

Engage 2019

产业互联下的客户数字化

数字化的客户服务

尹路

销售易 客户成功副总裁



传统

- 安装调试
- 配置开发
- 培训讲解
- 运营监控
- 服务响应
- 问题处理
- 续约商务
- 关系维系



目标

- 客户成功
- 可以用
- 用得好
- 有价值

服务的主要架构

- 客户交接单
- 项目管理
- 工时管理



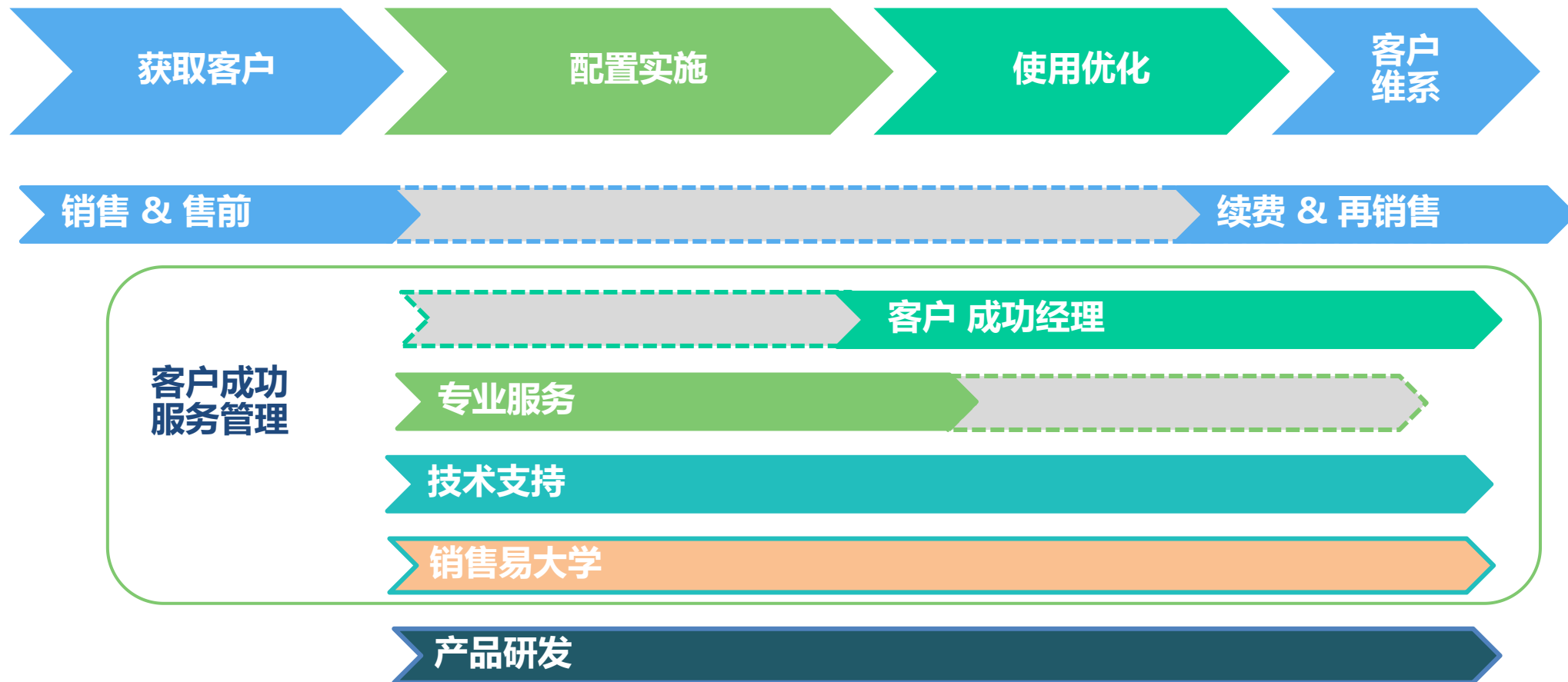
- 客户360视图
- 客户成功计划
- 客户使用报告
- 客户成功绩效管理



- 客户工单管理
- 客户需求管理
- 客户成功会议



- 培训管理
- 顾问认证管理
- 客户认证管理



专业服务

客户成功

技术支持

对外： 客户的情况 和状态

- ① 项目的情况和进展
- ② 客户的情况和进展
- ③ 客户的需求
- ④ 实施的进度和风险
- ⑤ 回款的情况

- ① 客户的情况和进展
- ② 客户业务调整和人员变更
- ③ 客户使用活跃度
- ④ 客户使用的成熟度
- ⑤ 我们应对的策略和计划
- ⑥ 回款的情况

- ① 客户历史和现有的问题
- ② 工单处理状态
- ③ 客户需求处理状态
- ④ 客户投诉内容及状态

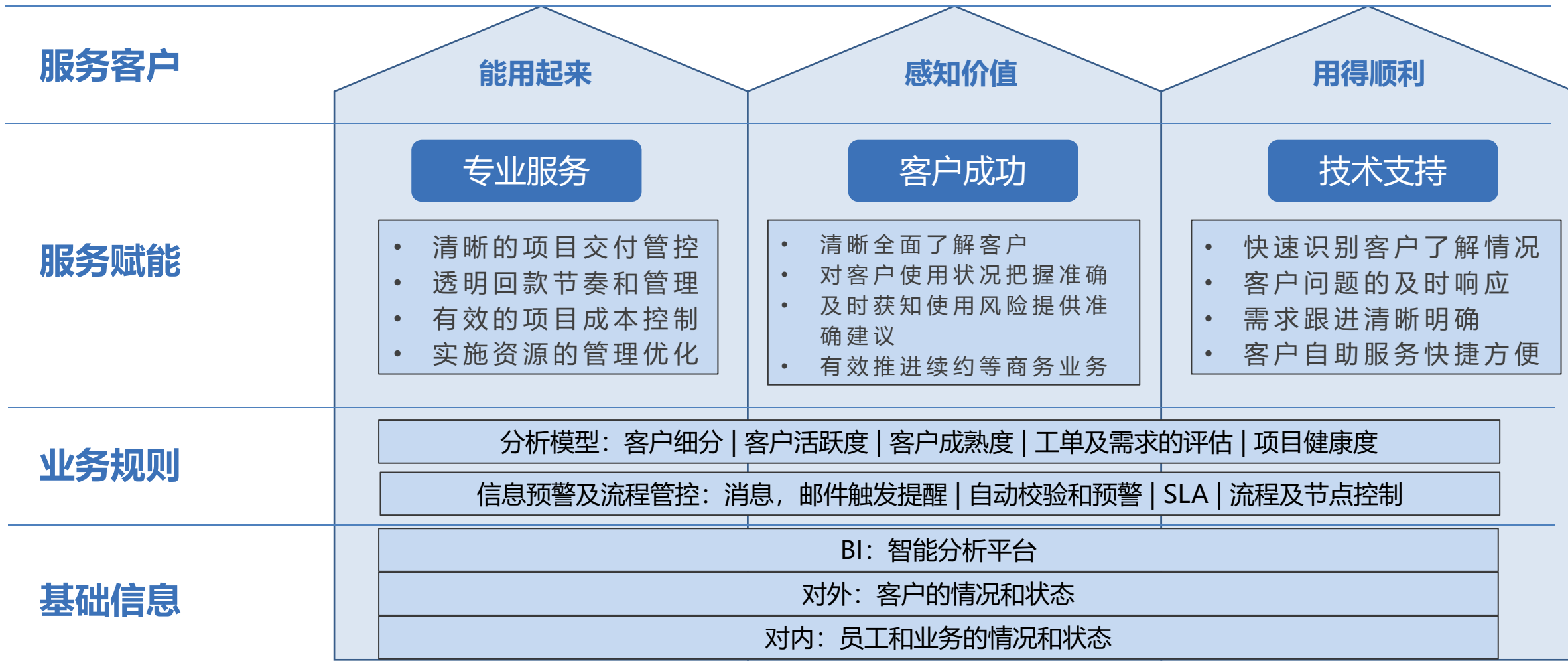
对内： 员工和业务的 情况和状态

- ① 人员的素质和能力
- ② 人员的工作状态和负荷
- ③ 工作考勤
- ④ 绩效管理

- ① 人员的素质和能力
- ② 人员的工作状态和负荷
- ③ 工作考勤
- ④ 客户的覆盖情况
- ⑤ 续约状况
- ⑥ 绩效管理

- ① 人员的素质和能力
- ② 人员的工作状态和负荷
- ③ 内部工单协同推进状态
- ④ 产品需求推进的状态
- ⑤ 绩效管理

客户成功



THANK
ENGAGE 2019
YOU

