

## 聚焦行业，深耕细作。

深度行业洞察和资源，激活您的数字销售，帮助您从激烈的市场竞争中脱颖而出。

### 零售行业CRM

#### 背景介绍

零售行业目前面临营销模式转变，客户数量及业务增长，而很多企业还在手工作业，无法对公司数据进行细分、统计。阻碍了企业改进策略、提升竞争和盈利能力。因此，零售企业迫切需要建立一个以客户为中心的自动化系统平台，来统一管理公司各渠道客户信息，提升公司整体销售水平和业务运营能力，做到精准营销。从而全面提升企业核心竞争力。



#### 业务挑战

- 基础数据：客户、产品、订单等基础信息更新不及时，难以维护；
- 门店管理：各地门店分布量大，无法对每个门店进行精细化管理；
- 会员管理：无法集中管理多渠道会员信息（门店会员、微信电子会员等），无法有效利用微信平台运营客户资产、无法增加客户黏度及二次销售的机会；
- 营销活动：无法按照客户的属性组建线上线下联动的营销活动，不能有效地评估营销活动的ROI；
- 部门协作：相关联的部门（营销中心、服务部门等）的信息资源无法有效共享，信息之间传达存在重复劳动、信息偏差、传达不及时等隐患；
- 精准营销：被动的销售模式，等待客户上门，无法精确化营销，主动推送服务；
- 售后服务：无法有效及时掌握客户对产品的反馈，不利于对问题进行统计分析，无法对服务处理状态进行有效跟踪。



### 怡海提供的CRM解决方案



#### 1 整合全渠道销售数据，完善会员管理体系

借助Salesforce系统平台可以传输和整合前端采集的客户信息。集中保管与客户有关的所有方面的记录，其中包括各渠道的销售活动、订单、客户沟通内容以及社交会话等内容，对客户进行360°全方位的了解，以便及时地为不同需求的潜在客户和会员提供个性化服务。让他们在各渠道都可以获得更好的体验，增加客户忠诚度，实现全渠道丰富营销。

#### 2 紧密贴合行业，专为零售行业设计

该方案预置了很多零售行业的通用功能，如会员管理、门店管理、产品管理、订单管理、营销活动管理等，完全按照该行业的业务属性设计，同时系统还允许灵活的扩展和重新配置，以重新设计不符的流程和增加个性化的功能。



#### 3 灵活拓展，系统随需而变

面对竞争激烈及快速变化的市场，能够灵活快速地根据市场的变化而调整业务流程成为获取竞争优势的关键，系统在标准的行业架构基础之上也提供了灵活的业务扩展功能，可以非常灵活有效地增加新业务功能或者调整原有业务功能。支持与官网、线上网店、ERP、OMS、门店POS系统、微信公众平台、短信、Email等实现无缝集成或对接。

#### 4 协作的工作平台，变革传统的工作方式

基于Chatter的社交工作模式，完全变革了传统的沟通方式，它将沟通与协作变成一个具有实时、聚焦、主动、自动、分享与沉淀等特点的过程，这会重新塑造企业的沟通与协作文化，为企业的战略转型打下基础。如企业员工可以随时创建一个大家都关注的主题和事件，大家可以围绕该问题一起探讨和沟通，直至问题解决，所有的过程信息及方案都会沉淀在系统的知识库中。



#### 5 门店管理

运用Salesforce可以及时的为门店提供总部诸如打折、新品发布等信息，门店可以运用Salesforce系统在线下单，向总部订货、库存、物流等信息都可以及时的在线查看到。而总部在Salesforce的帮助下甚至可以预测门店的销售情况，及时为各家门店备货提供主动服务。

#### 6 数据的实时分析及监控

基于系统里的数据，Salesforce可以轻松创建报表和仪表盘，实时反馈当前的业务运营情况。对于门店来说，可以对客户的历史购买情况，包括价格区间、种类、购买方式进行分析，从而得出客户的消费偏好，商品使用偏好等，从而对客户进行主动精确化的营销。对于市场与营销部门来说，可以对产品的销量情况进行分析、诸如销量、购买群体等进行分析，从而判断此商品是否有继续销售的价值，或者是否应该进行打折处理等。对于售后部门来说，可以实时的了解到客户投诉或者维修的数量、处理进度等。

