

Neocrm 销售易

# 工程机械企业 营销数字化之路

戴晟 6月30日



# 面对挑战，当前发展趋势：海外出口+智能化/电动化+后市场布局发力

- 海外出口高增长：**根据工程机械工业协会统计，2021年共销售各类挖掘机械342,784台，同比增长4.6%。其中，国内市场销量274,357台，同比下降6.3%；出口销量68,427台，同比增长97.0%。2022年5月，共计销售各类挖掘机械产品20624台，同比下降24.2%，出口市场，5月挖掘机出口销量8445台，同比增长63.9%。
- 存量设备更新加速：**非道路移动机械国四排放标准将于2022年12月1日实施，设备更新将带来一定的提振。
- 后市场布局发力：**（包括新机租赁、二手机交易、设备配件和维修服务）将成为主机厂、代理商的新市场和突破口。无论是徐工的二手机平台，还是山河智能二手机出口业务，还是卡特彼勒的租赁店、小松的高端循环机，都预示着企业加大了后市场布局。

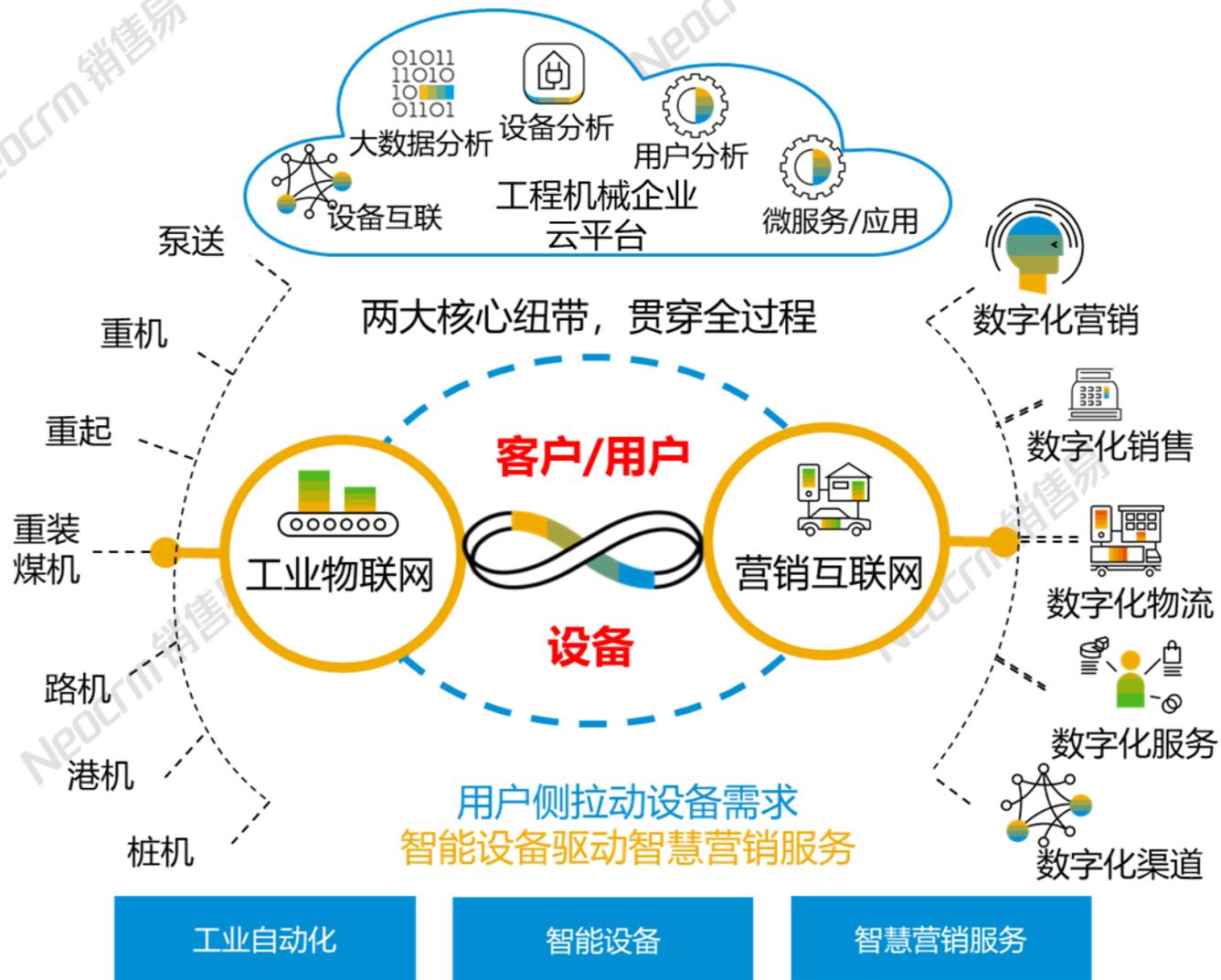


工程机械是与基础设施建设深度绑定在一起的行业，具有强周期性特征。行业出现了周期下行的迹象，竞争格局从增量市场转向了存量市场。



市场需求	以产品导向为主 → 以客户需求为导向，产品+服务
竞争优势	规模化生产与供给 → 个性化需求满足
价值环节	生产制造环节 → 个性化、差异化服务环节
客户管理	短期交易 → 注重长期合作
运营决策	依据经验判断 → 注重大数据决策

# 构建全域数字化营销平台，依托两网数据融合打造业务增长新引擎



通过营销数字化转型，满足市场环境及数字时代的要求，适应新的业务需要，支撑内部管理

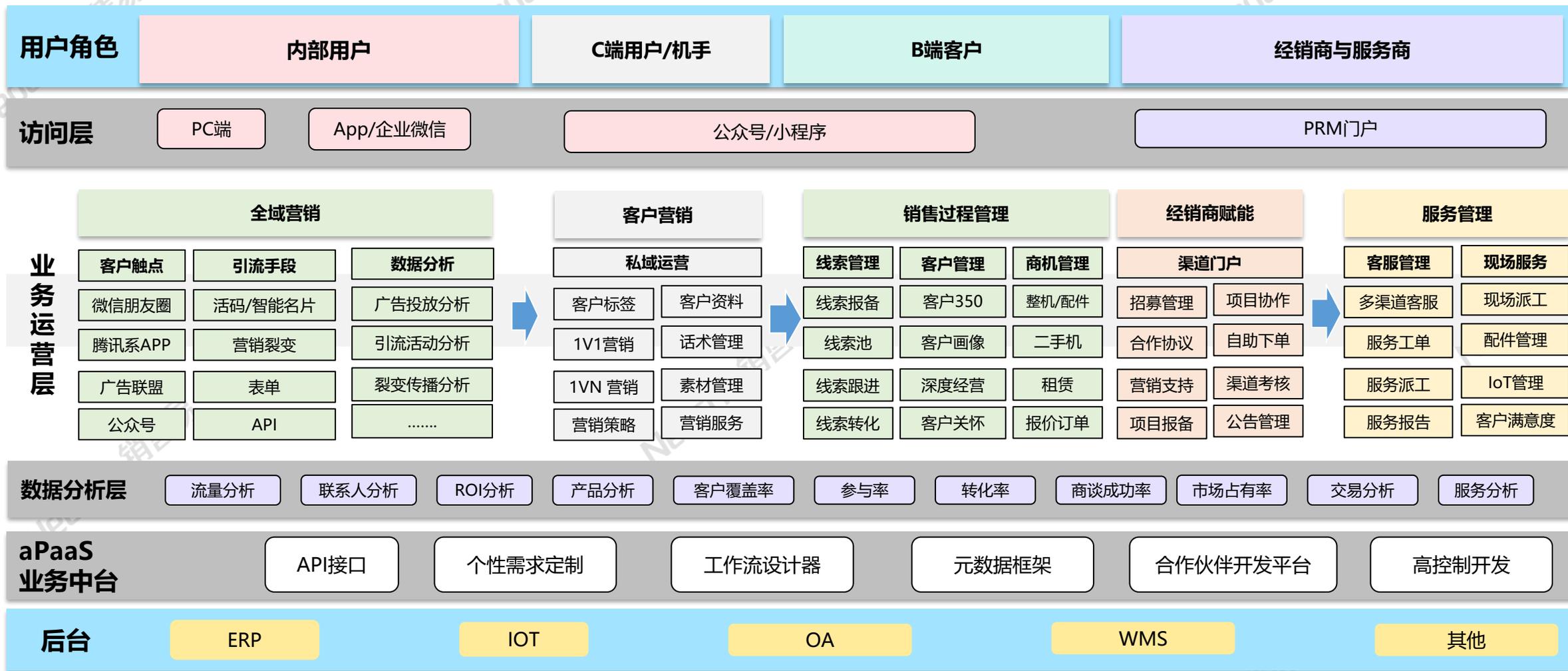
**“价值创造”**

通过营销数字化转型，倒逼后端业务，打通“两网”前后端业务，促进“一云两网”协同合作

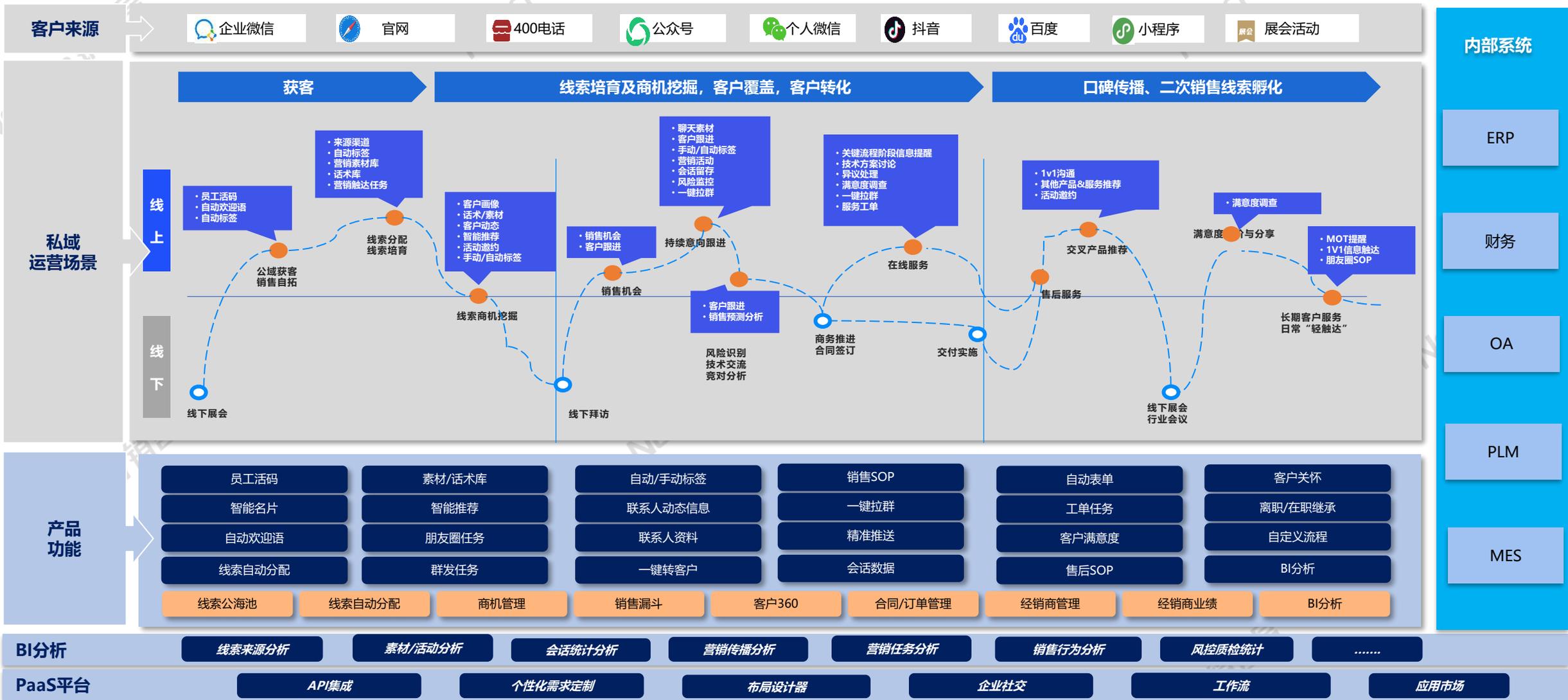
**“价值变现”**

通过营销数字化转型，实现“挖存量、拓增量”，促进业务发展

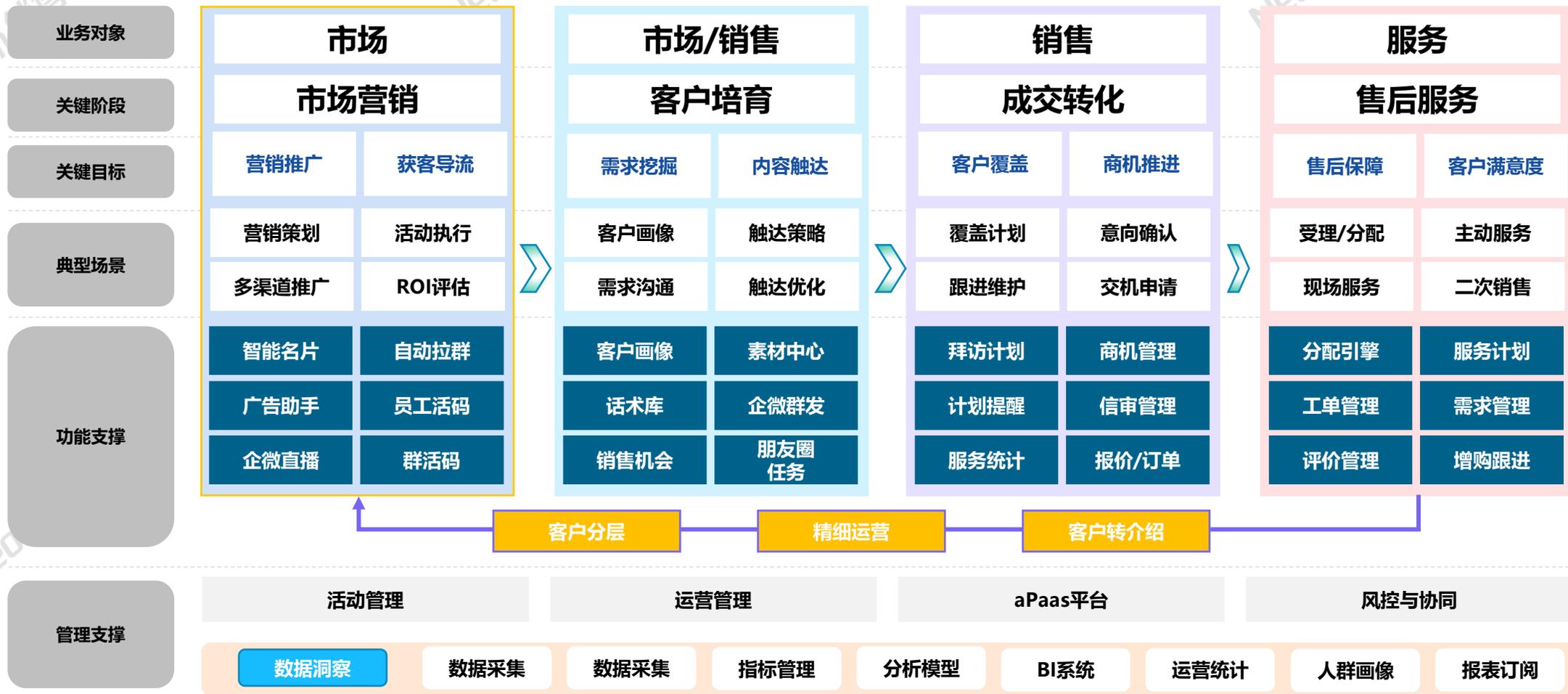
# 全域数字化平台：实现“客户、机手、设备、渠道”全连接，数据驱动业务增长



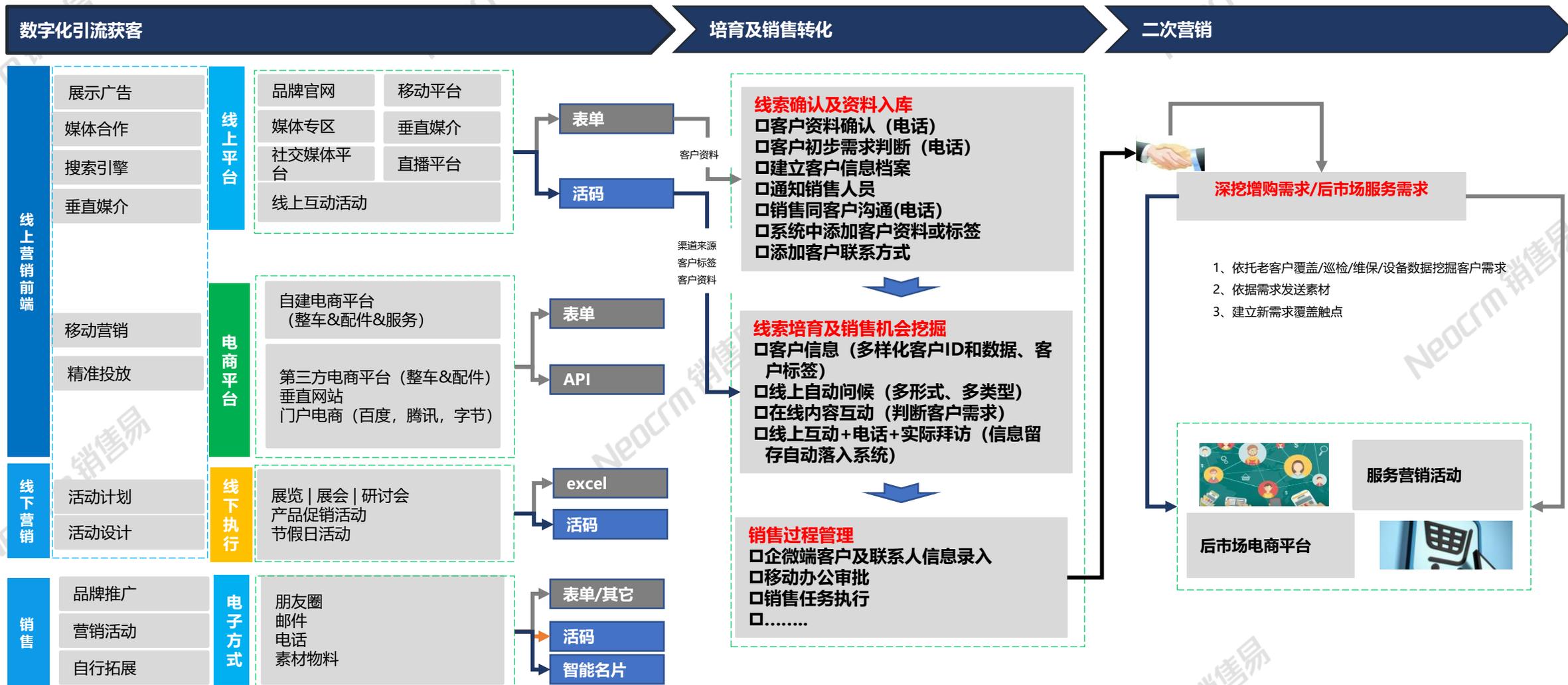
# 营销数字化平台：提供开箱即用的社交化营销能力+PaaS平台提供定制化能力



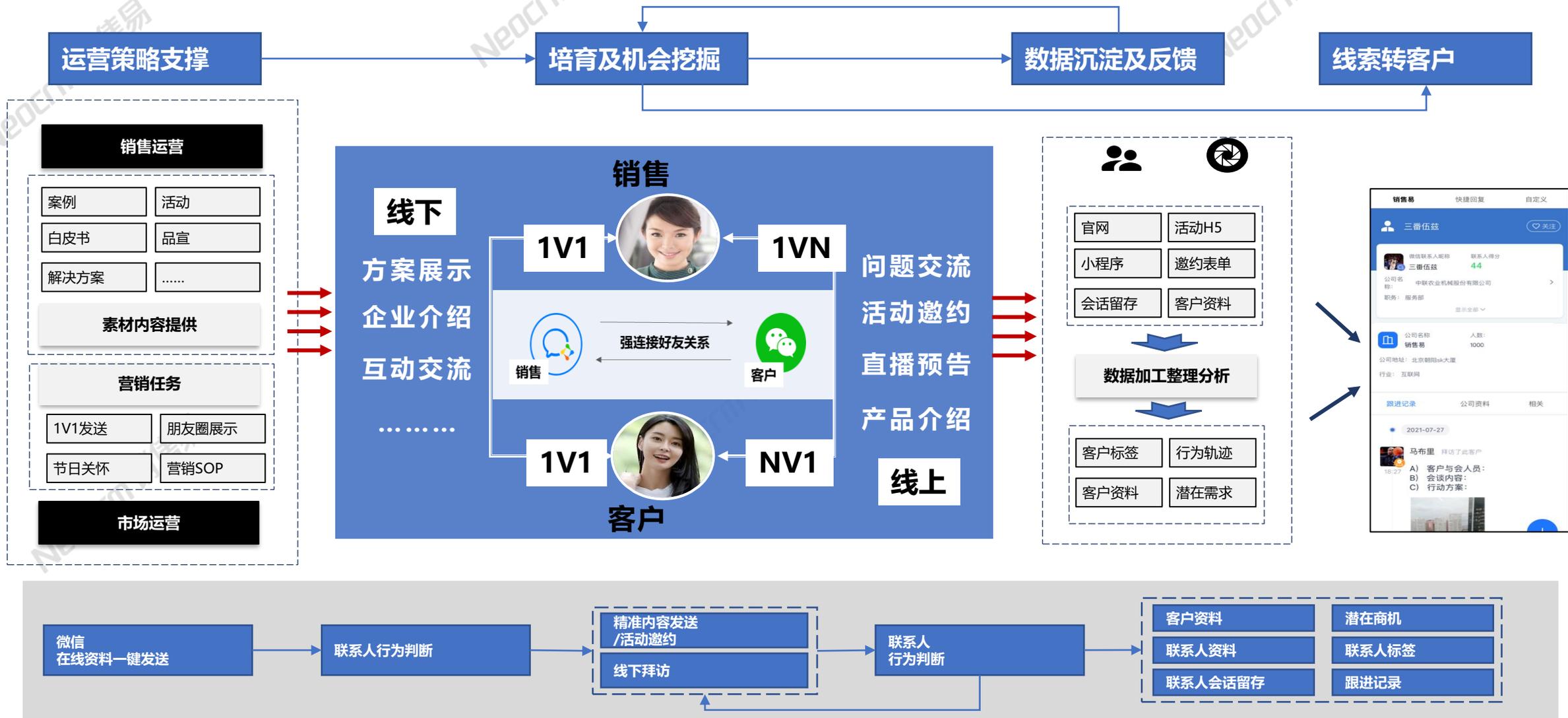
# 针对不同的业务人员及业务场景可提供的支撑



# 获客管理：数字化引流获客，缩短培育/销售周期，提升销售效率

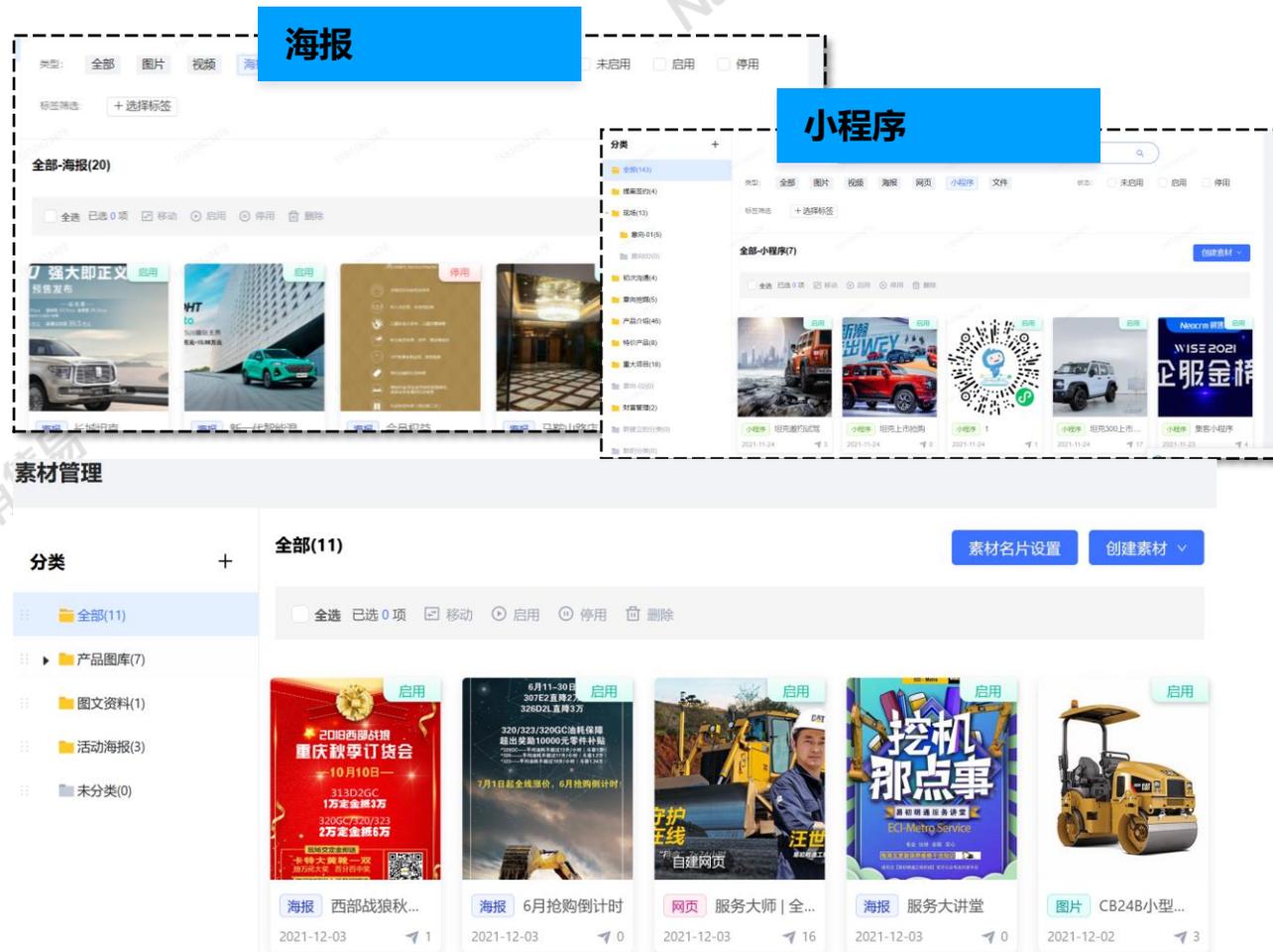


# 线索培育及机会挖掘：实现多部门协同，全流程数据沉淀，高效识别意向机会



# 精准营销：多种内容营销模板，方便区域营销活动快速落地

- 多渠道多类型品牌内容素材统一管理，随时查看和修改，共享品牌数字能力
- 视频、文本、小程序、H5模版、表单、短信



针对不同区域/客户类型/产品类型，制作多种类的营销物料  
如客户交流会，618促销活动，新机推广，老客户售后关怀活动等

# 连接客户：线索客户自动分类，给不同区域输送源源不断的潜在客户

## 客户扫码：系统自动分配匹配的销售人员进行服务

结合多类型营销物料  
多渠道投放员工活码



加好友

加好友



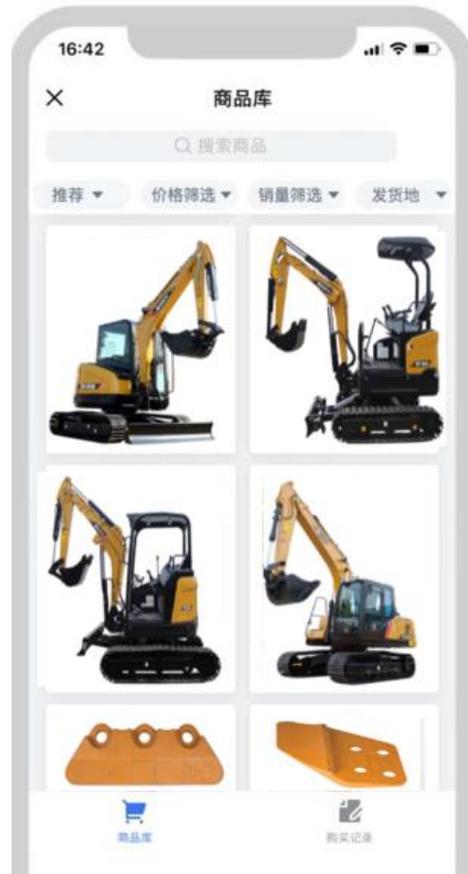
客户标签完善



# 精准营销：营销素材一键发送，并跟进素材内容查看结果，进行数字化展示



聊天中点击即可拥抱海量素材



全类型素材按标签查看搜索



监测/跟进客户是否查看了素材



一键发送素材给正在聊天的TA

# 多样化标签：销售过程中持续沉淀客户标签数据，基于数据进行差异化营销覆盖



标签手动更新



预设规则添加



AI智能



内部系统同步

## 自动标签：

创建活码时自动添加预置好的标签：如来源标签

## 手动标签：

根据沟通内容，销售人员自行选择添加

## 自动标签：

沟通中根据沟通内容，自动添加标签

### 关注点标签

金融政策

服务质量

价格折扣

维保政策

### 来源标签

网站

400电话

市场活动

公众号

直播

线上商场



### 客户类型标签

个体工商户

分公司

个人独资企业

中外合资企业

外资企业

国企

### 行业标签

矿山作业

煤炭工作

道桥施工

市政建设

房屋建设

水利水电



销售人员便捷地添加预设和自定义标签



素材中心的文章、资讯、产品介绍、服务介绍内容等，基于C端客户行为自动添加标签；

联系人满意度调研，调研内容自动添加标签

客户会话中，根据AI语义分析，添加标签

# 线上培育：市场部借助营销任务，助力销售实现营销内容精准触达

## 创建销售任务，量化完成效果，用数字化方式有效管理业务员

- 管理者可在后台创建多类型推广计划，如新机推广、租赁活动、老客户关怀等，并将任务下达给个人，有效提升内部信息传递效率。

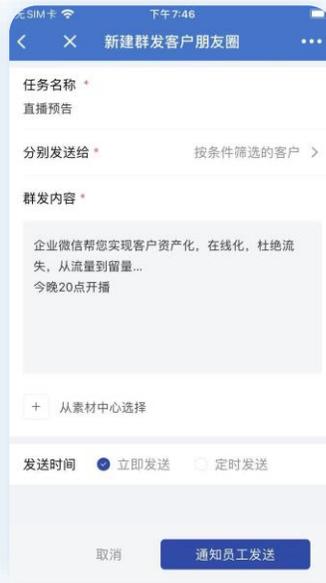
- 支持指派任务给指定个人或部门，通过企微端下发新任务通知，并为执行人创建日程提醒，督促业务员按时完成
- 后台可查看相关数据统计，方便管理者跟进任务完成情况



群发任务



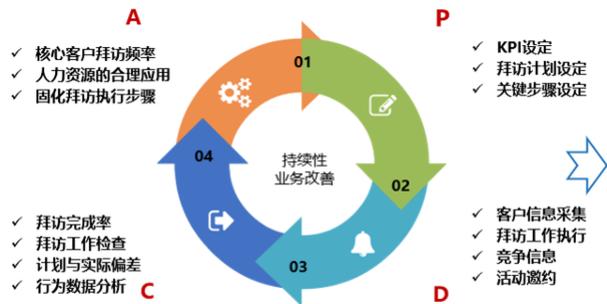
选择群发类型



群发客户/发表客户朋友圈/群发客户群

编辑内容选择全部客户或筛选客户通知员工立即发送或定时发送

# 线下覆盖：基于PDCA理念实现客户覆盖的规范化管理

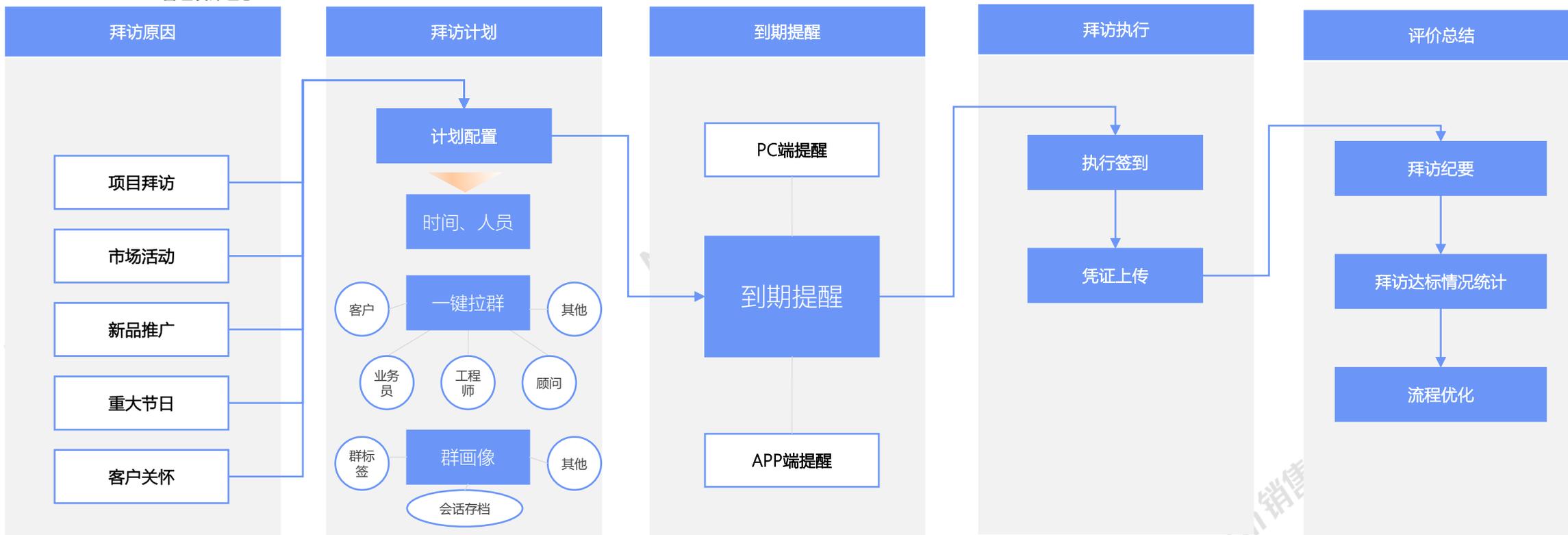


多种客户覆盖行为管理：电话，面访，回访，巡检

任务：上级对销售人员下达具有时效的客户拜访任务

计划：销售人员按照客户清单按照制定拜访清单

管理设计理念



# 企微端高效便捷的创建服务工单

通过微信通道快诉受理服务工单，聊天工具栏一键唤起客服工单，填写完毕提交后自动流转到服务人员



点击聊天工具栏的工单快捷入口



填写工单并附上客诉聊天记录



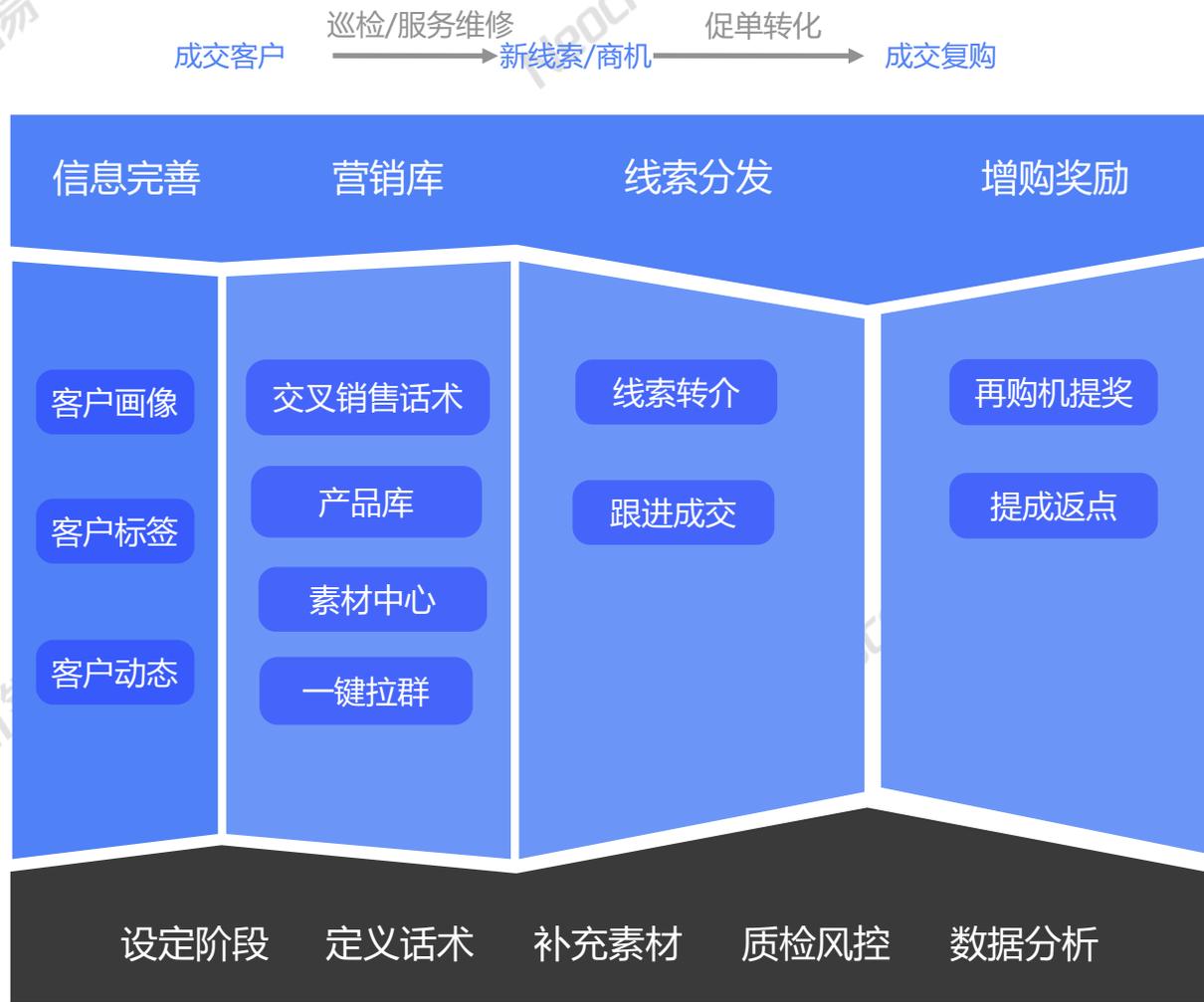
相关人员可查询工单处理进度

# 赋能服务工程师：提供营销辅助工具，洞察客户需求，实现老客户二次销售

服务工程师企微

成交客户

PC后台



交叉销售  
新线索/商机



侧边栏集成丰富销售辅助工具

# 实时监控设备工况，预防式服务，避免设备故障造成生产损失

- 为客户提供及时、个性化服务
- 帮助客户提升运营效率
- 减少客户因停机带来的巨大损失
- 降低定期维护的成本
- 有效配置资源，提高企业收益



工程机械



服务工程师



销售



- **设备预警**  
自动派现场工程师进行预测性维护
- **设备故障**  
自动派现场工程师上门维修
- **服务协同**  
请技术专家协同解决

- **设备开工率高**  
自动生成增购线索供销售跟进
- **设备停工率高**  
消息提醒，有回款逾期风险

# 提供一站式客户运营及销售服务管理工具，助力业务新增长

## 多渠道覆盖客户

### 全渠道客户沉淀

- 活码：嵌入各种场景，客户扫码加好友，将渠道客户沉淀至企微进行统一管理
- 标签：客户加好友/入群，自动加载对应标签，为精细营销做铺垫

## 互动中理解客户

### 客户标签画像

- 客户详情：提供详细的客户画像数据，实时展现客户动态轨迹
- 一键查看客户画像，深入理解和洞察客户

## 精准化营销/服务客户

### 营销服务闭环管理

- 客户营销拜访，及服务的规范化管理
- 精准内容发送：营销素材库弹药、营销任务、群发、朋友圈任务等.....
- 商机跟进，交机管理
- 售后服务管理

# 他们借助销售易实现业绩增长



Neocrm 销售易

Thank you



400-050-0907  
www.neocrm.com