慮。

店員邀請客戶掃描QR Code並連接到WhatsApp自動對答機。

客戶透過WhatsApp留下聯絡資料，以便日後接受優惠資訊。

有最新產品優惠時，商戶可群發WhatsApp /SMS訊息通知客戶。

客戶可於WhatsApp向商戶了解更多優惠詳情並下單購買。

智。  
營方案

## 餐飲業應用場景

客人發送WhatsApp訊息給餐廳訂座。

WhatsApp自動對答機即時回應客人並提供可預約的分店選擇。

客人揀選分店後，可按WhatsApp自動對答機的指示提供預約資料。

統一處理預約後，餐廳可群發WhatsApp訊息給客人確認訂座。

智。  
營  
方  
案

## 服務業應用場景

商戶根據客人過往的消費紀錄發送合適的WhatsApp推廣訊息。

客人回覆觸發WhatsApp自動對答機即時提供相關服務的最新资讯。

商戶可將服務資訊分為多個部份並清晰列明，如功效、價錢、預約方式，方便客人快速了解重點。

客人可按鍵自由選擇想了解的部份。

客人若想預約服務，可連接至真人客服安排。

## 貿易/批發商戶應用場景

因時差問題，客戶常於非辦公時間以WhatsApp查詢訂單資料。

商戶透過WhatsApp自動對答機即時回應客戶的常見問題，  
如訂單狀況、下單方式等。

客戶如有更多查詢，可於WhatsApp留下聯絡資料。

真人客服於下個工作天以WhatsApp回覆每個客戶的個別查詢。

智。  
營方案

# 案例分享

智。  
營方案



## 利用QR Code吸納客戶

### 商戶簡介

- 廚具用品專門店
- 設有實店及網店
- 客戶群超過4萬

於實店展示連接自動對答機的二維碼，將客戶由線下帶到線上，以便日後發送推廣訊息。

## 自動化推廣及資料記錄

### 商戶簡介

- 香港床上用品品牌
- 擁有100間以上本地分店
- 生意遍佈多個國家/城市

透過WhatsApp自動對答回覆客戶對產品和售後服務的常見問題，並記錄客戶訂單資料，於管理平台集中處理及分析。

智。  
營方案





## 統一平台管理

### 商戶簡介

- 擁有60+間分店的美容公司
- 超過40萬客戶
- 客服團隊超過70人

以同一平台處理客戶的預約和改期查詢，方便管理亦保障客戶資料。

另外，於宣傳活動上展示專屬的二維碼記錄新客戶的聯絡方式。

# 智。營方案

智能營商 商機無限

[即上HKT-SME.COM](http://HKT-SME.COM) 或致電10088

[了解更多](#)

