

Neocrm 销售易

后疫情时代，新 CRM

驱动企业高质量增长

李军



销售易解决方案副总裁

01 IT“老炮”：北京大学计算机软件专业本硕，近30年IT行业经历，主要在ERP、CRM、EAM领域

02 CRM信仰者：2007年开始从事CRM，原Oracle大中国区CRM顾问总监、企加云联合创始人、埃森哲ABG董事总经理

03 客户经历：华为、万科、融创、海尔、中国电信、中国移动、华润医药、中国国航、铁道部、神华集团、国网、浙江物产、统一集团等

CONTENTS

“后疫情”时代，新“增长飞轮”

“后疫情”时代，何以为变——在不确定性中寻找确定的部分

一：高质量增长

01

二：无接触工作

02



03

三：企业“出海”

04

四：新国潮、新品牌

何以为要——高质量增长（示例，SaaS行业）

SaaS高质量增长

=

单客经济

X

可规模化复制

X

持续性创新

G_{oal} (ACV)

订阅式收费收入

NDR

收入留存

CAC)

客户获取成本

f

(客户质量* 客户数量 增值服务)

f

(*客户流失 客户升级 客户下调)

f

(营销费用 * 销售费用 服务费用)

Strategy

- **价值型销售**: 客户价值的创造、传递、衡量、迭代
- **客户聚焦**: 聚焦目标行业&客户, 做好客户选择&运营

- **客户成功服务CSM**: 关注客户健康度、忠诚度, 做好客户挽留&满意度运营
- **客户分层SLA**: 划分客户等级, 合理分配资源, 加强自助服务&用户社区

- **流程型组织**: 构建客户驱动的流程型组织, 打造可持续优化、可规模化扩展的销售团队
- **精细化运营**: 沉淀科学销售方法学, 形成一整套数据驱动的、营销服一体化的运营体系

何以制胜——“一体两翼”，内外皆修



何以为知——打造“客户力”的四大要素 CDCA

连接&互动 (Customer connection & Engagement)

- 全客户直连;
- 全渠道互动;
- 个性化、有温度连接;

数据&洞察(Data & Insight)

- 客户是谁? 他有什么行为&偏好?
 - 客户是如何分级分层的?
- 客户体验怎么样? 与我们的关系?



运营&协同(Collaboration)

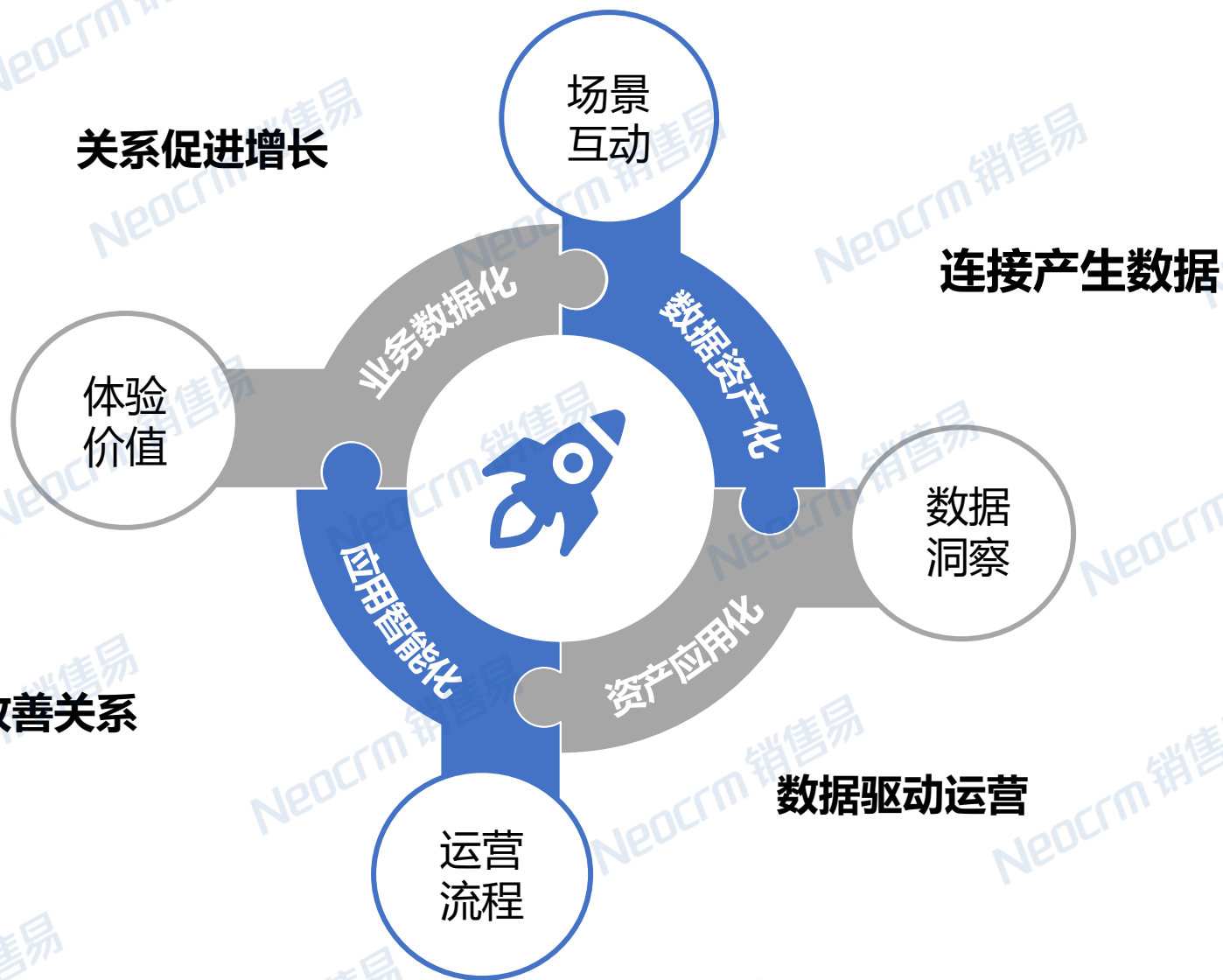
- 一线团队 (铁三角、铁四边) 如何协同?
- 一线与中、后台之间如何协同?
- 如何与客户协同共同创造价值?
- 如何赋能合作伙伴, 一同服务好客户?

流程&组织&人才(Agile organization)

- 如何打造端到端流程
- 组织&岗位的匹配
- 赋能&训战体系

客户力

何以持久——数字化客户运营“增长飞轮”



通过私域运营来打造客户增长飞轮——BC一体化（示例）

传统深度
分销模式

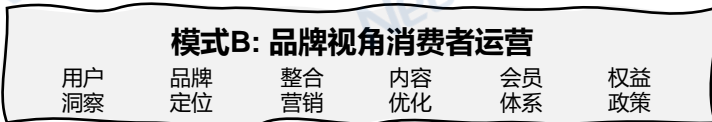


BC一体化深度分销模式

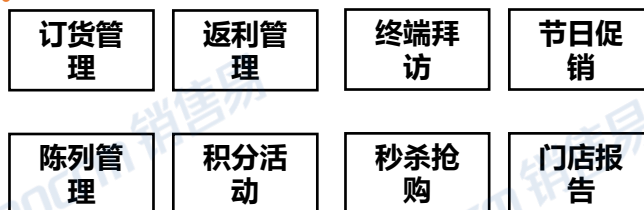
D2C, 品牌直连消费者



D2C, 品牌直连消费者, 直接运营消费者

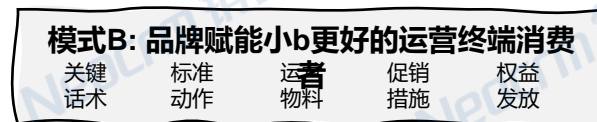


分销渠道实时、在线、准确、透明的渠道数字化管控。



模式A: 以C端运营模式来运营小B, 提升体验及复购频次

赋能小b更好的持续运营/服务终端消费者。

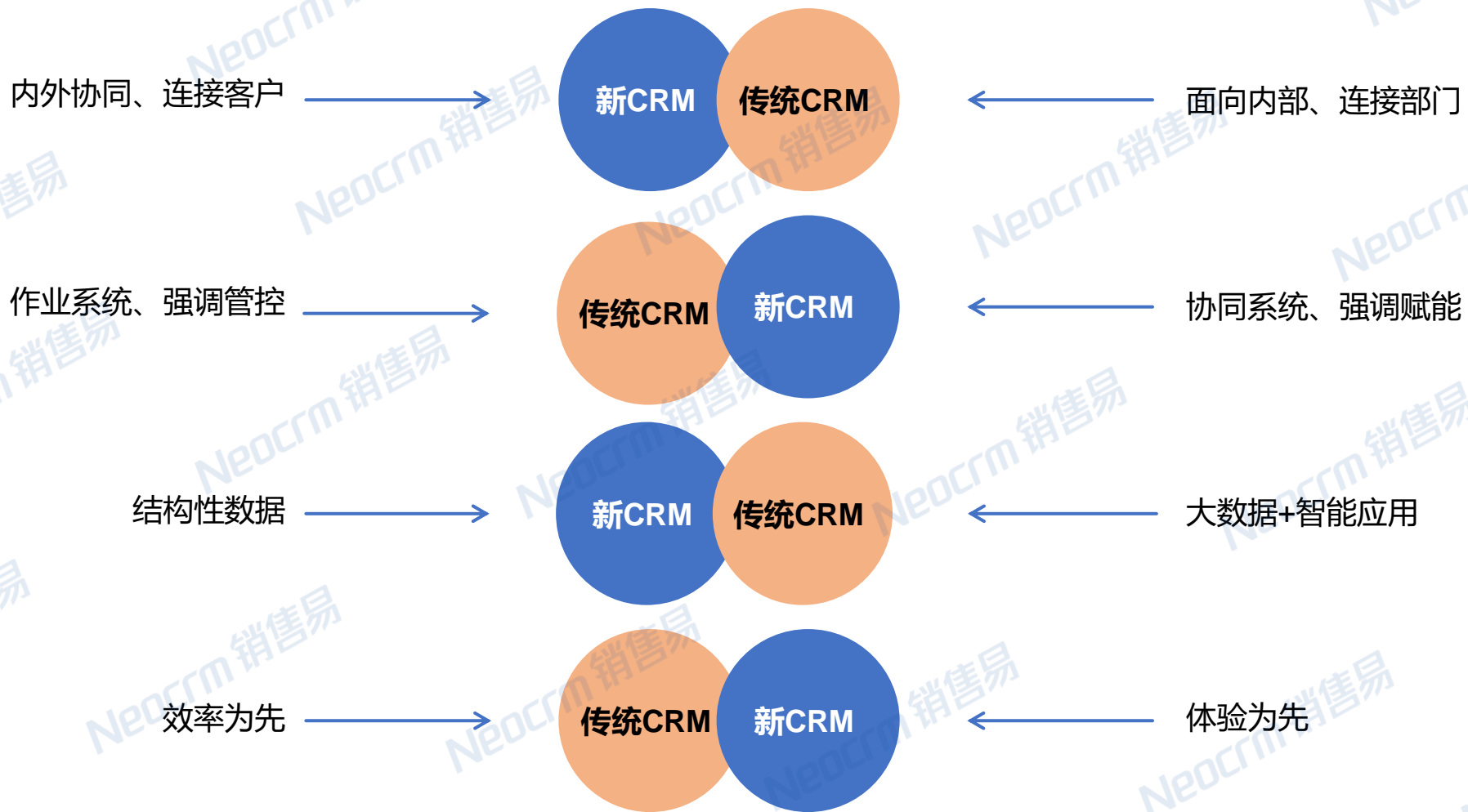




CONTENTS

—
新 CRM、赋能高质量增长

新挑战，新CRM



NeoCRM: 行业化、协同化、一体化、智能化、平台化、国际化

行业方案

高科技行业解决方案

智能制造行业解决方案

现代服务行业解决方案

消费品行业解决方案

...

触点



微信



钉钉



飞书



企微



视频会议



电话



邮件



APP



小程序



Twitter

客户旅程

Awareness认知

Consideration考虑

Acquisition获取

Service服务

Loyalty忠诚

Refer推荐

场景



业务流程管理

营销管理

营销活动

活动活码

H5落地页

自动表单

智能名片

线索管理

列表导入

线索分配

线索培育

公海池

线索转化

客户管理

客户档案

客户画像

工商数据

客户培育

客户分层

商机管理

商机立项

商机阶段

作战地图

业绩拆分

销售预测

报价管理

阶梯定价

组合产品

复杂报价

约束条件

合同订单

合同管理

订单管理

订单交付

应收发票

退货订单

服务管理

服务SLA

服务工单

服务派工

自助服务

服务结算

客户成功

客户关怀

满意度调查

客户投诉

离职继承

客户社区

渠道伙伴

渠道招募

渠道协议

渠道商机

渠道订单

返利&费用

通用能力

客户主数据

联系人资料

产品主数据

区域管理

工作报告

日程

任务

活动记录

企微信群管理

会话数据

朋友圈任务

话术库

知识库

欢迎语

数据池

智能表单

BI分析

客户市场分析

素材/活动分析

线索分析

客户分析

商机漏斗

销售行为分析

客户服务分析

指标体系

.....

aPaaS

API集成

低代码平台

NewUI

沙盒管理

数据平台

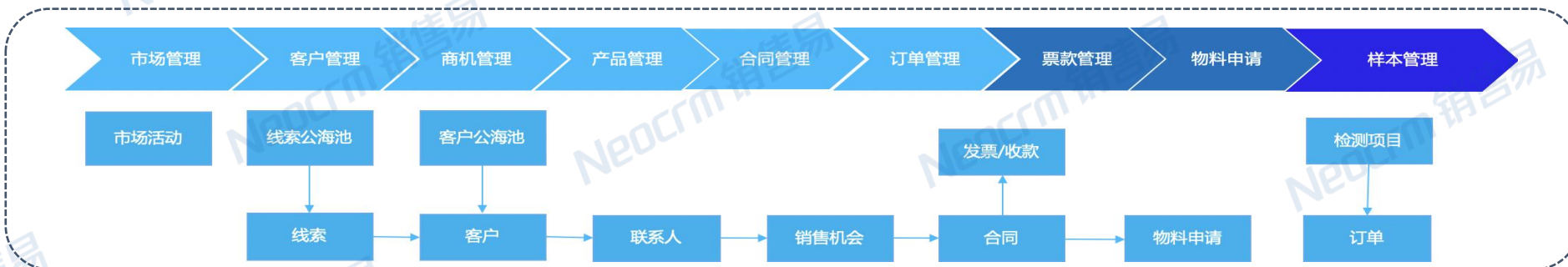
AI平台

① 行业化——例：IVD行业CRM解决方案

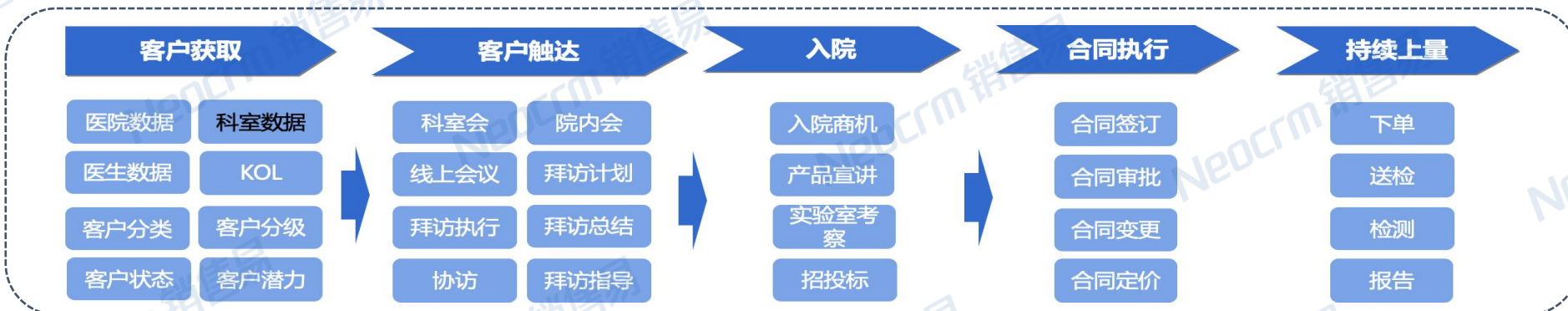
主流程



科技服务业务



临床医学检测服务



设备试剂销售



②协同化——流程型组织的基本单元“铁四角”的协同配合，实现5大价值（示例）



1.全渠道挖掘高价值企业客户

- 精确连接企业客户
- 对客群的LBS、行业、区域属性进行全量分析
- 圈定精准客户进行营销
- 让营销推广只触达你需要的企业画像客群。

2.销售跟进协同化，签约效率高

- 销售进度可视化
- “零”延时快速组建CC4小组，协同打单
- 预测多模型匹配，让销售预测更准确
- 海量产品、动态报价装进手机

3.快速拉通项目无缝推进

- 销售服务的无缝衔接，确保客户的销售、服务、项目数据信息传递“零”误差
- 可以计算人工成本和项目其他成本
- 项目过程文档、项目变更、里程碑回款等都可以做结构化的数据沉淀

4.打造多渠道服务/客户成功/产研快速响应体系

- 实现多渠道服务工单收集及快速分配
- 定制主动服务计划及工单到期提醒、快速派发
- 产品需求/BUG工单快速收集，拉通产研快速响应 客户实现功能排期
- 产品功能埋点监控，获知产品满意度及匹配度

5.可视化运营效果，智能辅助改进

- 预置可视化视图，透视客户全生命周期数据波动情况，指导深度经营
- 借助NPS客户满意度调查洞悉客群健康状态
- 客户流失预警功能，及时提醒干预挽救

③一体化——客户一体化、渠道一体化、流程一体化

客户一体化

例：BC一体化



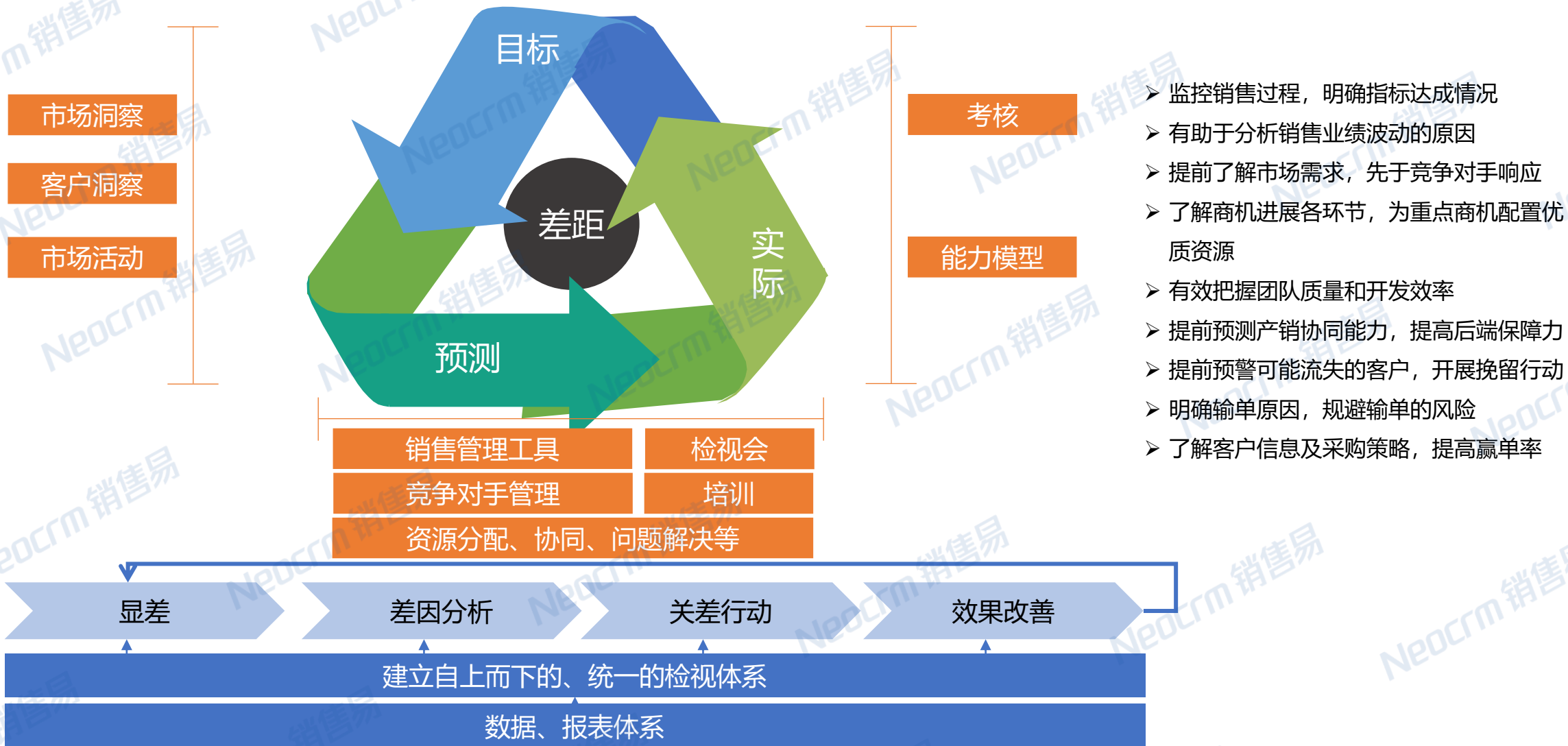
渠道一体化

例：全渠道私域运营

流程一体化

例：营销一体化、销服一体化
业财一体化

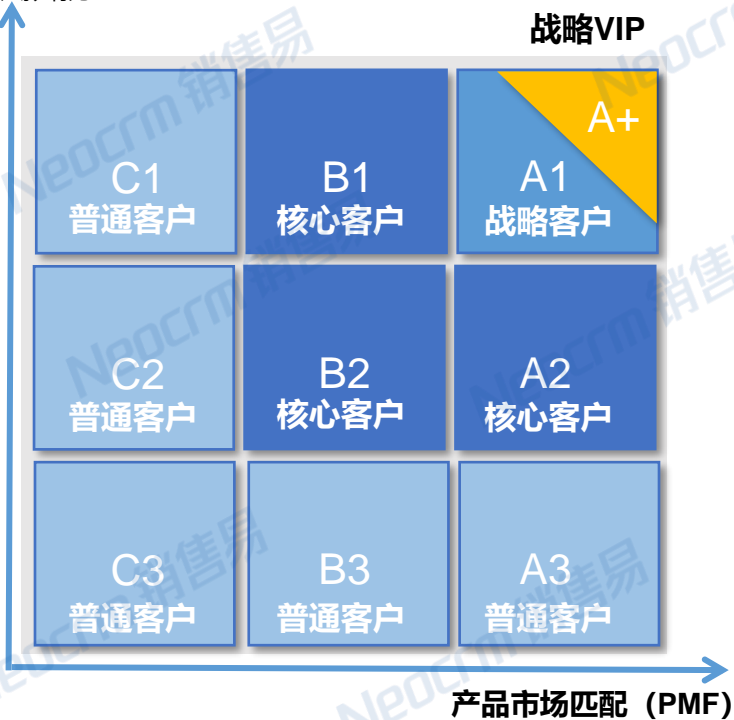
③案例：某高科技公司运用新CRM实现“目预实差”营、销、产一体化管理



④ 数智化——清晰的客户画像&客户分层驱动精准化运营（示例）

人数、营收、影响力

客户综合价值



行业化经营

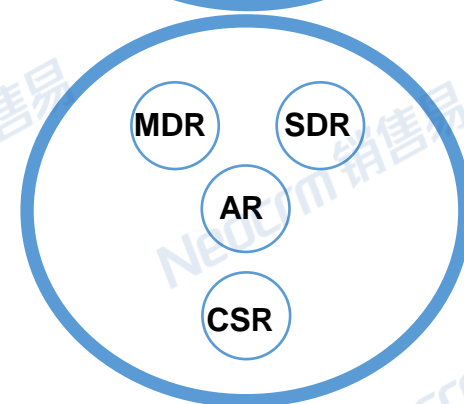
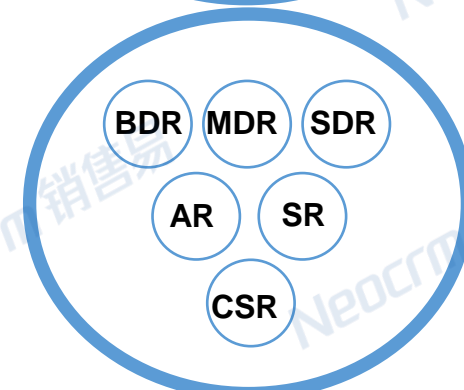
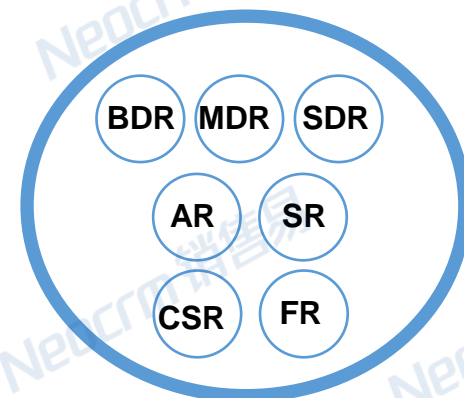
- 获客来源：自拓为主，打造行业标杆，经营圈子
- 客户培育：长线思维，关注行业人脉，培育灯塔
- 客户转化：挑战式销售，方法论+销售工具+方案
- 合同交付：价值交付，重点关注OTD，做标杆
- 客户成功：服务+咨询，行业铁四角共同服务客户
- 售后服务：CSR作为问题的Owner，到SR闭环

区域化经营

- 获客来源：渠道为主，培育生态伙伴，互推商机
- 客户培育：聚焦一、二线城市腰部客户，发展伙伴
- 客户转化：渠道赋能+标准打法+标准方案
- 合同交付：轻量交付，拉动伙伴培育伙伴交付能力
- 客户成功：区域CSR+伙伴共同服务，让利伙伴
- 售后服务：伙伴+CSR+SR

集客式经营

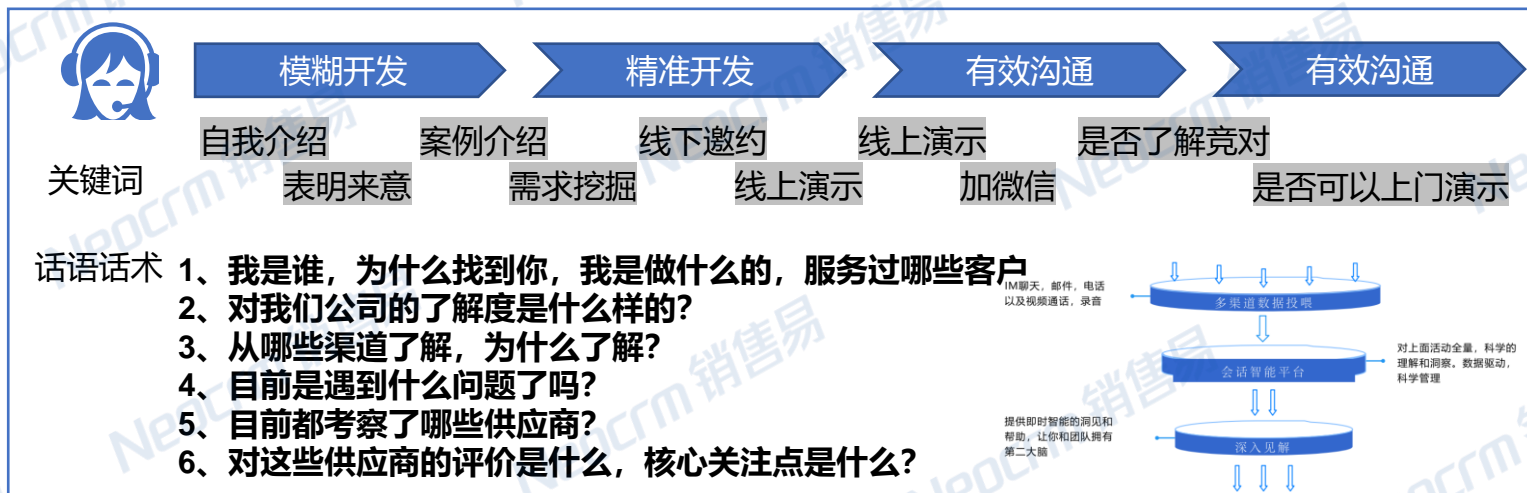
- 获客来源：增长黑客，网销+电销+面销
- 客户培育：AARRR+各节点转化率+工具
- 客户转化：解决方案式销售，客户教育+产品演示
- 合同交付：线上单模块交付，培训，应用手册
- 客户成功：产品使用培训，管理员训练营等课程
- 售后服务：线上技术支持+使用视频+功能QA+Tips



④ 数智化——智能话术推荐，促进高效电销（示例）



线索培育



线索转化



⑤ 平台化——通过aPaaS，支撑大型行业客户的个性化业务场景



公司规模	10万+人	7万+人	4万+人	3万+人
产品模块	销/服	销售	销/服	营/销/服
客户需求	施耐德电气中国区在SPC(关键电源及制冷)业务板块需要提升客服/工单服务响应能力和效率	满足中国区大客户部线索到现金流程需求、渠道伙伴管理需求、业务分析需求,实现对Salesforce的成功替代	短时间内亟需完成CRM软件国产替代,支持覆盖全球19个大区150余个国家的销售管理、服务管理	支撑客户380家店/14个经销品牌的营销/销售/服务全生命周期的数字化,连接车主以精细经营客户,构建有竞争力的企业平台
解决方案	提供 统一售后服务平台能力和解决方案 ,通过PaaS平台和CS+FS产品,支持70%以上功能快速配置,高效替代客户原有Salesforce的相关产品	提供 基于客户业务流程的企业CRM系统 ,通过CRM业务中台和数据集成,实现 销售自动化、伙伴及客户高效管理、智能业务分析 等相关功能	提供 基于PaaS平台的国际化销服一体解决方案 ,打造客户资源池,有效管理各级经销商,支持客服多渠道接入,无缝集成ERP,高效替换原有Salesforce产品	提供基于客户生命周期的 营销服一体化产品和解决方案 ,售后服务切入连接客户-高效触达-经营转化,打造差异化竞争壁垒的 创新能力平台

PaaS平台能力支持

元数据模型驱动业务扩展
自定义业务实体、便捷权限和流程管理、灵活UI框架

代码开发支持个性化应用
低代码开发支持复杂业务场景应用, CICD保障高质交付

高效API集成实现无缝连接
提供多类API,支持内部灵活查询和外部高效调用及集成

高性能和高可靠安全保障
沙盒管理支持开发环境隔离,支持动态数据扩容和高并发

⑥ 国际化：帮助中国企业扬帆出海，为全球客户服务

■ 国际化产品能力帮助中国企业出海



多语言

公司级和用户级语言设置
翻译工作台



多场景

公司级和用户级位置设置
语言区域设置支持数字、日期格式等



多货币

公司货币设定
激活/停用货币
外汇兑换率设置



多时区

时区设置
数字化格式
日期格式化



多地图

中国、海外支持不同的
地图来展现客户、区域
和服务情况



邮箱服务

活动日历等支持与Gmail、
Outlook等邮箱集成

多数据中心部署

新加坡拥有世界十大高速网络体系结构之一，
在东南亚拥有顶级存储容量，并拥有大量出
口带宽以确保全球访问速度

访问加速服务

与网宿科技合作，大幅改善全球网络接入体验，
从而优化IP传输质量和云应用服务质量。

AWS直接链接

AWS Direct Connect可用于将中国大陆的AWS数
据中心与新加坡的AWS数据中心连接起来，以优
化中国组织与全球各地的连接效率。

社交应用多渠道对接



CONTENTS

—
提问&回答

3

Neocrm 销售易



专家夜话

后疫情时代

如何实现业务高质量健康增长



关注销售易官方微信号
获取更多行业信息



添加课代表企微
讲义、回看视频及更多干货等你来领