

上汽轻卡车主APP，您的智能云管家

近期，上汽轻卡车主APP通过前期测试后正式上线运营。这款APP基于轻卡用户的需求特别是痛点开发，以“让客户获得增值服务”为主线，集智能选配、救援、售后服务、续购回馈、厂家在线支持、用户社区于一体，致力于向用户提供专业、便捷的服务，成为真正好用、省心的一体化车主服务平台。

洞察：源于用户

即将进入5G时代，人们的生活早已离不开手机APP，每天我们在手机闹钟的铃声中醒来，看一看今天的天气预报决定穿戴，出行前看一下交通路况，午休时间打开手机点个外卖……可以说APP已经渗透到了衣食住行等方方面面。而在商用车消费领域，作为中流砥柱的80、90后们，购物习惯已经从传统的到店购买转化为运用移动互联网完成品牌认知、关注、搜索、购买、分享的所有环节，形成了全新的消费行为价值链。需求催生创新，科技赋能用车生活。一直以来，凭借上汽集团强大的技术和体系实力，上汽轻卡致力于研究用户需求特别是痛点，探索符合自身特色的以“用户运营”为核心的互联网营销转型之路。

互联网时代的汽车厂商更容易大量获得用户消费行为习惯、用车习惯，做出用户画像，进而提供定制化服务，提升用户体验，推动行业升级；对厂家自身而言，知道用户的真实需求后，自上而下地改变营销思维，转变经销商营销思路，甚至能更有效地推动企业内容生产流程的变革。

鉴于此，上汽轻卡从2016年业务并入上汽集团后，在集团“电动化、智能网联化、共享化、国际化”战略的指引下，领先行业首次实现了C2B智能化定制，引领了轻卡行业智能化发展，进一步践行了上汽集团C2B个性智能定制化战略。

一款打通用户全生命周期的云管家APP

上汽轻卡体会到：知场景才能懂用户，得用户者才能得天下。进入2020年，基于对轻卡用户用车生活场景的细致洞察，从产品开发到营销模式，上汽轻卡仔细梳理、全面升级，覆盖城市、城郊、城乡、城际物流，推出好开、好省、好赚的“三好”全系产品。

“三好”的产品更需要与之匹配的数字营销“好”手段。此次上汽轻卡车主APP的全新上线就是企业不断在数字营销领域探索和创新的成果。早在2016年，上汽轻卡就开始以用户运营为核心，把平台建设、社区运营、精准化推送、客户关系管理等都纳入系统业务管理，根据客户需求和行为模式，升级了内部营销流程，同时通过与卡车之家等垂直平台合作，探索轻卡新零售的模式。在售后服务数字营销转型上，结合用户购买正品配件的关键痛点，2019年，上汽轻卡推出了官方配件店铺，正式入驻天猫商城，从服务入手，开启了O2O运营模式。此次全新车主APP的上线，从用户角度全面打通了“选、购、用、修、换”的全生命周期的关键环节，更意味着在战略上，上汽轻卡即将完成数字营销格局的最后一环，到目前为止，上汽轻卡累计蓄积近百万潜在客户线索，可谓底气

十足。

链合全方位价值 打造极致体验

上汽轻卡车主APP，包含服务网点、经销商门店、道路救援、蜘蛛智选、推荐购车、首保券在线、积分商城、厂家在线等模块，可实现跃进品牌全系“好开、好省、好赚”产品的智能定制，更重要的是，现有的跃进品牌零售用户和车队，在实际用车场景中，将可以通过这款APP获得最近的货源，解决关键痛点，发生故障等问题时，用户可以在“厂家在线”中线上咨询，并可按照实际定位查询周边最近的服务网点，获得专业、可靠、及时的服务。为方便用户查找平台入口，平台打通了部分功能的移动端和PC端入口。在社区化运营上，用户通过推荐安装APP、每日签到、与厂家及卡友在线沟通的形式，实现积分权益累加，获得商城兑换实物、续购转介绍现金奖励等。后期，这款车主APP将可实现与上汽商用车运力平台的快速打通，更高效地实现“人”、“货”的精准匹配。

未来，上汽轻卡继续通过整个周期用户大数据分析，打通信息、订单、资金、物流、研发等环节，为车主提供一站式的聚合品牌服务，持续在数字营销转型的路上阔步前进。