客户数字化的新未来：智能客户经营平台（COP）

史彦泽 | 销售易创始人兼CEO

扫码查看Engage2024大会视频回放

远东控股集团
FAR EAST HOLDING GROUP
中升集团
ZHONGSHENG GROUP
LIFETIME PARTNER 终生伙伴
华大基因
BGI
luckin coffee
同程旅行
36Kr
蒙牛
Johnson Controls
EATON
Powering Business Worldwide
BIC 京仪集团
沈鼓集团
腾讯云
DELIXI
ELECTRIC
德力西电气
华熙生物
BLOOMAGE
Prudential
qrm
滴滴
HSBC 汇丰
SDLG 山东临工
SANY
品质改变世界
Novogene
诺禾致源
CAT
LiuGong
柳工
上海电气
SHANGHAI ELECTRIC
Schneider Electric
施耐德电气
JLR
AsiaInfo
亚信安全
HIKVISION
海康威视
Honeywell
Hytera
C&D 建发汽车
ZPMC
上海振华重工
锦江酒店（中国区）
Jin Jiang Hotels China Region
中化 sinochem
中化信息技术有限公司
美年健康
建华建材
JIANHUA CONSTRUCTION MATERIALS
DAIKIN
大金空调
UnionPay
银联
keep
京东
tederic 泰瑞
SMART INJECTION
HITACHI
Inspire the Next
UNIVERSAL
BEIJING RESORT
GOODWE
上海三联集团
SHANGHAI SANLIAN GROUP CO., LTD.
Panasonic
BOSCH
金山办公
KINGSOFT OFFICE

感谢
Engage 2024

过去1年更多的头部企业选择了销售易

独自上路走得快
与人同行走得远

Engage 2024

独自上路走得快
与人同行走得远

全球咨询类合作伙伴 GSI

NTT　Capgemini　EY Building a better working world　IBM

本土咨询合作伙伴 ISV

精琢科技　ESALES　DataCVG 数聚股份　MIC 迈创科技

本土经销服务商

道勤网络科技 DAOQIN NETWORK TECHNOLOGY　天宙 Tunzhou　广州九巢 GUANG ZHOU JIU CHAO　∞

本土软件生态合作伙伴

用友 yonyou　HAND　天润融通　千里马 qianlima.com

云业务的核心是构建和客户、伙伴、员工的信任
这些信任的构建除技术、产品和专业服务外

还有底层看不见的文化和价值观

销售易的文化价值观

始终唯一 销售易连续8年入选Gartner SFA全球魔力象限

Gartner Group：1979年成立于美国，第一家也是全球最具权威的IT研究与顾问咨询公司，于1999年首次提出了CRM概念。

产品力全球Top4
多项能力全球第一

（相关数据来源：Magic Quadrant for Sales Force Automation 2017~2024，Gartner）

销售易，致力引领中国CRM产品性能的高标准

99.95%

稳定性

1.5亿

事务量

1秒

反应速度

注：统计结果截止到2024年7月底

99.95%

稳定性

1.5亿

事务量

1秒

反应速度

平台的稳定性，性能，质量和安全性的不断提升

是我们获得越来越多500强信任的重要原因！

NeoUI：跨端友好，个性体验，让复杂业务落地更容易

50% 覆盖范围

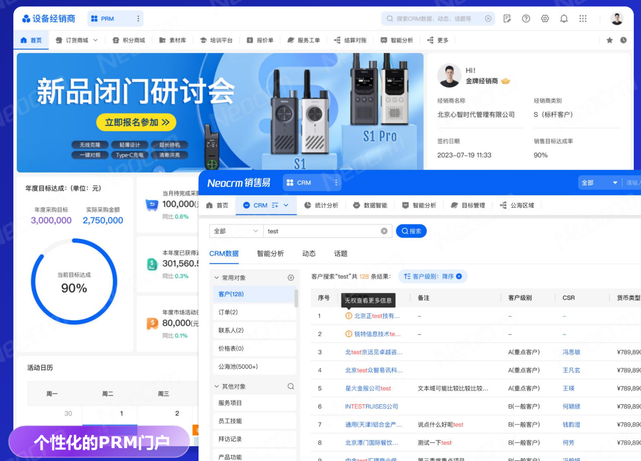
- 50%以上的老客户迁移到 NeoUI

+30% **+70%** 性能提升

- 业务操作性能平均提升30%
- 首页性能提升70%

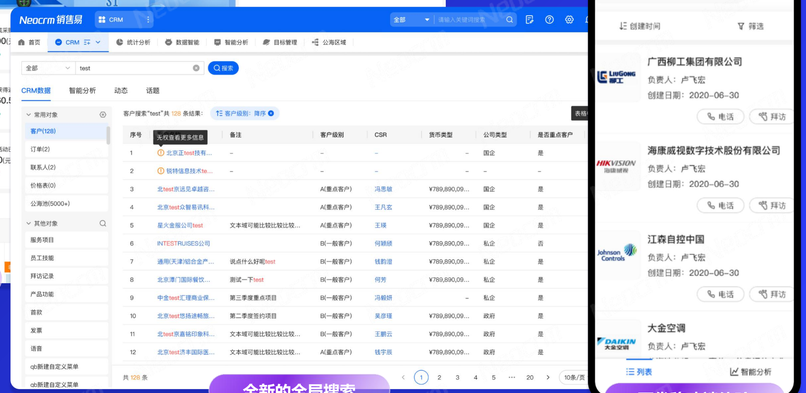
800+ 扩展能力

- 超过800+中大型客户使用NeoUI进行用户体验扩展



个性化的PRM门户

体验创新点：300+



全新的全局搜索

更优移动端体验

用户体验好

产品新特性

体验定制强

客户案例

Hytera 海能达 · 华大基因 BGI · Schneider Electric · BOSCH

Engage 2024

Neo统一客户数据平台：全域集成，性能非凡，引领数据智能新高度

秒级 支持上万个表数据秒级实时集成

2倍 查询性能提升 2 倍以上

30倍 表格数据导出量上限提升 30 倍

2.4 倍 BI 视图字段个数和函数数量上限提升

伙伴云：重塑渠道生态，一体化数字平台驱动增长新引擎

服务云：直连客户，快速、智能、高效的提升服务满意度

小程序
快速响应客户服务

自助

知识库

报告

扫码

报修

评价

智能客服
降低服务成本

智能客服机器人

智能分配工单

现场服务
提高服务质量

- 现场作业流程灵活定制
- 智能推荐解决方案
- 一物一码，备件管理
- 费用工时结算
- 服务报告
  调查问卷

海能达营销服一体化客户运营转型

"海能达数字化营销变革优秀合作伙伴" - 助力从获客到终端服务的数字营销效率的提升

"四高三易"战略-策略-业务的数字化转型

传统经销转为以客户为中心的运营，让客户跟企业打交道的全链路各触点都 "EASY"

一站式渠道数字化运营

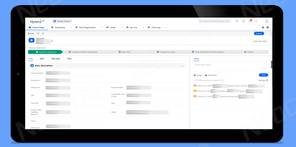
赋能海内外数千家经销商一站式自主营销，
自主交易，自主服务
简化渠道下单操作，提高伙伴下单效率

移动端小程序

Mobile First小程序商城
助力经销商便捷下单

直销全流程覆盖

服务流程可视化



直销/服务业务流程全覆盖，触点在线、
流程贯通、数据沉淀

Engage 2024

汽车行业面向全域客户经营的数字化转型

50万
私域高端客户

7%
豪车客户转化率

5%
客户流失率下降

2.8万次
当年车主回厂次数提升量

8%
非运营时间交易占比0→8%

破局汽车行业转型期困境，提升客户全生命周期价值

目标：业务新增长（面向客户驱动增长逻辑） = 客户数（新增客户+老客户-流失客户） X 平均客户终身价值（CLV）（客户转化率X客单价X互动频次）

访问层

业务层

新客获取		培育转化		保客经营		会员忠诚度
垂媒线索	员工活码	数字化跟进	线索分配	车辆信息	定保提醒	忠诚度计划
渠道活码	朋友圈广告	私域协作	互动追踪	自动化招揽	一键预约	会员积分
到店咨询	活动海报	客户画像	素材库	续保提醒	专属客群	会员权益
群活码	智能名片	客户标签	场景话术	回访问卷	企微群发	会员商城
广告投放助手	展厅参观	电子卡券	试乘试驾	全渠道服务	服务工单	异业联盟

技术层

营销云 | 销售云 | 服务云 | 会员忠诚度

SCRM

aPaaS平台：业务建模 | 业务流程 | 组织&权限 | 用户体验 | 认证安全 | 国际化 | 沙盒 | 应用管理

统一分析平台：营销活动分析 | 销售转化分析 | 客户服务分析 | 门店经营看版

统一数据平台：业务过程数据 | 客户主数据 | 客户画像数据 | 客户行为数据 | 互动数据

第三方系统：DMS | IOT | OA | WMS | OMS

从单点的客户营销工具应用到全域的客户经营，实现从卖车到客户全生命周期经营的业务转型

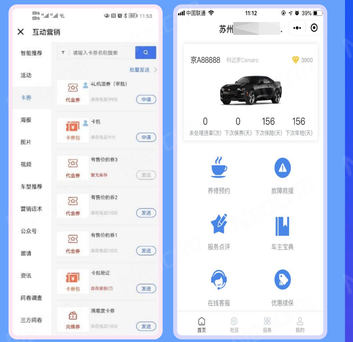
便捷的沟通

助力销售与客户互动育客，互动低频转高频，提升转化

深入的洞察

基于与客户的互动深入洞察，生成客户标签，精准挖掘客户潜在需求

丰富的工具



利用丰富的营销服务工具，提高以客户为中心经营价值

Engage 2024

上海三联向智慧零售转型的客户B&C一体化经营

销售易智慧零售解决方案

20%+
2023年度业绩增长20%+

13%+
非营业时间交易占比0→13%

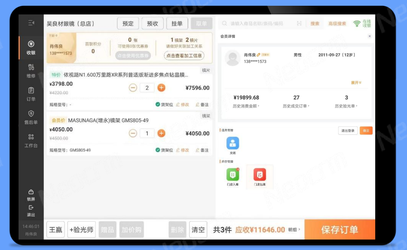
7%+
商品库存周转率提升7%+

从无到有
从无到有实现加盟店数据资产留存

上海三联集团 拓展线上线下一体化，实现全渠道业务增长

三联智慧零售应用场景

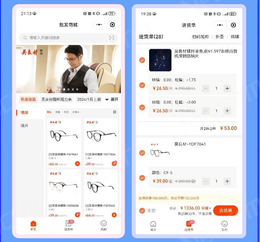
门店移动智能终端



一体化运营和管理，各端业务和数据共享，加快销售业务响应效率

加盟批发订货商城

加盟订货 | 信用额度管理



拓展渠道业务边界
升级加盟动销效率

门店企微导购助手

数字化导购 | 数据看板

提升导购业务效率
拓展更多生意机会

门店零售商城

多品牌管理 | 服务体系接入

线上线下一体化
营销&服务用户体验

当前红利经济向效率经济的结构化转型中，企业从产品为中心的经营
向客户为中心的精细运营转型是应对环境变化的必经之路

围绕客户经营的数字化建设是支撑此次转型的关键

客户数字化的新趋势

由单点式数字化建设过渡
至平台化一体化体系建设

企业前端的敏态性质，要具备
灵活的定制和不断调整能力

从多类型软件生态集成向兼具业务
经验和技术架构的整体方案

基于总体蓝图设计的单点
渐进型建设思路

标准平台和工具之上，需要具备行业场景和最佳实践能力

从单点功能型CRM向客户经营平台（COP）建设的进化

信息化时代的传统CRM

- 内部流程自动化： SFA，MA， CSA
- 单点应用+ 系统集成
- 客户静态记录数据
- 传统软件， 云
- 流程管控

数字化时代客户经营平台

- 内外部 人在线+客户生命周期全流程在线
- 基于平台的一体化方案
- 多模态客户大数据
- 云， 社交， 移动， IOT， AIGC
- 流程智能+ 用户赋能

B2B COP全景蓝图

- 基于**客户全生命周期**管理的一体化经营平台
- 从**统一客户数据平台**的分层画像开始，覆盖获客到保客的端到端全流程
- **业务架构和行业最佳实践**沉淀为行业云“开箱即用”
- **“乐高组件”般的底层技术架构**，支持前端业务的灵活变化
- 从单点业务痛点开始，**渐进完成“蓝图”**而无需集成和推倒重来

销售易B2B行业云

软互行业云

构建客户分层分级经营体系

打造可复制可规模的销售体系

提升交付与服务运营效率

京东 | Tencent 腾讯 | 滴滴 | 金山办公 KINGSOFT OFFICE

云学堂 | AsiaInfo 亚信安全 | Neocrm 销售易 | 天润融通

制造行业云

建立基于客户的精准预测机制

全生命周期管理销售协议与设备

强化渠道协同与渠道赋能

Schneider Electric 施耐德电气 | Hytera 海能达 | HIKVISION 海康威视 | Panasonic 松下电器

Johnson Controls | 上海电气 SHANGHAI ELECTRIC | LiuGong 柳工 | HITACHI Inspire the Next 日立

B2C COP全景蓝图

- 基于**客户全生命周期**管理的一体化经营平台
- 从**统一客户数据平台**的分层画像开始，覆盖获客到保客的端到端全流程
- **业务架构和行业最佳实践**沉淀为行业云“开箱即用”
- **“乐高组件”般的底层技术架构**，支持前端业务的灵活变化
- 从单点业务痛点开始，**渐进完成“蓝图”**而无需集成和推倒重来

销售易B2C行业云

汽车行业云

全域客户运营提升经营价值

打造标准化互动流程

提升用户全生命周期体验

消费行业云

线上线下一体化体验服务

B端&C端联动管理协同提效

构建全生命周期无缝客户体验

AIGC来临 CRM如何更聪明高效地服务客户？

AIGC

Engage 2024

Engage 2024

NeoAI

重磅发布

销售易NeoAI 产品体系

营销助手

- 营销素材智能生成
- 智能写营销邮件
- 智能营销机器人

销售助手

- 客户智能洞察
- 线索/客户/商机打分
- 客户标签画像
- 智能客户推荐
- 销售智能录入
- 智能写销售邮件
- 智能会议摘要
- 销售智能预测
- 文档智能检索
- 客户情报网络检索
- 客户跟进总结
- 销售行动建议

服务助手

- 智能客服机器人
- 智能客服质检
- 人工坐席智能辅助
- 智能工单生成
- 智能服务邮件
- 智能服务建议

管理者助手

- 智能Chat BI
- 智能解读和建议
- 智能预测和优化

平台定制开发助手

- 智能代码生成
- 智能代码审查
- 智能代码优化
- 智能代码注释
- 智能工作流优化
- 智能规则生成

NeoAI 平台

销售易CRM AI Agent套件

机器学习平台

大模型AI Agent平台

商用大模型

Engage 2024

Engage 2024

感谢 THANKS!