



服务云

助力企业服务部门从成本中心转向利润中心转型



目录

CONTENTS



服务云产品定位及产品架构



智能化线上服务管理



精细化现场服务管理



服务云产品优势及案例



关于销售易CRM

01



服务云产品定位



服务云产品定位：支撑标准化、复杂化、多行业的数字化服务平台

降低服务成本

提高服务流程效率

提升客户满意度

从服务创增长

销售管理平台+渠道管理平台+服务管理平台

支撑两种服务管理业态

围绕客户工单的服务

主要面向**标准产品售后服务**的企业，如高科技制造、耐消品企业，
业务模块包括：线上客服、工单管理、现场派工、寄修返修、备品备件管理、设备信息管理等。

复杂的项目型交付服务

面向**复杂的个性化项目**服务的企业，如大型装备、软互项目等企业，
业务模块包括：线上客服、工单管理、项目管理、成本管理等。

多行业

高科技制造

大型装备

耐消品

汽车行业

现代服务

软件互联网行业

大型企业

全球化

服务云：支撑标准化、复杂化、多行业的数字化服务平台

关键服务指标提升

降低服务成本

提高服务流程效率

提升客户满意度

从服务创增长

一体化客户服务平台支撑线上及现场服务全流程

全渠道接入

- 电话 
- 微信 
- App 
- 网站 
- 短信 
- 邮件 

智能客服

智能机器人

坐席辅助

智能质检

智能工单

知识库

工单管理

- 自动分配
- 邮件转工单
- 沟通记录
- SLA规则
- 工单升级
- 工单流程
- 调查问卷
- 知识条目

派工及现场服务

- 现场安装
- 现场维修
- 自动分配
- 现场保养
- 现场签到
- 地图派单
- 备件消耗
- 现场检查
- 现场签退
- 保外收费
- 甘特图派单
- 服务报告
- 现场作业
- 更新质保

寄修返修/退换

- 寄修返修
- 网点维修
- 邮寄物流
- 领取备件
- 故障代码
- 备件消耗
- 维修模板
- 退还备件
- 返还客户
- 保外收费
- 退换货授权
- 旧件入库
- 退换审核
- 新件出库

备件仓库

- 公司备件库
- 个人备件库
- 领料退料
- 出库入库
- 移 库
- 备件转移
- 备件消耗
- 盘点库存

设备资产

- 资产档案
- 服务BOM
- 质保档案
- 服务合同
- 维保计划

服务项目

- 任务分解
- 成本估算
- 任务甘特图
- 里程碑
- 项目风险
- 资源计划
- 工时成本
- 项目文档

服务商管理

- 准入退出
- 服务商档案
- 服务商工单
- 服务商考核
- 培训赋能
- 价格协议
- 对账
- 结算

aPaaS平台

全球化产品能力
MNC服务交付经验

AI智能应用

个性化复杂业务搭建
灵活的前端体验扩展

满足安全合规要求

Neocrm 销售易

腾讯旗下CRM

02



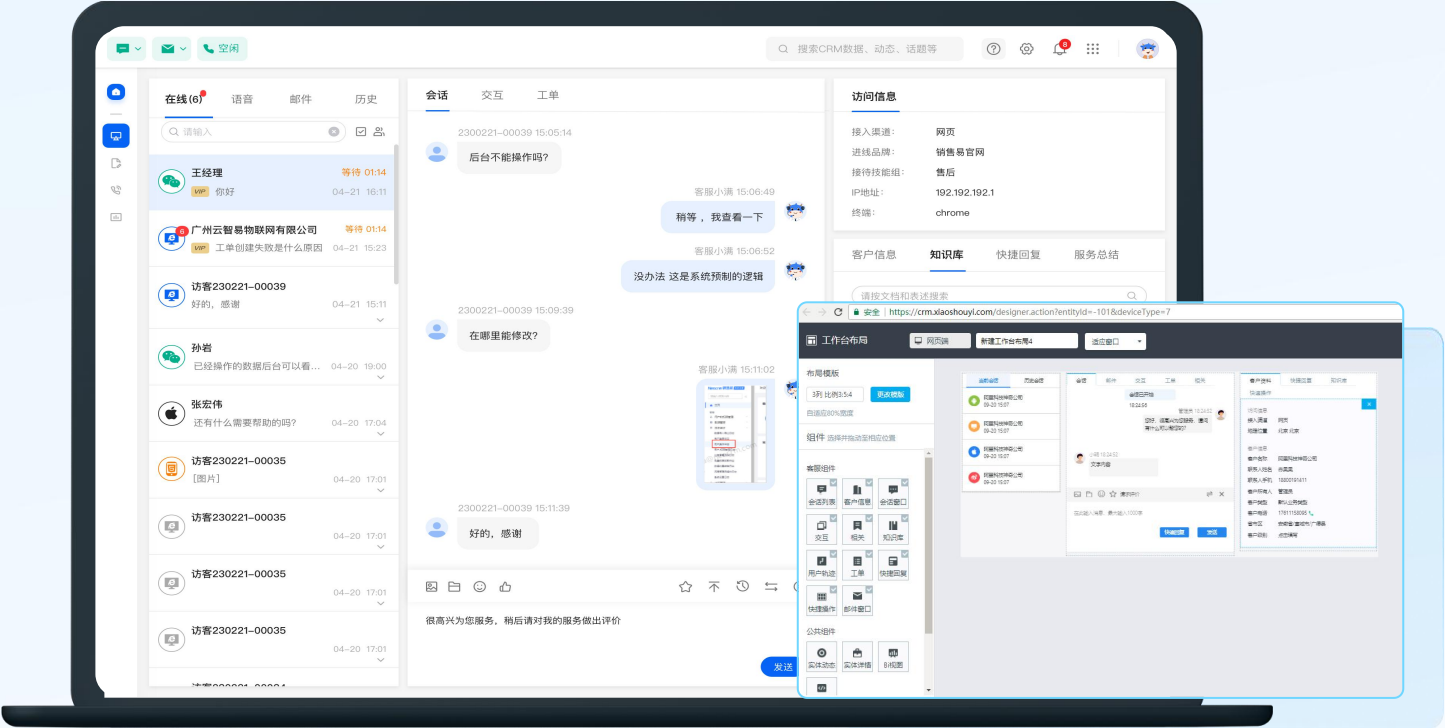
智能化 线上客服平台



全渠道接入，为线上客服提供一站式、个性化、统一的服务门户

全渠道触点，汇聚统一客服门户

- 400 电话
- 服务邮件
- 微信公众号
- 小程序
- WhatsApp
- 官网
- APP



 **一站式服务门户**
全流程业务All in One

 **统一的客户身份识别**
全渠道接入，保障客户身份一致性

 **个性化体验**
自定不同业务模块和操作体验

呼叫中心：识别访客身份，高效率实时沟通，高质量解决问题



客户电话呼入

基于客户分层识别VIP客户

智能分配：基于客户基本信息、联系方式、职位、行为等

客服代表可以选择保持、转接或三方通话

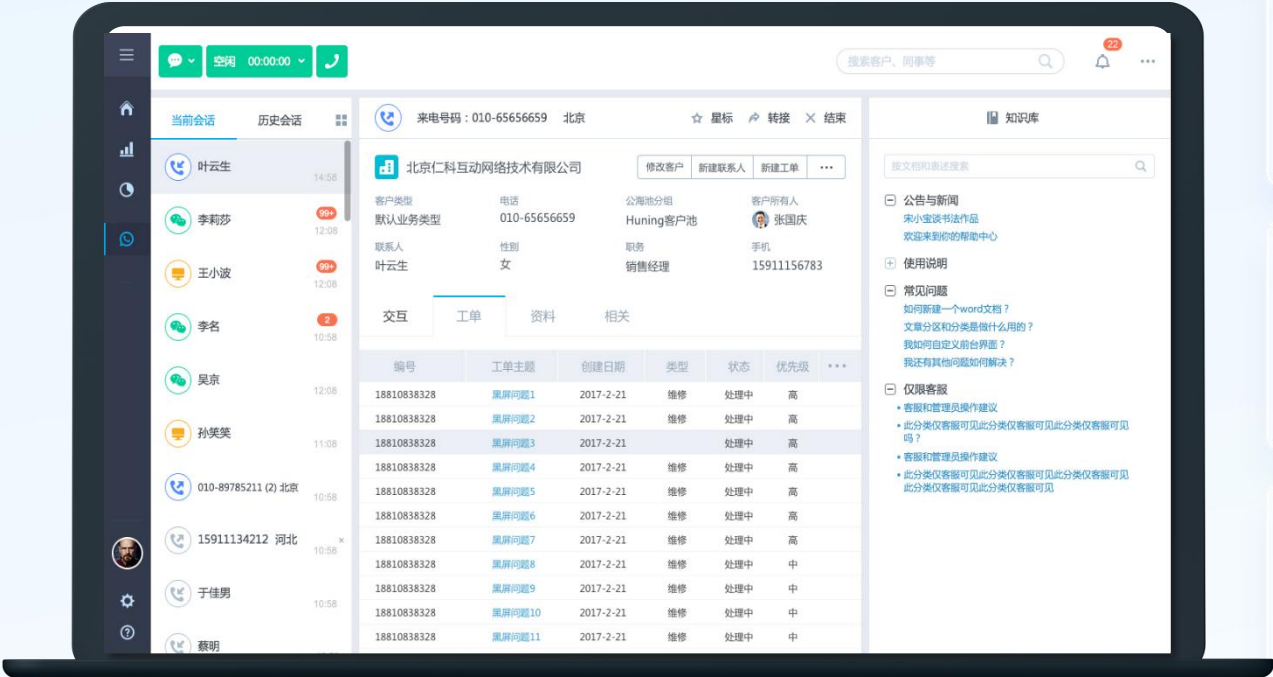
来电提醒



客服代表

选择接通方式

查询知识库



电话工作条

对接天润、容联七陌、腾讯企点呼叫中心，客服人员统一处理通话



呼叫中心工作台

打造一站式呼叫中心作业平台，根据客户画像，实时引导沟通策略和话术，记录客户信息



知识库查询

知识自动推荐、降低新人客服赋能成本

小程序直连客户，打造客户自助服务平台，缩短服务响应周期



客户全旅程体验

查看产品操作手册，提交服务工单（预约安装、维修、保养、使用问题、产品需求等），查看服务工单状态，查看服务报告，服务评价。



在线客服接入

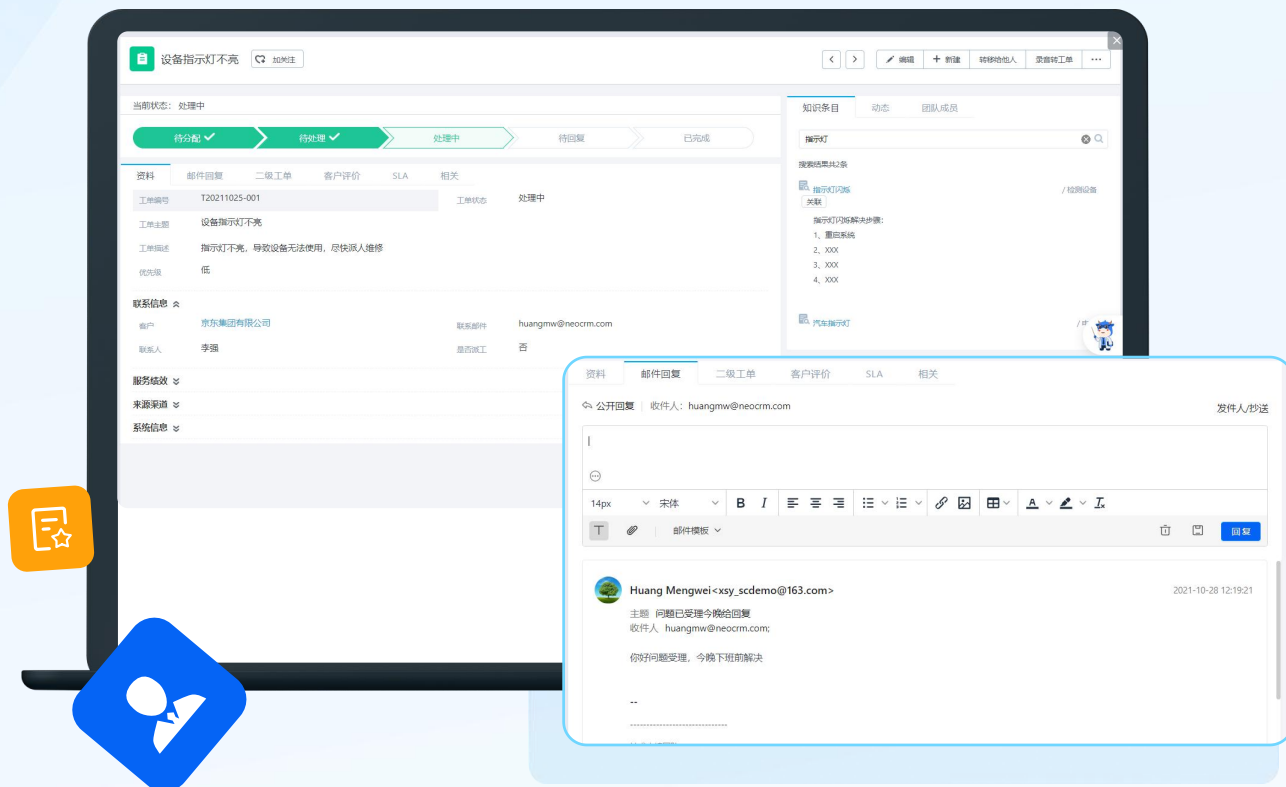
智能客服机器人24X7在线；一键转人工服务双重保障。



灵活定制小程序

基于NeoUI前端框架设计器灵活、低成本高效定制小程序。

工单工作台，全渠道汇总客户沟通记录，统一工单处理



邮件转工单

客户发来的邮件自动识别联系人和邮件内容，将邮件自动生成工单。满足国际化企业和出海企业邮件服务场景。



工单信息汇总

多渠道收集，客户针对工单的全部沟通记录，都自动归集到该工单下。



工单收发邮件

客服人员可以在工单工作台收发邮件，解决客户问题。

销售易智能客服Agent提升服务全流程效率

智能客服机器人

- **客户咨询分流**：支持QA问答、多轮会话等问答服务，分流简单重复性问题（如产品咨询、账单查询）降低人工压力；
- **客户自助服务**：为客户提供自助服务，能够帮助用户自助完成如查询进度、创建服务工单等业务；
- **企业知识沉淀**：通过企业文档、对话记录自动抽取知识点，缩短知识库冷启动时间。

智能质检

- **个性化质检规则和评分**：对产生的通话、会话记录，基于预设规则（如禁忌语、投诉热词）自动评分，对客服的服务态度、话术规范帮助管理者快速定位问题；
- **全量通话/会话质检**：通过自动化全量质检替代传统人工抽检，覆盖100%的客服交互（语音、文本、图像等），减少人工质检的人力成本，释放资源投入核心业务，同时通过标准化服务流程提升团队整体效能。

智能工单助手

- **工程师知识赋能**：结合历史数据和知识库，智能工单助手可以为工程师提供维修建议或维修指导，缩短问题解决时间；
- **工单生成与预处理**：从多渠道（如电话、邮件、IoT设备）接收服务请求，自动生成标准化工单。

智能座席辅助

- **客服知识赋能与自动化辅助**：智能座席可以为客服人员实时推荐话术、知识点、自动生成工单等，降低人工重复性工作，降低人力成本；
- **情绪监测和敏感词检测**：实时情绪监测与敏感词预警避免服务风险，增强客户沟通温度，提升客户满意度。

智能客服机器人：基于外部大模型和内部知识库，快速回复，提升服务效率



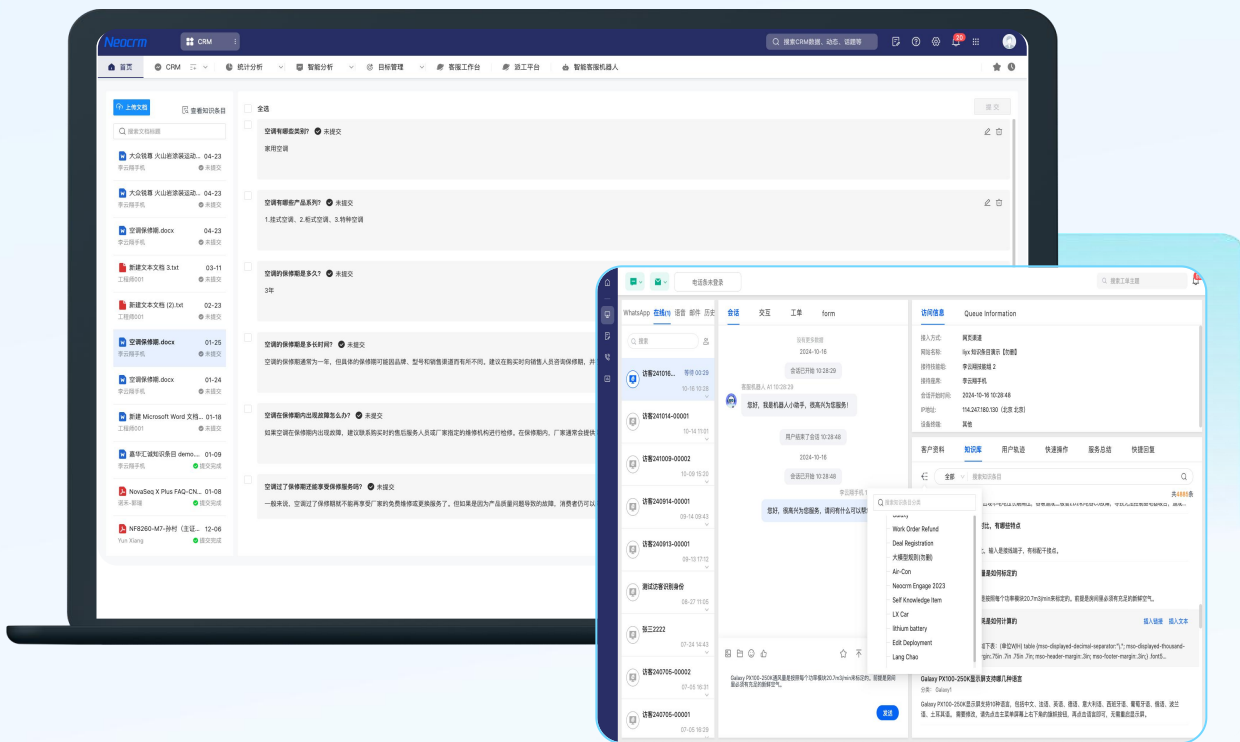
智能机器人自助完成重复问答



智能机器人赋能客服完成服务



智能质检提升服务质量和满意度



知识库查询

精准检索知识条目，赋能客服快速解答问题。



智能解析文档内容

AIGC智能解析文档内容，综合摘要，快速给出答案。



7X24小时实时答复

智能客服机器人能够理解语义、深度思考、推理生成，给出有准确度、有温度的答复。

智能客服机器人降低人工服务成本，智能工单助手直达问题解决方案



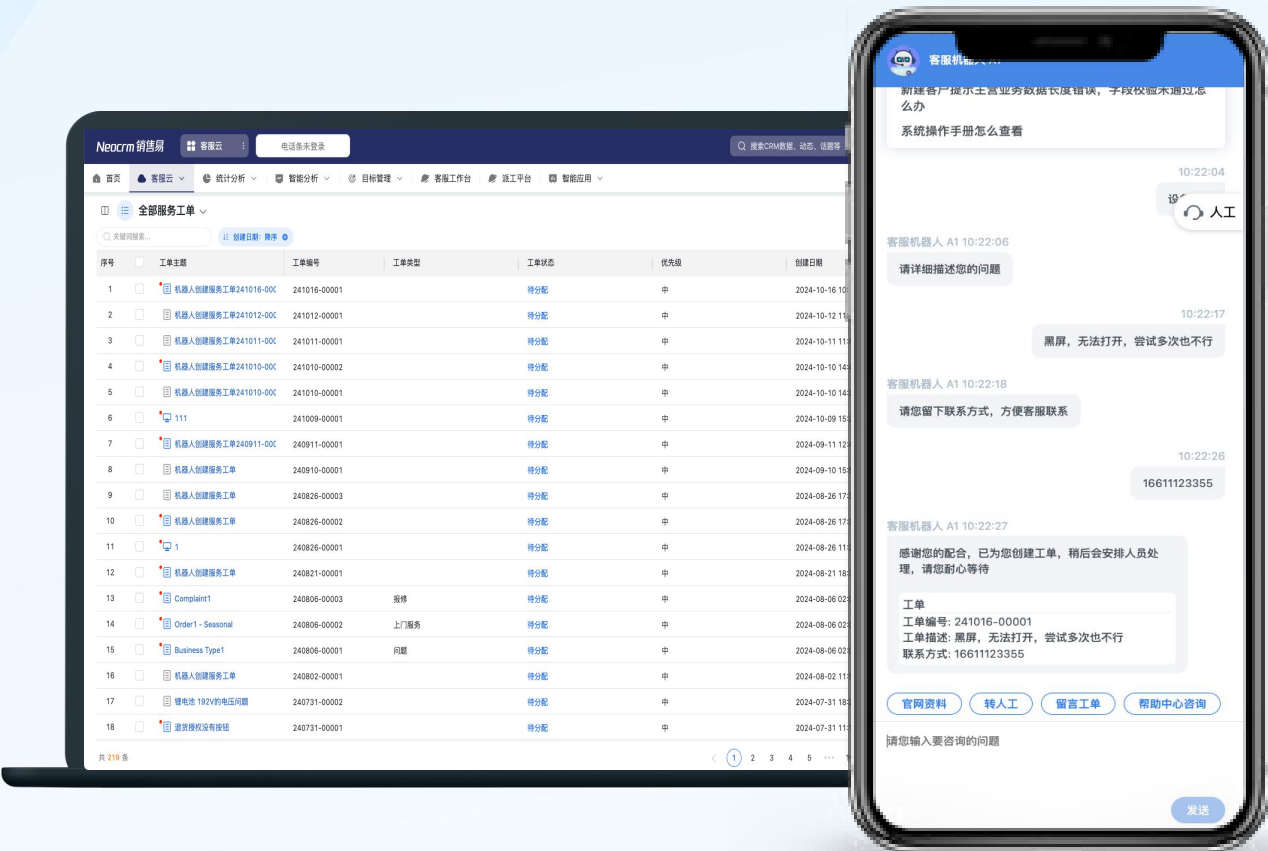
智能机器人自助完成重复问答



智能机器人赋能客服完成服务



智能质检提升服务质量和满意度



智能机器人自动创建工单和线索



智能机器人根据历史工单处理情况，
直接快速推荐解决方案



机器人智能分配工单，简化客服操作

智能客服机器人：多机器人、多知识库，满足不同业务场景和服务标准需求



智能机器人自助完成重复问答



智能机器人赋能客服完成服务



智能质检提升服务质量和满意度

客服云

可根据业务场景需要配置专属机器人服务

机器人账号



使用中

这是一个名字很长很长很长很长很长的机器...
售后服务场景使用
创建时间: 2023-11-12 14:23:14



已停用

客服机器人A
售后服务场景使用
创建时间: 2023-11-12 14:23:14



使用中

客服机器人B
售后服务场景使用
创建时间: 2023-11-12 14:23:14



使用中

这是一个名字很长很长很长很长很长的机器...
售后服务场景使用
创建时间: 2023-11-12 14:23:14



使用中

客服机器人B
售后服务场景使用
创建时间: 2023-11-12 14:23:14



为不同场景匹配不同机器人

不同咨询场景匹配不同机器人，提供针对性咨询服务，如：
售前咨询机器人、售后服务机器人、官网获客机器人.....



知识库冷启动，帮助企业快速搭建知识库

机器人根据企业知识库中的知识条目、手册、文档，自助
梳理知识条目，无需额外搭建机器人回复的信息。



不断沉淀新知识，让机器人回复越发精准

对未知问题进行标注，添加至知识库，让模型训练和学习，
不断沉淀企业知识。

智能坐席辅助极速赋能客服，提升服务质量



智能机器人自助完成重复问答



智能机器人赋能客服完成服务



智能质检提升服务质量和满意度



推荐答案，降低服务成本

实时识别对话内容，自动为坐席推荐答案，回答问题



情感分析，分析客户情绪和风险

智能分析客户的情绪和满意度，识别风险，发出预警。



生成小结和工单，提升坐席工作效率

识别对话内容，自动总结摘要，填写小结和工单信息。

智能质检，检查服务情况，保障服务质量



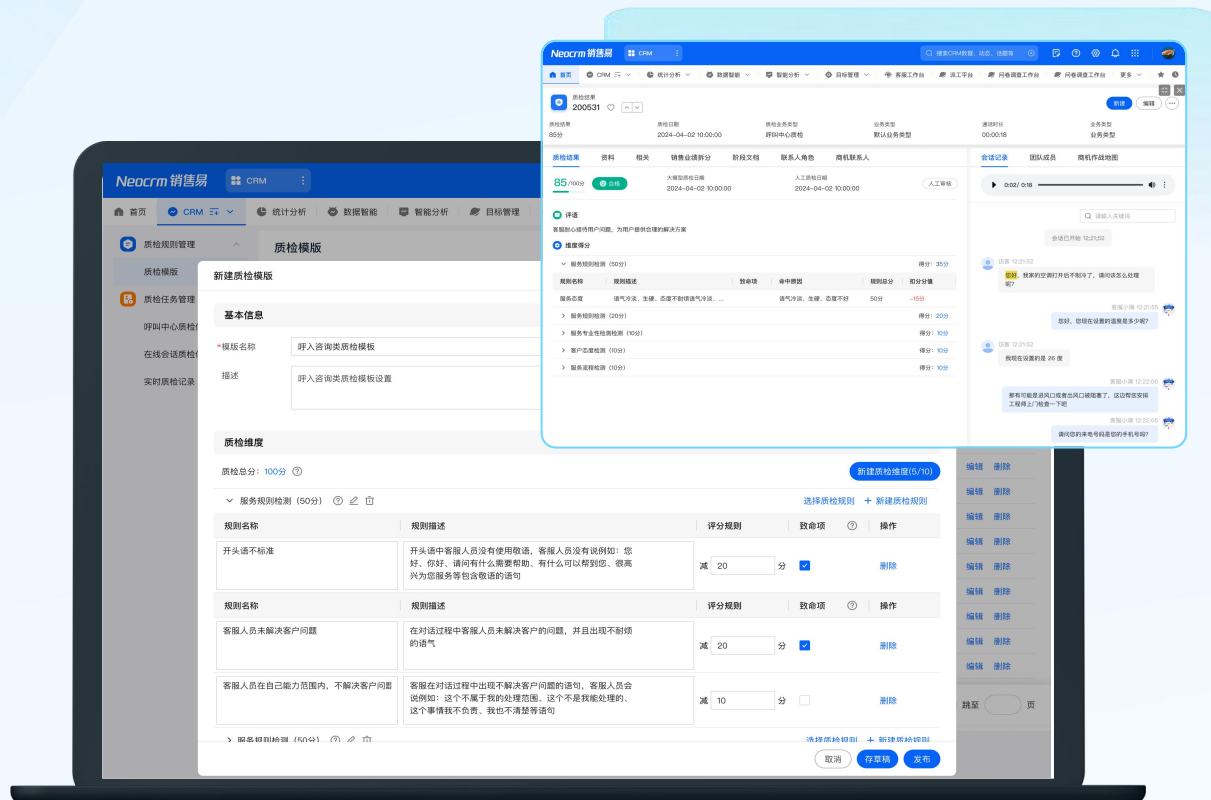
智能机器人自助完成重复问答



智能机器人赋能客服完成服务



智能质检提升服务质量和满意度



自然语言理解，更懂质检标准和规则

通过自然语言理解对话内容和质检规则，准确的分析坐席的标准话术、服务质量、客户满意度。



智能打分，质检结果更准确

大模型按照质检规则，智能评估和打分，结果更准确。



情感分析，提升客户满意度

通过对话上下文和语义理解，分析客户的情绪和满意度，识别风险，发出预警。

03



精细化 现场服务管理



销售易现场服务为多行业、多业态、多角色的提供精细化服务解决方案

支撑多行业产品形态，支撑多服务项目业态

围绕客户工单的服务

复杂的项目型交付服务

现场派工

寄修返修

备品备件管理

服务项目管理

设备生命周期管理

成本管理

.....

.....

服务全链路多业务角色高效协同

派单人员

科学派发工单
提升服务响应效率

服务工程师

小型电子设备：故障排查&寄修
大型设备：现场安装检修维修

备品备件管理员

围绕物料成本的
备件精细化管理

项目经理

管理复杂交付的
进度、成本、回款

服务商

管理并赋能
服务伙伴

管理者洞察服务指标

降低服务成本

提高服务流程效率

提升客户满意度

从服务创增长

服务云产品定位：支撑标准化、复杂化、多行业的数字化服务平台

关键服务指标提升

降低服务成本

提高服务流程效率

提升客户满意度

从服务创增长

一体化客户服务平台支撑线上及现场服务全流程

全渠道接入

- 电话
- 微信
- App
- 网站
- 短信
- 邮件

智能客服

- 智能机器人
- 坐席辅助
- 智能质检
- 智能工单
- 知识库

工单管理

- 自动分配
- 邮件转工单
- 沟通记录
- SLA规则
- 工单升级
- 工单流程
- 调查问卷
- 知识条目

派工及现场服务

- 现场安装
- 现场维修
- 自动分配
- 现场保养
- 现场签到
- 地图派单
- 备件消耗
- 现场检查
- 现场签退
- 保外收费
- 甘特图派单
- 服务报告
- 现场作业
- 更新质保

寄修返修/退换

- 寄修返修
- 网点维修
- 邮寄物流
- 领取备件
- 故障代码
- 备件消耗
- 维修模板
- 退还备件
- 返还客户
- 保外收费
- 退换货授权
- 旧件入库
- 退换审核
- 新件出库

备件仓库

- 公司备件库
- 个人备件库
- 领料退料
- 出库入库
- 移库
- 备件转移
- 备件消耗
- 盘点库存

设备资产

- 资产档案
- 服务BOM
- 质保档案
- 服务合同
- 维保计划

服务项目

- 任务分解
- 成本估算
- 任务甘特图
- 里程碑
- 项目风险
- 资源计划
- 工时成本
- 项目文档

服务商管理

- 准入退出
- 服务商档案
- 服务商工单
- 服务商考核
- 培训赋能
- 价格协议
- 对账
- 结算

aPaaS平台

全球化产品能力
MNC服务交付经验

AI智能应用

个性化复杂业务搭建
灵活的前端体验扩展

满足安全合规要求

基于客户分层的服务体系建设，为不同客户提供个性化服务体验



 为不同级别客户设定不同服务时效SLA

 为不同级别客户安排不同服务流程、服务方案、专属团队、升级规则

 跟踪不同级别客户的服务满意度，并持续优化服务策略



派工模式多种多样、灵活高效，提高工单处理效率



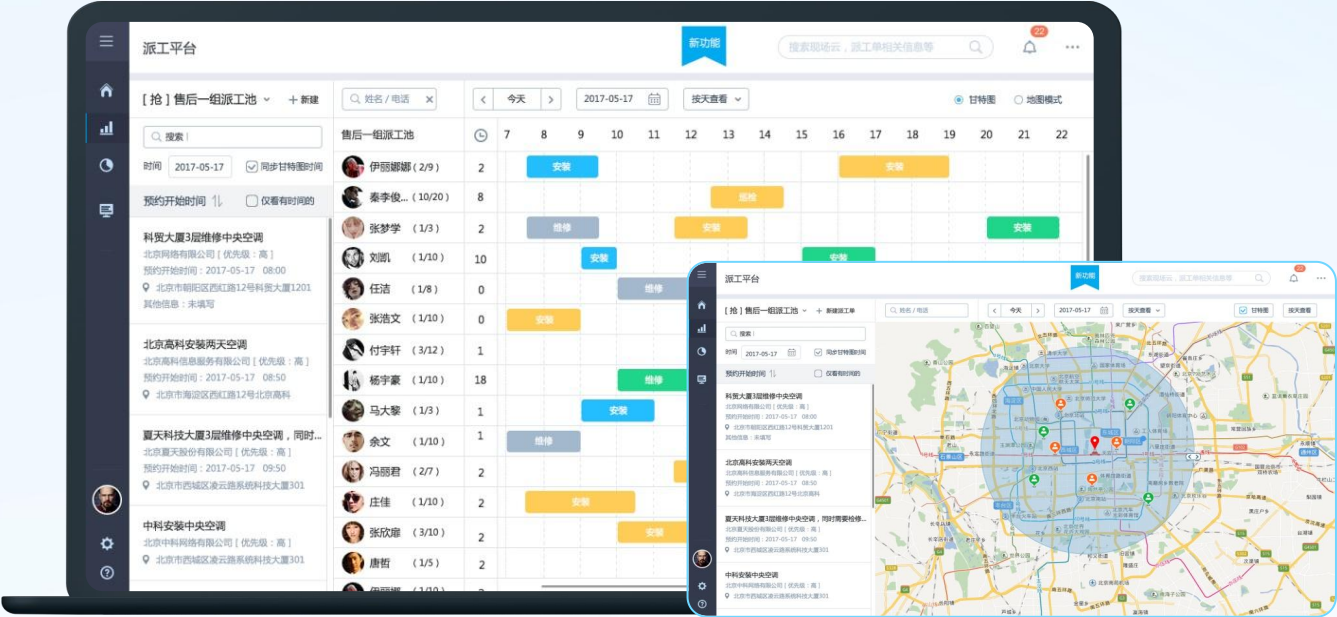
丰富派工模式，满足复杂派工场景

- 支持甘特图模式派单，全面掌控紧急工单状况
- 支持地图派单，就近指派提升服务效率
- 支持员工技能、工作负载、设备位置等派单
- 支持员工闲忙派单，防止误派错派



自动派工，实时高效响应需求

- 自动分配规则，降低人工派单成本，提升服务效率
- 灵活手动调整工单，减少超期、漏拍等情况



工程师按步作业，标准化流程，精细化管理



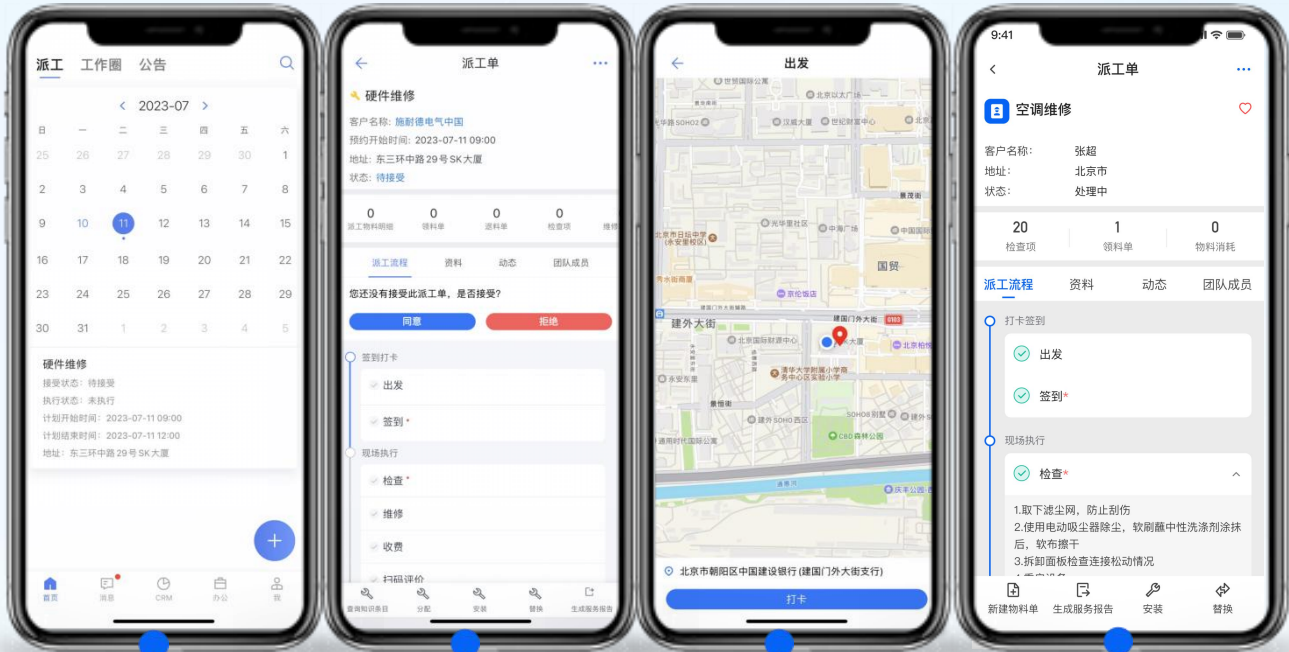
一体化的现场服务流程闭环

- 出发前，收提醒 查日历 看地图
- 在现场，签到拍照 看步骤 填记录
- 作业后，报故障 报结算 扫码评价



标准化专业化的现场维修步骤

现场查看标准步骤，科学高效维修检查，企业根据设备信息和故障代码，快速记录维修内容。



派工日历

接受工单

签到打卡

查看检查项

离线执行工单，偏远地区、海外、无网络的车间厂房，都能达成维修任务



客户分层及服务规划



派工单



工单执行



物料准备及消耗



寄返修



工单结算



客户评价



预先下载离线包，应对丰富维修场景

企业可以为工程师配置丰富的离线工作包，用于不同场景下需要填写的数据和表单。工程师需要在网络环境下载离线数据，也可以自动下载，后抵达无网现场。



离线签到上传表单，网络恢复后自动上传

工程师在无网络环境基于离线数据签到和上传表单，回到网络环境好的环境，离线数据会自动上传，如果上传数据出现冲突，需要工程师可再次编辑离线数据。



离线处理派工单

离线上传检查项

数字化跟踪备品备件流向，精细化管理物料信息



■ 总部总库

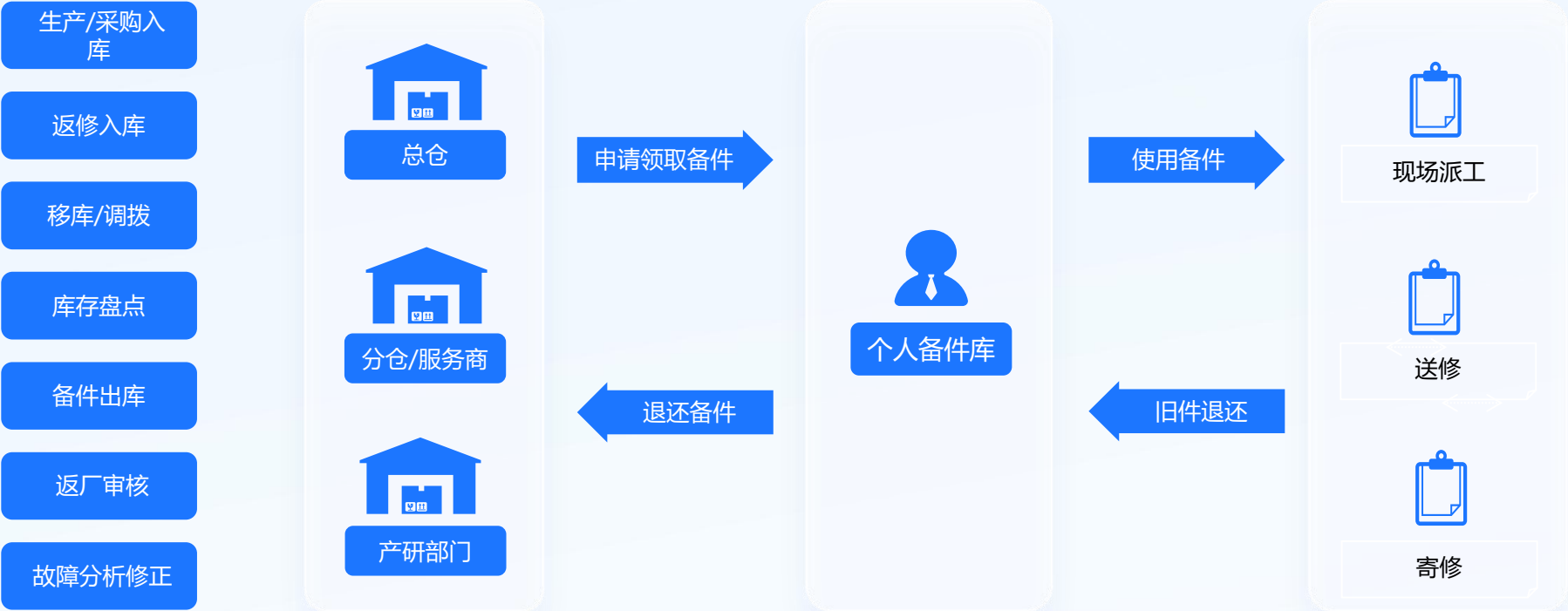
公司库可以区分多级：总仓、网点仓、服务商仓等，通过移库单实现各仓库间的备件调拨，清晰记录进出情况。总部可数据化洞察备件故障情况并分析原因、迭代优化。

■ 工程师个人库

现场工程师可建立个人备件库，记录自己申请、领取、携带、使用、更换、退还的备件。

■ 备件消耗

工程师在现场维修、寄修、返修的工作中，使用备件配件时，可通过工单【安装】和【替换】记录消耗个人备件库中备件的情况。



数字化跟踪备品备件流向，精细化管理物料信息



全流程备品备件跟踪，精准控制物料成本

备品备件的申请、领料、出库、消耗、退料、入库等全流程透明化管理，便于精准计算工单的物料成本。



数字化物料管理，方便工程师快捷领料

帮助工程师快速定位所需物料、领取物料。提升整体服务流程效率。

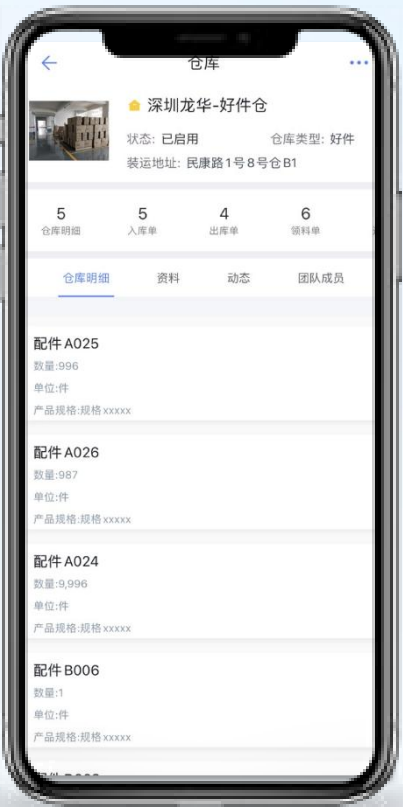


连接多端，随时掌握设备状态

与ERP、物流系统、IM等连接集成，帮助工程师随时随地了解备件库存与物流状态，提升服务响应的效率。



备件仓库



备件仓库

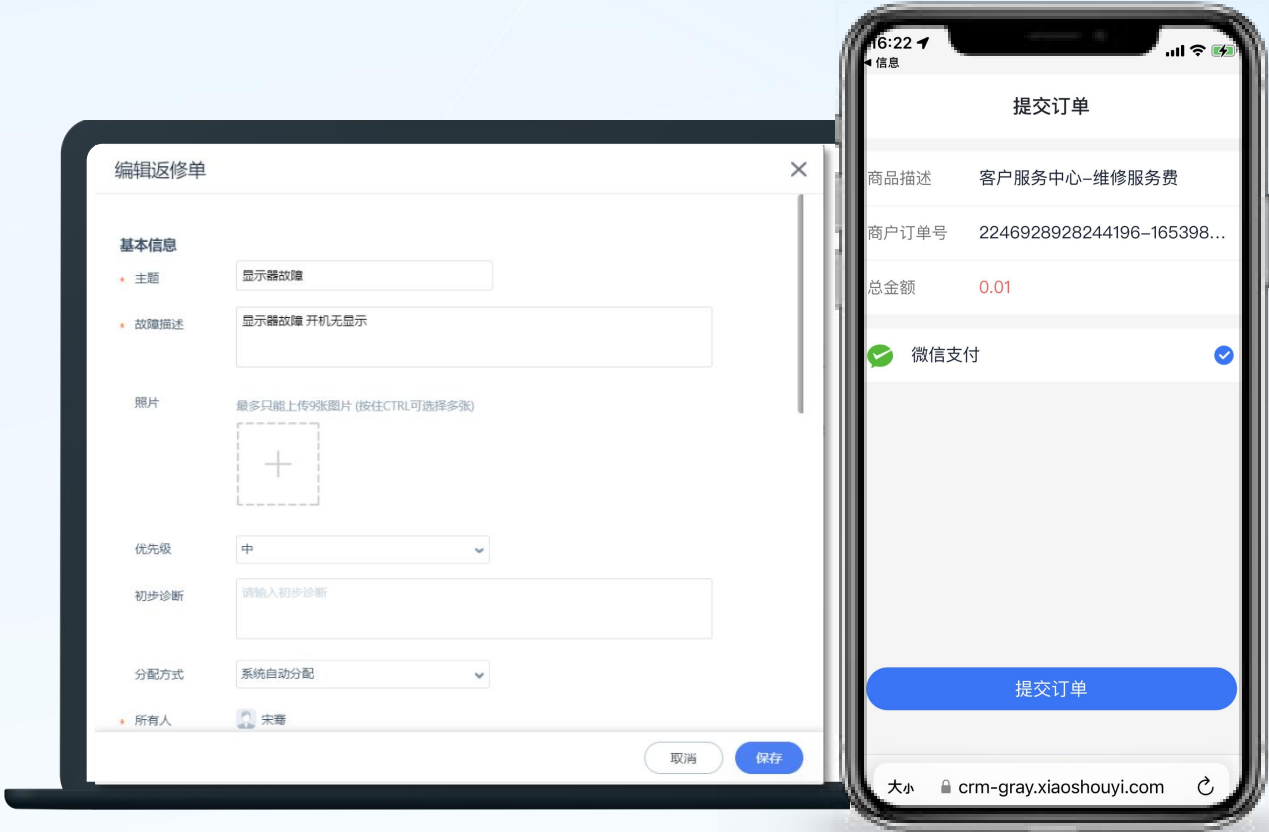
标准化送修寄修返修服务，提升网点服务效率



 **随时随地线上申请退换货**
为客户提供便捷的自主报修、退换渠道。
客户通过服务小程序提交返修、邮寄返修。

 **实时掌握寄返修的服务进度**
客户通过服务小程序随时掌握维修进度、物流。
并可以催办进度、收集客户评价。

 **统一分析返修问题，持续优化产品质量**
通过对返修产品的原因分析，帮助企业改善产品质量



自助提报返修

在线付款

便捷的现场工单结算，服务报告一键生成



快速创建收费单，一键导入物料消耗

工单涉及保外收费时，工程师快捷创建收费单并同步工单的人工和物料消耗等信息。



灵活移动支付，支付记录随处可查

向个人客户服务时，保外费用可以直接通过微信、支付宝收取。收费直接进入企业账户，简化人员对账工作。



服务报告现场同步客户，提升服务质量

服务完成生成电子服务报告，多种渠道发送给客户。服务报告支持客户签字确认，提升服务质量。



工单结算



服务报告

个性化问卷形式，多渠道收集客户评价



多种方式收集客户评价

- 现场扫码
- 短信
- 公众号提醒
- 小程序提醒
- 电话回访
- 邮件

.....



自定义样式提升评价体验

- 调查问卷
- 自定义表格
- 星级评价
- 电子签名

.....



反馈提醒



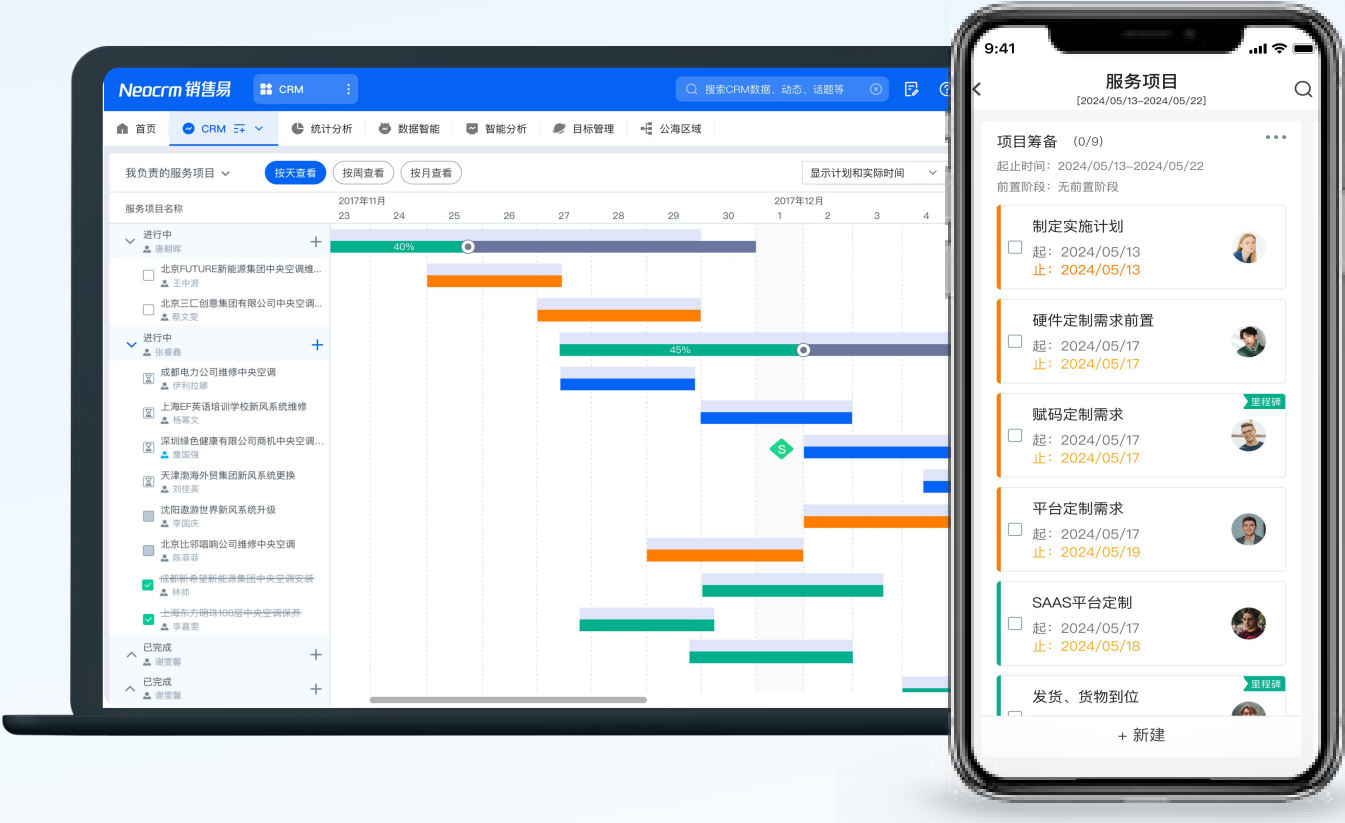
问卷调查

项目型交付：全流程项目进度管理，帮助项目经理高效交付



对于非标准化产品的复杂维修服务，通常为项目型的交付及维修任务，涉及管理模块，如：

- 立项
- 制定计划
- 预算管理
- 现场执行
- 更新进度
- 成本核算
-



项目进度管理

帮助项目经理可视化管理项目型交付的规划、立项、执行、收尾的全流程进度。



项目任务管理

帮助项目经理分任务制定项目标准、里程碑，管理任务完成质量。



项目执行分析

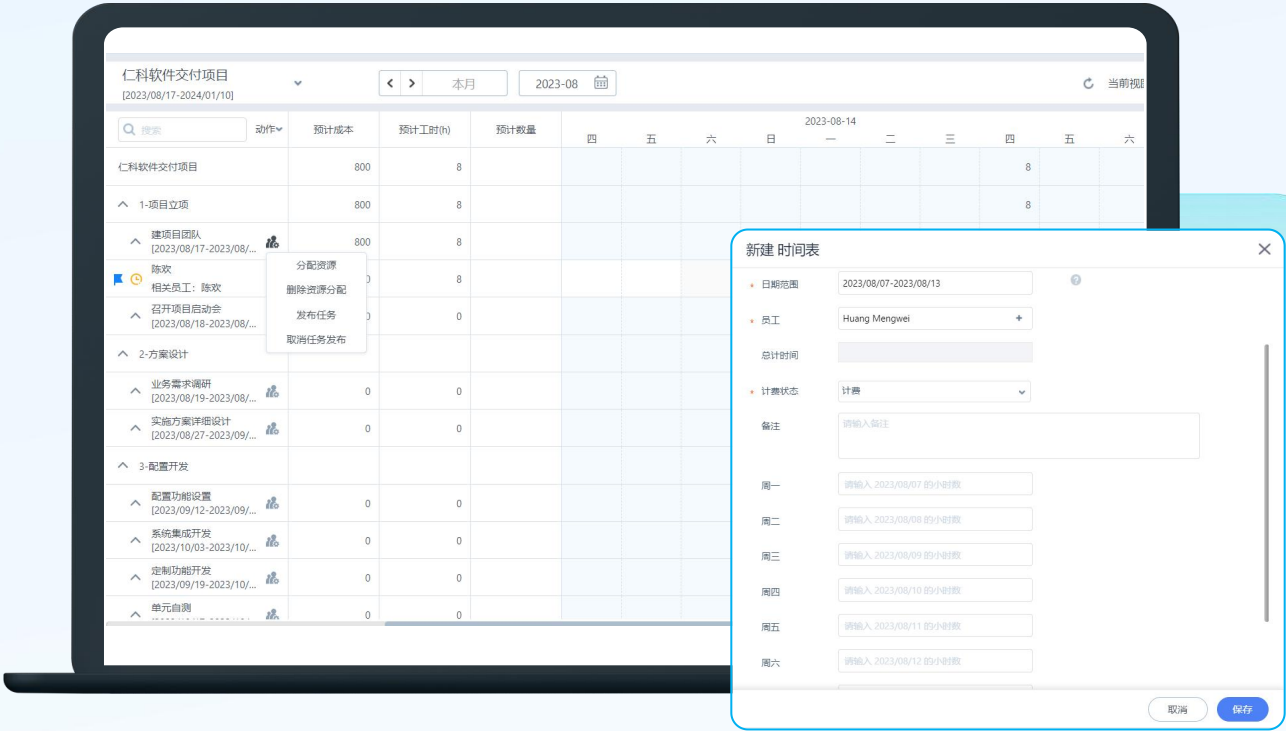
360度项目执行情况分析，预置最佳实践数据看板，帮助项目经理洞察项目执行成果。

项目型交付：统一调度分配资源，提升资源利用率



管理项目内外部资源，统一调度资源，这些资源包含：

- 人员
- 设备
- 物料
- 费用
- 对外采购
- 外部人员
-



项目资源管理

按照计划、阶段、人员、任务等进行资源分配，形成项目资源列表，便于统一调度分配，提升资源利用率。



项目工时管理

帮助项目经理管理项目工时，便于人工薪资按工时的投入比例分配，便于计算项目人工成本。

项目型交付：精细化管理预算到成本，高效跟进回款



严控项目成本，保障合理开支，包含哪些业务模块：

- 成本估算
- 制定预算
- 集成费用
- 核算成本
- 跟进回款
-

排序: 创建日期 Z-A

搜索此列表

服务项目名称	客户名称	项目经理	状态	完成率	预估工时	实际工时	估计成本
仁科软件交付项目	京东集团有限公	Huang Mengw	新建	0%	160	10	32,000.0
齐鲁药业仓库平台项目	京东集团有限公	谷晓娜	进行中	73%	200	50	40,000.0

消息

待办 6

通知 1

系统通知(1) @我的

☒ 仅展示未读

全部标为已读

Huang Mengwei [发货、货物到位]项目关键里程碑已完成，请关注订单回款。项目名称【齐鲁药业仓库平台项目】 项目经理：【谷晓娜】 客户：【京东集团有限公司】 里程碑：【发货、货物到位】 完成日期：【2023-08-17 08:20:00】

4小时前

服务项目名称	客户名称	项目经理	状态	完成率	预估工时	实际工时	估计成本	实际成本	计划结束时间
仁科软件交付项目	京东集团有限公司	Huang Mengwei	新建	0%	160	10	32,000.00 元	2,000.00 元	2024-01-10 18:00
齐鲁药业仓库平台项目	京东集团有限公司	谷晓娜	进行中	73%	200	50	40,000.00 元	10,000.00 元	2023-08-26 18:00



项目预算制定

帮助项目经理完成预算编制、变更、审批、执行等项目预算制定和管理。



成本费用管理

帮助项目经理管理项目费用、设备成本、人员成本、防止超支，科学核销。



主动回款提醒

项目关键里程碑完成后，通过系统通知、邮件等方式通知销售经理：跟进回款，实现销服一体化和自动协同。

设备生命周期管理：快速定位设备，提升工程师找件效率



设备资产分布图，提升管理透明度

设备位置随时可查，设备质保时间、历史维修记录等信息一目了然，便于优化资源配置，及时响应设备维修调拨的需求。



复杂设备的零部件清单，提升维保效率

大型定制化设备的备件，使用树状结构的资产BOM（物料清单），记录设备的备件型号、维修替换记录，便于工程师高效定位备件和维修，并发掘增值服务。



自动计算产品设备质保

基于设备的购买或交付时间、设备类型设置规则，自动生成质保档案，计算质保结束时间，辅助工单判断属于保内、保外服务。



设备生命周期管理：连接IoT建设设备360档案，提升预测型的主动服务能力



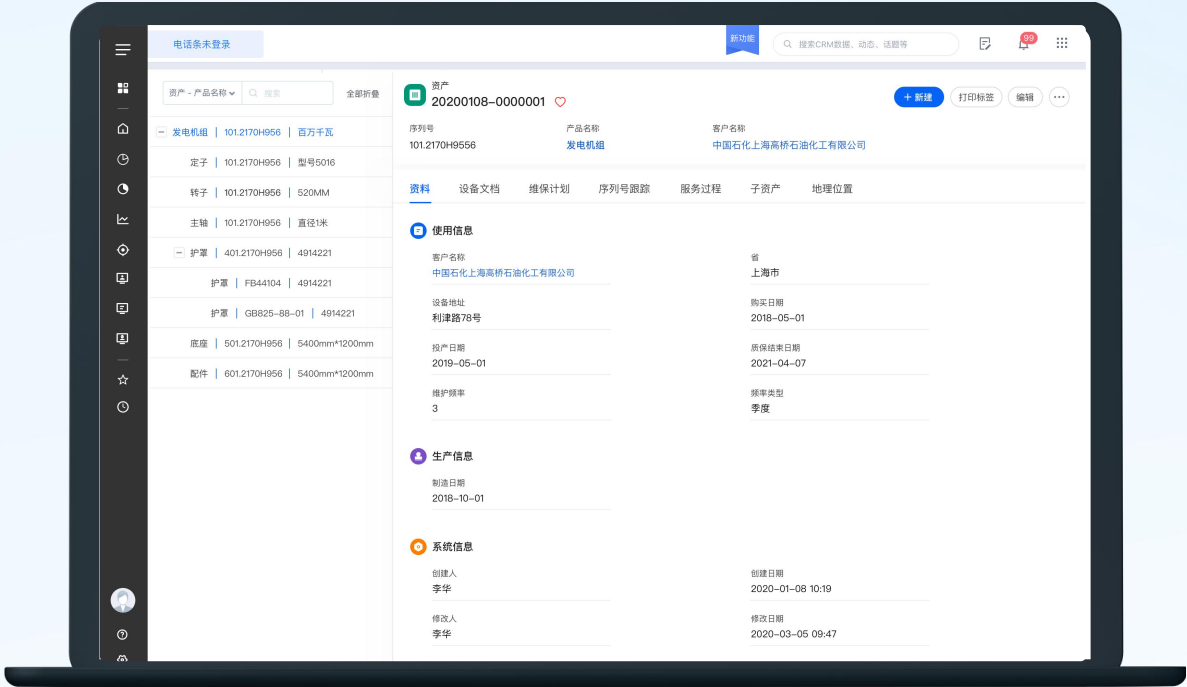
设备工况IoT提醒，实时监控设备工况

接入IoT，逆向检测设备工况，及时捕捉设备运行情况，自动触发预防性维护工单，做到主动提醒、主动服务。



自动维保提醒，主动提供维保服务

基于维保时间周期或自定义业务规则，自动触发维保计划，主动提供预测性维护服务，延长设备使用寿命。



服务商管理：赋能服务伙伴自行服务客户，为客户提供更及时更满意的专属服务



一站式服务商门户，打造自主服务平台

为服务商提供统一门户，提供资料赋能、培训赋能、工单管理、公告通知等能力。



客户服务流程闭环，高效协作服务商

全流程管理闭环：客户提交工单、厂商接受并分发、服务商上门服务、客户服务评价、服务商与厂商结算。



服务商生命周期管理

提供服务商从准入到推出的协议管理、分层分级、绩效监控、满意度监控等管理工具，与优质服务商合作。



数据洞察：分层分级分业态的数据化呈现，及时洞察业务运营状况

总部

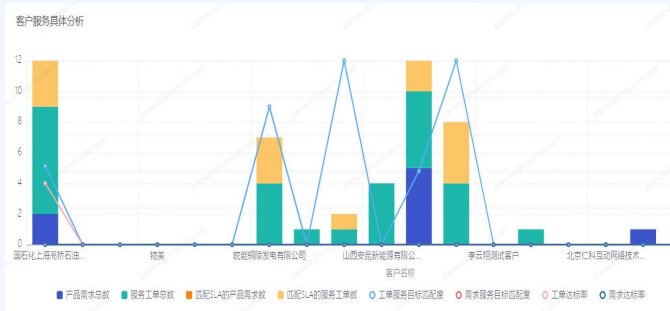


- 服务整体投入产出比、客户问题处理效率、客户满意度
- 问题分析、资源分布图

看得清

- 以面为主
- 分析决策
- 教练角色
- 关注规律性问题

区域经理

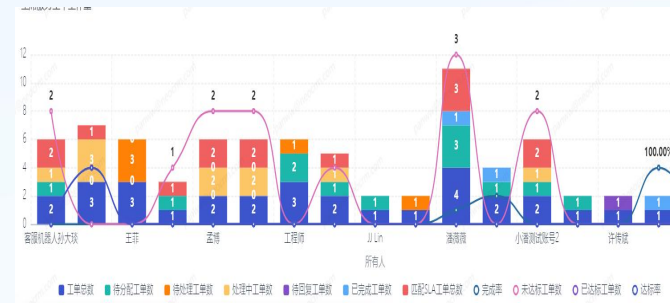


- 问题来源分析、问题类型分析、问题处理过程监管、主动服务过程监管、备件消耗

管得住

- 点面结合
- 监控执行
- 检查角色
- 关注问题和困难

售后工程师



- 排名情况、KPI考核结果、问题单数量、未完结问题单数量、问题处理达标率、接待量、维修单数量

离不开

- 以点为主
- 执行落地
- 执行角色
- 关注业绩达成

数据洞察：全方位洞察售后运营情况，为运营决策提供依据

监管



投入产出分析
直观体现服务业务总投入产出比率，并可以按部门/区域不同角度分析



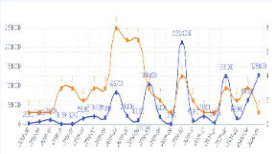
服务质量
按部门、区域、问题类型（质量与非质量）呈现问题及时率情况



客户满意度
按业务类型展示客户满意度情况，关注推送率、参评率、达成率，定位不满意问题

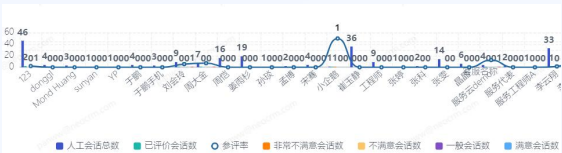
业务问题分析

分析问题来源、问题类型、问题产品型号、各区域问题等分布情况



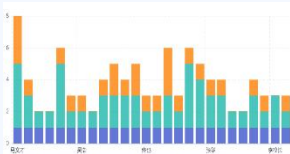
KPI考核分析

支持对维修站、维修中心、服务人员考核指标统计。



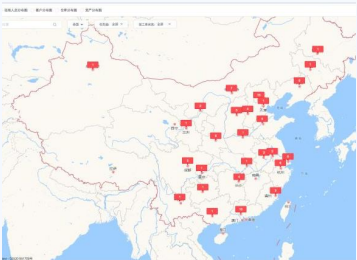
备件分析

分析消耗数量统计、采购数量统计、预占数量统计、入库单数量趋势、出库单数量趋势、领料单数量趋势



分析

资源配置



工单/主动服务项目/设备/人员分布

展示工单全国分布、客户全国分布、仓库全国分布、工程师全国分布、设备资产、主动服务项目全国分布



工作负载
展示工程师的工作负载情况、服务效率、资源匹配情况，以便优化人力资源配置

服务云为管理者提供开箱即用的服务指标分析的最佳实践

降低服务成本

服务成本计算

人均接待电话量/工单数
平均接待会话量
人均受理邮件
机器人会话处理量
保内物料消耗
平均每人天项目工时
.....

提高服务流程效率

服务流程效率监控

客服电话接通率
工单SLA完成率
现场派工SLA达标率
平均工单处理时间
未解决工单原因
重要客户优先级工单排名
.....

提升客户满意度

客户满意度洞察

客户评分
投诉量、投诉类型
电话客服满意度情况
服务工单满意度情况
现场派工满意度情况
高优先级投诉处理情况
.....

从服务创增长

服务增长分析

保外结算收入
维保签单收入
备件销售订单
服务贡献商机
.....

售后服务管理者关注的关键指标

一次复修率

企业提升故障一次性解决的比率，意味着服务效率和服务满意度的提升

平均故障修复时间

工单完成时间的降低，代表着服务效率、备件调度、远程服务解决等能力的提升

服务周期

SLA之间关乎客户的整个服务流程和体验的改善

服务人员利用率

洞察企业派工效率、服务人员和服务商技能水平，用于管控人力资源分配和人员成本

合同收入及保外损失

维保合同收入和保外免费维修的损失是企业关注的重要营收指标，评估服务从成本向利润中心转型的关键指标

净推荐值

服务满意度和净推荐值是预测老客户保有和收入增长的指标

04



服务云 产品优势及案例



施耐德电气是法国的工业先锋之一。世界500强企业，全球顶级电工企业，在全球100多个国家拥有超过16万名员工。

替换Salesforce完成售后服务复杂场景的系统建设

MNC企业 1000+服务人员数量

工单全流程闭环管理

业务挑战

- 将全球主要的SPC（关键电源与制冷）IT系统/数据迁移到中国，以符合中国网络安全法；
- 产品功能与界面需与Salesforce匹配度较高，以便能平滑替换Salesforce；
- 需要强大的PAAS能力实现SPC的28条端到端业务流程；
- 需对接SAP、IB、CHITU等六套IT系统；
- 需要具备一套匹配多角色便捷使用的APP移动端。

上线销售易CRM后实现

- 1000+用户数，7个月上线，5个月运维验收；
- 通过服务合同的系统闭环管理帮助施耐德实现成本转利润中心；
- 通过精细化的工单管理提升了工单的执行效率并实现了工单成本统计；
- 服务过程打通并整合了资产、合同、订单、商机、备品备件和物流的数据及流程；
- 工程师通过APP执行开机、保养、维修等多业务类型的标准化现场服务。

“销售易的平台很好的承接了原Salesforce和Oracle的相关服务数字化功能，经过我们共同设计在很多方面有了很多的优化和改进。”

——施耐德 Hanson Li

沈鼓集团是中国重大技术装备行业的支柱型、战略型领军企业，担负着为石油、化工、空分、电力、冶金、环保、国防等关系国计民生的重大工程项目提供国产装备的任务，被党和国家领导人誉为“国家砝码”。



大型装备制造企业
复杂项目型交付服务

业务挑战

- 销售周期长、涉及人员多，亟需借助数字化的工具快速推进项目
- 销售与服务的数据分裂，缺少以客户为中心的一体化运营机制
- 与客户沟通渠道有限，影响客户持续追踪；客服传统的记录方式，信息易丢失，查询也较为困难
- 需要在线化和智能化管理销售与服务，实现向服务型制造转型升级

上线Neocrm后实现

- 数字化、精细化管理从销售线索到回款的全流程
- 大客户销售方法论的落地，提高打单效率，提升销售营收
- 精准销售预测和生产计划匹配，提升运营管理效率
- 精细化管理服务体系，建立标准化服务流程
- 资产全生命周期管理，发掘客户资产的价值
- 通过数据分析平台，全面掌握项目进度、服务进展、工程师状态、客户资产等信息，实现服务数字化运营。

“我们选择Neocrm销售易为我们构建客户服务管理平台，是因为它是有无限可能的，上层应用为我们量身开发，底层的aPaaS平台是高自由度、高易用的基础平台，无论是后期的功能迭代、升级，还是我们期望更多的业务模块被开发出来，甚至外部系统接入，都是可行的，这是我们最大的动心之处。”

——沈鼓集团 客户服务中心常务副总经理 全红飞

江森自控于1885年在美国成立，是世界领先的汽车配件和建筑设施制造商，财富500强企业。

MNC企业 1000+服务人员数量

全渠道接入 一站式客户自助服务

业务挑战

- 通过新的售后服务系统，提高客服和工程师的工作效率 和客户满意度。
- 项目实施周期短、涉及人员岗位多。
- 客户要求高，尤其对体验性要求高。
- 售后服务管理细致，派单和路程计算

上线Neocrm后实现

- 多渠道客服（电话、微信）接入，快速响应客户服务。
- 客户微信公众号自助服务，自助预约服务、查询进度、扫码报修、消息推送、在线咨询，降低客服成本，提高客户体验。
- 工程师通过移动应用，标准化处理现场开机和维修流程，实现工单创建、分配、接收、出发、到达、现场服务、知识查询、服务报告、工时自动记录，提升服务品质，提升服务效率，降低服务成本。
- 将整个服务流程数字化，精细量化分析各环节的服务成本，针对性的降低服务成本。
- 建立服务商结算，管理服务商的工时费、物料费、差旅费。

越来越多大中型客户选择销售易服务云

Schneider
Electric
施耐德电气

HIKVISION
海康威视

 **沈鼓集团**

华大基因
BGI

 **金山办公**
KINGSOFT OFFICE

Hytera
海能达通信



EATON
Powering Business Worldwide

 **LIUGONG**
柳工

Novogene
诺禾致源

 **派拉软件**
PARAVIEW SOFTWARE

 **锦江酒店**
Jin Jiang Hotels

Kraft Heinz
卡夫亨氏中国

 **商汤**
senseTime

 **利星行机械**
LEI SHING HONG MACHINERY CAT

RWD | 瑞沃德

Johnson Controls

UNIVERSAL
BEIJING RESORT
北京环球度假区

博智林机器人
Bright Dream Robotics

SANSI
上海三思

 **EBARA**
荏原机械（中国）

Maider
迈得医疗

OLM
Orient LegendMaker
东方龙马

 **上海电气**
SHANGHAI ELECTRIC

 **黑湖智造**

GOODWE
固德威

 **大族粤铭激光**
YUEMING HAN'S YUEMING LASER

 **高视 GAUSH**

wework

dormakaba
多玛凯拔中国

AI 智能

业内最佳实践的专家规则结合AIGC，打造高可用性的服务机器人

01

大型客户复杂服务业务支撑

满足标准产品售后服务及复杂项目型交付的多种业务形态，具备MNC大中型企业服务经验

05

服务云优势

营销服一体化

构建营销服一体的数字化系统，从高质量服务中挖掘高质量业绩增长机会

02

灵活平台配置能力

Neo Platform为业务开发者和专业开发者提供灵活的配置及开发能力，支撑企业个性化业务诉求

03

04

预置最佳实践的数据洞察能力

人人BI、嵌入式BI、实时BI的数据分析工具，结合业务最佳实践的服务场景关键指标，帮助企业提升服务效率质量的洞察力

05



关于销售易CRM



腾讯旗下CRM，500强企业信任CRM，创新与安全能力NO.1 CRM

品牌影响

CRM国产替代第一品牌
2025中国SaaS独角兽企业
2024年度SaaS企业TOP12
2023年CRM APP排行No.1

公司实力

经营稳健：专注CRM十余年，战略清晰，国内首家实现正向现金流的SaaS企业；
腾讯加持：从资金、技术、市场三大方面赋能销售易，支持销售易独立长期发展。

客户信任

大中型客户NDR 112%+
大众、日立、施耐德、米其林、中化、腾讯、蒙牛、李宁等众多500强企业客户信任
大中型企业客户市场占有率第一

生态共建

无缝集成企微、钉钉、飞书、Outlook等
与安永、埃森哲、IBM、精琢、赛儿、千里马等构建了“产品技术+行业方案+实施交付”多维互补的全方位生态体系



Tencent 腾讯 Neocrm 销售易

2011年成立
总部位于北京国贸 WWT大厦8层
北京|上海|广州|深圳|杭州|重庆|长沙
南京|成都|西安|武汉|济南|福建|美国|新加坡

产品能力

连续8年唯一入选Gartner SFA全球魔力象限
移动端、协同化能力、CPQ 全球Top1
产品综合能力全球Top4

技术创新

50+发明专利，CRM行业遥遥领先
每年迭代50+场景/300+新增/1000+体验
AI能力中国No.1

安全合规

与安永、绿盟等知名机构合作构建八重安全体系
获得CCRC/ISO/信创/GDPR等多项权威认证
产品稳定性：99.9+%

服务保障

服务团队遍布全球15城
落地售前与交付一体化价值交付模式
持续助力客户完成CRM价值闭环，实现商业成功

第

一

品

牌



Neocrm 销售易

— 腾讯旗下CRM —

综合实力：销售易是唯一且连续八年入选Gartner SFA全球魔力象限的中国企业

多项能力全球第一，综合产品能力全球Top4！

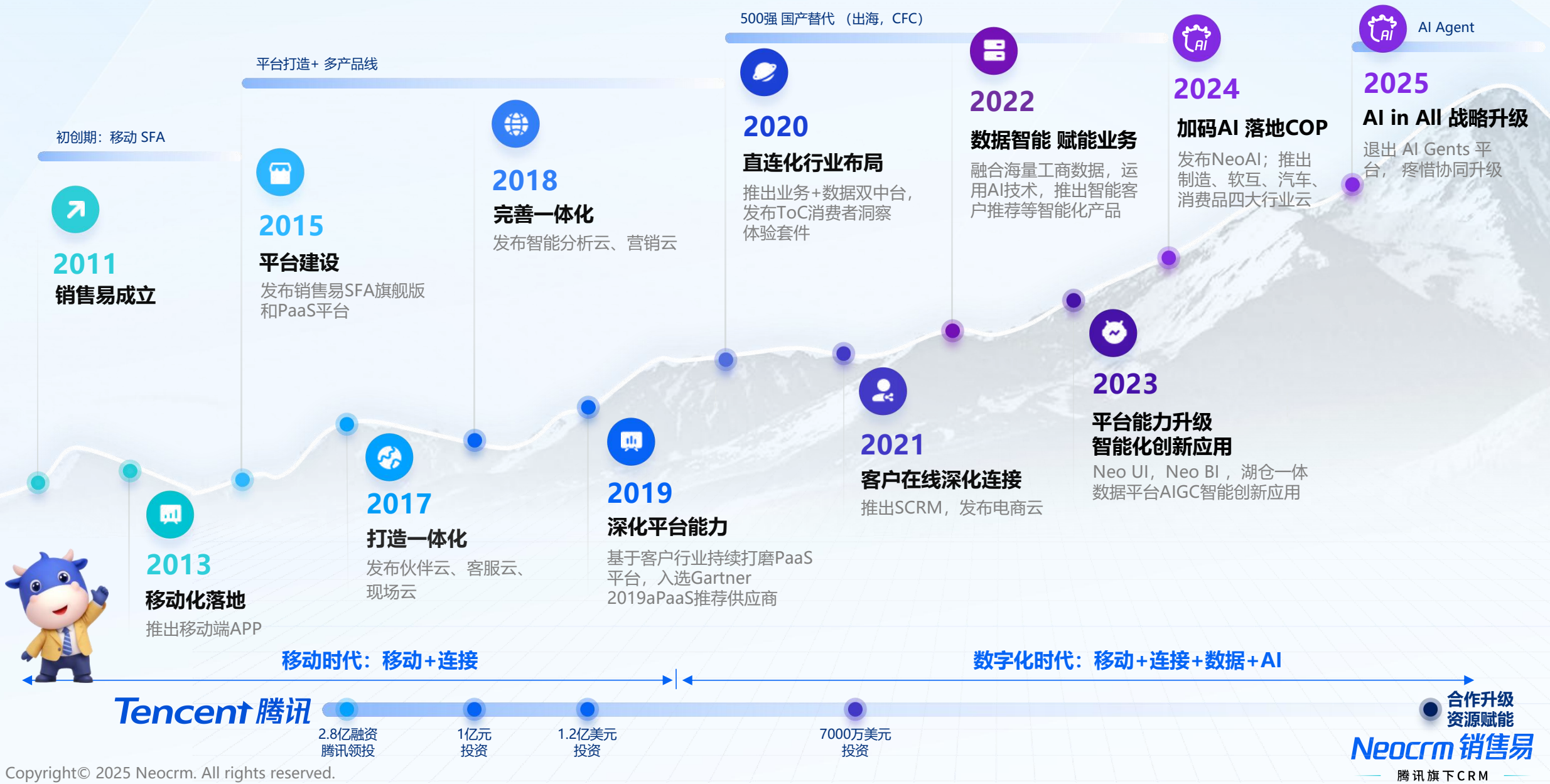
(相关数据来源： Magic Quadrant for Sales Force Automation 2017~2024, Gartner)

魔力象限功能指标	销售易得分	其他厂商得分			
移动端	3.3分	Salesforce (2.6)	Oracle (3.3)	Microsoft (2.0)	SAP (2.3)
协同化能力	3.5分	Salesforce (2.9)	Oracle (3.4)	Microsoft (3.3)	SAP (3.1)
复杂产品配置报价(CPQ)	3.0分	Salesforce (2.8)	Oracle (2.6)	Microsoft (2.7)	SAP (2.3)
平台及组件化能力	2.7分	Salesforce (2.8)	Oracle (2.6)	Microsoft (2.7)	SAP (2.3)
可视化分析 (BI)	2.9分	Salesforce (2.9)	Oracle (3.1)	Microsoft (3.3)	SAP (2.0)

Gartner Group: Gartner 最早提出CRM的概念，是全球最具权威的IT研究与顾问咨询公司。魔力象限的评选维度是非常多样及综合的，包括企业战略、创新能力、财务健康状况、销售和渠道的整体有效性、客户体验等，每年只有不到20家能够入选魔力象限。



发展历程：专注深耕CRM领域，坚持做“难而正确”的事，获得腾讯青睐与坚定加持



众多大中型企业通过销售易实现业绩增长



Neocrm 销售易

—— 腾讯旗下CRM ——



THANKS



400-089-8830



www.neocrm.com



Copyright© 2025 Neocrm. All rights reserved.