



支付宝租赁行业数字峰会



租赁行业如何利用“消息” 高效召回

消息运营方法与案例

戈薇

目录

01 为什么运营消息

02 如何玩转订阅消息

03 如何玩转订单消息

04 近期新功能介绍

01 / 为什么运营消息

3个显著、固定的触达渠道，用户无论是否打开支付宝，都可被召回

1、首页首屏



首页消息提醒

2、消息频道



消息频道提醒



消息列表



商家私域

3、APP PUSH (开放)

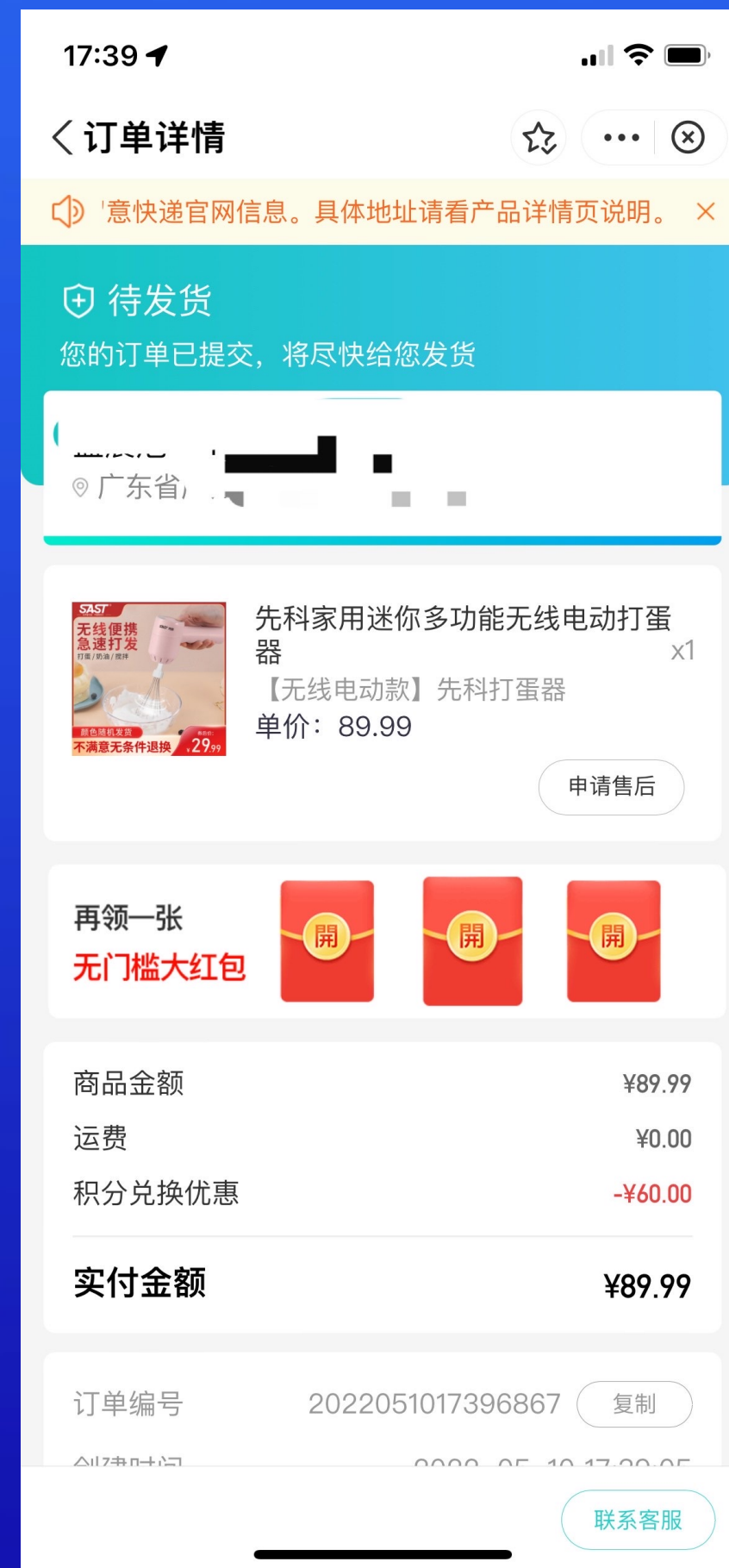


APP PUSH提醒

2大消息类型，满足订单经营、用户运营2大诉求

订单消息：无需用户订阅，在订单节点自动发送

订阅消息：需用户订阅，商家主动发送，开放长期订阅



下单成功



收到租赁进度

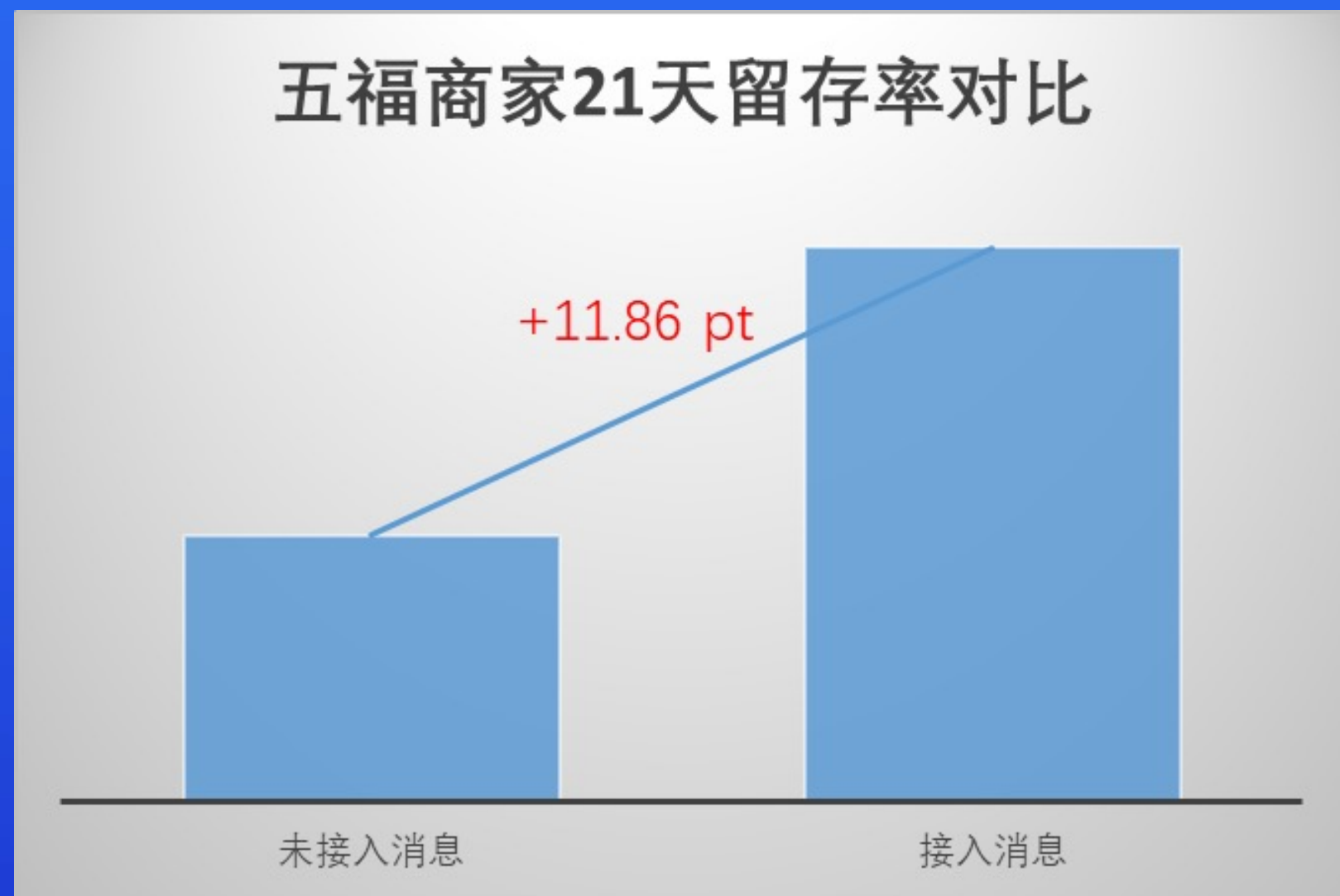


用户订阅

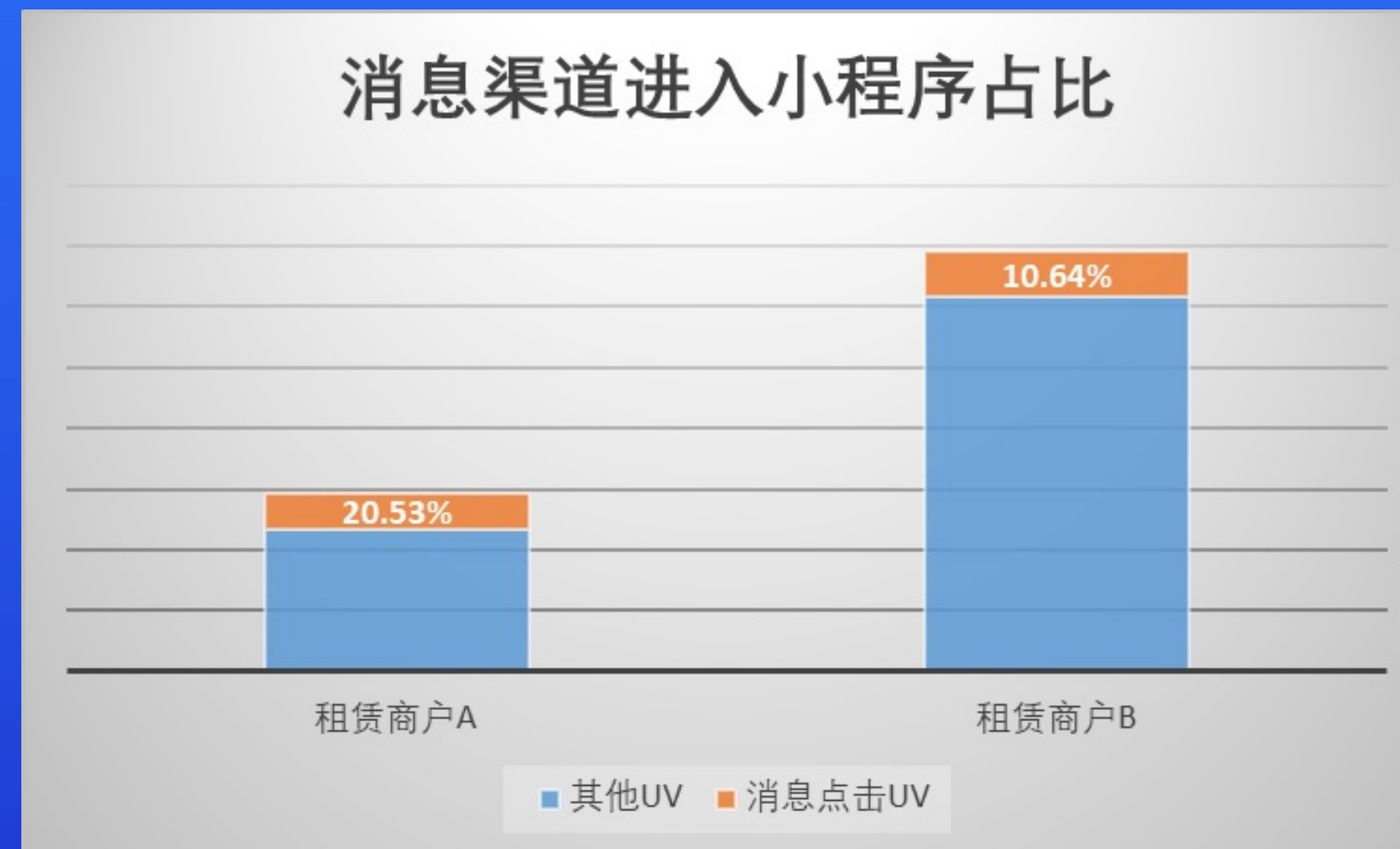


收到权益过期提醒

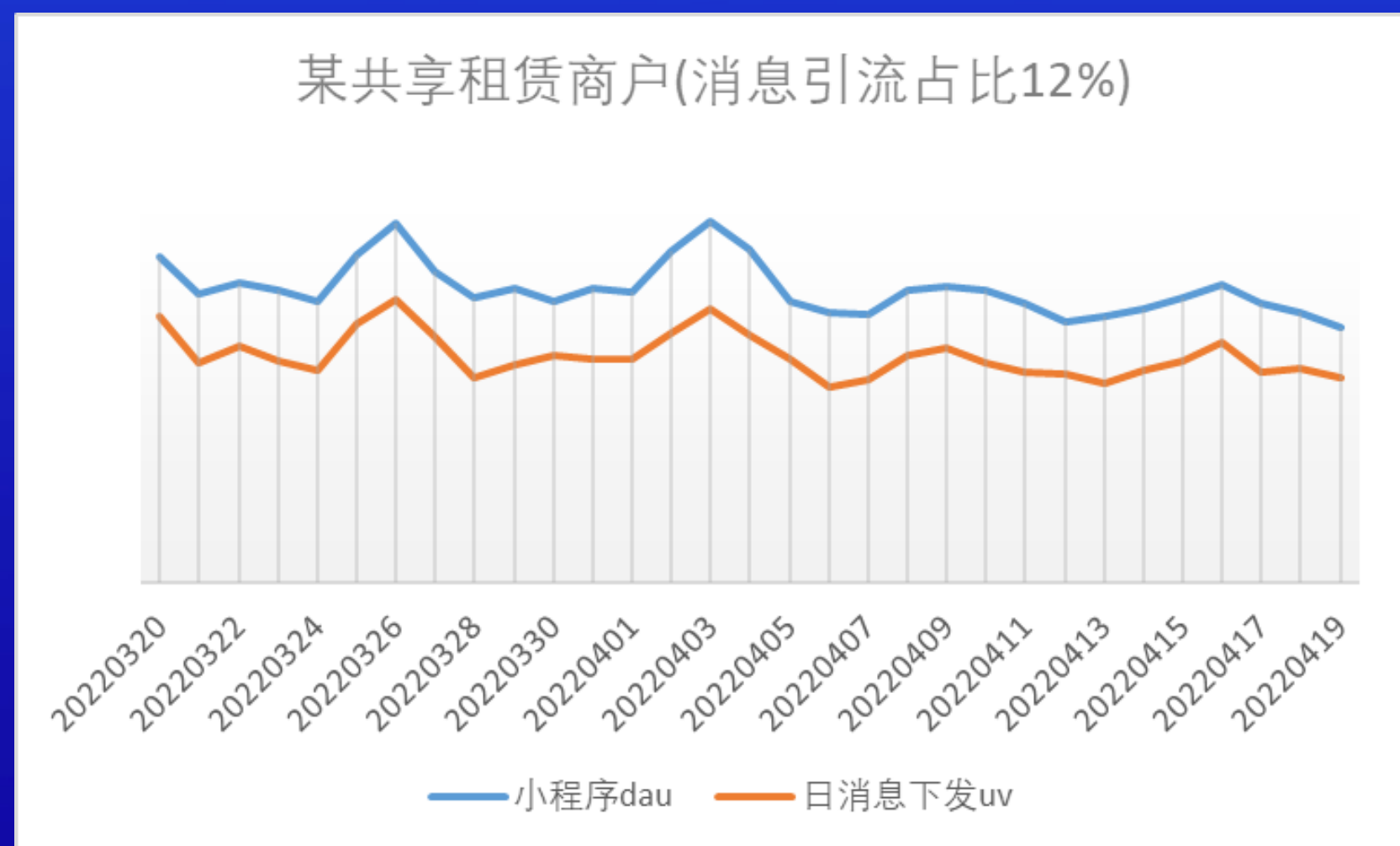
留存率+11.86百分点，复访占比10-20%



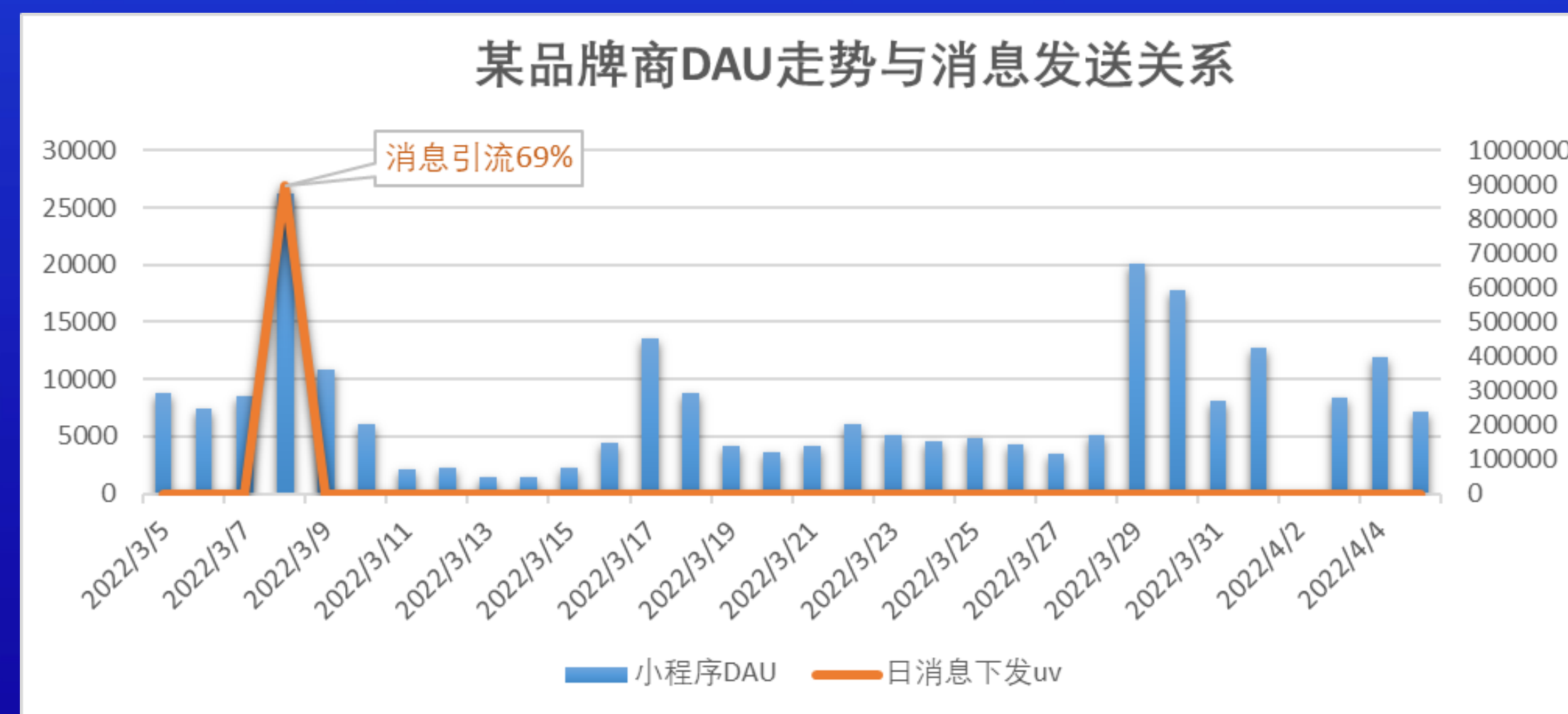
↑图1：五福接消息商家 VS 不接消息商家 留存率对比



↑图2：租赁行业商户成功实践，消息复访占比10-20%



↑图3：消息发送与DAU关系图，两者正相关



↑图4：消息发送拉动DAU峰值

商家实践：有效降低召回成本，带来二次复租



人人租

“运用支付宝‘消息’能力召回小程序用户的价值在于，有效降低了召回成本，30天召回率提高15%；完善了租赁业务的消息触达闭环，增强了用户粘性，还发掘出二次复租的突破点”。



爱租机

消息运营可以“（提升）访问次数、停留时间、强化小程序感知和心智，锁定未来需求。”

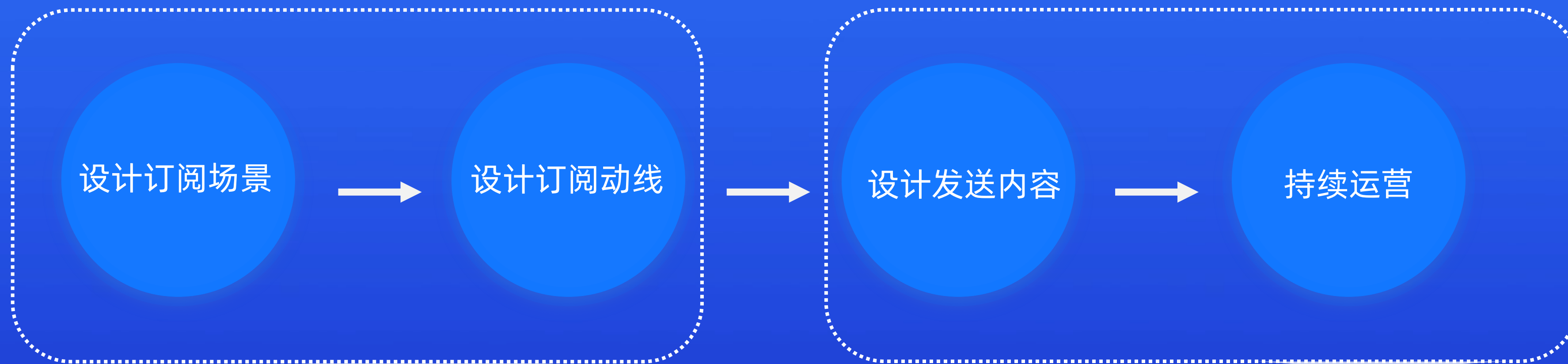
进到店铺，不论是否成为会员，不论是否交易，都可能产生互动和联结”。

用户在“微信侧不容易接受营销型信息，支付宝天然就是交易和商业的心智，用户不反感”。

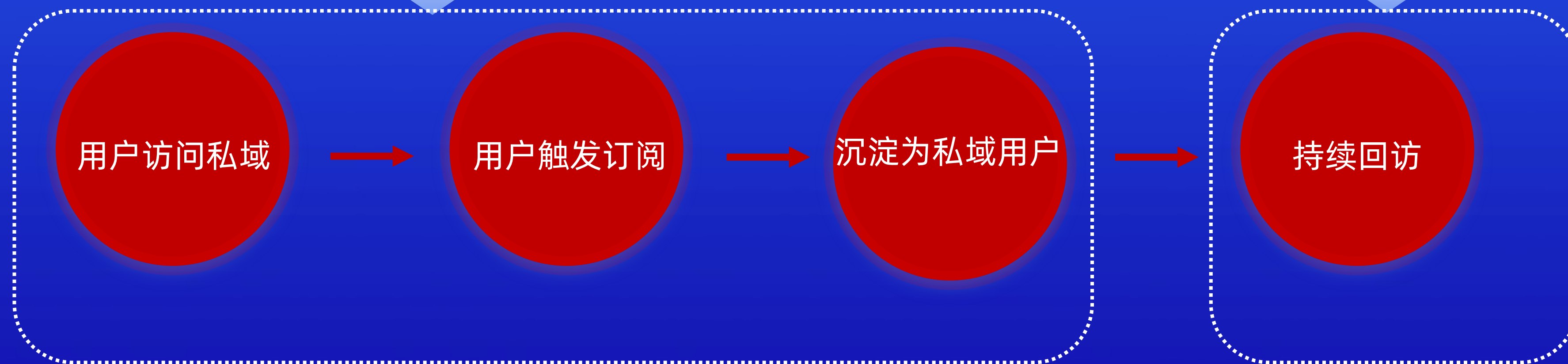
02 / 如何玩转订阅消息

订阅消息运营「四步曲」

商家运营链路



用户促活链路



订阅触发率

(优质商户约为22%，最高可达65%)

订阅率

(优质商户长期订阅可达67%)

消息召回率

(优质商户20%+)

第一步：设计订阅场景

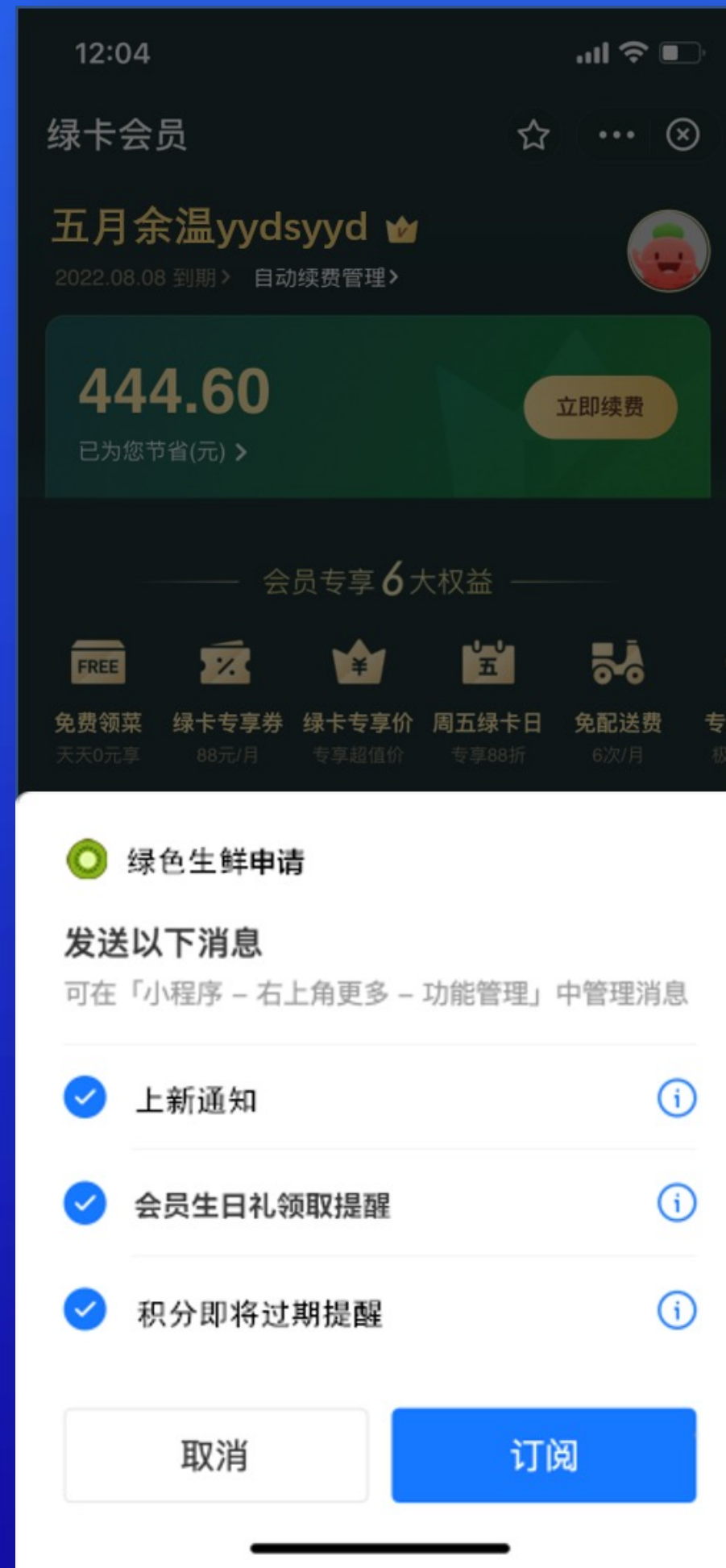
推新品：上新类订阅



推券：优惠券订阅



会员召回：会员订阅



租赁行业推荐场景-20%以上CTR

权益场景

- 订单完成奖励领取通知
- 奖品上新通知
- 礼物领取提醒
- 权益领取提醒
- 权益使用提醒

活动场景

活动即将开始通知

互动场景

- 每日签到提醒
- 抽奖活动通知

第二步：设计订阅动线，提高订阅触发率、订阅率

效率高的商户共性：

- 核心运营抓手（服务或营销卡券等），放到首页显著位置，在用户使用的必经路径上触发订阅
- 与服务高度相关，与场景高度贴合，符合用户预期

案例1：快消零售-全家

1. 首页显著位置点击领券，用户点击触发订阅。
2. 用户领券后同意订阅。便利店有附近固定客群，订阅促销信息意愿高。



案例2：餐饮-古茗

1. 首页-显著位置-提示订阅会员优惠活动
2. 用户同意订阅



第三步：设计发送内容，提升召回率



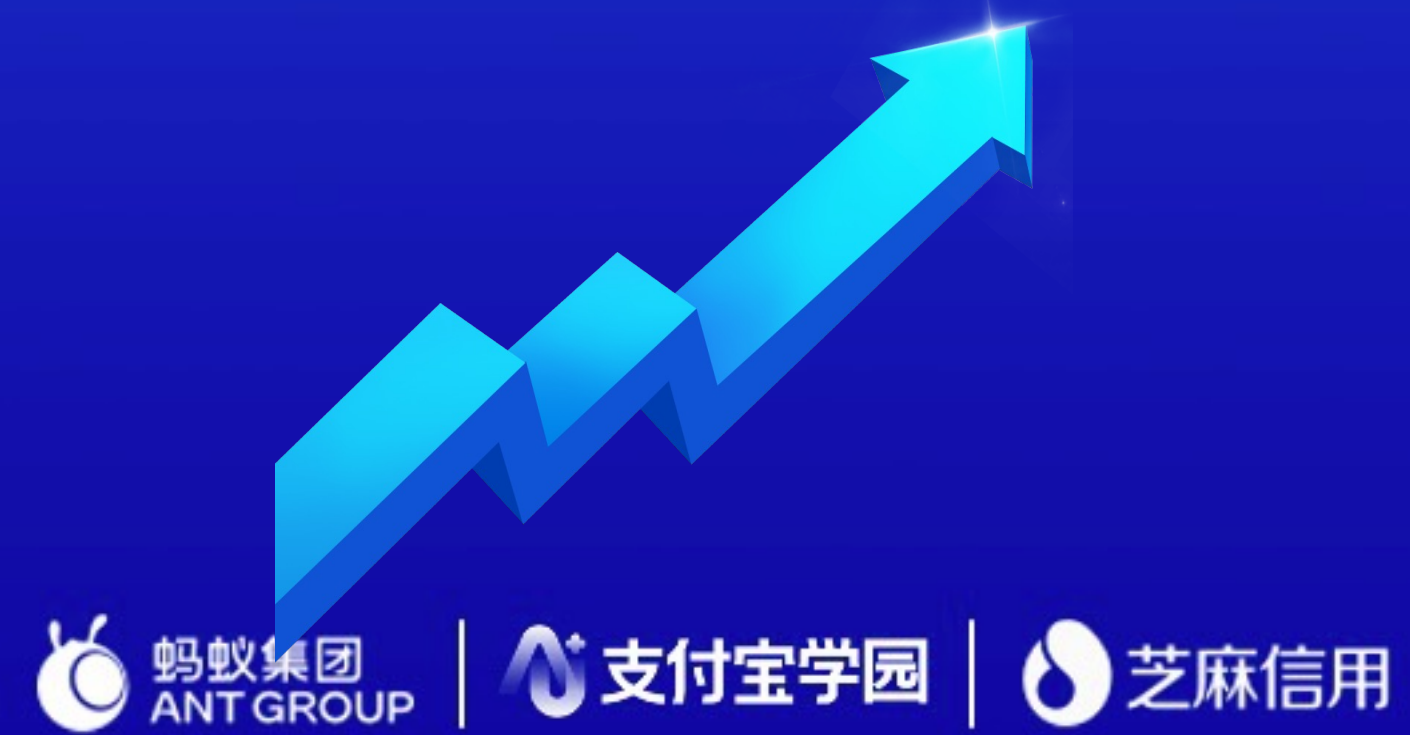
内容：核心信息前置，突出优惠价VS原价 全年有效

标题：简明扼要，突出利益点行动点
“特价” “限时” “抢购”

消息带券 ctr 提升10个百分点



转化率 +5个百分点



第四步：持续运营，善用批量发送

后台配置

批量发送配置 批量发送记录

消息标题：优惠券领取提醒

* 优惠内容：「满10减5元券」，领券喝冬天第一杯热巧

* 使用方法：请在有效期前领取，领取后到商家支付宝付款自动抵扣

* 商户名称：喜笑颜开奶茶

* 领券时间：3天内领取有效

* 消息链接：alipays://platformapi/startapp?appId=2021002162686113&page=plugins%2F

发送 | v 预览效果 你今天还能批量发送8条消息。

定时发送

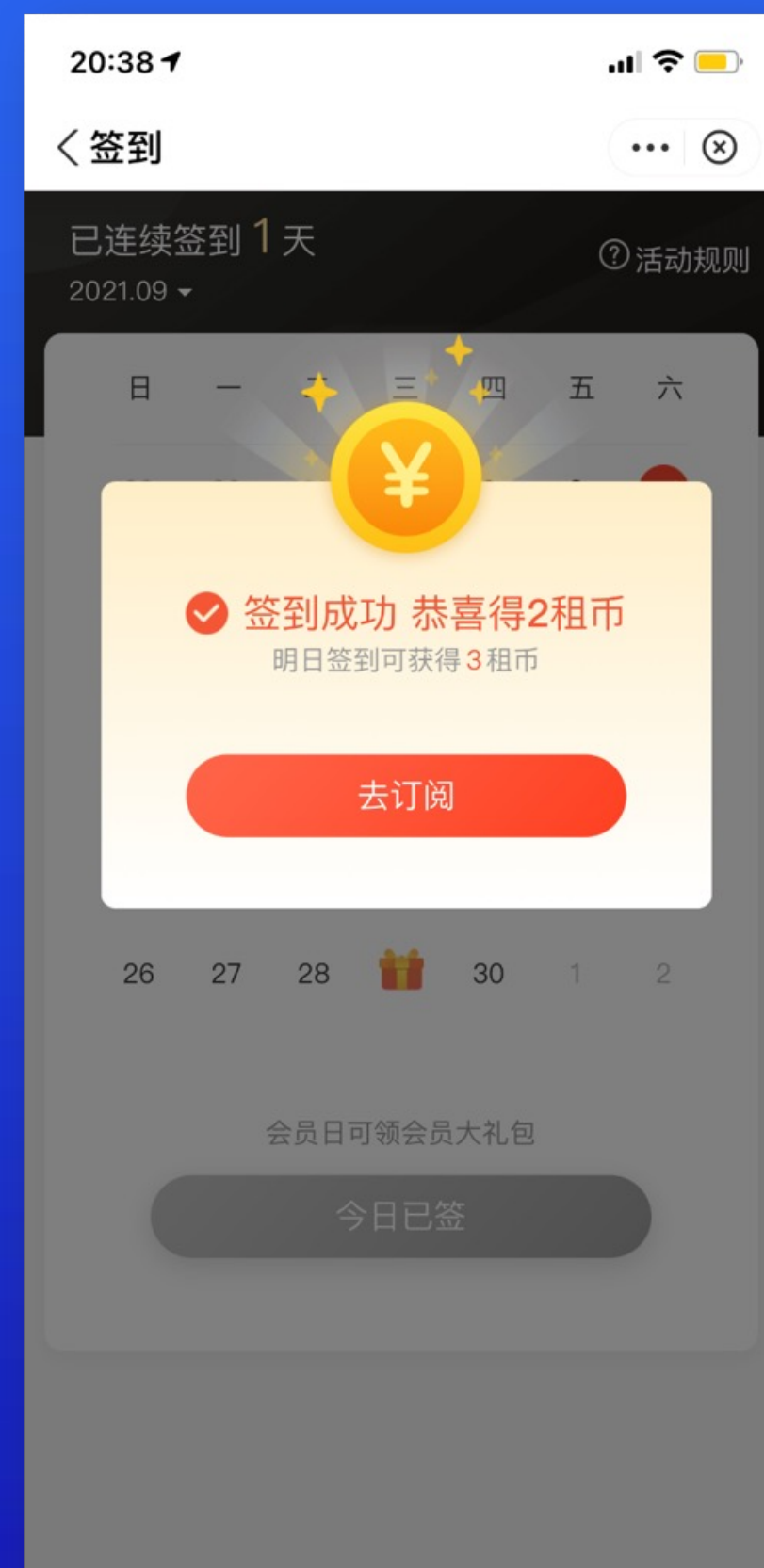
内容
灵活配置

配置即可发送
支持定时发送

前端展示



案例详解：30天召回效率+15%，消息渠道订单转化+5%



- ↑ 主要针对会员召回，接入3类消息：权益、活动、互动
- ↑ 主要触点的必经链路上，内嵌订阅弹窗

- ↑ 消息文案、发送时机、消息带券的极致应用

03 / 如何玩转订单消息

订单消息

商家向下单、使用服务的用户，发送服务履约类消息。此类消息**无需用户订阅**，由用户行为、订单状态、服务进度的变化，系统自动推动服务履约类消息。

商家通过接入订单中心，实现消息发送，让消费者使用服务时候明确感知服务变化认知，让消费提升体验感！

 **场景示例：** 当用户在餐饮小程序点外卖

 **订单状态：** 下单成功 → 商家接单 (PUSH) → 开始配送 (PUSH) → 送达 (PUSH)

 **触发消息：**



订单消息的几个注意点

常见的几个疑问

为何订单模板的订单节点不符合我的行业？

接入了订单中心，为何只发了一条消息？




回传了某个节点，为何消息没有发送出来？

特别提醒

业务类型确认：

因为订单中心针对不同业务类型，定义的参数不同，所以在回传订单时，请特别注意选择接入的**业务类型准确**。[全部订单场景](https://opendocs.alipay.com/mini/024hi4)
<https://opendocs.alipay.com/mini/024hi4>

回收租赁

-  上门回收
-  线上租赁
-  共享洗衣

状态回传完整：

因为订单消息是根据商家回传的订单状态字段（`ext_info.merchant_order_status`）来由系统帮助自动代发，所以建议状态回传标准完整。

参数回传完整：

因为支付宝需根据商家回传的实际参数值由自动代发订单消息，所以各行业、各状态中的订单回传参数（如：订单扩展字段、业务信息参数、商品信息列表）中，**是否消息使用字段** 标记为**是**的字段，都必须传值。

订单消息发送规则

以下订单节点，自动发送消息

1. 需要给用户发送服务回执，作为后续使用服务的凭证

- 餐饮外卖：商家接单提醒
- 酒店预订：预约成功提醒
- 全渠道商城：订单配送通知

2. 服务进度中，需要用户进一步履约的

- 餐饮自提单：取餐提醒
- 快消到家：订单送达提醒

3. 订单异常状态提醒

- 景区购票：出票失败通知
- 线上租赁：租赁已逾期提醒

以下订单节点，不发送消息

1. 服务进度中，无明确结果的中间状态

- 如待确认、待接单、行程中、叫号中、待医院出报告、退款中等

2. 用户可实时看到服务状态和结果，且无需作为服务凭证的

- 如已到店、已检票等

3. 支付宝平台已经在发的消息

- 如支付消息

消息接入SOP：灵活、低成本

订单消息：支持ISV为商家批量接入后，自动发送

接入订单中心



回传订单信息



订单状态变更，自动发送消息

订阅消息：支持ISV，1次开发，为商家批量接入与发送

领用消息模板



调用订阅接口



接口发送/后台配置发送

04 / 近期新功能介绍

1、消息带券升级：支持更多消息和券类型

方式1：消息后台配置带券（暂不支持商家券）

方式2：接口开发方式带券（支持支付券+商家券）



2、卡包消息切换商家主体

在卡包消息中强化品牌心智

增加小程序回访入口



最后总结一下

● 消息的价值

1. 促活利器
2. 积累长期稳定的私域用户
3. 提升复购转化（消息带券，订单和订阅消息都可以，支付券和商家券都可以）
4. 高效完成一笔生意订单
5. 对用户，优质体验

● 如何玩转订阅消息（4步曲）

设计订阅场景—设计合理用户动线—提升召回率（优化内容/消息带券）—持续运营，善用批量发送

● 如何玩转订单消息

选择订单场景—接入订单中心—根据订单节点回传订单（确保消息字段回传完整和正确）—持续回传订单

● 平台消息切换主体

简单配置即可切换，增加品牌曝光与私域回访

● SOP

1. 《接入订单消息和订阅消息》

消息简介、分类、规则，推荐运营同学阅读

2. 《接入文档》

接入方式，推荐产品、技术同学阅读

3. 《卡包消息切换商家主体》

4. 消息带券

THANKS