

Neocrm 销售易

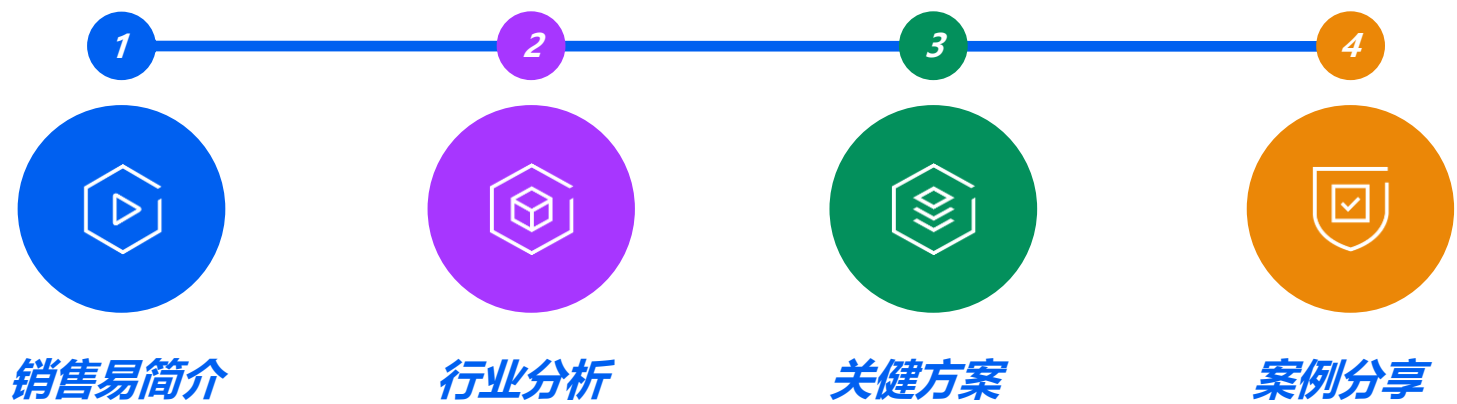
赋能家居企业营销服务数字化转型 加速企业营收增长

销售易行业专家
陶垒

2021年10月



Agenda



01 销售易简介

PART



关于销售易与发展历程



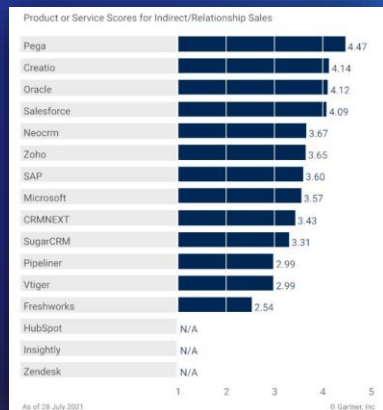
销售易是融合新型互联网技术的**企业级CRM**开创者

自创立以来，销售易坚持创新，在国外CRM先进互联网云和移动办公技术的基础之上，再融合了**AI、社交、物联网**等新型技术，成为中国CRM领域的**领导厂商**，并且在多项能力指标上超越国际厂商。凭借丰富的行业洞察和大中型客户服务经验，已获得了**联想集团、上海电气、海康威视、沈鼓集团、建华建材**等众多500强企业的青睐，并获得知名风投红杉资本、经纬中国以及腾讯的鼎力支持，一举成为移动互联时代的企业服务领军企业。



唯一且连续五年入选Gartner SFA全球魔力象限的中国企业

多项能力指标超越国际厂商



Gartner魔力象限功能指标

销售易得分

其它厂商得分

移动端能力

4.6分

Oracle (4.4分) Microsoft (4.1分) Salesforce (3.9分) SAP (3.5分)

BI报告分析能力

4.2分

SAP (3.3分)

向导式销售

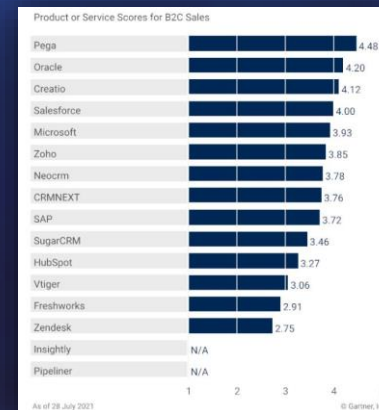
3.9分

SAP (3.6分) Microsoft (3.6分)

渠道管理能力

3.3分

SAP (3.1分) Microsoft (2.4分)



(相关数据来源: Magic Quadrant for Sales Force Automation 2017~2021, Gartner)

以客户体验为中心，同时提供2C与2B两种业态产品方案的唯一CRM厂商

360度客户旅程

销售云(2B)

目标绩效	客户360°	大客户销售	线索商机
销售团队	报价投标	合同订单	交付回款

伙伴云(PRM)

代理商360°	代理商门户	线索商机	价格合同
自助订货	交付库存	对帐收款	优惠促销

营销云(2C)

私域流量	画像标签	营销中心	会员管理
易客SCRM	素材中心	DMP	AI实验室

服务云

多渠道客服	客服工作台	现场服务	客服机器人
产品生命周期	客服工单	退换货	客户满意度

智能分析云

客户分析	目标分析	销售分析	市场分析
产品分析	区域分析	服务分析	友商分析

电商云(2C)

云商城	线上下单	全渠道引流	会员管理
营销裂变	导购拉新	库存预警	库存盘点

全部SaaS应用基于低代码的**Neo-Platform PaaS**平台；开发数据一致，体验一致，无需集成

采用云、移动、社交、AI等新型互联网技术的全新一代企业应用软件

部分品牌企业客户



02 行业分析

PART



在产业互联网思维影响下，家居行业正迎来一场数字化新变革，行业触网比例正快速提升。作为成长型消费数字化存量市场，家居行业企业将如何应对：

- ◆ 家居行业市场前景如何？
- ◆ 消费者行为习惯到底发生什么样的变化？
- ◆ 企业营销服务要搭建什么的数字化体系？
- ◆ 线上与线下如何有效结合，提升销售业绩？

行业分析_现状及机遇、发现



家居市场两重天，品牌在艰难中寻求新的破局点

现状

家居品牌需在存量市场中寻找机遇实现突破。

机遇1

2亿城镇化人口增量是中国家居市场发展的助推剂。

机遇2

新一线、90后家庭成为家居消费新主力。

机遇3

二线家庭、70/80后潜在需求激增。

家居决策过程复杂，探索新的潜在家居用户消费特征

发现1

84.7%的消费者认可品牌的重要性，但数量众多，缺乏了解。

发现2

72.3%的家居消费者更看重专业背书，30%消费者相信熟人推荐口碑为重。

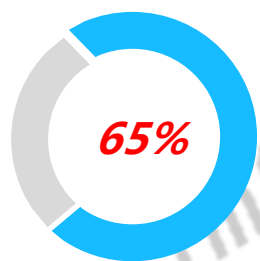
发现3

家居消费者相信眼见为实，短视频成为65%消费者的主要信息获取渠道。

发现4

多数消费者消费前会在短视频媒体中搜索、关注、看直播，这已成为家居消费前的必做功课。

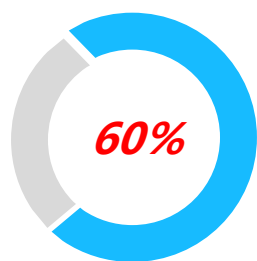
行业分析_用户的消费习惯分析



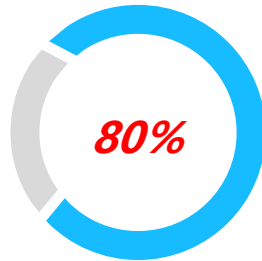
消费者决策依赖于线上资讯平台



2021年3月直播观众人次

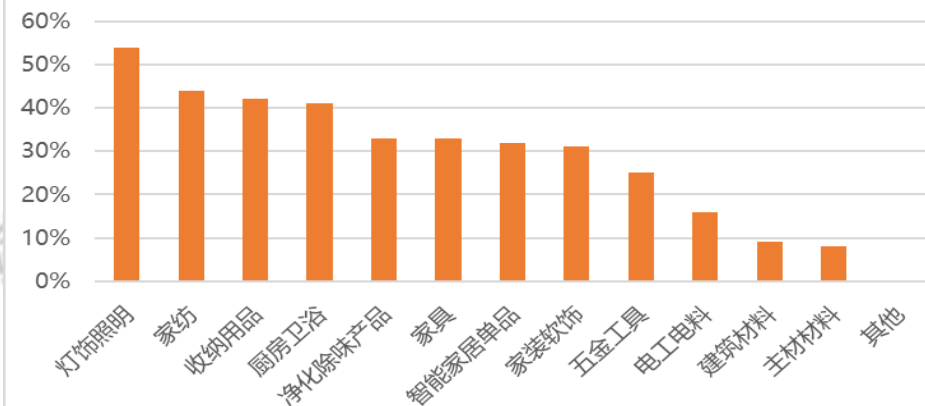


留资客户在30日内成交

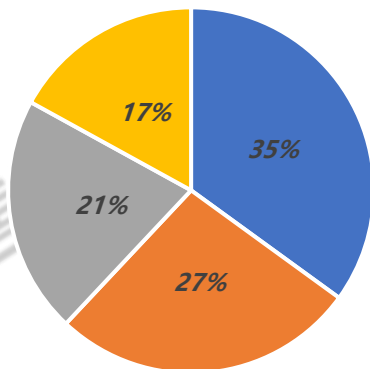


考虑智能家居

家居兴趣用户线上购买品类偏好 比例



家居消费者购买渠道偏好



■ 实体店购买 ■ 先去店里看，再上网购买 ■ 先上网看，再去店里买 ■ 网上购买

家居兴趣用户消费决策时对附加服务关注度



私域流量运营将成为企业未来“增量”的重要手段

79%

79%的被访消费者在过去一年曾在私域消费

72%

72%的被访消费者在私域中购买客单价超过100元

70%

70%的被访消费者在购买后表示愿意在私域复购

80%

80%的被访消费者愿意在私域进行分享



小程序

最强落地转化景
长尾且持续

社群

流量沉淀, 互动
种草

直播

商品宣传, 快速
转化

私域流量变现矩阵

* 数据来自2021年4月腾讯营销洞察 (TMI) 和波士顿咨询 (BCG) 发布的《2020社交零售白皮书》

泛家居企业的业务运营模式分析



泛家居行业主要销售模式与管控重点分析

B2B

- 大客户经营
- 商机项目LTC全过程管理
- 直销团队绩效管理

B2B2B

- 经销商赋能管理
- 商机项目管理
- 大客户经营

B2B2C

- 经销商管理
- 门店管理
- 导购设计师赋能
- 数字化营销

B2C

- 电商建设及运营
- 会员忠诚度管理
- 数字化营销

家居企业对营销服务数字化升级转型的四大主要诉求

● 增加流量，提升转化率

- ① 增加流量入口，打造完整流量转化空间；
- ② 多渠道的线索，全面获取进营销线索库
- ③ 线下活动运用企微、小程序等手段无缝连接系统
- ④ 全面的线索的细分群组、培育以及升级机制，帮助提升ROI
- ⑤ 企微导购+CDP助力精准营销

● 端到端的全流程管控

- ① 规范工程项目端到端流程
- ② 精细化管理每个项目的阶段、以及阶段目标和任务
- ③ 打通订单全流程，整合ERP、3PL等多套系统，实现流程闭环一体化



● 加强经销商渠道及门店的管控

- ① 帮助原厂把握经销商、门店的建设/经营情况
- ② 经销商全生命周期管理，招商流程阶段化精细化管理
- ③ 实现经销商管理规范、系统化、数据化，帮助经销商提高管理能力、转化率、下单率

● 提升客户服务满意度

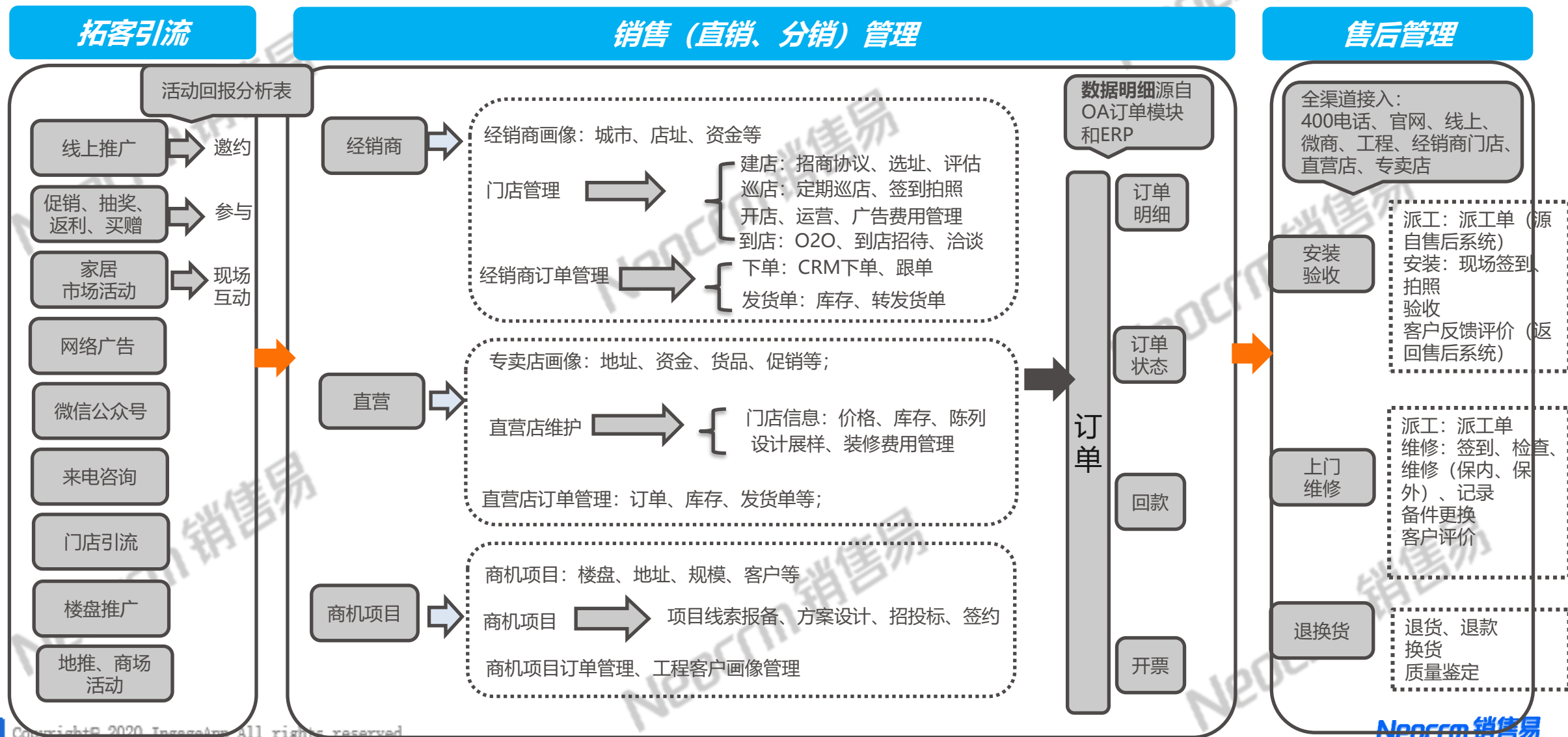
- ① 建立统一的售后服务一体化流程
- ② 统一管理原厂、经销商、第三方服务商售后服务资源
- ③ 解决上门安装、维修和退换货、备件管理、结算等相关业务

03 关键方案

PART



销售易为不同销售模式的家居企业打造营销、销售、服务一体化数字化管理平台



我们建议从五个主要方面为家居企业营销服务数字化转型赋能

1 MTL-LTC-ITR闭环

2 数字化营销

3 大客户运营

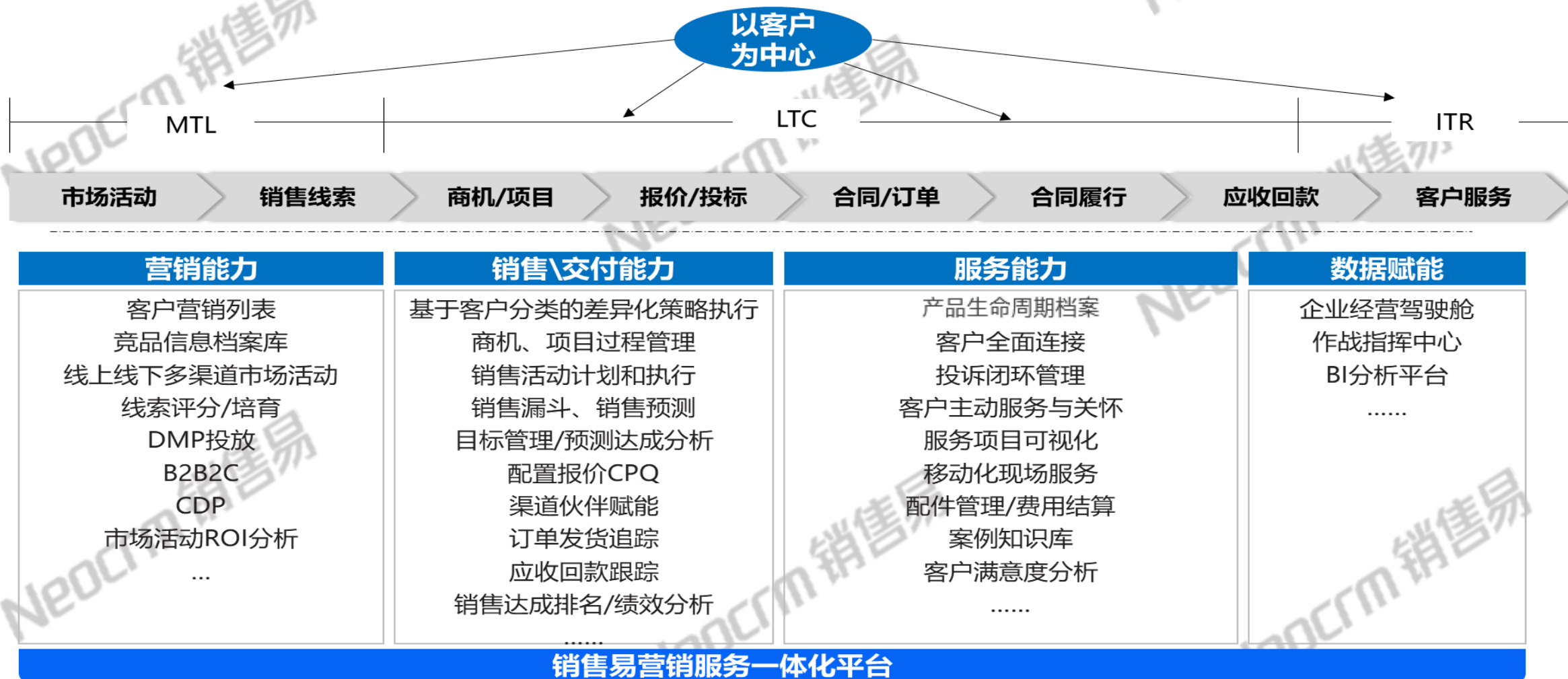
4 经销商赋能

5 导购赋能



闭环管理 MTL-LTC-ITR一体化

构建营销服务一体化平台，实现LTC\ITR端到端的业务协同闭环，对外实现客户洞察，对内提升运营效率
基于营销服务工具的使用，提高市场活动成效，销售过程可管可控，售后服务质量的提升，为管理层提供报表决策

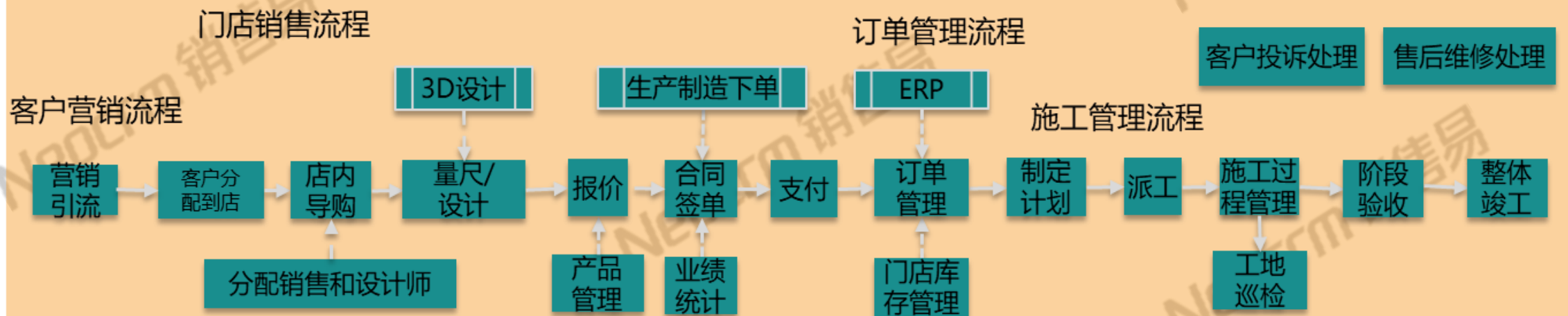


闭环管理_企微+销售云赋能L2C全连接，提升线索获取及线索的转化率



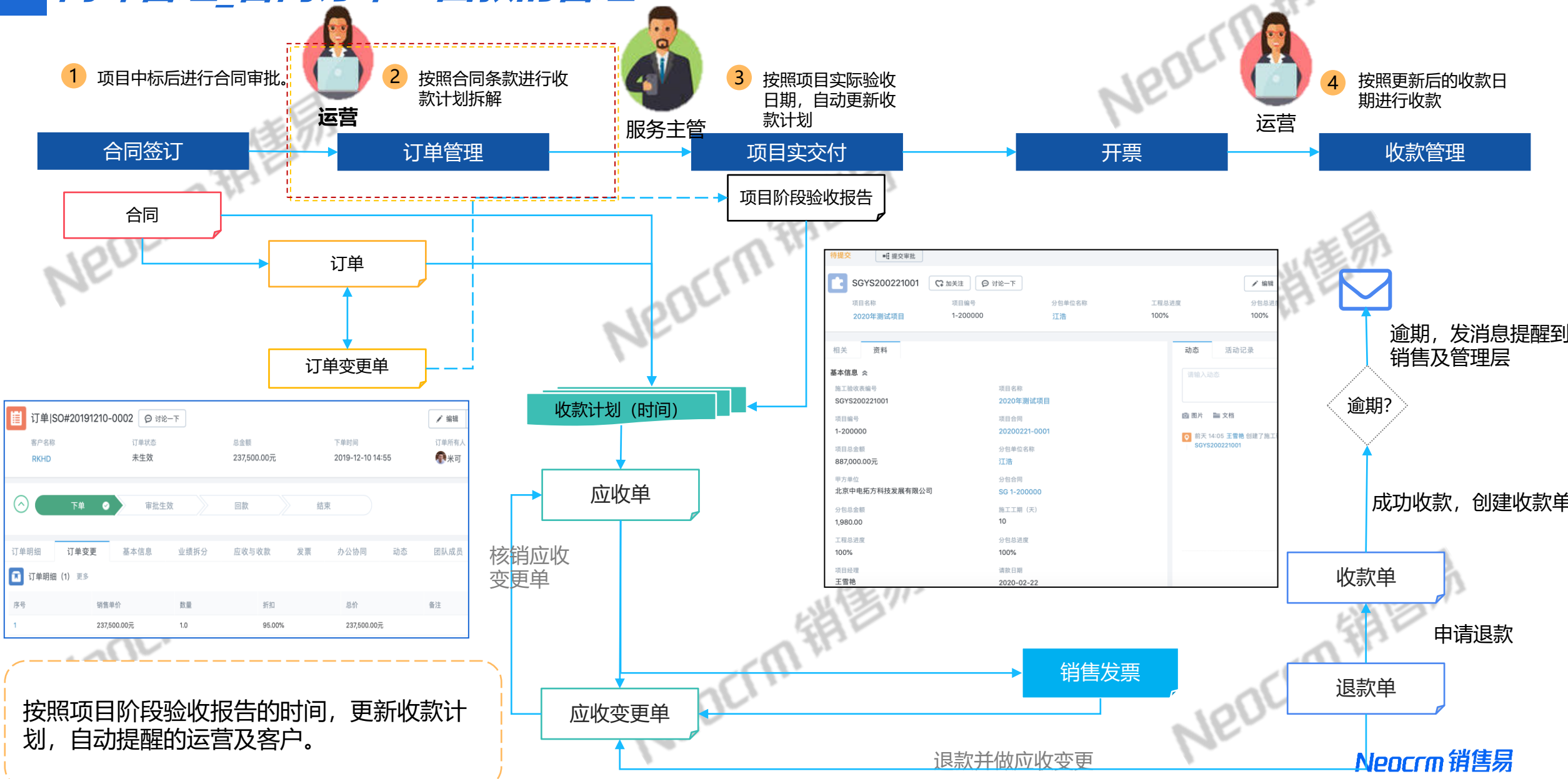
闭环管理_打通商流-订单全流程

打通门店销售流程、订单管理流程和施工管理流程的订单全流程管理



客户体验	设计方案	报价合同	我的订单	工地档案	施工详情	评价	售后	
多维度报表	销售漏斗	业绩统计分析	客户统计分析	引流分析	门店管理分析	施工过程分析	售后服务分析	
基础支撑	用户管理	权限管理	PaaS平台	多系统统一帐号	酷家乐接口	造易接口	ERP接口	

闭环管理_合同订单→回款的管理



数字化营销_销售易营销云提供了全链的数字化营销套件



数字化营销_ CDP为企业建立私域流量池，并提升客户忠诚度及复购率



数字化营销_分析模型与客户标签画像结合



例：对现有老客户数据进行计算分析，形成客户画像

RFM模型

Recently	Frequency	Money	客户价值	人数
高	高	高	重要价值	3000
高	低	高	重要发展	5000
低	高	高	重要保持	13000
低	低	高	重要挽留	1800
...	...	...	...	...

分布模型

	高端产品	中端产品	低端产品	人数(小计)
客厅类	1200	4000	19000	24200
餐厅类	3000	7900	23000	33900
卧室类	4200	9600	34000	47800
其他类	3100	5600	9700	18400
...	...	...	...	...

留存分析

活跃用户	沉默用户	流失用户	
10000	40000	100000	

用户分析

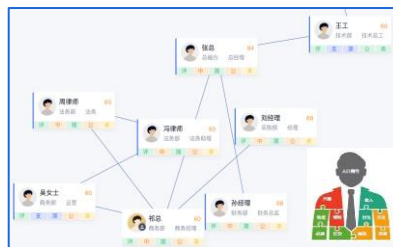
区域	性别	职业	教育程度	小区房价	房型
北京	男	官员	博士	>10万	四房
上海	女	老板	研究生	5~10万	三房
广东		高级白领	专本科	2~5万	二房
广西		外企人士	高中	2万以下	套间
...	...	...	...	...	

大客户运营_实现客户360度, 比客户更了解客户

--通过以“客户为中心”的完整视图, 帮助业务人员更全面地了解客户, 从而更好的推动客户经营策略--



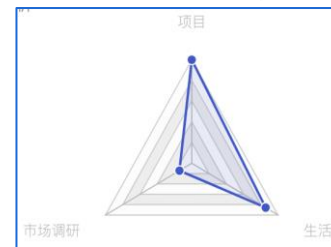
合作情况



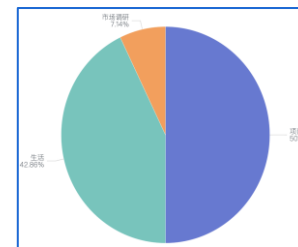
联系人关系决策树



分析看板



行为分析



毛利占比分析



客户档案



客户



组织架构

基本资料

客户拜访

合作项目

交易情况

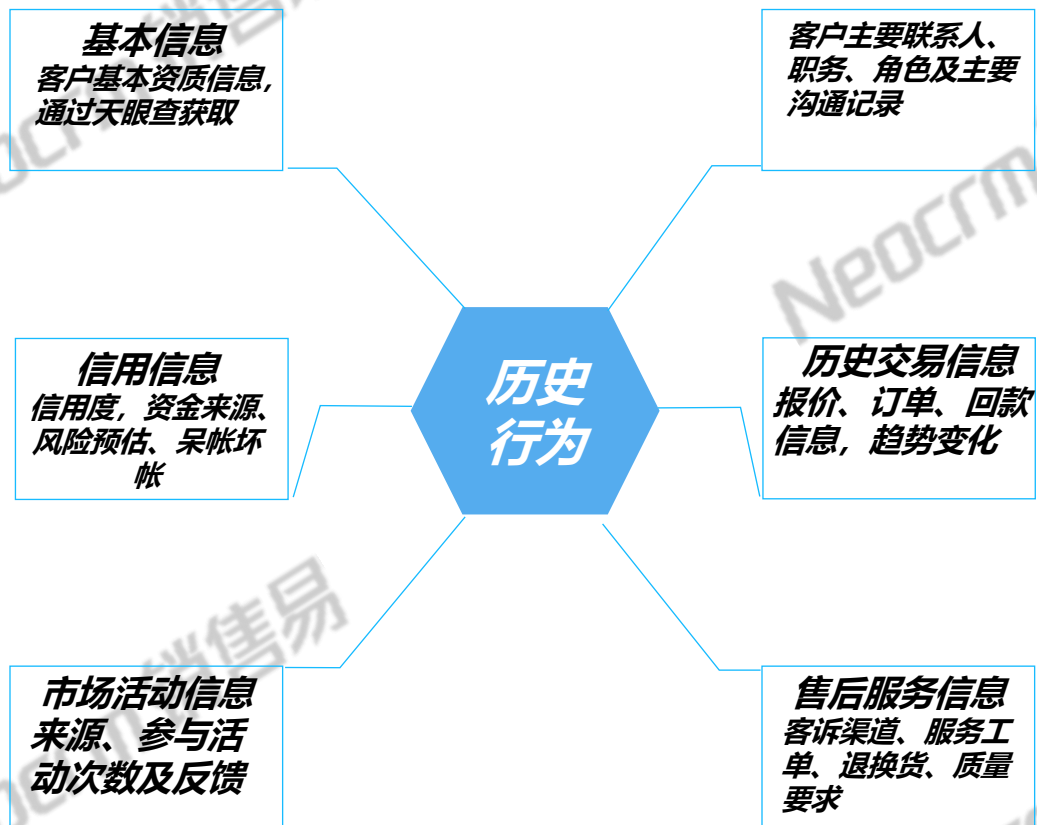
收款情况

服务记录

分析

大客户运营_完善客户画像

数据可追溯、有传承、不丢失，挖掘终身价值



企业画像

行业	规模
产品	地域
商业模式	营收规模
等级	忠诚度



关键人画像

个人特征	岗位
职能	决策链位置
产品偏好	年龄
教育程度	品牌偏好
采购偏好	

经销商赋能_B2B2B 典型整体方案架构

伙伴赋能

伙伴门户

公告与头条

伙伴知识库

伙伴协同

伙伴销售管理

产品价格

市场活动

线索管理

线索公海池

客户管理

客户公海池

商机报备

商机管理

伙伴交易管理

组合产品

阶梯价格

规则引擎

促销活动

报价单

销售订单

自助订货

在线对账

数据智能

工商集成

大数据分析

可视化报告

视图与看板

自定义度量

客户360°

商机快照

下钻联动

阈值告警

同比环比

绩效分析

最佳实践

高级图表

业务应用



智能区域管理



市场活动ROI分析



多维度目标管理



电销工作台



智能打分



智能客户推荐



企业图谱

业务扩展

千人千面

自定义实体

自定义布局

校验与查重

Mobile
设计器

Open API

开发者平台

国际化

销售自动化

线索管理

线索公海池

线索转换

客户管理

客户公海池

商机报备审批

商机管理

商机阶段流程

销售业绩拆分

联系人管理

联系人关系图

商机作战地图

CPQ

产品管理

组合产品

价格表管理

阶梯价格表

促销与折扣

规则引擎

报价单

多币种

交易管理

合同管理

订单管理

订单变更管理

收款计划

应收管理

应收变更

账户管理

收款与支付

发票管理

电子券管理

交付

交付管理

应用平台

部门与用户

职能与权限

审批流程

自动化 workflow

导入导出

全局搜索

打印模板

邮件模板

销售行为与协同

动态与工作圈

活动记录管理

费用与报销

签到地图

文档知识库

消息通知

工作报告

日程与任务

名片扫描

考勤与定位

经销商赋能_B2B2C 典型整体方案架构

易会员（小程序）

会员注册	品牌展示	最新活动	附近门店
会员信息	积分查询	领券用券	卡券分享

易终端（小程序）

门店注册	门店信息	门店排名	通知公告	店员管理
会员推广	推广统计	会员管理	卡券核销	核销统计

伙伴赋能

伙伴门户	公告与头条
伙伴知识库	伙伴协同

销售管理

客户联系人	合同管理	产品价格表	商城订货
促销活动	销售订单	退换货	在线对账

终端与售后

拜访管理	市场活动	费用核销	电子券管理
库存流向	派工管理	返修管理	质保管理

数据智能

大数据分析
可视化报告
视图与看板
自定义度量

业务应用

智能区域管理	市场活动ROI分析	多维度目标管理	电销工作台	85 智能打分	智能客户推荐	企业图谱
--------	-----------	---------	-------	---------	--------	------

业务扩展

千人前面
自定义实体
校验与查重
布局设计器

销售管理

客户管理
联系人管理
线索管理
商机管理

渠道市场

市场活动
费用核销
拜访管理
电子券管理

CPQ

产品价格
组合产品
规则引擎
促销管理

渠道激励

合同管理	目标管理	订单管理
账户管理	信用额度	账单账期
应收与收款	应收变更	发票管理
兑换与抵扣	退换货	库存流向

交付

交付管理

售后服务

发运接收	返修管理
服务工单	派工管理
备品备件	服务项目
质保管理	返修结算

应用平台

部门与用户	职能与权限	审批流程	自动化流程
导入导出	全局搜索	打印模板	邮件模板

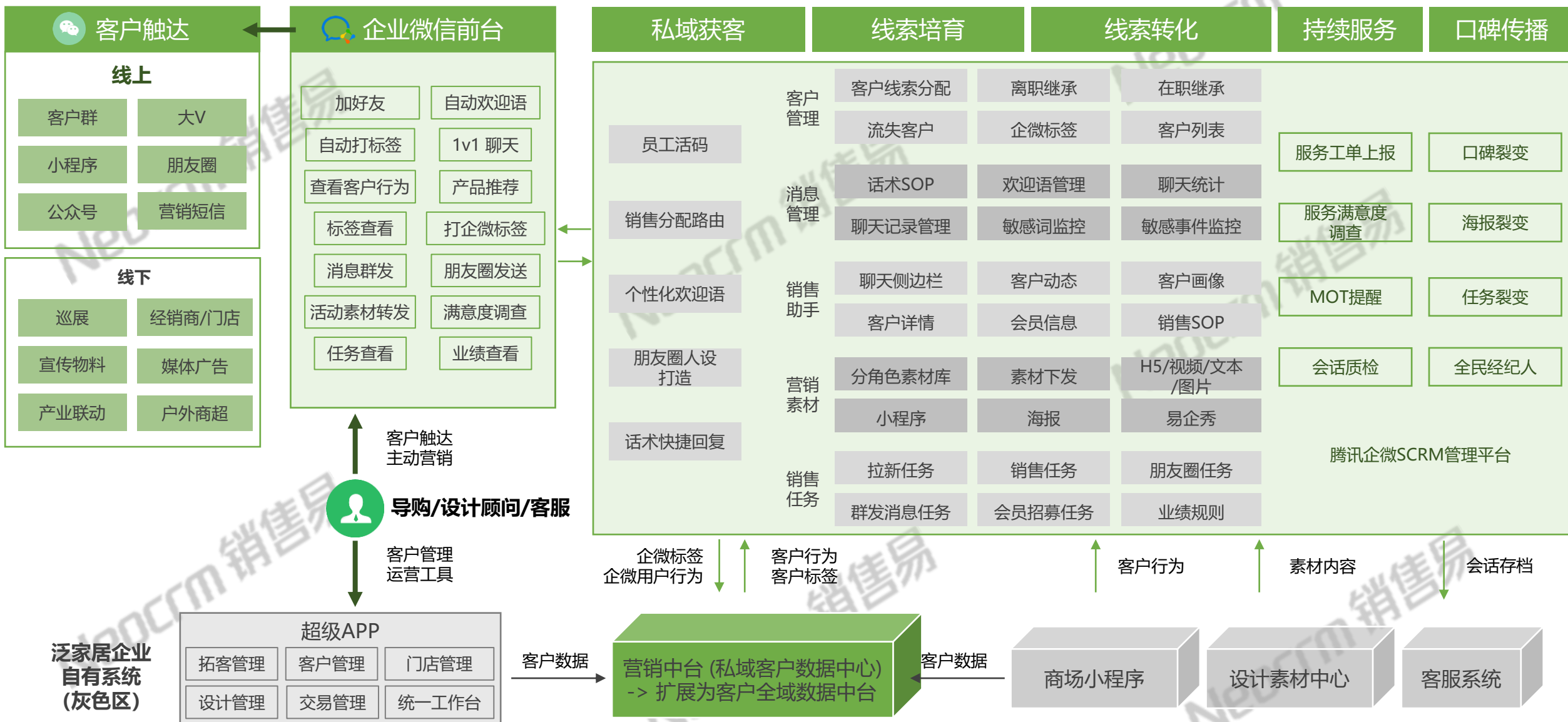
销售行为与协同

工作圈动态	活动记录	费用与报销	签到地图	文档知识库
消息通知	工作报告	日程与任务	名片扫描	考勤与定位

客户360°

下钻联动
阈值告警
同比环比
绩效分析
最佳实践
高级图表

导购赋能_销售易SCRM易客赋能家居企业门店导购及设计师



导购赋能_销售辅助工具，效率增长利器

丰富的侧边栏销售辅助工具，与企业微信深度集成，极大提升工作效率

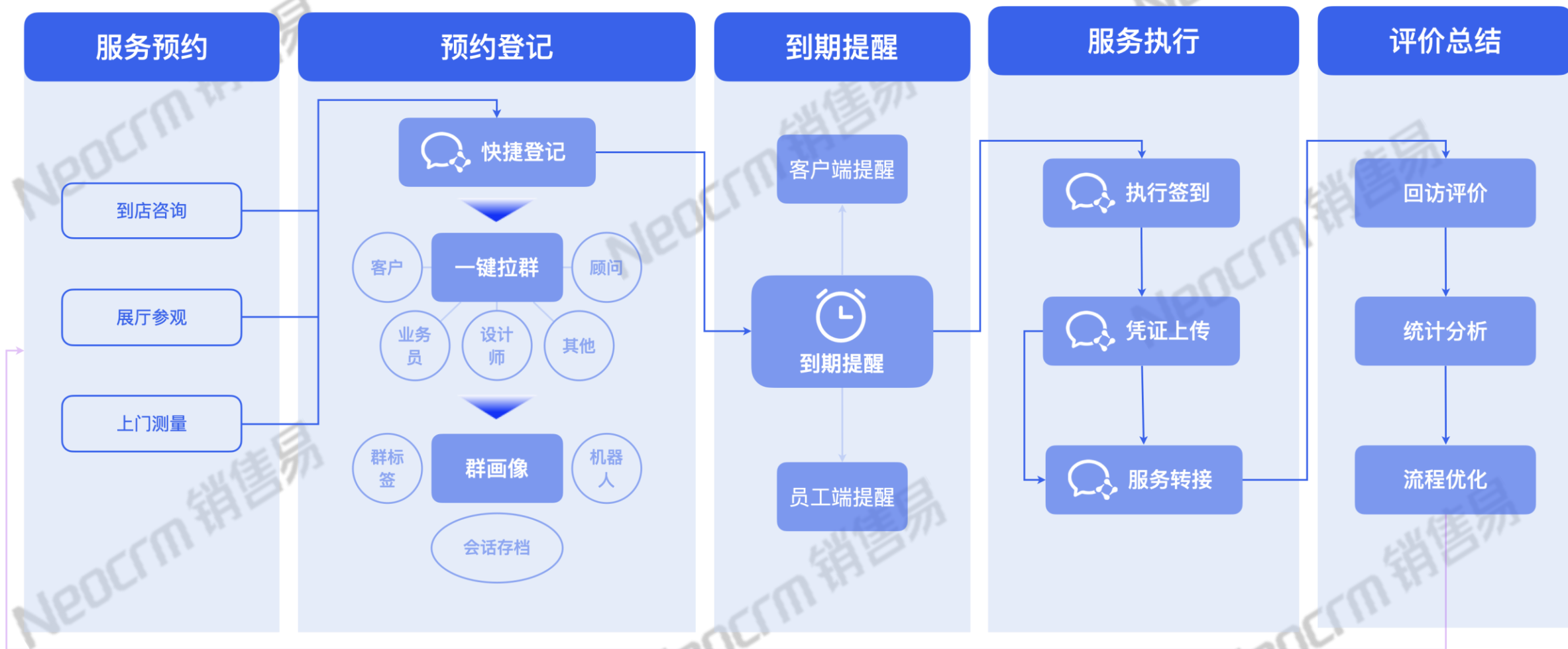


侧边栏集成丰富销售辅助工具

企业不仅可以利用销售辅助工具帮助销售高效转化客户还可不断沉淀企业转化客户的最佳实践，不断提升转化效率

导购赋能_销售服务预约流程自定义

基于强大的aPaaS平台，客户可自定义服务预约的流程，再结合企业微信不断提升服务质量



Neocrm 销售易

易客：“营销服”一体化SCRM平台

让营销更智慧，签单更容易，客户更满意！

04 案例分享

PART



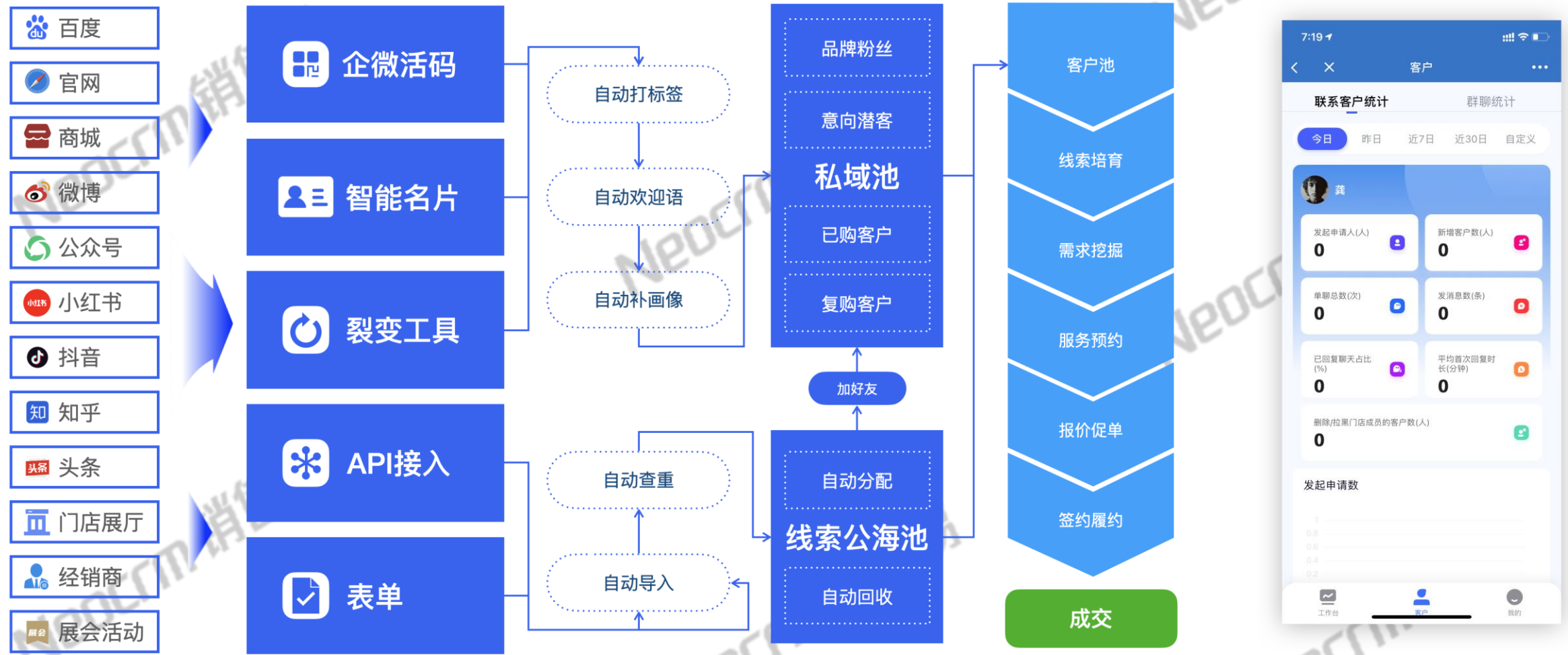
某知名卫浴品牌的智慧门店+CDP平台，沉淀私域用户流量，盘活数据资产

智慧门店人机交互实现数字化全渠道沉淀，全面洞察客户

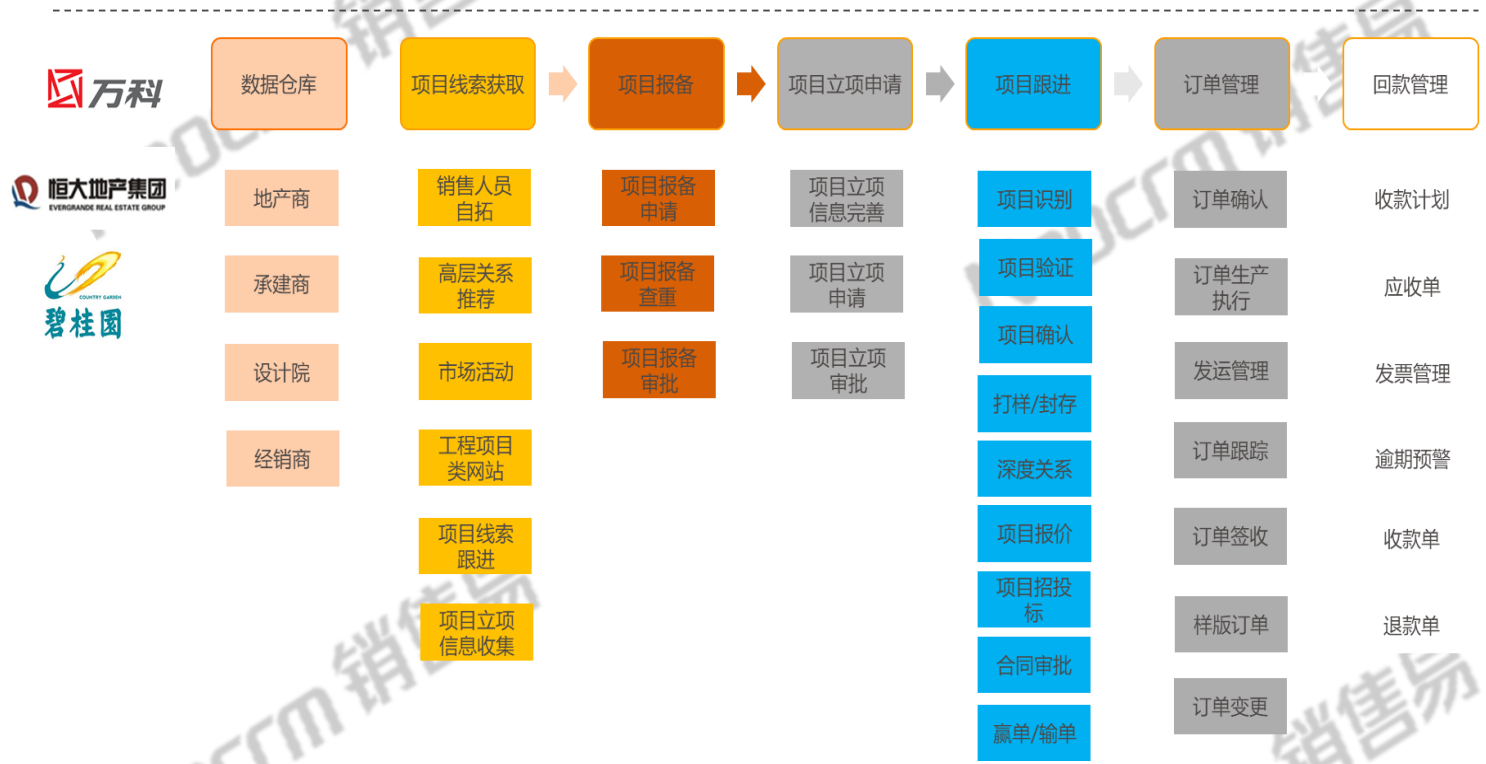


某家电品牌企业通过易客实现全渠道多工具高效获客与服务，提高转化率与满意度

线上线下多渠道汇总，线索自动导入公海池，灵活分配快捷添加，沉淀客户资产

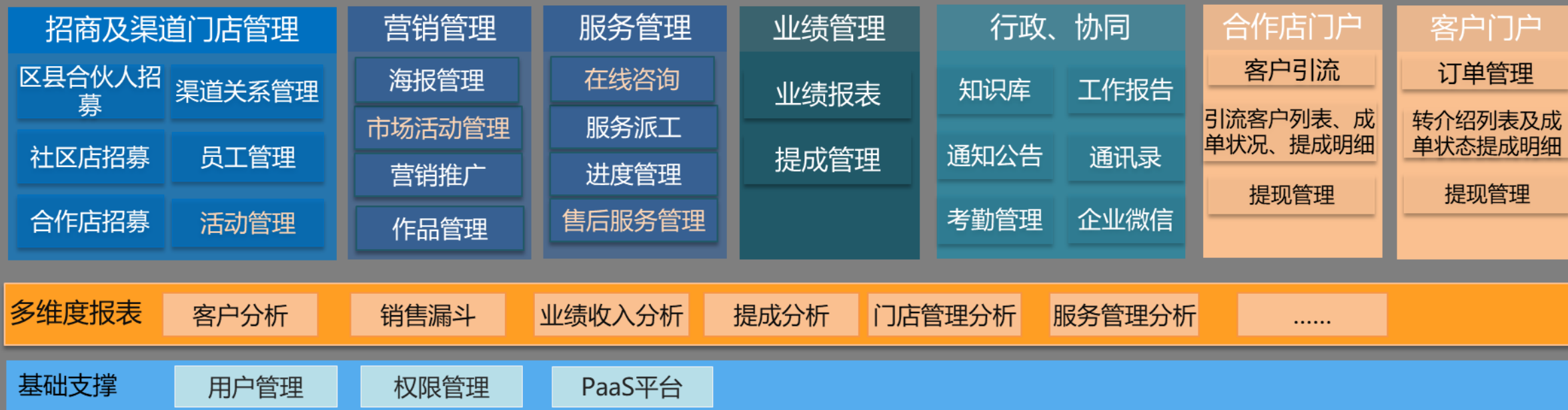
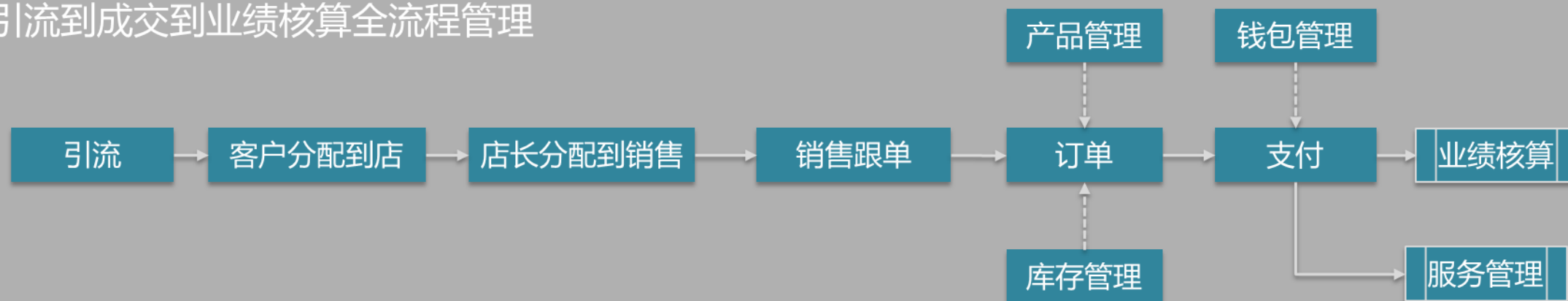


某涂料集团的工程项目全过程数字化管理平台



某装饰集团的经销商+销售服务管理数字化平台

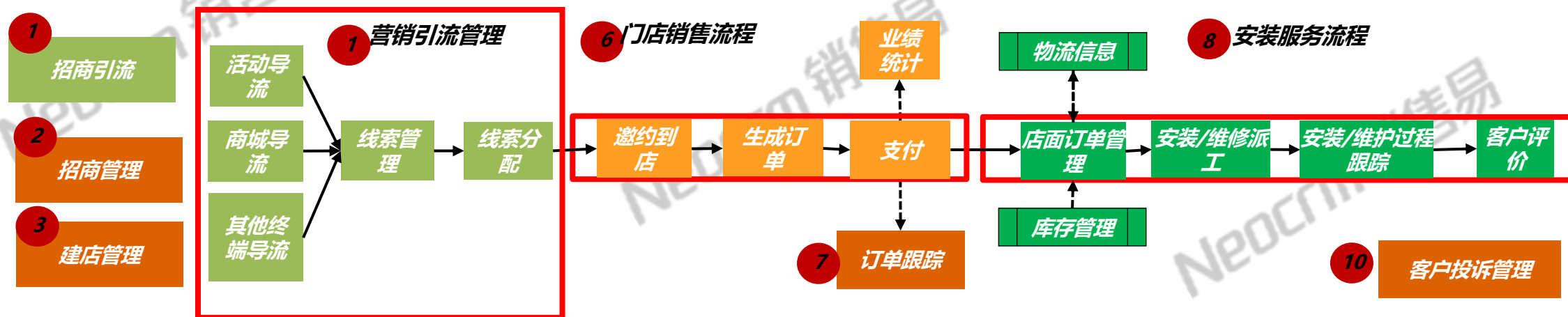
引流到成交到业绩核算全流程管理



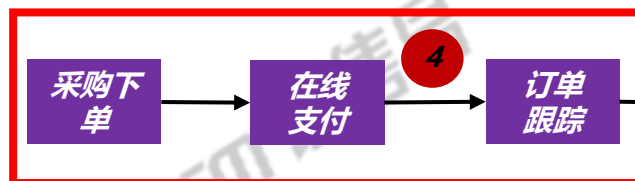
某全屋定制家居企业的MTR-LTC-ITR全闭环数字化管理平台

招商、引流、销售、库存进销存、售后、产品管理，以及数字营销、快时尚店面和其他辅助管理（产品研发/技术/品质、采购、人资）

电器业务整体流程



代理商/经销商采购流程



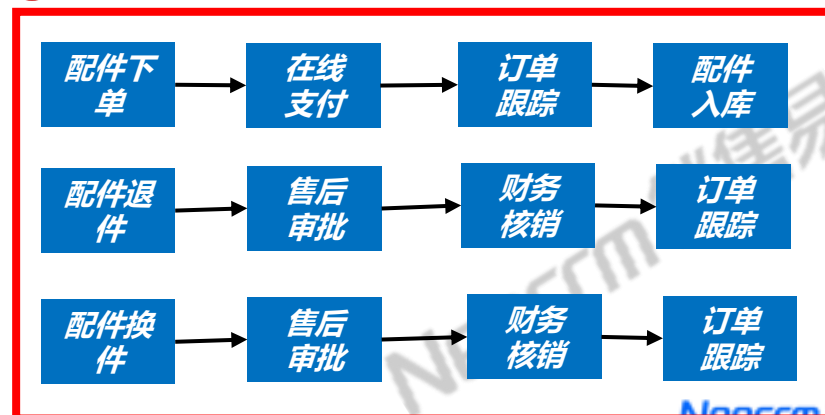
代理商/经销商库存及调拨管理流程



产品管理流程



9 售后管理流程



谢谢!