

数字化转型 从客户数字化开始





感谢

突如其来的疫情，成为近年中国经济发展的分水岭

- 对大多行业带来了很大冲击，疫情也是企业经营健康度的极限测试
- 中美贸易战加剧，促进内循环经济
- 疫情和宏观环境大幅推动中国数字经济的发展进程





“中国经济由**高速增长阶段**转入**高质量发展阶段**，过去那种“追风口、赚大钱”的机会越来越少，各个行业的竞争都趋于白热化，绝大多数中国企业整体都进入了**赚辛苦钱、赚慢钱**时代。企业竞争更激烈，精细管理成为企业的核心竞争力”

“GDP增速放缓，中国经济从过去的红利经济向效率经济转型，**科技创新、 数字化，教育等是增长关键。**”

-----白重恩- 清华经管



制造经济向服务经济转型



制造经济向服务经济转型的核心是对客户的连接和数字化

■ 供大于求的时代，客户的数字化是数字化转型的核心 ■

■ 以客户为中心，精耕细作时代的来临 ■

产品为中心?
竞争为中心?
资本为中心?



客户为中心

提升获客、转化、保客效率和客户满意度，
是企业可持续发展的核心！

Lead

Order

Cash



更深层次的L2C，提升运营效率和客户满意度

L2C流程



- 端到端的销售流程是L2C的核心流程
- 计划及管理项目流程是支持销售和驱动交付的关键
- 服务交付、与项目相关的供应、采购、财经等其他流程被上述两个流程所调用，以支持和实现销售目标

场景化交易管理

场景化交易管理为不同形态和大小的企业量身定做适合的交易管理流程、交易数据的沉淀和管理以及轻量级体验



- 全新应用首页
- 交易流程一目了然
- 洞察企业营收状况
- 个性化配置
- 为不同角色赋能



- 专为交易环节全新升级的表单，快速高效录入单据
- 详情页360视图，全面掌握各环节的交易数据

多区域模型管理

帮助企业从单一销售区域过渡到多区域模型 - 销售区域模型、服务区域模型、产品区域模型 - 更加灵活的支撑中大企业多维度矩阵式的业务管理。

区域

中国战区

加关注

讨论一下

区域模型

上级区域

状态

启用

所有人

杜东风

修改日期

2020-11-18 13:15

销售区域模型

子区域

区域维度

资料

办公

相关

动态

团队成员

回收设置

资源实体

回收资源

记录分配详情

操作	区域名称	公共回收区域	分配制记录负责人	维度数量
+ 子	中国战区	☐	☐	
+ 子	华北战区	☐	☐	地域：包含北京市/天津市/河北省/山西省/内蒙古自治区/辽宁省/吉林省/黑龙江省
+ 子	大客户	☐	☐	地域：包含北京市/天津市/河北省/山西省/内蒙古自治区/辽宁省/吉林省/黑龙江省；客户级别：包含A(重点客户)
+ 子	中小客户	☐	☐	地域：包含北京市/天津市/河北省/山西省/内蒙古自治区/辽宁省/吉林省/黑龙江省；客户级别：包含B(普通客户)/C(非优先客户)
+ 子	政府客户	☐	☐	地域：包含北京市/天津市/河北省/山西省/内蒙古自治区/辽宁省/吉林省/黑龙江省；客户级别：包含政府客户
+ 子	华东战区	☐	☐	地域：包含上海市/江苏省/浙江省/安徽省/湖北省/湖南省/广东省/广西壮族自治区/河南省/安徽省/阜阳市/平顶山市/洛阳市/开封市/郑州市/河南省/驻马店市/漯河市/信阳市/南阳市/三门峡市/濮阳市/许昌市/洛阳市
+ 子	大客户	☐	☐	地域：包含上海市/江苏省/浙江省/安徽省/湖北省/湖南省/河南省/许昌市/漯河市/三门峡市/南阳市/信阳市/濮阳市/驻马店市/河南省/郑州市/开封市/洛阳市/平顶山市/安阳市/鹤壁市/新乡市/焦作市、客户级别：包含A(重点客户)
+ 子	中小客户	☐	☐	地域：包含上海市/江苏省/浙江省/安徽省/湖北省/湖南省/河南省/许昌市/漯河市/三门峡市/南阳市/信阳市/濮阳市/驻马店市/河南省/郑州市/开封市/洛阳市/平顶山市/安阳市/鹤壁市/新乡市/焦作市、客户级别：包含B(普通客户)/C(非优先客户)
+ 子	海外客户	☐	☐	地域：包含上海市/江苏省/浙江省/安徽省/湖北省/湖南省/河南省/许昌市/漯河市/三门峡市/南阳市/信阳市/濮阳市/驻马店市/河南省/郑州市/开封市/洛阳市/平顶山市/安阳市/鹤壁市/新乡市/焦作市、客户级别：包含海外客户
+ 子	华南战区	☐	☐	地域：包含广东省/广西壮族自治区/西藏自治区/海南省/重庆市/四川省/贵州省/云南省

区域

服务总部

加关注

讨论

区域模型

服务区域模型

子区域

区域维度

资料

操作	区域名称
+ 子	服务总部
+ 子	安装服务组
+ 子	灯控客户
+ 子	材料客户
+ 子	制造组
+ 子	高科技
+ 子	零售

区域

新出组

搜索 CRM数据、动态、话题等

服务总部

已关注

讨论一下

暂停使用

区域模型

上级区域

状态

启用

所有人

杜东凤

修改日期

2020-11-18 13:11

子区域

区域维度

资料

办公

相关

动态

团队成员

回收设置

资源实体

回收资源

记录分配详情

操作

区域名称

公共回收区域

分配到记录负责人

维度覆盖

+ 全部产品线

+ 安装服务部

+ 灯塔客户

+ 标杆客户

+ 制造业

+ 高科技

+ 零售

+ 政府

+ 新客户

+ 维修服务部

+ 巡检服务部

服务阶段：包含安装；工单类型：包含安装

服务阶段：包含安装；工单类型：包含安装；客户级别：包含A(重点客户)

服务阶段：包含安装；工单类型：包含安装；客户级别：包含B(普通客户)/C(优先客户)

服务阶段：包含安装；工单类型：包含安装；客户级别：包含B(普通客户)/C(优先客户)；所属行业：包含制造业

服务阶段：包含安装；工单类型：包含安装；客户级别：包含B(普通客户)/C(优先客户)；所属行业：包含高科技

服务阶段：包含安装；工单类型：包含安装；客户级别：包含B(普通客户)/C(优先客户)；所属行业：包含零售

服务阶段：包含安装；工单类型：包含安装；客户级别：包含B(普通客户)/C(优先客户)；所属行业：包含政府

服务阶段：包含安装；工单类型：包含安装；客户策略：包含全新客户

服务阶段：包含维修；工单类型：包含维修

服务阶段：包含巡检；工单类型：包含巡检

全部产品线

已关注

讨论一

子区域

区域维度

资料

办公

操作

区域名称

+ 全部产品线

+ 智能分析云

+ CDP

+ DMP+

+ 销售云

+ 销售管理

+ CPQ

+ 交易管理

+ 伙伴云

+ 服务云

区域

全部产品线

产品区域模型 | 应用 | 杜东风 | 2020-11-18 13:25

讨论一下

暂停使用

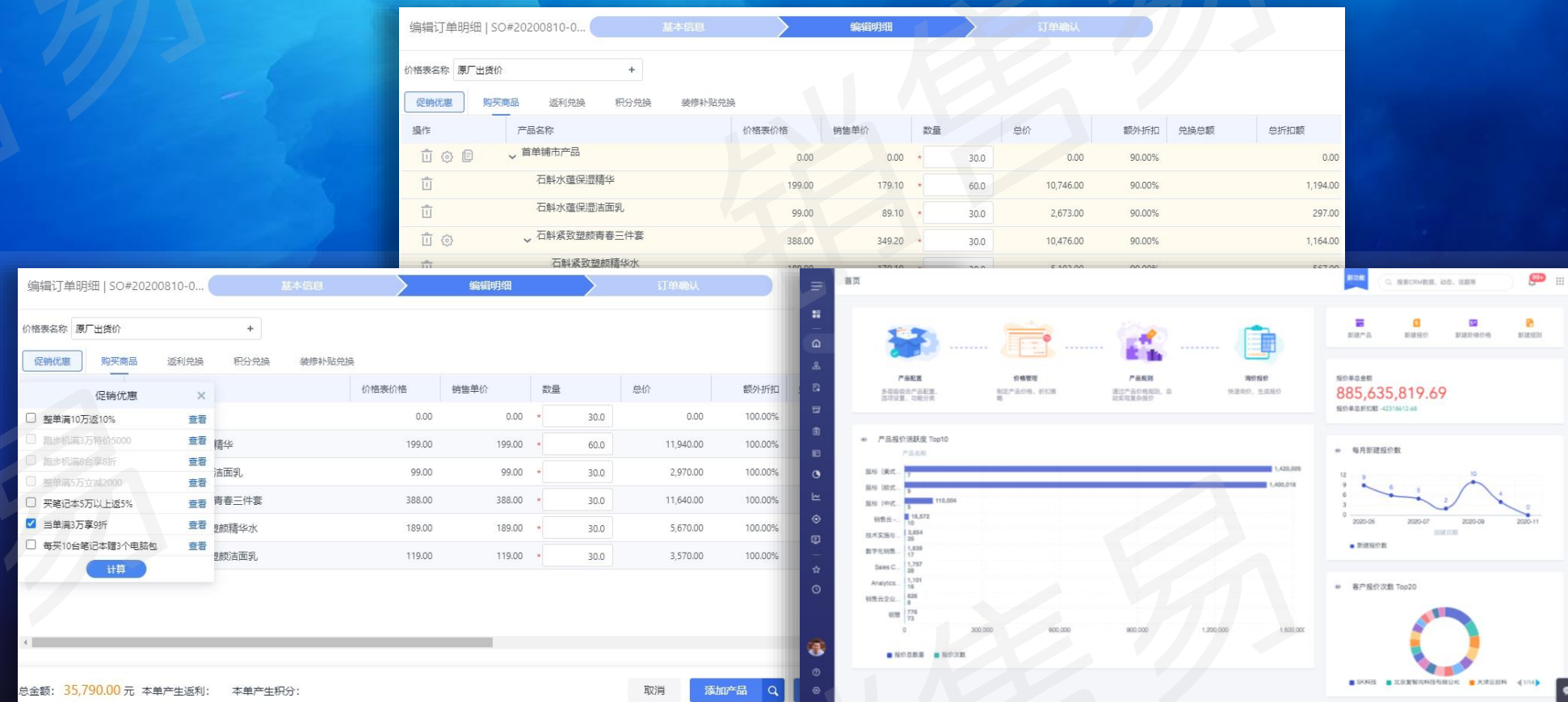
子区域	区域维度	资料	办公	相关	动态	团队成员	回收设置	资源实体	回收资源	记录分配详情
操作	区域名称	公共回收区域	分配记录负责人	维度覆盖	包含客户	不包含客户				
+ 子	- 全部产品线	☐	☐							
+ 子	智能分析云	☐	☐	拥有产品：包含智能分析云						
+ 子	CDP	☐	☐	拥有产品：包含CDP						
+ 子	DMP+	☐	☐	拥有产品：包含DMP+						
+ 子	- 销售云	☐	☐	拥有产品：包含销售云						
+ 子	+ 销售管理	☐	☐	拥有产品：包含销售云：产品模块：包含销售管理						
+ 子	CPQ	☐	☐	拥有产品：包含销售云：产品模块：包含CPQ						
+ 子	交易管理	☐	☐	拥有产品：包含销售云：产品模块：包含交易管理						
+ 子	伙伴云	☐	☐	拥有产品：包含伙伴云						
+ 子	服务云	☐	☐	拥有产品：包含服务云						
+ 子	现场云	☐	☐	拥有产品：包含现场云						
+ 子	IoT云	☐	☐	拥有产品：包含IoT云						
+ 子	PaaS平台	☐	☐	拥有产品：包含PaaS平台						
+ 子	企业应用	☐	☐	拥有产品：包含企业应用						

CPQ组合拳

■ 组合产品按照层级叠加计价、基于CPQ的询价器、报价单模版；

■ 以及为B2B2C行业的企业推出促销规则的用户体验增强及优化，

■ 全面支持企业微信，更好用户体验



■ 报价单详情页



■ 添加产品



■ 生成报价单



深化数据分析及数据可视化能力

■ 继续深化面向不同行业的数据分析及可视化能力，包括瀑布图、时间切片、高级多维度排序、以及数据源能力的全面提升。

深化与CRM强强结合的嵌入式分析

■ 继视图以及看板组件嵌入业务详情页和首页之后，增加了视图以及看板嵌入业务列表的能力；全部智能分析能力更是无缝嵌入销售易企业微信CRM应用，包括看板的企业微信消息推送，打造企业微信端数据驱动的用户体验。

Neocrm 销售易

销售易智能分析云为1000+ 客户提供战略决策支持，在Gartner魔力象限中多年处于领先地位

Engage2020





+

Neocrm 销售易

销售易企业微信CRM：赋能L2C全连接





■ 销售名片



■ 客户详情360



■ 报价单详情页



■ 团队成员



■ 创建群聊



■ 设置群名

布局设计器
支持各职能千人千面的个性化布局自定义业务对象
支持个性化业务流程的对象建模开发页面&RPA扩展点
支持外部页面嵌入&组件的RPA扩展点

销售易企业微信版亮点



直连客户微信

销售直接加客户微信，随时随地触达客户，营销素材统一分发和触达，聊天记录一键沉淀



企业级能力支撑

所有页面组件化，可定制支撑 L2C 全流程PaaS支撑新企微应用快速开发



卓越体验

企业微信内使用- 个性化轻量化用户体验- 千人千面，嵌入式BI



员工赋能

企业微信的日程同步、审批、商机喜报提醒、智能分析报告推送等智能销售助手，提醒用户关键销售任务

企业微信集成能力

■ 提供企业微信应用开发所需的平台能力：身份认证、组织架构同步、外部联系人、消息留存、应用生命周期管理等。

基于Neo-Platform低代码平台高效开发企业微信应用，同企业微信深度打通

大型企业复杂定制化

■ 大型企业CRM业务需要的复杂多维度数据权限、灵活的业务流程和业务编排能力、沙盒开发环境等。

Neo-Platform低代码平台能够高效支持大型企业复杂定制化，成功交付了上海电气、联想、海康、沈鼓等众多大型企业定制化CRM项目

国际化能力

■ 国际业务所需的基础能力：多语言、多时区、多币种、海外地图、消息推送、海外网络加速等

Neo-Platform能够支持中国出海企业国际化业务

数据分析能力

■ 基于客户的业务数据进行复杂的多维度的数据分析和预测。

Neo-Platform提供基于数据驱动的商业分析和洞察的能力，助力企业更好的进行商业决策

国际化



多语言

企业及个人多语言设置
多语言导入导出
翻译工作台



多地域

地域设置
数字格式化
日期格式化



多币种

企业默认本币设置
启用/停用币种
汇率设置



Google Maps

基于谷歌地图的
客户拜访、销售
区域及热点分析



国际地址

客户、线索、联
系人及自定义实
体支持国际地址



邮件服务

支持包括Gmail,
Outlook在内的国
际流行邮件服务

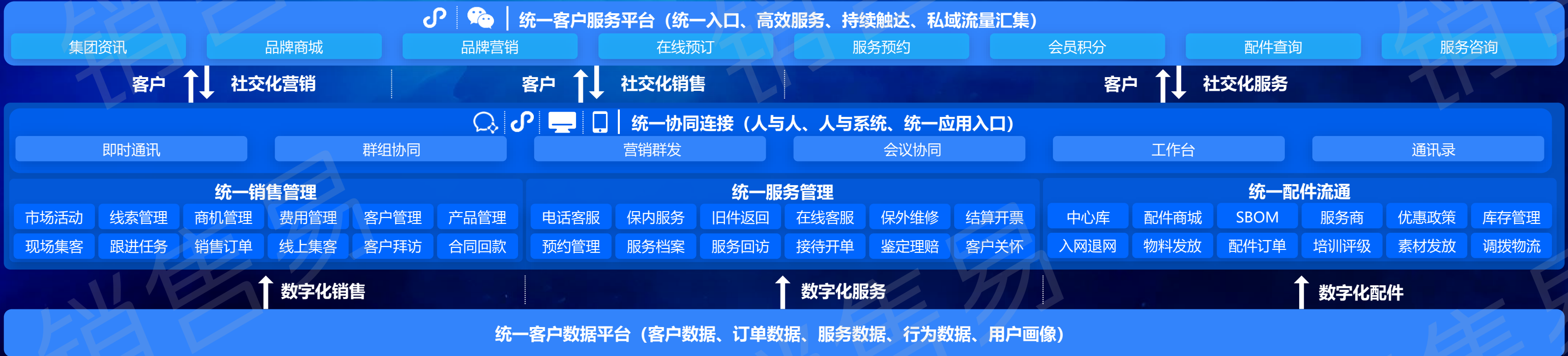
部署方案 – 新加坡CRM集群

新加坡是全球十大高速网络架构之一，承载了东南
亚大部分地区的第三发过数据中心存储量
拥有大量的出口带宽，保证全球访问速度

加速方案 – Anycast公网加速

覆盖全球的动态加速网络，大幅提升全球业务的公
网访问体验
实现IP传输的质量优化，提升云上应用的服务质量

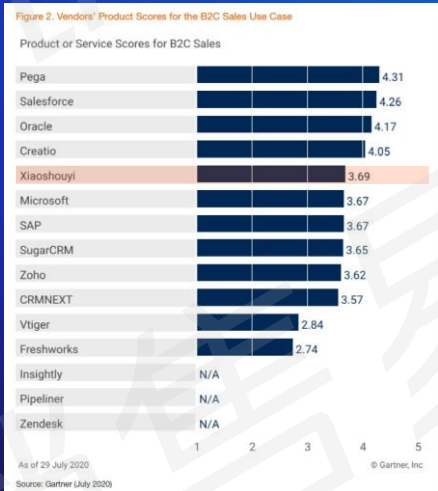
支撑深度L2C 流程的销售服务一体化方案：让售后服务成为收入来源



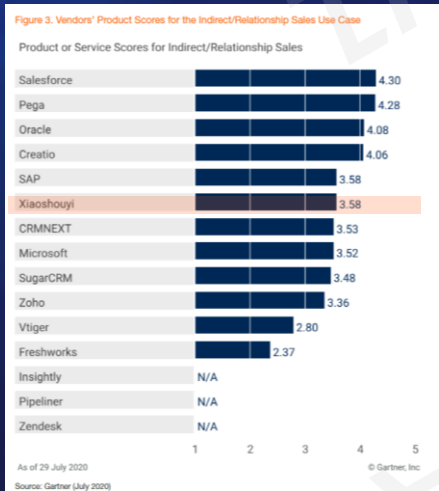
统一的服务云平台，打造卓越的客户服务体验



首家且唯一一家连续四年（2017~2020）
入选Gartner SFA全球魔力象限的中国企业



Gartner魔力象限功能指标	销售易得分	其它厂商得分
BI报告分析能力	4.3分	Salesforce (4.3 分) Microsoft (4.2分) SAP (3.2分)
移动端能力	4.3分	Oracle (4.2分) SAP (3.5分) Microsoft (3.3分)
渠道管理能力	3.3分	SAP (3.2分) Microsoft (3.1分)
商机管理能力	3.8分	SAP (3.7分)
向导式销售	3.5分	Microsoft (3.1 分)
线索管理	3.2分	Microsoft (2.9 分)



(相关数据来源： Magic Quadrant for Sales Force Automation 2017~2020， Gartner)

销售易愿景：成长于中国的世界级企业服务公司



信息化时代CRM和数字化时代的CRM
最大的差异是互联网的连接和数据能力

Neocrm