



AMAZON WEB SERVICES

利用云提高 在线客户参与度

中小型企业指南与评估

亚马逊云科技 SMB | 2022 年 5 月



目录

引言

关于本电子书 3

第 1 章

通过更好的在线体验吸引客户 4

第 2 章

利用云实现数字化计划 6

第 3 章

评估：云是否会改善网站和应用？ 8

第 4 章

为您的企业量身定制的云科技解决方案 9

第 5 章

借助亚马逊云科技提升您的客户体验 11

关于本电子书

您将学到的内容

本电子书旨在帮助中小型企业业务决策者，了解将网站和应用程序迁入云端如何实现更好的在线体验和开辟新的机会。

您将学习：

- 什么是数字业务战略以及它们如何助力您的业务
- 云科技解决方案如何为中小企业创造公平的竞争环境
- 如何评估基于云的网站和应用程序解决方案的业务准备情况
- 如何开始



第 1 章：

通过更好的在线体验吸引客户

无论您从事哪种类型的业务，客户希望通过任何设备在线找到您的企业并进行沟通的情况已经越来越普遍。基础型网站已经不足以支持大多数客户所期望的在线访问参与度。在线客户体验的标准也正在不断提高，需要定期更新以实现自助服务，让客户只需轻点手指即可获得信息。

如果中小型企业能通过网站和应用，让客户更容易进行沟通，他们将受益匪浅。事实上，研究表明，与没有实施数字化战略的企业相比，已实施数字战略的那些企业增加收入的可能性高出三倍。¹ 但是，日益复杂的网站和 Web 应用程序需要更多的存储空间和更好的管理，而资本支出预算却不会像 Web 流量那样快速增长。进行了巨额投资，资源却有限，往往迫使企业在为客户提供增值在线体验方面作出妥协。

1. SMB Group, “**SMB Technology Directions for a Changing World**”, 2021 年发布。

许多中小企业发现，由于以下原因，他们正在使用的在线模式阻碍了他们的发展：

- **客户体验不佳。**无论公司规模如何，客户都希望获得高水平的服务，并且可能会因为在线服务体验糟糕而抛弃提供服务的公司。要让客户获得他们期望的体验（包括能够随时随地在任何设备上获取信息以及使用产品和服务），需要先进的工具和技能集。还需要时间和资源以跟上最新的技术和功能发展。
- **缺乏可扩展性。**网站流量不可预测，您必须能够扩展以应对峰值流量。如果使用传统方法，为资源付费以支持高峰使用量，那么这些资源通常在正常流量期间处于空闲状态，花费企业的资金。
- **有限的资源。**为构建、支持和保护数字业务架构而支付基础设施、工具和员工的费用会占用有限的资源。跟上业务需求需要大量的资本投资、维护和员工。集成和管理新技术和应用程序，再加上对保护数据和在线资产的要求很高，这可能会使现有功能不堪重负。
- **停机时间和不一致的性能。**连接速度慢或丢失、数据丢失和停机，所有这些加起来会导致业务损失。本地方法通常过于昂贵，无法合理地满足客户期望从在线业务获得的正常运行时间和响应时间。反过来，由于未满足这些期望，进而导致放弃购买和收入损失。

因此，许多企业尽管在网站和应用程序上花费了时间和金钱，但他们无法满足客户的期望，也无法从改善在线体验中受益。



第 2 章：

利用云实现数字化计划

云解决方案可为您提供所需的灵活性、敏捷性和支持，以创建、测试和交付数字计划，使得您不必局限于自己的基础设施的容量，而是可以利用整个全球网络。如果您的网站流量突然激增，可以立即访问新资源，不再需要超额预置来满足峰值流量需求。如果您需要添加新功能或内容（例如产品视频、始终在线的聊天、无需联系的预约安排、客户新闻通讯或集成的社交媒体营销活动），则可以通过云快速访问和部署经济实惠的解决方案。

利用云技术，可以消除中小型企业经常面临的限制，您可以因此投资于在线业务，从而实现：

- **让客户满意。** 利用最新技术和功能可获得更好的性能，再加上能够通过最新技术和功能定期增强用户体验，从而可转化为更高的收入。

- **可扩展性。**网站可以分布在云中，减少所需的 CPU 功率、带宽和存储的确切数量，使得您可以灵活和轻松地优化资源。即用即付，仅为所需的资源付费，可避免大额资本支出来购买现场服务器，以防服务器在流量较低时闲置。
- **提高工作效率。**数字化工作流将您与快速作出决策所需的信息联系起来，从而简化站点管理。自动执行监控、安全和备份等任务，使资源能够专注于对公司发展更关键的计划。
- **可靠性。**云基础架构具有高可用性，且随时可以获得所需的资源，从而提供内部解决方案无法实现的可靠性水平。

云帮助您根据业务需求调整支持，以便为增长做好准备，并快速利用不断变化的业务环境。基于云的网站和应用程序解决方案所需编写的代码最少，使您能够更快地发展并更有效地使用资源。公司内部的业务用户可以快速完成从构思到测试再到部署的过程，并根据客户反馈即时进行修改。您的技术人员可以专注于前瞻性 IT 战略和任务关键型运营。



第 3 章：

评估：云是否会改善网站和应用？

每个组织都有其特殊性，您的数字化之旅应反映对您的成功至关重要的特定业务成果。查看下面的陈述，并将那些适用于您的企业的陈述标记为“是”。

我的现有客户或潜在客户依靠我的网站来购买、跟踪或获取我们产品或服务的支持。

我的客户和合作伙伴希望可以通过任何设备轻松访问账户和订单信息。

用户会由于性能问题而在完成之前放弃在我们网站上的购买或其他活动。

我们增长战略的一部分是吸引更多客户，同时降低管理成本。

从客户引导到费用报表和采购订单审批的基本流程没有很好地集成，并会产生管理开销。

我们经常出现计划外停机，关键内容在我们网站上的加载速度缓慢。

恰当地保护客户数据并满足监管要求既耗时又耗费资源。

我的开发团队正忙于维护现有应用程序，没有时间添加可以改善客户体验的新特性或功能。团队忙于维护现有应用程序，而不是开发应用程序来响应内部或外部客户的需求。

我的竞争对手通常有一个更易于使用、功能更多且适合移动设备的网站。

如果您对上述任何问题的回答是肯定的，则您的企业可以通过将在线业务迁入云端而受益。



第 4 章：

为您的企业量身定制的云科技解决方案

云为您带来了无限可能，让您可以将员工、客户和数据连接起来，并创建数字化 workflows，而不需要 IT 开发团队或庞大的预算。您将获得吸引新客户并更频繁地与他们互动的能力。您可以检查业务流程，以确定哪些流程可以自动化以提高效率。您将可以获得一套完整的功能，以帮助您迁移和维护您的网站和应用程序。

- **构建和托管网站。** 引人入胜的网站会提供互动性强且相关的内容。随时可运行且经济实惠的解决方案为您提供了快速启动网站运营所需的一切。为常用内容管理解决方案预定义的配置使创建和维护网站变得容易。托管账户可以满足任何规模企业的需求，并具有可预测的定价，可以满足任何预算要求。
- **创建 Web 和移动应用程序。** 使用云更轻松的管理企业内外的业务。您可以创建简单的自定义应用程序，用于员工入职、差旅和费用报告、采购管理以及众多其他功能，而不需要编程经验。我们提供了常见应用程序（例如任务跟踪、事件管理、采购订单审批和库存管理）的预构建模板，以用于快速开始。云科技解决方案还为在线销售和零售提供灵活、安全、容易集成且低成本数据库解决方案，帮助中小型企业满足支付卡行业（PCI）合规性。

- **提供安全、高性能的在线体验。** 当您利用云时，边缘网络服务可以安全地传输面向用户的数据，并减少延迟。云使您可以防御全球范围内恶意 Web 攻击的流量，同时还可以有效地路由和管理网络流量，以提高性能。通过支持网站、视频、API 和文件缓存的快速内容分发网络（CDN）增强内容分发能力。

选择合适的云提供商还可以使您轻松地开发、测试和部署。随时可运行、经济实惠的解决方案让您可以在需要时轻松了解并实施适合的解决方案。您的云提供商应该能够通过以下方式简化您的网站和应用程序管理：

- **预定义配置**适用于 WordPress 和其他常见内容管理解决方案，减少创建网站时的不确定因素。
- **预构建模板**适用于员工入职、差旅和费用报告以及采购管理等各项事务，不需要编程经验。
- **可轻松获得灵活、安全、容易集成且低成本的数据库解决方案**，用于在线销售和零售，并实现 PCI 合规性。
- **易于创建和删除的开发沙盒**和测试环境使您能够快速从想法过渡到开发和测试，而无需大量前期投资。
- **与各种合作伙伴产品和丰富合作伙伴生态系统集成**，可加快部署速度。
- **高可用性网络**确保您能够在需求增长时快速响应和扩展。

云为像您这样规模的企业提供了一种方式，通过专门满足您的需求和预算的功能，为客户提供丰富的在线体验。



第 5 章：

借助亚马逊云科技提升您的客户体验

自 2006 年以来，亚马逊云科技拥有一百多万名活跃客户，在全球范围内提供云服务，并在帮助各个年限、行业和地域的组织从云中获益方面拥有非常丰富的经验。我们提供用于评估、规划和支持您的网站和应用程序的工具，包括技能集培训和完整的软件、服务、支持和合作伙伴生态系统。通过世界上最全面和最广泛采用的云平台，随增长而扩展和购买、降低风险并加快创新。亚马逊云科技为您这样规模的组织提供以下好处：

- **您可以看到和衡量的真正节省。** 亚马逊云科技帮助客户更好地利用资源，平均成本节省 31%。² 此外，在过去十年中，我们降低了一百多倍的成本，为我们的客户带来了超过 5 亿美元的回报。

2. “**加快您的亚马逊云科技之旅**”，2021 年发布。

- **内置的可靠性和弹性：**亚马逊云科技以最少的中断提供最可靠的云，使客户将计划外停机时间减少了 69%。³ 我们一直以来都是可用性最高的云，这一地位建立在我们对全球可用性区域和冗余网络、存储和计算的广泛投资之上。此外，亚马逊云科技安全基础设施旨在满足世界领先的金融、教育和政府机构的要求，确保您拥有与之相同的安全性水平。亚马逊云科技客户报告的每月安全事件平均减少了 43%。⁴
- **广泛、深入且不断增长的功能集。**亚马逊云科技提供了所有云提供商中最大、最全面的服务集。当您与我们合作时，您将不断获得新的、简单、值得信赖和容易访问的解决方案，使您能够构建更好地吸引客户的网站和应用程序，而无需自己在资本和人才方面进行投资。

3. 亚马逊云科技，“**加快您的亚马逊云科技之旅**”，2021 年发布。

4. Nucleus Research 和亚马逊云科技，“**指南：了解从本地迁移到亚马逊云科技以提高应用程序安全性和性能的价值**”，2020 年 6 月发布。

31%

平均基础设施成本节省*

62%

IT 基础设施管理效率提高幅度*

3 倍

每年提供的功能增加幅度*

69%

意外停机时间减少幅度**

*IDC，“**通过 Amazon Web Services 推动业务和组织转型以创造商业价值**”，2018 年 2 月。

Nucleus Research 和亚马逊云科技，“指南：了解从本地迁移到亚马逊云科技以提高应用程序安全性和性能的价值**”，2020 年 6 月。

开始提供更好的客户体验

亚马逊云科技基础设施、服务和支持经过专门设计，使您能够提供丰富的客户在线体验，且无需深厚的 Web 或应用程序开发专业知识。借助亚马逊云科技的“无代码”应用程序构建器，您可以创建简单的自定义应用程序。借助我们广泛的合作伙伴网络，您可以获得为亚马逊云科技云基础设施优化的各种产品和服务。亚马逊云科技内容分发解决方案可实现一致、快速、安全地分发丰富的内容。您还可以获得具备高可用性和灵活性的全球网络的性能和可靠性，以便准确使用您的业务所需的计算、存储和网络资源。

无论您是在开发营销网站、富媒体网站，还是电子商务网站，亚马逊云科技都能通过以下方式为您这样规模的企业提供支持：

- **广泛的平台支持。** 亚马逊云科技支持常见的内容管理系统，包括 WordPress、Drupal、Joomla 等。亚马逊云科技还支持 Java、Ruby、PHP、Node.js 和 .Net 等常见平台。由于具备这种灵活性，所以可以减轻资源的负担，使其更易于迁移和管理。
- **增长的基础。** 亚马逊云科技可以帮助您在业务增长和需求变化时进行扩展，只需点击一下即可获得额外的容量、新的服务和功能，这样您就可以更好地吸引客户。
- **无与伦比的全球访问。** 亚马逊云科技拥有业界最可靠的全球网络，可让您最大限度地延长正常运行时间、提高性能和可靠性。只需点击几下鼠标，您就可以在任何地理位置托管您的网站。



如果您已准备好实现更具成本效益、更易于管理且更具差异化的在线业务，这很容易开始，方法如下：

- **设置您的免费账户。**首先创建一个亚马逊云科技账户，并使用预定义的配置进行常见的 Web 服务器（托管）设置。为 WordPress 和其他常见内容管理解决方案提供预定义的配置，减少创建网站时的不确定因素。简单的站点可以在几分钟内完成设置。提供托管账户以满足任何规模网站的需求。您可以开始免费试用，以便在部署想法之前对其进行测试，并使用现有的 Web 工具构建或转移网站，或者研究新的出色选项。
- **开始增加流量和提高客户参与度。**了解亚马逊云科技平台如何启用您的网站和应用程序后，启动您的网站就很简单了。然后，您可以专注于提高流量和客户参与度。产品视频、始终在线的聊天、无需联系的预约安排、客户新闻通讯或社交媒体营销活动，这些都是在您的网站上很容易实现的一些功能。
- **使用数字化工作流简化站点管理。**使用云更轻松地管理工作。简单的 Web 界面能让您快速获得所需的信息，从而更快作出决策和保持高效。借助亚马逊云科技的“无代码”应用程序构建器，您可以创建简单的自定义应用程序。我们提供了常见应用程序（例如任务跟踪、事件管理、采购订单审批和库存管理）的预构建模板，以用于快速开始。
- **获取所需支持。**与亚马逊云科技合作，您不再是一个人。Amazon Support 提供工具和技术的组合、人员和计划，旨在主动帮助您优化性能、降低成本和加快创新速度。您可以在已获亚马逊云科技认证的自由职业者和咨询公司的帮助下完成项目。

为客户提供一种体验，让您可以发展业务而不必等待。通过利用云来增强您的网站和应用程序，您可以获得客户所要求的特性和功能，而不会增加复杂性，也不会出现因为试图从头开始构建而产生的成本。您可以用更少的资源获得更多的能力，并与更大的竞争对手公平竞争。为您的企业提供来自亚马逊云科技（最富有经验的云提供商）的云平台带来的优势，并且仅为所需容量付费。**立即开始**并享受我们的免费试用。