



协助一家领先车企
实现高效的数字渠
道运营

战略、风险与企业交易全链运营 | 数字化渠道运营服务



客户面临的挑战

我们的客户是全球领先的车企品牌之一，中国是其最大及最具潜力的市场。对数字化渠道的应用和运营是新时代国内汽车行业竞争的重要领域之一，数字化渠道的创新开发、稳定运营是实现消费者满意，从而促进销售转化、品牌口碑、消费者忠诚，提高汽车用户全生命周期价值的重要保障。我们的客户需要强有力的运营团队支持其实现稳定的数字化渠道运营与优化创新。

我们的解决方案

我们组建了一个优秀的团队，拥有数字化渠道创新、运营及运营分析的经验，同时，具备清晰的沟通能力与强有力的项目推动力，协同客户维护、运营其数字化渠道，保障客户数字化渠道稳定上线、运营：

- 1) 通过搭建体系化1+4+4项目团队，确保各数字化渠道独立运营，降低沟通成本，提高业务推进效率；
- 2) 高度细节化、标准化梳理、设计运营业务开展的具体流程，形成工作手册以及业务管理工具，以实现精细化的业务开展、跟踪与管理；
- 3) 搭建业务运营主数据体系，提高运营更新效率；
- 4) 业务数据分析看板设计、分析与基于数据分析的业务优化建议，支持运营绩效提升。

德勤战略、风险与企业交易全链运营团队采取一对一的方式，支持客户数字化渠道稳定运营。未来，我们将在运营支撑的基础上，基于运营分析共同推动客户数字化渠道创新与优化提升。

关键成果



帮助客户跟进处理运营事件，实现多个跨部门对接，包括呼叫中心、IT团队、业务团队等。



建立标准化的精细化运营工作流程，从问题提报、干系人沟通、问题解决、验证等各步骤，明确责任人与具体事项，提高运营效率。



帮助客户执行精细化运营，在项目期间，实现数字化渠道持续稳定运营，并提高应用市场口碑与得分。



建立业务运营看板，并基于业务运营分析，辅助客户挖掘运营优化方向，以提高消费者在数字化渠道的使用体验。



支持客户3大类数字化渠道的稳定运营，支持客户1个全新数字化渠道的上线与发布，支持1个客户新商业模式在数字化渠道的落地与上线。

联系方式

彭聪

合伙人

pepeng@deloittecn.com.cn



关于德勤

德勤中国是一家立足本土、连接全球的综合性专业服务机构，由德勤中国的合伙人共同拥有，始终服务于中国改革开放和经济建设的前沿。我们的办公室遍布中国30个城市，现有超过2万名专业人才，向客户提供审计及鉴证、管理咨询、财务咨询、风险咨询、税务与商务咨询等全球领先的一站式专业服务。

我们诚信为本，坚守质量，勇于创新，以卓越的专业能力、丰富的行业洞察和智慧的技术解决方案，助力各行各业的客户与合作伙伴把握机遇，应对挑战，实现世界一流的高质量发展目标。

德勤品牌始于1845年，其中文名称“德勤”于1978年起用，寓意“敬德修业，业精于勤”。德勤专业网络的成员机构遍布150多个国家或地区，以“因我不同，成就不凡”为宗旨，为资本市场增强公众信任，为客户转型升级赋能，为人才激活迎接未来的能力，为更繁荣的经济、更公平的社会和可持续的世界而开拓前行。

Deloitte（“德勤”）泛指一家或多家德勤有限公司，以及其全球成员所网络和它们的关联机构（统称为“德勤组织”）。德勤有限公司（又称“德勤全球”）及其每一家成员所和它们的关联机构均为具有独立法律地位的法律实体，相互之间不因第三方而承担任何责任或约束对方。德勤有限公司及其每一家成员所和它们的关联机构仅对自身行为承担责任，而对相互的行为不承担任何法律责任。德勤有限公司并不向客户提供服务。请参阅www.deloitte.com/cn/about了解更多信息。

德勤亚太有限公司（即一家担保有限公司）是德勤有限公司的成员所。德勤亚太有限公司的每一家成员及其关联机构均为具有独立法律地位的法律实体，在亚太地区超过100个城市提供专业服务，包括奥克兰、曼谷、北京、班加罗尔、河内、香港、雅加达、吉隆坡、马尼拉、墨尔本、孟买、新德里、大阪、首尔、上海、新加坡、悉尼、台北和东京。

本通讯中所含内容乃一般性信息，任何德勤有限公司、其全球成员所网络或它们的关联机构并不因此构成提供任何专业建议或服务。在作出任何可能影响您的财务或业务的决策或采取任何相关行动前，您应咨询合格的专业顾问。

我们并未对本通讯所含信息的准确性或完整性作出任何（明示或暗示）陈述、保证或承诺。任何德勤有限公司、其成员所、关联机构、员工或代理方均不对任何方因使用本通讯而直接或间接导致的任何损失或损害承担责任。

© 2025。欲了解更多信息，请联系德勤中国。