



新能源汽车行业解决方案

广州市蓝岭信息技术有限公司
Bluelinksys Technology Co.,Ltd
www.bluelinksys.com

目录

-  新能源汽车行业发展背景
-  新能源汽车行业发展挑战
-  新能源汽车行业解决方案
-  新能源汽车行业客户案例
-  蓝岭公司介绍



新能源汽车行业发展背景

发展新能源汽车是国家战略

汽车产业是我国国民经济的重要支柱产业，在国民经济和社会发展中发挥着重要作用。目前我国汽车主要以汽油、柴油为燃料，随着汽车产销量及保有量的迅速增长，燃油汽车带来的能源紧张问题也更加突出。基于能源结构安全和环境保护压力，发展节能环保的新能源汽车已成为迫切需求。相较于传统燃油汽车，新能源汽车在能源来源、尾气排放等方面具有明显优势。同时，新能源汽车也是我国汽车产业转型升级的一个突破口。目前全球新能源汽车技术路线还有多种选择，知识产权的壁垒尚未形成，国际标准在制定，规模化生产正在酝酿，竞争格局尚未确定，这一切为后发国家和企业提供了技术追赶的机会。发展新能源汽车是促进我国汽车产业转型升级、抢占国际竞争制高点的紧迫任务，也是我国由汽车大国迈向汽车强国的必由之路。

近年来，国家各部委和地方政府积极行动，出台了一系列政策、机制，推动了新能源汽车的快速发展，不断壮大市场主体，激发新能源汽车市场活力。2015年起，中国新能源汽车产销量首次位居世界第一;2018年，中国率先把新能源汽车上升为国家战略;2018年，全球主要国家新能源汽车销量超过214万辆，中国销量达到125.6万辆，占中国新车销售比例达4.5%，中国新能源汽车产销量连续4年居世界首位。我国新能源汽车产业正在进入加速发展的新阶段，中国新能源车走在世界前列，创新成果全球瞩目。创新技术驱动助力新能源汽车产业迈向绿色可持续发展。分析指出，中国目前已率先建立起全球最完整的新能源汽车生态体系，驶上新能源发展“超车道”，为经济增长注入强劲新动力。

在整合创新技术应用方面，新能源汽车成为汽车行业的“排头兵”，随着5G通信、北斗导航、传感技术、智慧交通、能源基础设施等相关技术和产业优势的日益增强，未来几年，智能网联和自动驾驶技术有望迎来快速发展。



新能源汽车行业发展挑战

中国新能源汽车行业发展挑战分析

随着新能源汽车财政补贴政策逐步退出，在市场竞争加剧的环境下，如何保持新能源汽车产业来之不易的成果，保持行业健康持续发展，是当前和今后一段时间所面临的挑战。同时，在中国新能源汽车市场的拉动下，众多国际汽车企业都在新能源汽车领域加速推进，从2019年开始，将有越来越多国外新能源汽车产品进入中国市场，国内新能源汽车市场竞争将更加激烈。

对此，工信部表示相关部门正在抓紧研究制定2019年补贴政策，总的原则是在确保2021年补贴全部退出后，产业不发生大的波动，分阶段释放退坡所带来的压力，防止一次退坡坡度过大，带来大起之后的大落。同时，未来在政策方面将会统筹协调、综合施策，推动新能源汽车产业高质量发展。着力推动解决充电桩进小区难、地方保护等突出问题，推进汽车与能源、交通、通信产业的融合发展。此外，完善以企业为主体、市场为导向、产学研深度融合的技术创新体系，提升动力电池性能和整车智能化水平，加快推动燃料电池汽车关键技术研发及产业化。

在政策强有力的推动下，新模式、新体系、新技术等创新因素正在不断加速新能源汽车产业的发展。据了解，共享出行的新模式正在改变和推进着新能源汽车的发展，电动车加互联网加自动驾驶搭配为再造城市交通体系开拓了新的视野。共享汽车以不同的方式满足不同人群的出行需求，越来越受到消费者欢迎。同时，跨界技术和造车新势力的加入也增强了新能源汽车产业的创新活力。互联网造车新势力的进入给汽车变革注入了新的基因，带来了新的理念、新的技术、新的商业模式。

工信部日前发布了《车联网(智能网联汽车)产业发展行动计划》，明确到2020年车联网用户渗透率达到30%以上，联网车载信息服务终端的新车装配率达到60%以上。而车联网等技术的不断提升也在推进着新能源汽车在经营模式等方面的创新。中国信通院政策与经济研究所表示，车联网产业是汽车、电子、信息通信、道路运输等行业深度融合的新型产业形态，涵盖技术、应用、产品、标准、基础设施等多个方面，同时需要管理体制的协同、部委与地方的协同，因此做好协同是车联网发展非常关键的一点。

今后两年是我国新能源汽车产业由政策驱动向市场驱动过渡的关键时期，如何度过这一爬坡过坎的阶段，国家出台完善相关产业政策是一个重要方面，更重要的是，要依靠科技创新，不断巩固和提升我国新能源汽车产业的核心竞争力。



新能源汽车行业解决方案

总体目标

通过Salesforce，建设汽车行业企业以客户为核心的业务支撑平台

业务支撑

- 1.为汽车行业企业提供面向客户的整体营销、服务体系建设，提供平台支撑；
- 2.为客户提供健全的开放渠道，增加多个触点，提高品牌效应与客户的满意度。

管理落地

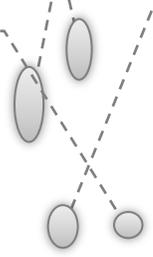
规范营销、服务体系管理流程，协同各部门工作推进，减少成本浪费，增加资源使用率。

风险控制

通过业务支撑平台标准化的管理方式，合理利用资源，内部协同各部门，外部增加与客户的多渠道的互动，有效的减少信息流通不畅、客户需求不明确、品牌影响等问题把风险控制在接受范围。

持续发展

汽车行业企业必定会随着业务增长，在不同阶段有着不同的需求，而此时需要一个平台能够随着汽车行业企业业务变化，Salesforce为汽车行业企业长远的发展提供支持与服务。



汽车行业企业未来整体CRM平台



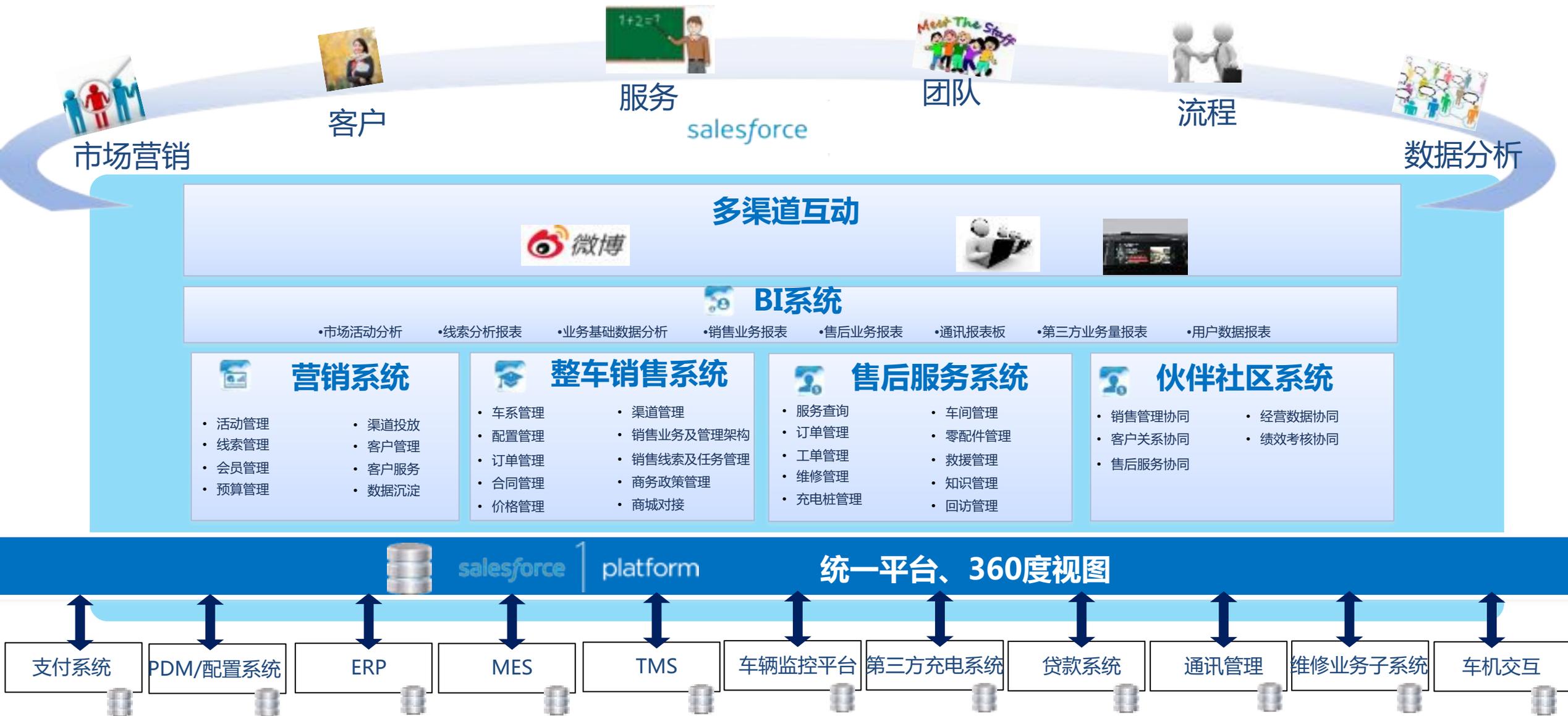
从市场到销售到售后，乃至自定义应用
完整的客户关系管理解决方案平台

跨越整个客户生命周期1对1的旅程

连接任何渠道，支持任何设备

开发可扩展的平台，完善的生态圈

系统架构设计(建议)





五个关键的转换支持赢得客户



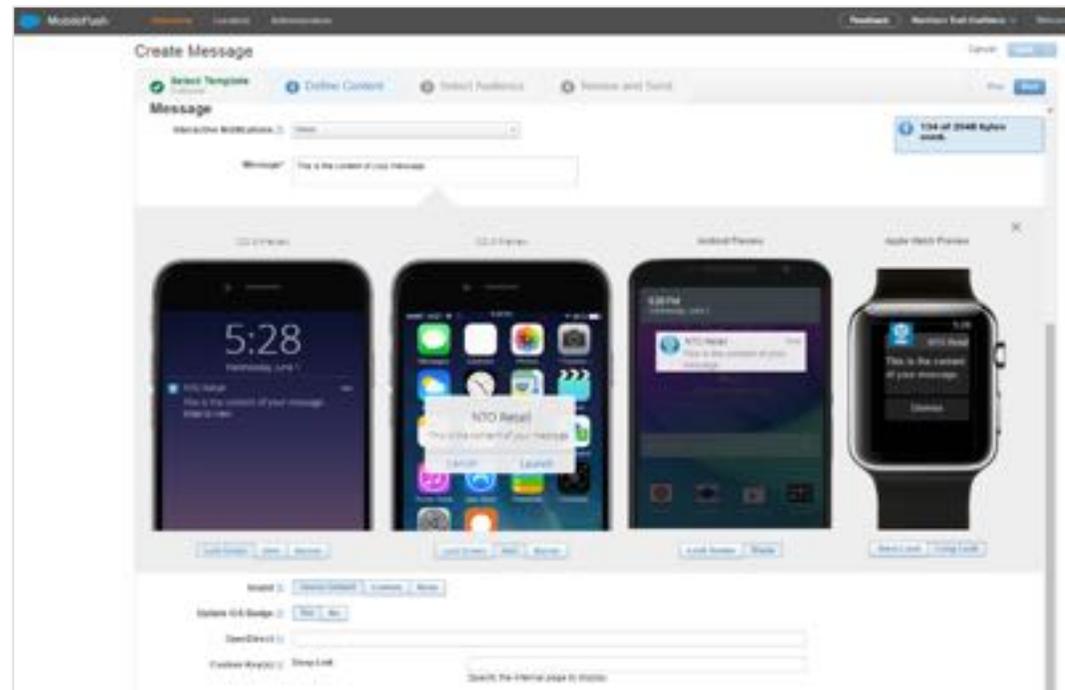
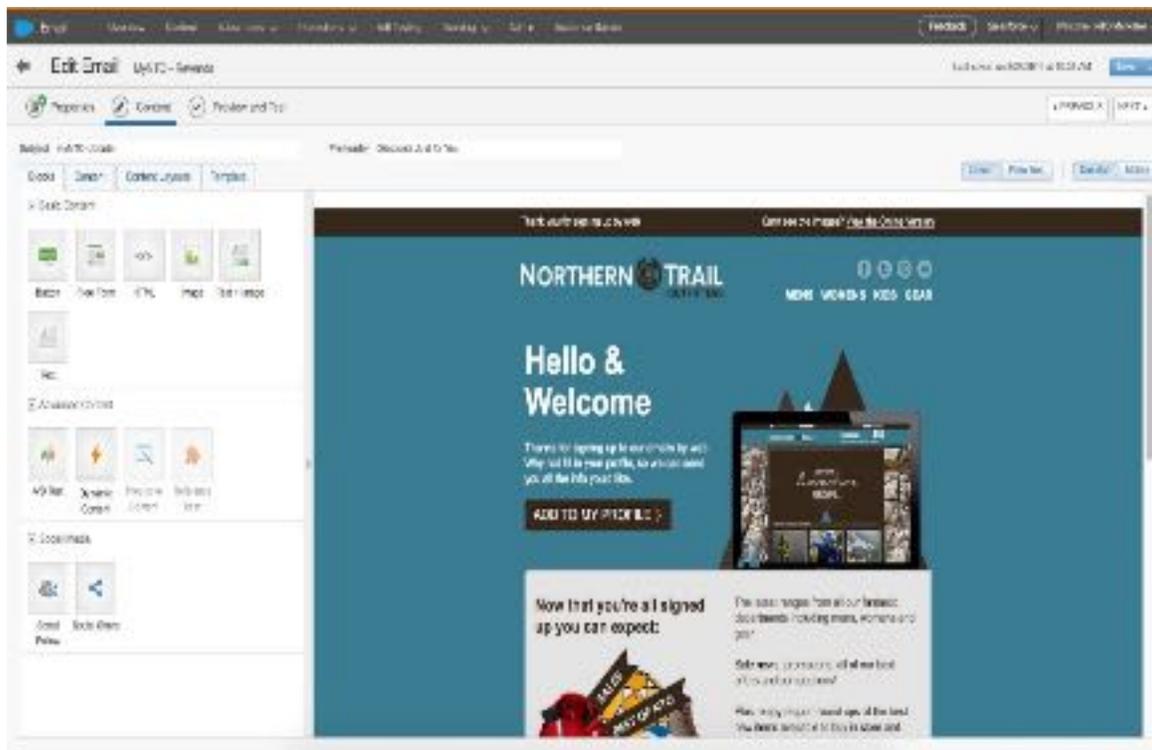
- 在一个**平台**展示数据，并提供用户360度的视角，以支持销售、营销、存储和服务专业人员
- AI**的进展有助于您发现相关的见解，预测未来的行为，推荐下一步的行动，并自动化任务。你可以理解哪些客户是目标，何时瞄准他们，以及在什么渠道提供什么
- 旅行**可以自动化一系列的智能互动，以适应每个购物者的情况，以推动接触，转换，并最终忠诚。它以大规模的力量进行1:1的营销
- 移动**，可以随时随地与顾客建立联系，并提供一个平台，将丰富的顾客或产品洞察力交给每一位员工
- 速度**，你能跟上今天购物者的速度。凭借云的力量，你从“跟得上顾客”发展到注重购物者愉悦的创新。



支持用户批量筛选，支持批量用户内容投放

邮件营销

电子邮件营销策略拖放内容轻松创建电子邮件
预定义的事件触发器，可以在客户生命周期中随时自动发送相关消息



短信营销

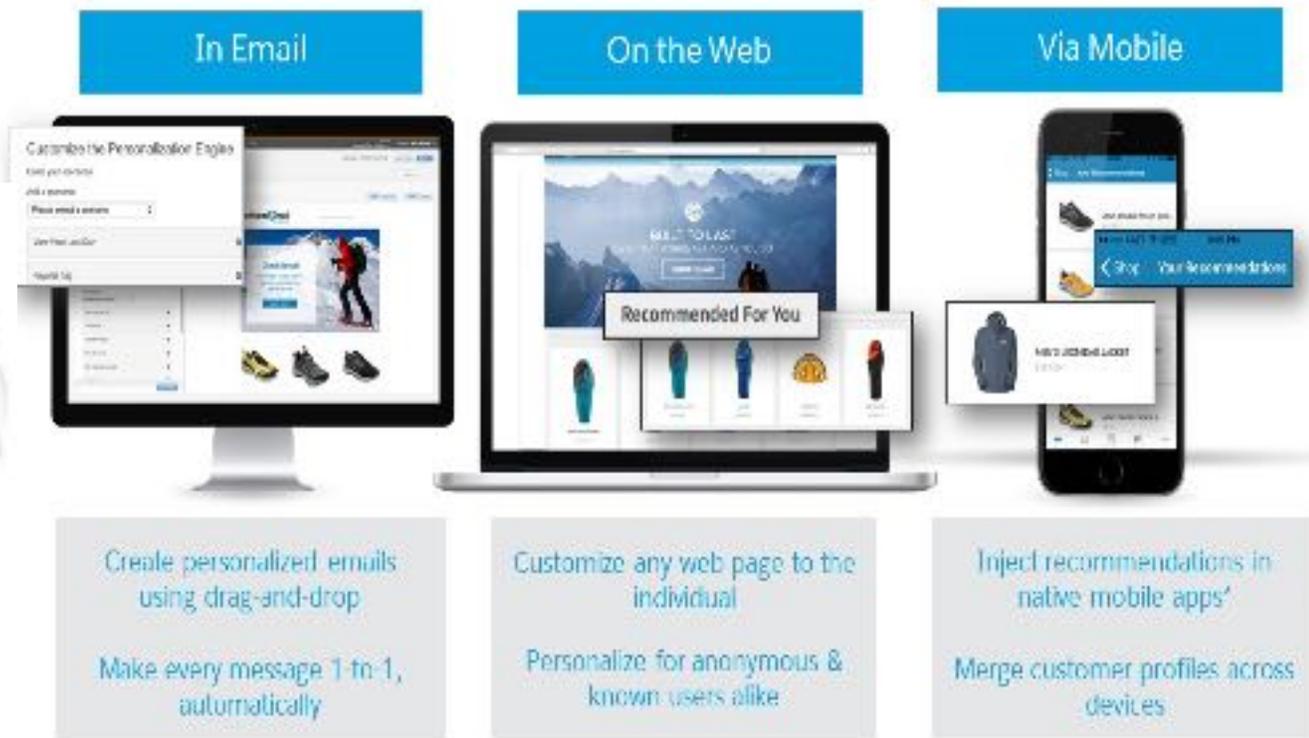
基于跨渠道的客户数据，创建基于位置的推送信息，鼓励应用程序的使用，提高ROI

精准营销

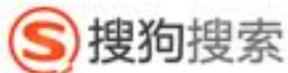
预测和个性化的体验



爱因斯坦建议通过提供产品、内容和提供与客户相关的优惠，为客户创造真正个性化的体验。爱因斯坦实时观察消费者的行为，倾听明确的反馈，建立偏好的概要，分析人群的特征，了解顾客的偏好。它根据成熟的算法对下一个最好的内容进行预测，然后提供最有可能增加参与和转换的预测内容或产品推荐。



通过简单的拖放工具，您可以轻松地对不同场景进行调整，并创建有预见性的内容。通过营销云软件开发工具包，使用相同的功能，在您的多种应用程序，提供个性化的呈现。



舆情监听

发布：

用户可以在跨频道和近实时的范围内创建和发布内容

用户交互：

通过分类和工作流，批量处理舆情问题

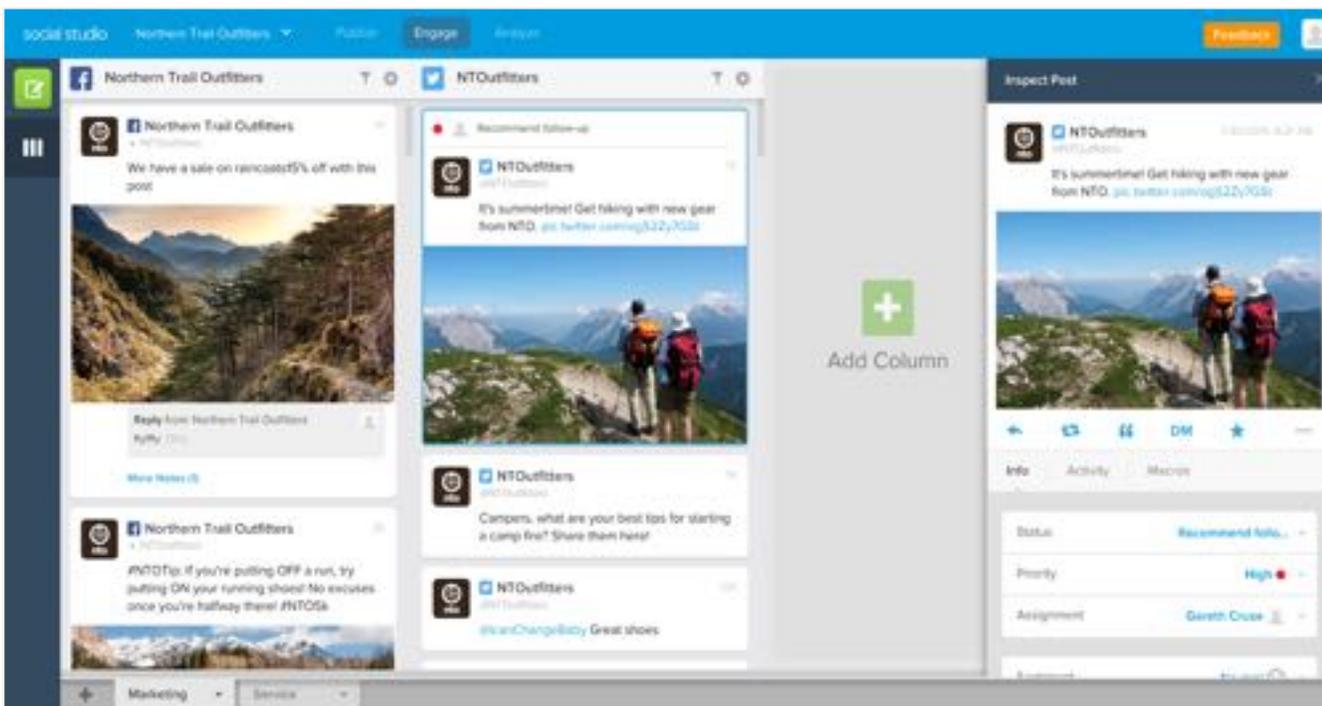
分析：

使用系统工具，分析关于公司、产品和竞争对手的对话

对接：

已经与所有主要的社交网络渠道对接：
如：脸谱网、推特、LinkedIn、Instagram、Pinterest、谷歌+、YouTube

可对接：新闻评论、搜索引擎、垂直媒体、论坛、博客等



营销系统设计方案

场景 1：潜在客户管理—营销推广

- 试驾申请，同步至Salesforce，生成试驾信息（线索），客服人员按照规则分配至各个网点

试驾申请

姓 张

名 奇峰

电话 18313202

电子邮件 qf@com

城市 北京

公司 公司

The screenshot shows a Salesforce CRM interface with a navigation bar at the top containing '主页', 'Chatter', '仪表盘', '市场活动', '潜在客户', '试驾管理', '报价单', '订单', '资产', '交车', '公务用车申请', '调拨单', '交车计划', '发运单', '访客统计', '客户', and '销售回访'. Below the navigation bar is a search bar and a user profile 'admin'. A message banner reads: '您可以单击下面的“打开日历”链接，以便在列表下方显示日历的视图。然后，可以将记录从列表拖动到日历上的时隙位置，从而创建与记录相关的事件。 新! 了解详细信息! 不再显示此消息'. Below the message is a section for '12. 今天的线索' with options to '编辑', '删除', and '新建视图 | Mass Editor (Chrome Extension)'. A table of leads is displayed with columns: '操作', '名称', '手机', '公司', '州/省', '电子邮件', '潜在客户状态', '创建日期', '所有人别名', and '所有人未读'. The first row is highlighted with a red box.

操作	名称	手机	公司	州/省	电子邮件	潜在客户状态	创建日期	所有人别名	所有人未读
<input type="checkbox"/>	张奇峰-奇峰	18313202	新一天公司		zhangqifeng@qf.com	待下发	2018-4-6	admin	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	张奇峰	18313202	-			已转化	2018-4-6	admin	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	李国栋	1234	-			已转化	2018-4-6	admin	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	建设集团	1502	-			已转化	2018-4-6	admin	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	望岳集团	1423	-			已转化	2018-4-6	admin	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	德科集团	1524	-			已转化	2018-4-6	北京大客户经理	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	赵天文	1345	-		1345@qf.com	已转化	2018-4-6	北京销售顾问A	<input type="checkbox"/>

营销系统设计方案

场景 1：潜在客户管理—潜在客户培育，致电客户，展厅参观

线索跟进

任务信息
主题 | 打电话给客户 | 阶段 | 首次联系 |
状态 | Open | 优先级 | High |

时间信息
开始时间 | 2018-4-6 下午10:05 | [2018-4-6 下午10:05]
结束时间 | 2018-4-6 下午10:20 | [2018-4-6 下午10:05]

其他信息
类型 | 电话联系 |
处理内容 | 电话联系客户，介绍了一下车的情况，客户有意向来试驾。 |

保存 返回

线索阶段

已收到/已创建 → 首次联系 → 参观展厅 → 试驾预约 → 到店试驾 → 生成订单 → 签约成交 → 完美交车 → 销售回访

手机 | 1831 | 工厂/网点线索 | 网点
名称 | 张奇峰 奇峰 | 线索类型 | 个人客户线索
性别 | 男 | 潜在客户来源 | 官网
购车预算 | 意向购车时间 | 1周内 | 意向试驾时间 |
意向购车时间 | 1周内 | 试驾试驾 |
线索级别 | H | 预售 |
备注 | 备注 | 复活线索 |

线索跟进状态

阶段 | 参观展厅 | 首次跟进时间 | 2018-4-6 下午10:08
潜在客户状态 | 待下发 | 首次到店时间 | 2018-4-6 下午10:10
首次试驾试驾时间 |

客户基本信息

电话 | 城市 | 北京市
电子邮件 | qifeng@qq.com | 省份 | 北京市
所属大区 | 华北 | 市区 | 顺义区
区域 | 北京市北京市顺义区 | 地址 |

感兴趣车型

意向品牌 | Legend | 已购品牌 |
系统偏好设置 | 意向车型 | K20 | 已购车型 |

营销系统设计方案

场景 1：潜在客户管理—试乘试驾，到店试驾

试驾管理 试驾管理帮助 ?

操作	试驾编号	试驾状态	预约人姓名	试驾人名称	试乘人名称	试驾车	预约日期	提醒时间	销售代表
编辑 删除	ID-00000004	完成	张奇峰 奇峰	张奇峰 奇峰		2017款新型SUV试驾车2	2018-4-7	2018-4-7 上午9:00	admin

订单 订单帮助 ?

潜在客户详细信息

[编辑](#) [删除](#) [线索跟进](#) [预约试驾](#) [生成订单](#) [满意度调查](#) [战败线索](#) [退回](#)

线索阶段

已收到/已创建 > 首次联系 > 参观展厅 > 试驾预约 > **到店试驾** > 生成订单 > 签约成交 > 完美交车 > 销售回访

手机	1831320	厂端/网点线索	网点
名称	张奇峰 奇峰	线索类型	个人客户线索
性别	男	潜在客户来源	官网
购车预算		意向试驾时间	
意向购车时间	1周内	试乘试驾	<input checked="" type="checkbox"/>
线索级别	H	预售	<input type="checkbox"/>
备注		复活线索	<input type="checkbox"/>

线索跟进状态

阶段	到店试驾	首次跟进时间	2018-4-6 下午10:08
潜在客户状态	待下发	首次到店时间	2018-4-6 下午10:10
		首次试乘试驾时间	2018-4-6 下午10:16

客户基本信息

电话		城市	北京市
电子邮件	qifeng@qq.com	省份	北京市
所属大区	华北	县区	顺义区
区域	北京市北京市顺义区	地址	

场景 1：潜在客户管理—订单，选配

外饰

汽车座椅

是否选择	配件编号	配件属性	配件说明	注意事项	价格(元)
<input checked="" type="radio"/>	COV0001	真皮仿麂皮拼接座椅			25000
<input type="radio"/>	COV0002	全真皮座椅			45000
<input type="radio"/>	COV0003	皮/织物混搭座椅			15000

车身颜色

是否选择	配件编号	配件属性	配件说明	注意事项	价格(元)
<input checked="" type="radio"/>	COV0007	蓝色			32000
<input type="radio"/>	COV0008	红色			22000
<input type="radio"/>	COV0009	黄色			12000

性能升级包

基础配置升级包

是否选择	配件编号	配件属性	配件说明	注意事项	价格(元)
<input checked="" type="radio"/>	POD10001	基础配置包	17 英寸电容式触摸屏 一键式电动车窗 高清倒车摄像头 蓝牙免提通话 日间行车灯		0
<input type="radio"/>	POD10002	豪华配置包	17 英寸电容式触摸屏 一键式电动车窗 高清倒车摄像头 蓝牙免提通话 日间行车灯		200000
<input type="radio"/>	POD10003	顶级配置包	17 英寸电容式触摸屏 一键式电动车窗 高清倒车摄像头 蓝牙免提通话 日间行车灯		300000

营销系统设计方案

场景 1：潜在客户管理—订单，生成订单

主页 Chatter 仪表盘 市场活动 潜在客户 试驾管理 报价单 **订单** 资产 交车 公务车申请 调拨单 交车计划 发运单 访客统计 客户 销售回访 +

订单 OR00000001 自定义页面 | 编辑布局 | 可打印视图 | 此页面的帮助 ?

单击添加主题:

返回列表: 潜在客户

订单明细 [1] | 销售合同 [0] | 付款记录 [0] | 订单状态跟踪 [1] | 充电桩勘察安装 [0] | 报价单 [0] | 交车 [0] | 交车明细 [0] | 退款单 [0] | 订单历史 [1] | 订单相关发运单 [0]

订单详细信息

删除 紧急订单 订单生效 查看合同PDF 确认订单 申请退款 同步到ERP 交车 特殊订单

未生效 已交订金 生效 排产 生产 下线 出库 在途 网点入库 交车

订单编号	OR00000001	官网订单编号	
订单日期	2018-4-6 下午10:18	有效	<input type="checkbox"/>
相关线索	张奇峰-奇峰-新一天公司	订单专员确认	<input type="checkbox"/>
网点	北京直营店	紧急订单	<input type="checkbox"/>
相关客户	张奇峰-奇峰	特殊订单	<input type="checkbox"/>
订单状态	未生效	订单类型	销售订单
订金支付时间		标准总金额	¥5()0.00
订金状态	未付	国家补贴金额	¥20,000.00
交车单		地方补贴金额	¥10,000.00
备注说明	基础配置升级包:基础配置包 汽车座椅:真皮仿麂皮拼接座椅 车身颜色:蓝色	订单总金额	¥5()1.00
所有人	admin [更改]		

营销系统设计方案

场景 1：潜在客户管理—订单，订单付款

删除 紧急订单 订单生效 查看合同PDF 确认订单 申请退款 同步到ERP 交车 特殊订单

订单明细

订单明细帮助 ?

操作	子项编号	车型	车辆	状态	金额	说明	上次修改人别名
编辑 删除	OI-00000076	2018款新型SUV		已交订金	¥5,000.00	基础配置升级包:基础配置包 汽车座椅:真皮仿鹿皮拼接座椅 车身颜色:蓝色	admin

付款记录

新建付款记录

付款记录帮助 ?

操作	付款编号	付款类型	状态	支付时间	支付方式	付款金额	支付凭证号
编辑 删除	OD-20180406-0031	订金	已付	2018-4-6 下午10:20	信用卡	¥10,000,000.00	100000000000

订单状态跟踪帮助 ?

订单状态跟踪帮助 ?

场景 2：营销活动管理—市场活动，单个活动详细，效果分析

市场活动 **北京直营店市场活动** 自定义页面 | 编辑布局 | 可打印视图 | 此页面的帮助 ?

单击添加主题: ?

[* 返回列表](#)

[市场活动成员 \[5+\]](#) | [市场活动预算 \[3\]](#) | [市场活动费用 \[2\]](#) | [市场活动层次结构 \[1\]](#) | [附件 \[0\]](#)

市场活动详细信息

[编辑](#) [删除](#) [管理成员](#) [线索导入](#) [管理预算](#) [管理开销](#) [活动总结](#)

市场活动名称	北京直营店市场活动	市场活动所有人	admin [更改]
开始日期	2018-4-7	市场活动编码	CAM2018040600006
结束日期	2018-5-5	状态	Planned
网点	北京直营店	类型	推广活动
描述		启用	<input checked="" type="checkbox"/>
		活动总结	活动成功举行!

▼ 计划

市场活动中的预算成本	¥ 1,000,000	活动预算汇总	¥ 52,000.00
市场活动中的预期收入	¥ 2,000,000	活动费用汇总	¥ 43,000.00

▼ 市场活动统计数据

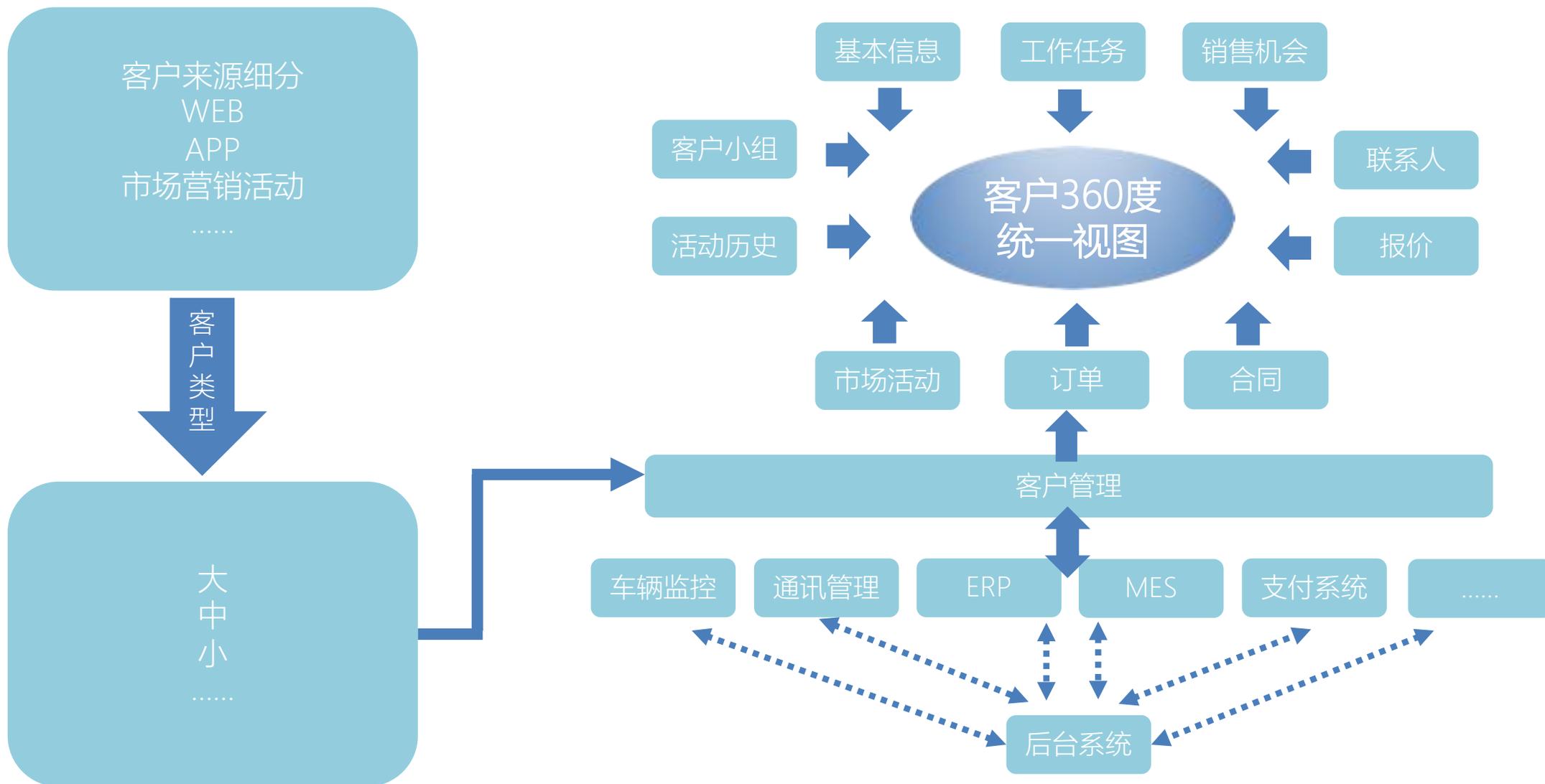
市场活动中的响应数	25
市场活动中的潜在客户	25
市场活动中的联系人	0

创建人 admin, 2018-4-7 上午12:05 上次修改人 admin, 2018-4-7 上午12:07

[编辑](#) [删除](#) [管理成员](#) [线索导入](#) [管理预算](#) [管理开销](#) [活动总结](#)

营销系统设计方案

个人中心-客户360°视图



营销系统设计方案

客户管理平台

客户管理平台

业务板块

- 营销
- 销售
- 售后
- 运营

营销管理

预约试驾

销售跟踪

支付信息

订单信息

贷款信息

客户档案

服务信息

车机管理

车辆监控

通讯管理

数据统计分析：报表和仪表盘

数据同步



客户登录

信息展示

订单信息

车辆信息

品牌展示

车辆监控

试驾预约

服务管理

车机信息

满意度调查

车主



1. 建立客户档案信息
2. 通过APP、官网、短信、Email、呼叫中心等渠道与客户互动



销售运营系统设计方案

基础数据管理

- 与PDM系统集成，管理车辆型号，配置信息，关联试驾、客户、配件等信息。

Test Drive Car
捷豹 2016款 XJ 2.0L I4 Ti 典雅商务版
Back to List: PreKMI

Customize Page | Edit Layout | Printable View

Test Drive Management (5)

Test Drive Car Detail

Edit

Test Drive Car Name: 捷豹 2016款 XJ 2.0L I4 Ti 典雅商务版

Picture: 

Car	捷豹 2016款 XJ 2.0L I4 Ti 典雅商务版	Owner	R2B_SM (Change)
Status	Under Maintenance	Dealer Account	经销商R2B
VIN	12345678910123456	Created By	R2B_GM, 2016-12-13 PM1:47
License Plate	沪A12345	Last Modified By	R2B_SC1, 2016-12-21 AM9:59
License Date	2016-12-13		
Retirement Date	2017-12-8		
Total Mileage	220.00		
Remark			

Test Drive Management

Test Drive Management Help ?

Action	Test Drive Name	Appointment Status	Book Date	Book End Time	Book Start Time	End Mileage	JRL Lead	Test Drive Specialist	Type
Edit Del	TD-20161213-0262	Finish	2016-12-13	2016-12-13 AM9:30	2016-12-13 AM9:00	170.00	15759260814	顾	试乘
Edit Del	TD-20161213-0264	Expired	2016-12-13	2016-12-13 AM10:00	2016-12-13 AM9:30	0.00	15759260814	测试	试驾
Edit Del	TD-20161213-0265	Finish	2016-12-13	2016-12-13 PM12:30	2016-12-13 PM12:00	220.00	15759260814	张晓峰	试驾
Edit Del	TD-20161213-0266	Cancel	2016-12-13	2016-12-13 AM11:00	2016-12-13 AM10:00		15759261301	fu	试驾
Edit Del	TD-20161213-0267	Finish	2016-12-13	2016-12-13 AM11:30	2016-12-13 AM10:30	100.00	15759261301	xx	试驾

销售运营系统设计方案

场景 1：C端用户线上零售—订单管理

订单详细信息

删除 紧急订单 订单生效 查看合同PDF 确认订单 申请退款 同步到ERP 交车 特殊订单



订单编号	OR00000001	官网订单编号	
订单日期	2018-4-6 下午10:18	有效	<input checked="" type="checkbox"/>
相关线索	张奇峰 奇峰,新一天公司	订单专员确认	<input checked="" type="checkbox"/>
网点	北京直营店	紧急订单	<input type="checkbox"/>
相关客户	张奇峰 奇峰	特殊订单	<input type="checkbox"/>
订单状态	交车	订单类型	销售订单
订金支付时间	2018-4-6 下午10:20	标准总金额	¥51,000.00
订金状态	已付	国家补贴金额	¥20,000.00
交车单		地方补贴金额	¥10,000.00
备注说明	基础配置升级包:基础配置包 汽车座椅:真皮仿麂皮拼接座椅 车身颜色:蓝色	订单总金额	¥51,000.00
所有人	admin [更改]		

删除 紧急订单 订单生效 查看合同PDF 确认订单 申请退款 同步到ERP 交车 特殊订单

订单明细 订单明细帮助

操作	子项编号	车型	车辆	状态	金额	说明	上次修改人别名
编辑 删除	OI-00000076	2018款新型SUV		交车	¥51,000.00	基础配置升级包:基础配置包 汽车座椅:真皮仿麂皮拼接座椅 车身颜色:蓝色	admin

付款记录 付款记录帮助

操作	付款编号	付款类型	状态	支付时间	支付方式	付款金额	支付凭证号
编辑 删除	OD-20180406-0031	订金	已付	2018-4-6 下午10:20	信用卡	¥10,000,000.00	100000000000
编辑 删除	OD-20180406-0032	第二笔	已付	2018-4-6 下午10:23	信用卡	¥200,000,000.00	200000000000

销售运营系统设计方案

场景 1 : C端用户线上零售—发运单

主页 Chatter 仪表盘 市场活动 潜在客户 试驾管理 报价单 订单 资产 交车 公务车申请 调拨单 交车计划 **发运单** 访客统计 客户 销售回访 +

发运单 EN1804060007 自定义页面 | 编辑布局 | 可打印视图 | 此页面的帮助 ?

« 返回列表: 潜在客户

发运单明细 [1]

发运单详细信息

[编辑](#) [删除](#)

发运单编号	EN1804060007	所有人	admin [更改]
状态	在途	网点联系人电话	182738;
发运日期	2018-4-6 下午10:24	发运车司机电话	138191;
发运地点	苏州	发运司机	陈石磊
发运仓库	苏州直营店仓库	仓库联系人	
发运车牌号	苏A 1		
发运单类型	整车发运		
创建人	admin, 2018-4-6 下午10:26	上次修改人	admin, 2018-4-6 下午10:26

[编辑](#) [删除](#)

发运单明细

[新建发运单明细](#) 发运单明细帮助 ?

操作	发运单明细编号	状态	订单明细	车辆
编辑 删除	ENI-1804060045	车辆在途	OI-00000076	2018款新型SUV

销售运营系统设计方案

场景 1 : C端用户线上零售—PDI检测及网点入库

LEAPMOTOR 搜索... 搜索

Sandbox: poc admin 设置 帮助和培训 销售

主页 Chatter 仪表板 市场活动 潜在客户 试驾管理 报价单 订单 资产 **交车** 公务用车申请 调拨单 交车计划 发运单 访客统计 客户 销售回访 +

交车 D-1804060006 自定义页面 | 编辑布局 | 可打印视图 | 此页面的帮助

返回列表: 自定义对象定义

交车租细 [1] | 车险 [0] | 销售回访 [1]

交车详细信息 编辑 删除 打印单据 PDI检查完成 交车日期 提交尾款 开具发票 确认SIM卡 交车完成 车险录入

交车编号	D-1804060006	订单编号	OR00000001
相关线索	张奇峰 奇峰, 新一天公司	计划交车日期	2018-4-6
相关客户	张奇峰 奇峰	客户意向日期	2018-4-7
网点	北京直营店	受理时间段	上午
PDI检查	检查完成	实际交车日期	2018-4-7 下午10:39
是否结清尾款	✓	状态	完成
是否已开发票	✓	客户满意度	非常满意
是否已更改SIM	✓	备注	
车辆	2018款新型SUV	所有人	admin [更改]
创建人	admin, 2018-4-6 下午10:40	上次修改人	admin, 2018-4-6 下午10:42

编辑 删除 打印单据 PDI检查完成 交车日期 提交尾款 开具发票 确认SIM卡 交车完成 车险录入

交车明细 新建交车明细 交车明细帮助

操作	明细编号	车辆	状态
----	------	----	----

销售运营系统设计方案

场景 1 : C端用户线上零售—出库单

库存管理
SB-00000014

自定义页面 | 编辑布局 | 可打印视图 | 此页面的帮助 ?

返回列表: 自定义对象定义

库存管理明细 [1]

库存管理详细信息

编辑 删除 出库 打印单据

单据编号 SB-00000014

单据日期 2018-4-6

仓库 北京直营店仓库

状态 已出库

说明

所有人  admin [更改]

创建人 admin, 2018-4-6 下午10:45

类别 出库

单据类型 交车出库

交车单 D-1804060006

发运单

调拨单

公务车申请单

上次修改人 admin, 2018-4-6 下午10:45

编辑 删除 出库 打印单据

库存管理明细

新建库存管理明细

库存管理明细帮助 ?

操作	子项编号	车辆	VIN码	状态	上次修改人	上次修改日期
编辑 删除	SBI-00000070	2018款新型SUV	DASD4232342	在途	admin, 2018-4-6 下午10:45	2018-4-6

销售运营系统设计方案

场景 1 : C端用户线上零售—车险、上牌

交车
D-1804060006

自定义页面 | 编辑布局 | 可打印视图 | 此页面的帮助 ?

返回列表: 自定义对象定义

交车明细 (1) | 车险 (1) | 销售回访 (1)

车险

新建车险

车险帮助 ?

操作	车险名称	车辆	保险公司	保费合计 (含税)	保险起保日	保险到期日
编辑 删除	V11804060004	2018款新型SUV	中国人寿	¥ 40,000.00	2018-4-6	2019-4-5

网点 北京直营店

受理时间段 上午

PDI检查 检查完成

实际交车日期 2018-4-7 下午10:39

是否结清尾款 ✓

状态 完成

是否已开发票 ✓

客户满意度 非常满意

是否已更改SIM ✓

备注

车辆 2018款新型SUV

所有人 admin [更改]

创建人 admin, 2018-4-6 下午10:40

上次修改人 admin, 2018-4-6 下午10:42

编辑

删除

打印单据

PDI检查完成

交车日期

提交尾款

开具发票

确认SIM卡

交车完成

车险录入

交车明细

新建交车明细

交车明细帮助 ?

操作	明细编号	车辆	状态
----	------	----	----

销售运营系统设计方案

场景 2 : B端大客户销售— 大客户订单

LEAPMOTOR

Sandbox: poc admin 设置 帮助和培训 **销售**

主页 Chatter 仪表盘 市场活动 潜在客户 试驾管理 报价单 **订单** 资产 交车 公务车申请 调拨单 交车计划 发运单 访客统计 客户 销售回访 +

配置车辆信息 **报价单**

网点选择

已选车辆信息

序号	车型	选配项信息	数量	单价	操作
1	2018款新型SUV	基础配置升级包： 基础配置包 汽车座椅： 真皮仿麂皮拼接座椅 车身颜色： 蓝色	<input type="text" value="3"/>	5 1.0	编辑 删除 复制
2	2017款新型SUV	外观颜色： 白色 轮毂大小： 19寸 内饰材质： 碳纤维	<input type="text" value="5"/>	4 1.0	编辑 删除 复制

地方补贴： ¥ 80000.0 国家补贴： ¥ 135000.0 报价单标准金额： ¥ 3 10.0 报价单总金额： ¥ 3 10.0

客户报价： ¥ 3 10.0

销售运营系统设计方案

场景 2 : B端大客户销售— 大客户订单

订单 OR0000002

自定义页面 | 编辑布局 | 可打印视图 | 此页面的帮助

单击添加主题:

返回列表: 潜在客户

订单明细 (5+) | 销售合同 (0) | 付款记录 (0) | 订单状态跟踪 (1) | 充电桩勘探安装 (0) | 报价单 (1) | 交车 (0) | 交车明细 (0) | 订单历史 (1) | 订单相关发运单 (0)

订单详细信息

紧急订单 订单生效 确认订单 申请退款 同步到ERP 交车

未生效

生效

排产

生产

下线

出库

在途

网点入库

交车

订单编号 OR0000002

有效

订单日期 2018-4-6 下午10:54

订单专员确认

相关线索 新一天公司

紧急订单

网点 北京直营店

特殊订单

相关客户 新一天公司

订单类型 大客户订单

订单状态 未生效

标准总金额 ¥3 .00

订金支付时间

国家补贴金额 ¥135,000.00

订金状态 未付

地方补贴金额 ¥80,000.00

备注说明

订单总金额 ¥3 .00

所有人 admin [更改]

客户报价 ¥3 .00

开发

系统信息

销售运营系统设计方案

场景 2 : B端大客户销售—大客户合同

销售合同		新建销售合同		销售合同帮助 ?			
操作	销售合同名称	合同名称	创建日期	甲方	乙方	合同金额	合同内容
编辑 删除	SC-000002	新一天公司购车合同	2018-4-6	新一天公司购车合同	新能源汽车公司	¥5,000	<p>甲方(卖方):</p> <p>乙方(买方):</p> <p>甲、乙双方依据《合同法》及其他有关法律、法规的规定,在平等、自愿、协商一致的基础上,就买卖汽车事宜,签订本合同。</p> <p>第一条 品牌名称、型号、颜色、数量、金额、产地</p> <p>汽车品牌 颜色 甲方赠送配置 生产地 车辆单价(元)</p> <p>型号规格 数量(台) 乙方选购配置 生产厂家 车辆总价(元)</p> <p>合计金额: 大写: .</p> <p>以上</p>

销售运营系统设计方案

场景 2 : B端大客户销售—付款记录

订单 **OR0000002** 自定义页面 | 编辑布局 | 可打印视图 | 此页面的帮助 ?

单击添加主题: ?

← 返回列表: 潜在客户

订单明细 [5+] | 销售合同 [1] | **付款记录 [2]** | 订单状态跟踪 [2] | 充电桩勘探安装 [1] | 报价单 [1] | 交车 [0] | 交车明细 [0] | 订单历史 [1] | 订单相关发运单 [0]

付款记录 新建付款记录 付款记录帮助 ?

操作	付款编号	付款类型	状态	支付时间	支付方式	付款金额	支付凭证号
编辑 删除	OD-20180406-0033	订金	已付	2018-4-6 下午11:00	信用卡	¥ 1,000,000,000.00	3000000000
编辑 删除	OD-20180406-0034	第二笔	已付	2018-4-6 下午11:01	信用卡	¥ 3,000,000,000.00	4000000000

订单日期	2018-4-6 下午10:54	订单专员确认	<input checked="" type="checkbox"/>
相关线索	新一天公司	紧急订单	<input type="checkbox"/>
网点	北京直营店	特殊订单	<input type="checkbox"/>
相关客户	新一天公司	订单类型	大客户订单
订单状态	生效	标准总金额	¥ 3 .00
订金支付时间	2018-4-6 下午11:00	国家补贴金额	¥ 135,000.00
订金状态	已付	地方补贴金额	¥ 80,000.00
备注说明		订单总金额	¥ 3 .00
所有人	admin [更改]	客户报价	¥ 3 .00

销售运营系统设计方案

场景 2 : B端大客户销售—发运单



发运单

EN1804060008

[自定义页面](#) | [编辑布局](#) | [可打印视图](#) | [此页面的帮助](#)

[返回列表: 客户](#)

[发运单明细 \[0\]](#)

发运单详细信息

[编辑](#) [删除](#)

发运单编号 EN1804060008

所有人 [admin \[更改\]](#)

状态 **网点入库**

网点联系人电话 **18273**

发运日期 2018-4-6 下午11:05

发运车司机电话 **13819**

发运地点 苏州

发运司机 陈石磊

发运仓库 苏州直营店仓库

仓库联系人

发运车牌号 苏A

发运单类型 **整车发运**

创建人 [admin](#), 2018-4-6 下午11:23

上次修改 [lmin](#), 2018-4-6 下午11:23

[编辑](#) [删除](#)

销售运营系统设计方案

场景 2 : B端大客户销售—交车单

交车
D-1804060007

[自定义页面](#) | [编辑布局](#) | [可打印视图](#) | [此页面的帮助](#)

[* 返回列表: 客户](#)

[交车明细 \[0\]](#) | [车险 \[0\]](#) | [销售回访 \[0\]](#)

交车详细信息

[编辑](#) [删除](#) [打印单据](#) [PDI检查完成](#) [交车日期](#) [提交尾款](#) [开具发票](#) [确认SIM卡](#) [交车完成](#) [车险录入](#)

交车编号 D-1804060007

订单编号 OR0000002

相关线索 [新一天公司](#)

计划交车日期 2018-4-6

相关客户 [新一天公司](#)

客户意向日期 2018-4-14

网点 [北京直营店](#)

受理时间段 下午

PDI检查 检查完成

实际交车日期 2019-4-20 下午11:04

是否结清尾款

状态 **完成**

是否已开发票

客户满意度 非常满意

是否已更改SIM

备注

车辆

所有人 [admin \[更改\]](#)

创建人 [admin](#), 2018-4-6 下午11:04

上次修改人 [admin](#), 2018-4-6 下午11:04

[编辑](#) [删除](#) [打印单据](#) [PDI检查完成](#) [交车日期](#) [提交尾款](#) [开具发票](#) [确认SIM卡](#) [交车完成](#) [车险录入](#)

销售运营系统设计方案

场景 3：门店管理

- 在系统中录入或批量导入门店信息，可自定义需要的字段内容，上传营业执照等需要的文件。

店铺管理 经销商A

Customize Page | Edit Layout | Printable View | Help for this Page

« Back to List: Custom Object Definitions

Files (1) | 巡店 (1)

店铺管理 Detail

Edit Delete Clone

店铺管理 Name	经销商A	Owner	bai xue [Change]
所属区域	华南	店铺地址	广州市天河区龙洞广汕一路680号
店主姓名	张三	负责人	bai xue
成立日期	2018-2-1	股权结构	100%独资
店长姓名	李四		
店铺类型	经销商		
Created By	bai.xue, 2018-4-3 PM2:19		Last Modified By bai.xue, 2018-4-3 PM2:19

Edit Delete Clone

Files

Upload Files

Action	Title	Last Modified	Created By
Preview Download Del	营业执照	2018-4-3 PM2:46	bai.xue

巡店

New 巡店

巡店 Help

Action	巡店
Edit Del	S-0000002



照片上传，双击可查看

可关联“巡店”等业务

销售运营系统设计方案

场景 4 : 巡店管理

- 在系统中创建巡店申请，按照定义好的外出/出差审批流程进行审批，审批完成后通知申请人。

巡店申请 P-0000001

Customize Page | Edit Layout | Printable View | Help for this Page ?

« Back to List: Custom Object Definitions

Application (1) | Open Activities (0) | Activity History (0)

巡店申请 Detail Edit Delete Clone

巡店申请	P-0000001	Owner	bai xue [Change]
店铺名称	经销商A	地址	广州市天河区龙洞广汕一路680号
所属区域	华南	到店日期	2018-4-3 PM1:30
负责人	bai xue	离店日期	2018-4-3 PM4:00
巡店方式	明访	状态	已申请
Created By	<u>bai.xue</u> , 2018-4-3 PM1:30	Last Modified By	<u>bai.xue</u> , 2018-4-3 PM2:51

Edit Delete Clone

审批状态

Application New 巡店 Application Help ?

Action	巡店
Edit Del	<u>S-0000002</u>

销售运营系统设计方案

场景 4：巡店管理

- 巡店时，在手机端填写巡店情况，上传取得的照片等资料。

 巡店 S-0000002

Customize Page | Edit Layout | Printable View | Help for this Page ?

« Back to List: Custom Object Definitions

Files (1)

巡店 Detail

Edit Delete Clone

巡店	S-0000002	Owner	 bai xue [Change]
巡店申请	<u>P-0000001</u>	店铺名称	经销商A
店长管理能力	良	店员销售能力	良
员工形象	差	产品形象	中
促销执行情况	良	备注	产品展示位置需调整
巡店日期	2018-4-9		
巡店类型	明访		
Created By	<u>bai xue</u> , 2018-4-3 PM2:13	Last Modified By	<u>bai xue</u> , 2018-4-3 PM2:40

Edit Delete Clone

Files

Upload Files

Action	Title	Last Modified	Created By
Preview Download Del	u=1685848093.263747697&fm=27&gp=0	2018-4-3 PM2:24	<u>bai xue</u>

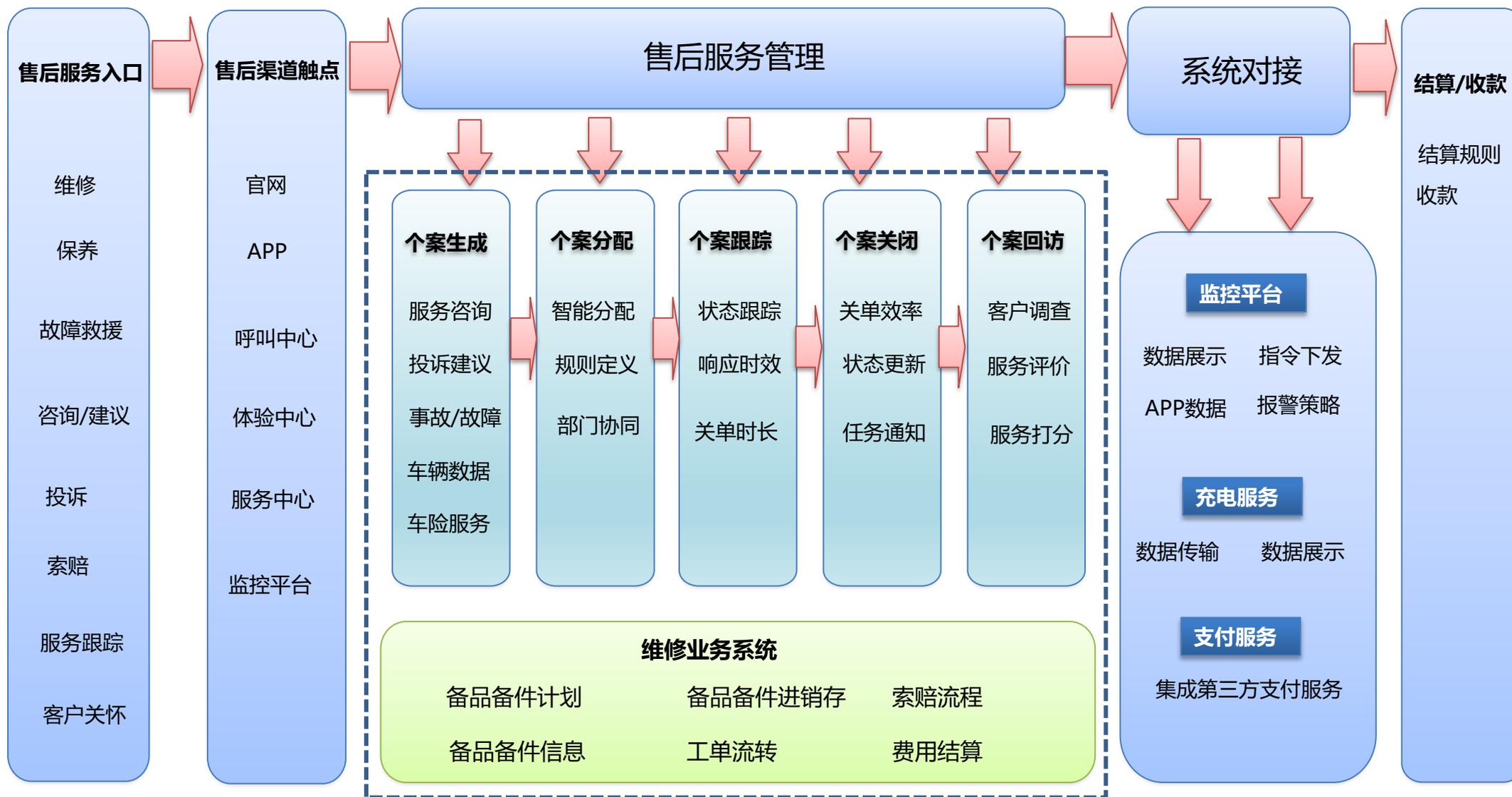


照片上传，双击可查看



售后服务系统设计方案

售后服务系统（建议流程）



售后服务系统设计方案

场景 1：车辆使用跟踪与服务—车辆网监控信息

资产详细信息

[编辑](#) [删除](#) [复制](#) [共享](#)

资产名称	2018款新型SUV	所有人类型	单位
产品	2018款新型SUV	资产记录类型	[更改]
客户	张奇峰_奇峰	运行状态	运行
车牌号码	京B3453	类型	商品车
联系人	张奇峰_奇峰	状态	在途
仓库	北京直营店仓库	价格	
序列号	1000000000001	数量	1.00
车机状态	未激活	交车日期	2018-4-6
提车网点	北京直营店	三包期	5年
提车网点	北京直营店	购买日期	2018-4-6
车辆识别码(VIN)	DASD4232342	质保期	3年
		安装日期	2018-4-6
		使用结束日期	2050-4-1

描述

系统信息

创建人 [admin](#), 2018-4-3 下午3:57

上次修改人 [admin](#), 2018-4-6 下午11:00

[编辑](#) [删除](#) [复制](#) [共享](#)

监控简报 [新建监控简报](#)

操作	简报编号	GPS车速	GPS里程	时间	是否行驶	电量 纬度	经度	海拔
编辑 删除	CRE-00000003	45km/h	230	2018-4-7 上午3:30	✓	70 69.96060553970017	146.50530366221062	7
编辑 删除	CRE-00000004	15km/h	290	2018-4-7 上午4:00	✓	65 79.96060553970017	156.50530366221062	7
编辑 删除	CRE-00000005	48km/h	350	2018-4-7 上午4:30	✓	60 89.96060553970017	166.50530366221062	7
编辑 删除	CRE-00000006	43km/h	410	2018-4-7 上午5:00	✓	55 99.96060553970017	176.50530366221062	7
编辑 删除	CRE-00000007	32km/h	470	2018-4-7 上午5:30	✓	50 109.96060553970017	186.50530366221062	7

售后服务系统设计方案

场景 1：车辆使用跟踪与服务—消息分级，消息下发

车机消息车辆关系 [2] | 车机消息历史 [5] | 批准历史 [2] | 备注和附件 [0]

车机消息详细信息

编辑 删除 提交待审批

消息类型 咨询与导航

地点

电话 040-84531295

地点描述 北京顺义直营店

计划下发日期 2018-4-6

故障编号

消息内容 地点北京顺义直营店。详情请咨询客服:

审批状态 已批准

失效时间 2018-5-4 下午5:40

有效

计划下发时间 2018-4-6 下午5:40

消息等级 高

创建人 admin, 2018-4-6 下午5:41

上次修改人 admin, 2018-4-6 下午11:59

所有人 admin [更改]

消息编号 VM1804060004

编辑 删除 提交待审批

车机消息车辆关系

新建车机消息车辆关系

车机消息车辆关系帮助 ?

操作	车机消息车辆关系编号	车辆	状态	通知	是否已读	读取时间
编辑 删除	VAM1804060004	2017款新型SUV001		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
编辑 删除	VAM1804060005	2018款新型SUV	已读	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2018-4-6 下午10:53

售后服务系统设计方案

场景 2：零配件销售—支持配件采购，发运，收货，入库，出库整套流程管理

订单明细 [1] | 付款记录 [0] | 订单状态跟踪 [1] | 交车 [0] | 订单相关发运单 [0] | 订单历史 [1]

订单详细信息

删除 订单生效

订单编号	SP-0000003	有效	✓
订单日期	2018-4-6 下午11:26	订单总金额	¥31,170
订单预计交付日期	2018-4-28	备注说明	
相关客户	新一天公司		
订单类型	配件采购订单		
订单状态	生效		
所有人	admin [更改]		

系统信息

创建人 admin, 2018-4-6 下午11:27

删除

订单明细

新建订单

操作	子项编号	状态	配件
编辑 删除	QI-00000085	生效	车机

发运单 EN1804060009

自定义页面 | 编辑布局 | 可打印视图 | 此页面的帮助

返回列表: 订单 发运单明细 [1]

发运单详细信息

编辑 删除

发运单编号	EN1804060009	所有人	admin [更改]
状态	网点入库	网点联系人电话	18
发运日期	2018-4-6 下午11:29	发运车司机电话	13
发运地点	苏州	发运司机	陈石磊
发运仓库	苏州直营店仓库	仓库联系人	
发运车牌号	苏A10291		
发运单类型	配件发运		
创建人	admin, 2018-4-6 下午11:29	上次修改人	admin, 2018-4-6 下午11:29

编辑 删除

发运单明细

新建发运单明细 发运单明细帮助

操作	发运单明细编号	状态	订单明细	零件
编辑 删除	EN1804060046	网点入库	QI-00000029	车机显示器

售后服务系统设计方案

场景 2：零配件销售—支持配件采购，发运，收货，入库，出库整套流程管理

库存管理 SB-00000015

自定义页面 | 编辑布局 | 可打印视图 | 此页面的帮助

返回列表 - 资产

库存管理明细 [1]

库存管理详细信息

编辑 删除 入库 打印单据

单据编号	SB-00000015	类别	入库
单据日期	2018-4-6	经办人	陈山山
仓库	北京直营店仓库	单据类型	零件入库
状态	已入库	发货单	
说明	车机显示器入库	调拨单	
所有人	admin [更改]	公务用车申请单	
创建人	admin, 2018-4-6 下午11:33	上次修改人	admin, 2018-4-6 下午11:33

编辑 删除 入库 打印单据

库存管理明细

新建库存管理明细

库存管理明细帮助

操作	子项编号	上次修改人	上次修改日期	零件
编辑 删除	SB1-00000071	admin, 2018-4-6 下午11:35	2018-4-6	车机显示器

工单配件

新建工单配件

工单配件帮助 ?

操作	配件编号	配件	单价	单位	折扣	小计	数量	备注
编辑 删除	JP1804060002	车机显示器	¥ 3,000.00		¥ 200.00		1.00	

工单工时

新建工单工时

工单工时帮助 ?

操作	工单工时编号	工时	单价	单位	折扣	小计	数量	备注
编辑 删除	JM1804060003	30分钟	¥ 300.00	人/天	¥ 200.00	¥ 500.00	1.00	

售后服务系统设计方案

场景 3：服务预约

个案 来电客户信息

客户相关车辆 [隐藏](#)

类型	车牌号	购买日期	保修开始日期	保修结束日期
车主	京B	2018-4-6		

三包预警 [隐藏](#)

车牌号码	车型	预警信息
京B	2018款新型 SUV	修理时间累计已达 2日 整车同一主要零件更换 0次

投诉个案 [显示](#)

维修个案 [显示](#)

保养个案 [显示](#)

咨询个案 [显示](#)

索赔个案 [显示](#)

试驾个案 [显示](#)

恶作剧来电个案 [显示](#)

个案

类型 主题

个案子类 来电客户名

个案细分 电话

性别 车牌号码

关联案件

维修/保养

受理网点 预约日期 [2018-4-6]

服务包信息

选择	名称	价格	内容	网点
<input checked="" type="radio"/>	修理车辆	¥ 1,000.00		北京直营店

预约信息

日期	选取	时段	总预约数	可预约数	技师
2018-05-05	<input checked="" type="radio"/>	上午	4	4	<input type="text" value="李技师"/>
	<input type="radio"/>	下午	4	4	<input type="text" value="--未选取--"/>

描述

售后服务系统设计方案

场景 3：服务预约—呼叫中心无缝整合

黄晓明

正在追踪

显示全部 (2)

追随者

Li Wallace
Call 2013/3/25 10:56 Mar 25
黄晓明
留言 - 赞 · 2013年3月25日, 上午10:56

呼叫中

第1行 未处理

输入电话号码以拨号...

拨号

结束呼叫

Live Agent (0) 电话

呼叫中

第1行 呼叫中

呼叫方 ID 4155551212

被叫号码 8005551212

持续时间 00:05

结束呼叫

暂停

转移

会议

新话线

自动根据呼入号码弹窗，匹配客户

关联客户 (1) | 重要纪念日 (2) | 投保单 (1) | 保单/所属客户 (2) | 业务机会 (2) | 立案 (10+) | 未处理活动 (3) | 活动历史 (10+) | 服务会话 (1) | Server Summaries (RelatedContact) (2) | 备注和附件 (0)

个人客户详细信息

客户所有人 更改



客户名	黄晓明	国籍	中国
性别	男	区域	华南
出生日期	1979-3-8	客户来源	门户 (富媒体、公司网站、客户门户、)
学历	硕士		
个人邮箱	wallace.lifan@gmail.com		

呼叫中

第1行 未话呼叫

呼叫方 ID 4155551212

被叫号码 8005551212

联系人 黄晓明

答案

结束呼叫

售后服务系统设计方案

场景 4：服务预约—在线与不同渠道进入的客户进行交流



交谈申请

客服界面



售后服务系统设计方案

场景 5：个案管理

- 对客户服务问题进行分类，按照不同规则生成Case，然后对Case进行分配，支持Case收回重新分配，跟踪Case状态直至关闭，对客户进行回访。

个案管理 Detail

Edit Delete Clone

▼ 个案信息

个案编号	C000001	Owner	 bai xue [Change]
个案管理	C-0000001	优先级	高
联系电话	13687	联系人姓名	张明
会员卡号	K000001	联系人电子邮件	zhangming@126.com
个案来源	呼叫中心	类型	故障
主题	故障	描述	电源锁失灵
状态	新建		

▼ 系统信息

Created By [bai xue](#), 2018-4-3 PM9:02

Last Modified By [bai xue](#), 2018-4-3 PM9:40

Edit Delete Clone

工单管理

New 工单管理 [工单管理 Help](#)

Action	工单管理
Edit Del	O-0000001

售后服务系统设计方案

场景 6：到店服务—故障救援，网点地址信息

个案			
类型	故障救援	主题	客户紧急故障救援
个案子类	KA-故障救援	来电客户名	张奇峰 奇峰
个案细分	-无-	电话	18313
性别	男	车牌号码	京B:
关联案件	<input type="text"/>		
救援信息			
车辆定位地址	北京市朝阳区四元桥向西200米	客户请求时间	2018-4-7 上午12:09 [2018-4-7 上午12:09]
实际救援地点	北京市朝阳区四元桥	是否有人伤亡	无
分配信息			
受理网点	北京直营店	是否拖车	是
描述	客户请求故障救援		

售后服务系统设计方案

场景 6：到店服务—服务工单，付款

工单详细信息

▼ 工单状态



工单主题	客户故障维修	车辆	2018款新型SUV
网点名称	北京直营店	车主	张奇峰 奇峰
工单日期	2018-4-7	车牌号	京A11111
维修完成日期	2018-4-7	车架号VIN	DST10201920
交车日期	2018-4-8	联系人	
工单金额	¥ 30,000.00	联系电话	
折扣金额	¥ 0.00	售后服务顾问	
实收金额	¥ 30,000.00	工单状态	已交车
服务预订单	00001028	维修技师	吴常
备注		记录类型	维修 [更改]
是否收车检查	✓		
是否交车检查	✓		

售后服务系统设计方案



根据不同群体特征策划并实施差异化客户关怀策略，通过客户价值分析，辨识高价值客户，升级客户关怀。

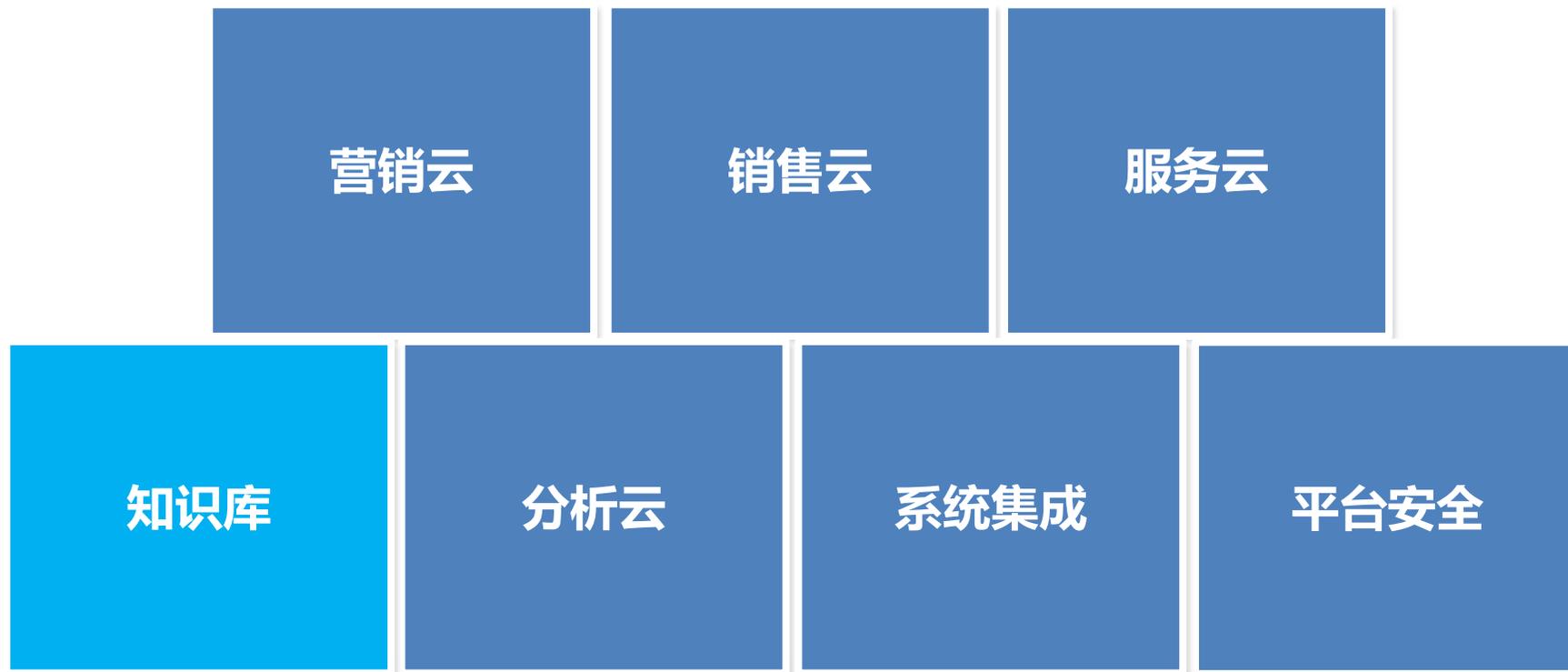
客服项目	工作内容	流程
客户抱怨处理	及时甄别客户抱怨并协调解决，分析客户抱怨的内容及处理过程。	接待→分析→解决→回访→分析→提高
客户救援服务	及时的受理客户救援需求，快速派工，跟进处理进程，分析提高。	接听→安排→实施→回访→分析→提高
客户关怀	提醒关怀（保养、续保、年检、保修到期提醒，流失客户进厂提醒） 温情关怀（节日祝福，养护知识关怀，季节变换/特殊天气事件关怀等） 客户关怀活动（自驾游、车友会、车主讲堂）	流程：策划→实施→评估→提高

总部关怀

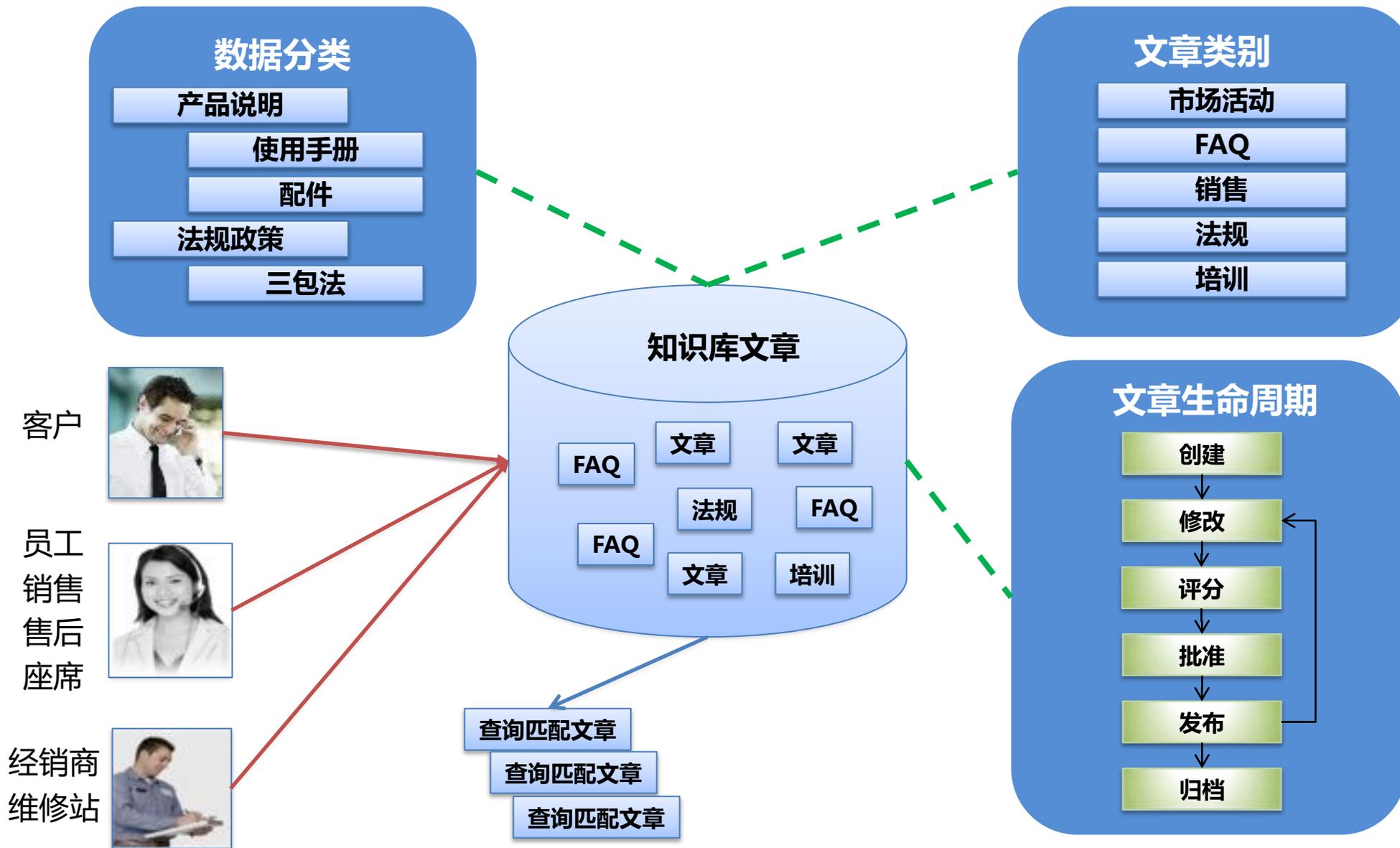
电话关怀	短信关怀	关怀活动
新购车客户关怀： 感谢客户购车并核实更新客户信息。 维修回访关怀： 关怀客户车辆维修情况，帮助处理未尽事宜；核实保修信息。	强保提醒关怀： 向新客户提醒强保政策，保障客户权益。 节日温情关怀： 在传统节日向客户传递温馨祝福，有节奏的与保有客户保持短信联络。	服务活动： 策划多样性的服务活动，为客户车辆提供全方位的服务保障，为客户提供温馨的关爱活动。

网点关怀

店内关怀	店外关怀
店内体验： 快乐等待，创造客户感动的细节 关怀活动： 销售服务的一体化；向店内客户展开各种调查。定期开始车主讲堂对车主的知识库	店外体验： 密切联络，多种关怀活动。 针对社区、大客户的上门服务 交车前的等待关怀： 1、电话联络，告知交车时间； 2、适时短信提醒和祝福；



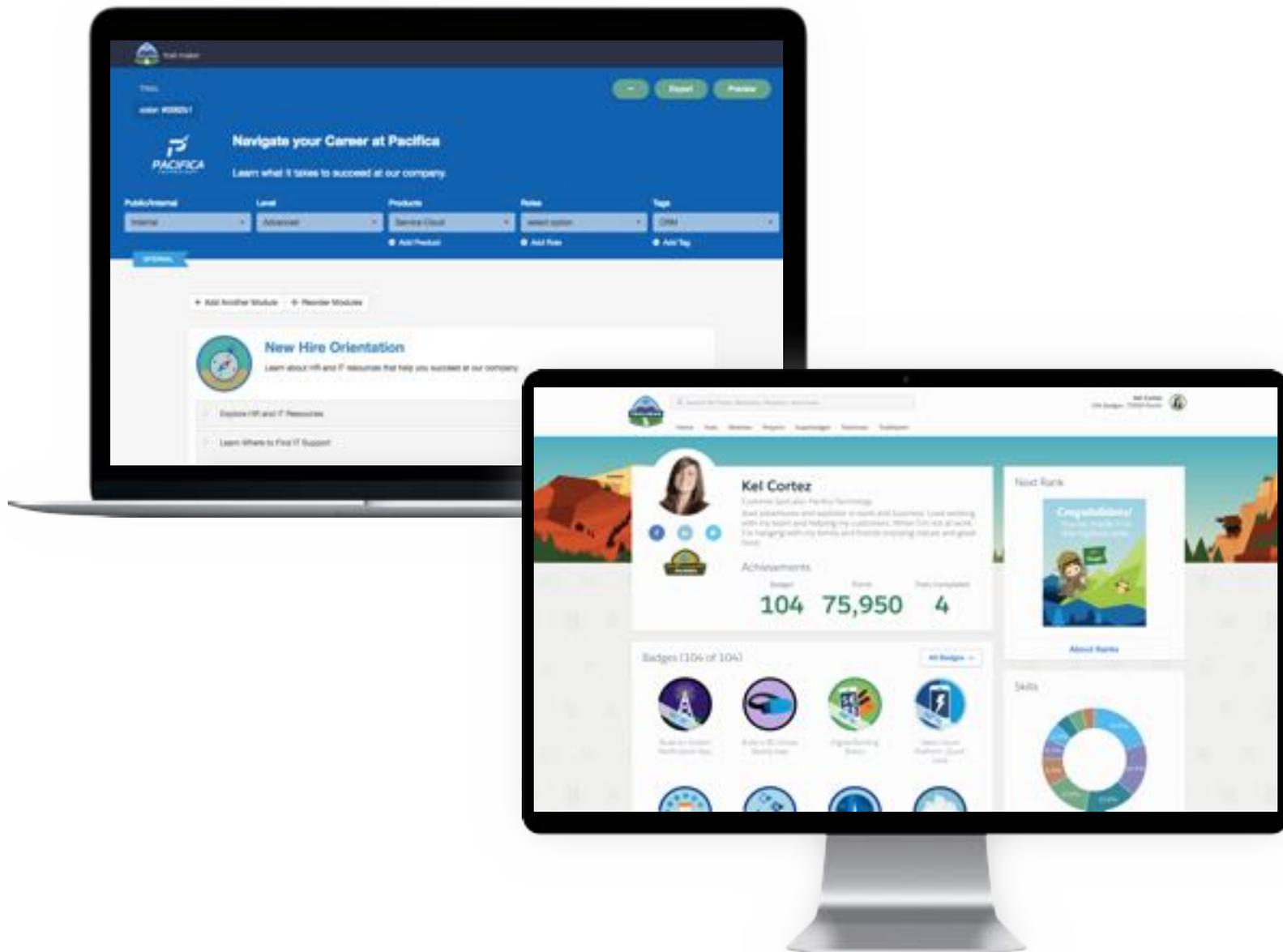
知识库设计方案



知识库设计方案

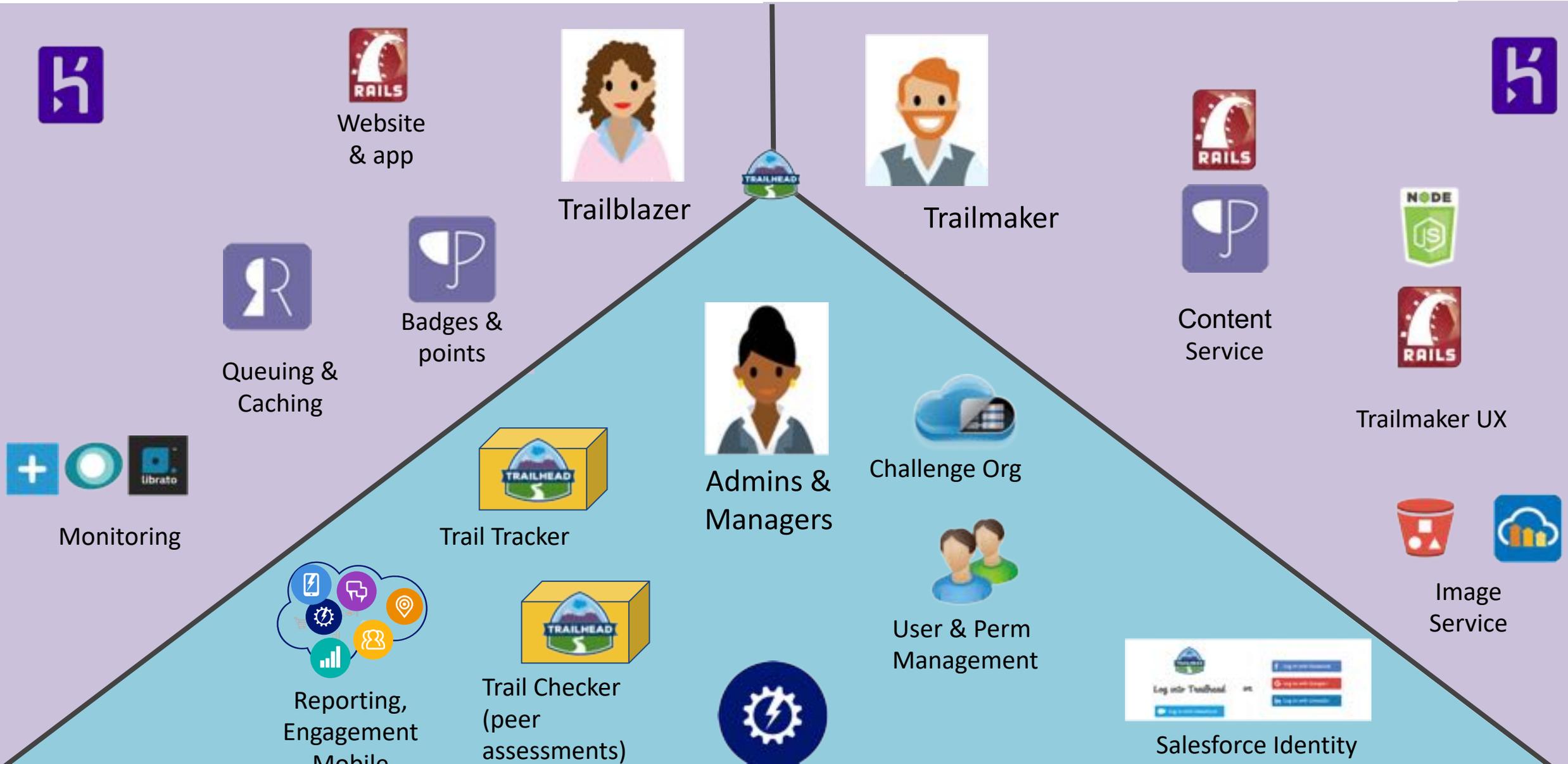
myTrailhead

- Trail Maker
创建自定义学习内容
- Trail Mixer
分享导向学习路径
- Trail Checker
学习奖励
- Trail Tracker
激励你的团队并跟踪进展
- Trailhead Profile
游戏化学习，分数与徽章



知识库设计方案

myTrailhead Architecture





数据分析-报表与仪表盘



实时分析

衡量分析任何数据

跟踪市场营销，销售管理，服务管理，等

支持决策

实时知道应该聚焦在何处

任何人都能更快洞察发现问题

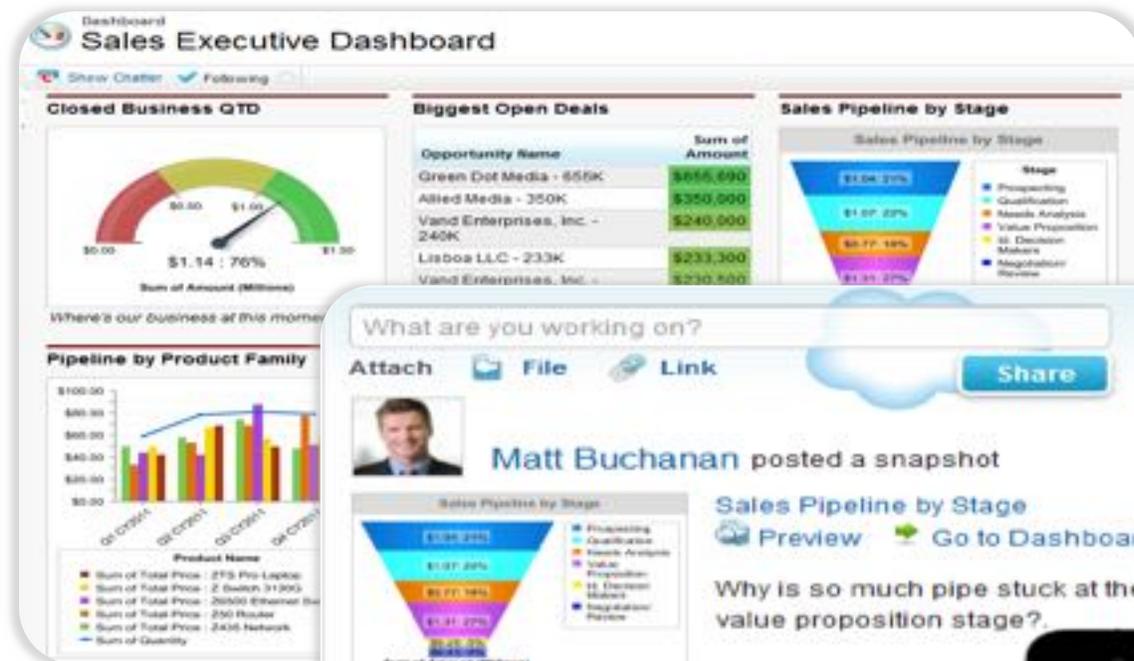
快速创建报表和仪表盘

提升效率

随时随地工作，及时收到提醒

操作简单

点击，拖动，方便操作



数据分析-管理驾驶舱 (示例)



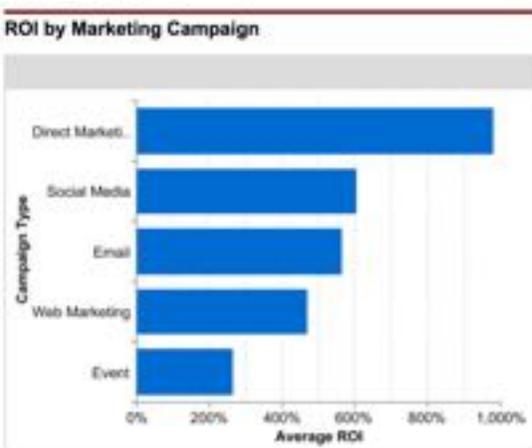
市场活动总收入



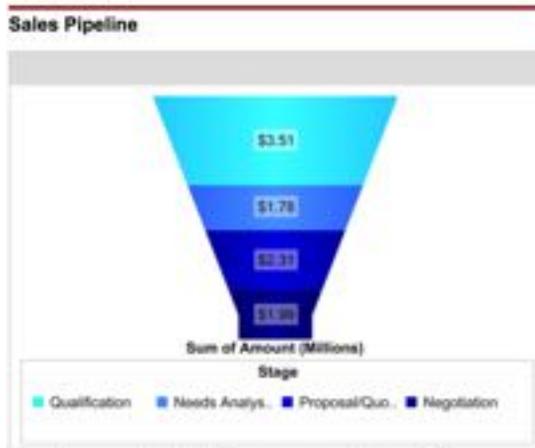
销售总收入



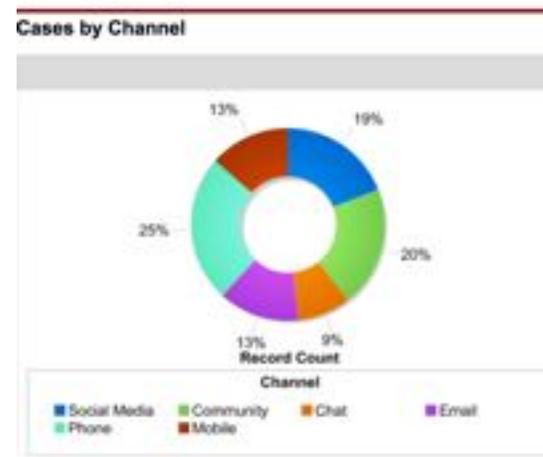
客户满意度



市场活动ROI



销售漏斗

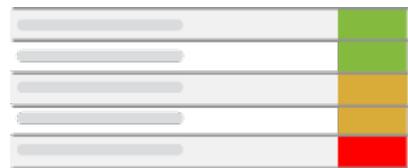


客服个案来源

数据分析-市场营销（示例）



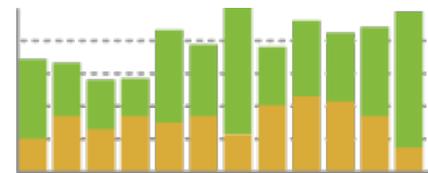
市场活动 ROI投资回报率



网点线索量排名



线索来源分析



线索质量

- 市场活动ROI分析
- 线索来源分析
- 线索质量分析
- 线索趋势分析
- 车型销售量分析
- 车型配置分析
- 第三方市场数据分析

- 参加活动总人数
- 所有到场客户获得有效信息率
- 有效客户跟踪率
- 市场活动客户转化率
- 有明确购车意向客户比例
- 新增H级客户占有所有参加活动客户比例
- 市场活动关注各车型比例

- 市场活动的客户在7天内购车比例
- 市场活动的客户在15天内购车比例
- 市场活动的客户在1月内购车比例
- 客户对此次活动的满意度
- 公司对此次活动效果综合评价

数据分析-销售管理（示例）



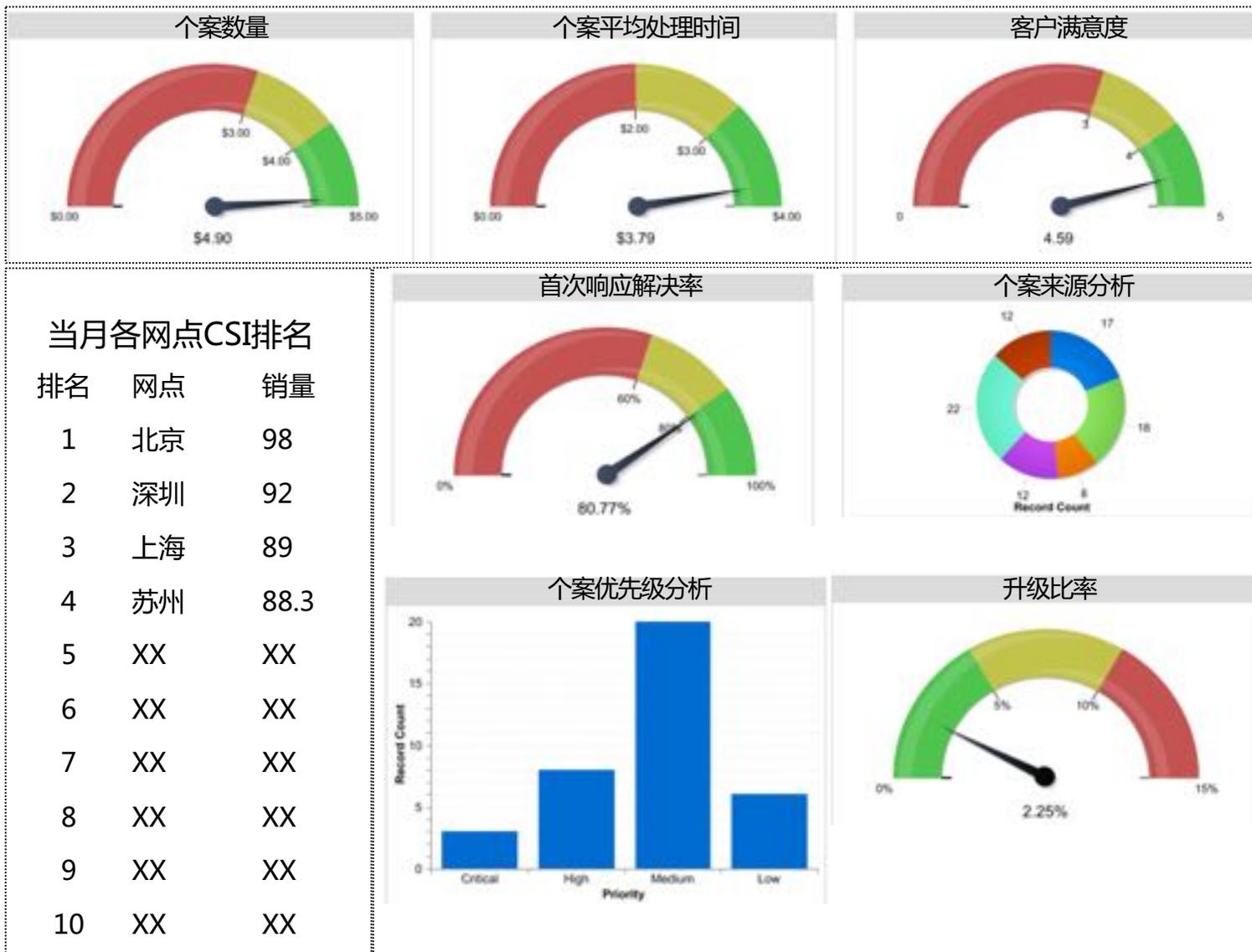
当月各网点销量排名

排名	网点	销量
1	北京	125
2	深圳	89
3	上海	78
4	XX	XX
5	XX	XX
6	XX	XX
7	XX	XX
8	XX	XX
9	XX	XX
10	XX	XX



- ✓ 当月线索量
- ✓ 当月线索转化率
- ✓ 销售满意度分析
- ✓ 当月网点销量排名
- ✓ 战败原因分析
- ✓ 成交原因分析
- ✓ 经销商战败回访
- ✓ 销售顾问线索跟进状况
- ✓ 品牌分析
- ✓ 有效线索量
- ✓ 线索清洗量
- ✓ 到店量/率
- ✓ 试乘试驾量/率
- ✓ 成交量/率
- ✓ 冷线索量
- ✓ 冷线索回暖量
- ✓ 战败量/率
- ✓ 无效线索量/率
- ✓ 车系车型量
- ✓ 累积订车量/交车量
- ✓ 各月份目标/实际销量
- ✓ 各月份目标/实际线索量
- ✓

数据分析-售后服务（示例）



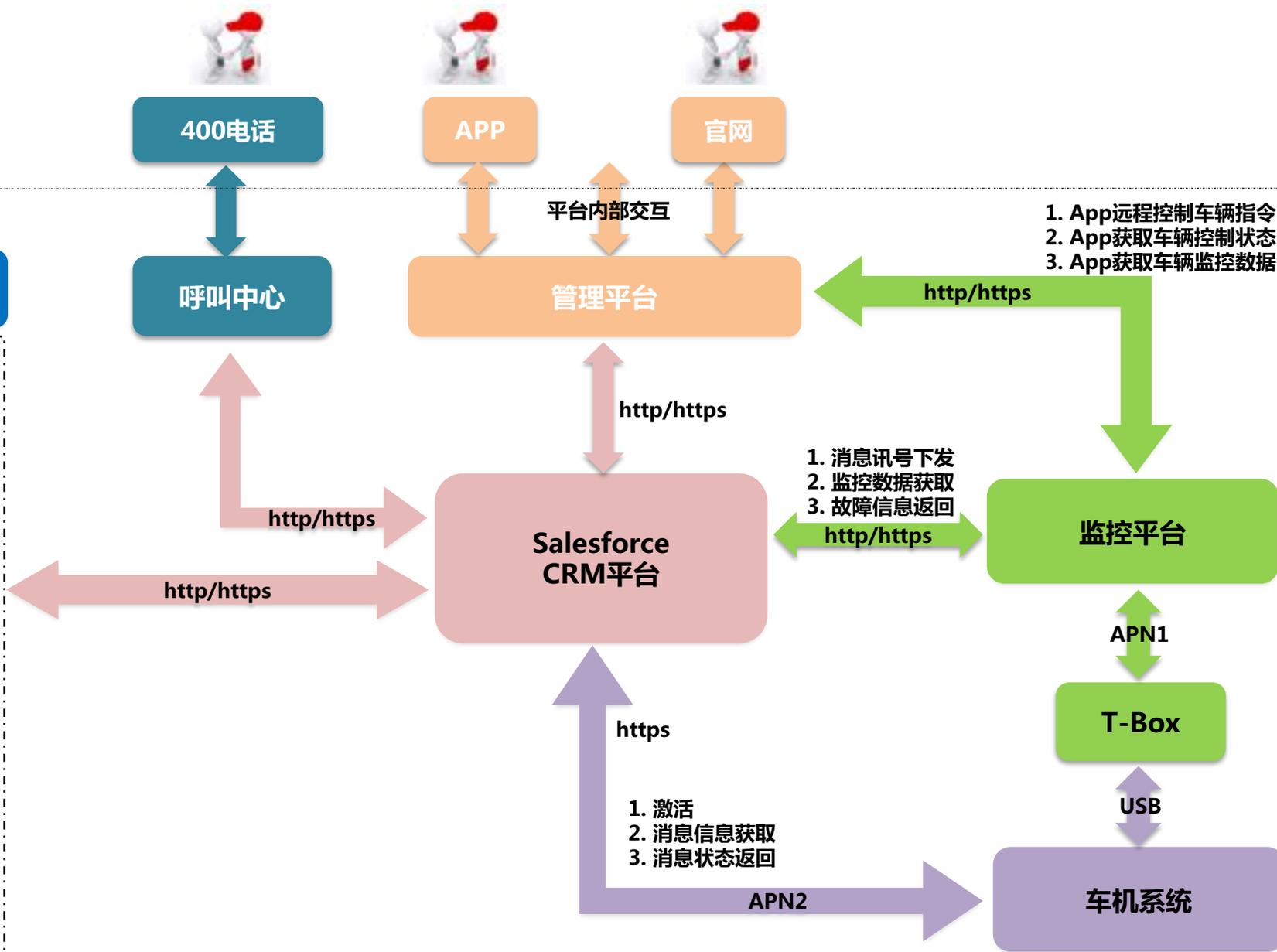
- ✓ 当月经销商售后客户满意度排名表
- ✓ 客诉来源分析
- ✓ 客诉类型分析
- ✓ 客诉等级分析
- ✓ 当月的客诉量
- ✓ 当月的结案率
- ✓ 当月的售后客户满意度问卷得分平均值
- ✓ 当月的数据准确性指标
- ✓ 互动中心座席报表
- ✓ 各车型品质类投诉分析
- ✓ 各车系故障码分析
- ✓ 客诉处理情况分析
- ✓ 客户调查项目结果汇总
- ✓ 客诉结案时长
- ✓ 客诉首次解决率
- ✓ 各部门知识文章提交数量
- ✓ 各座席知识文章提交数量
- ✓ 知识评价分析
- ✓ 知识源分析
- ✓



系统集成设计方案

系统集成架构

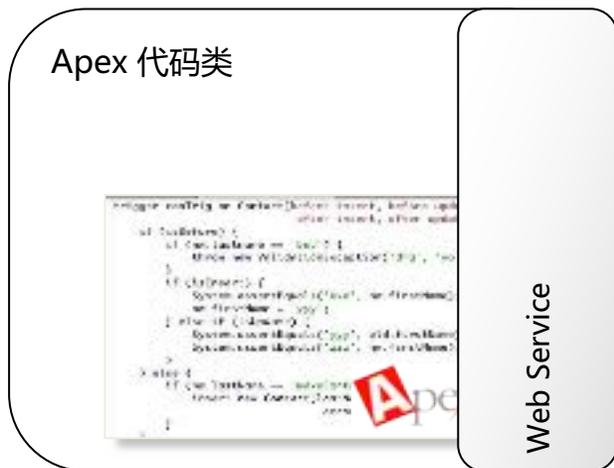
客户交互
业务支撑



系统集成设计方案

Apex Web Services

将Salesforce的业务逻辑作为一个外部网络服务发布



- Apex 代码类可以通过“标注”来作为一个Web Service
- Web Service 则可以被任何的内部或外部应用程序来调用

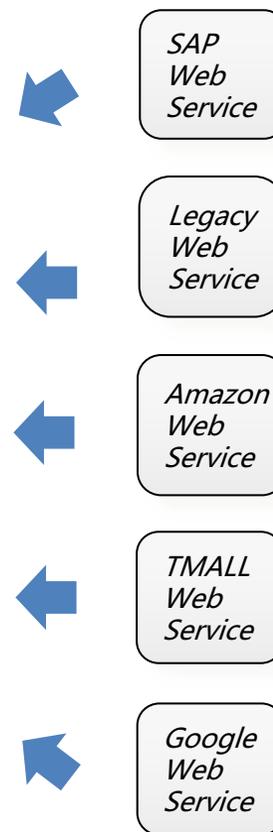
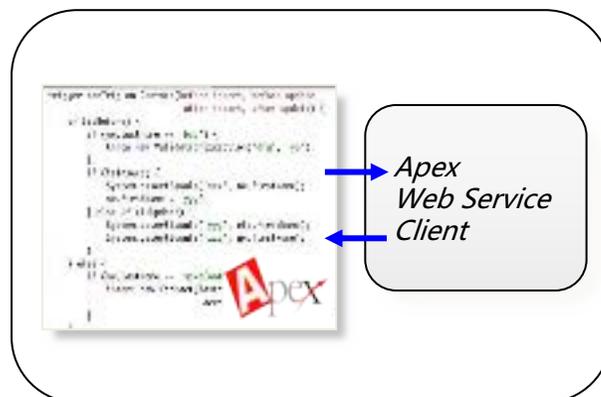
系统集成设计方案

Force.com Callouts

从外部服务/系统中调用数据/业务逻辑



Apex code initiates the transaction



Legacy Systems



- Force.com Callouts 是一种功能强大的 Apex 编程语言
- 通过 Force.com Callouts, 开发者可以随时随地控制 Web services 并在云端的应用程序中进行搭建

系统集成设计方案

车机系统与CRM连接



- 故障提醒
- 保养提醒
- 车况检测
- 维修提醒
- 一键救援
- OTA下载
- 消息下发



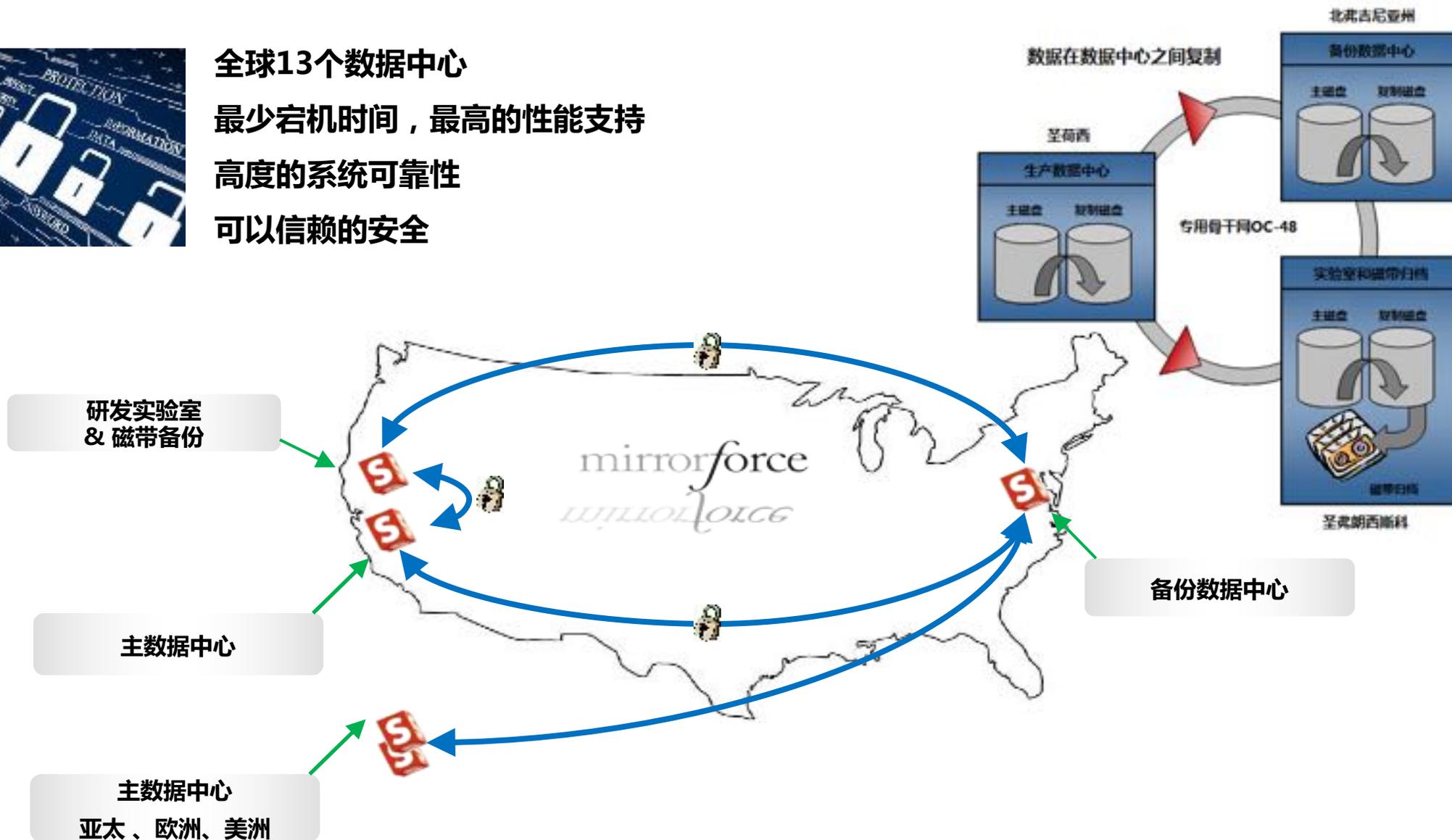


平台安全

完全互为镜像的数据中心架构



全球13个数据中心
最少宕机时间，最高的性能支持
高度的系统可靠性
可以信赖的安全



平台安全

多层安全模型

- 单点登录 (SAML , OAuth) , 两层认证...
- 加密、数字证书
- 高度安全的会话密钥管理
- 多租户数据访问控制
- 安全的应用程序自我监视器违法行为



应用



用户

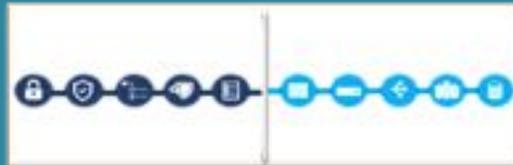
- 密码策略
- 地点/时间限制
- 登录审计线索强大的安全模型
- 对象/字段/记录级安全
- 审计跟踪

- 每笔交易的 TLS1.1 256/128
- VeriSign (威瑞信) 证书
- 多个一级骨干网提供商
- DDoS 保护



互联网

Salesforce 多层信任区的安全性提供



Salesforce

- Salesforce 无权访问用户密码或权限查看你的数据

- 完全安全主机中心
- 24x7 现场保安生物识别访问筛选
- 护航控制进入
- 400 多台摄像机
- 没有对服务器的逻辑访问



物理



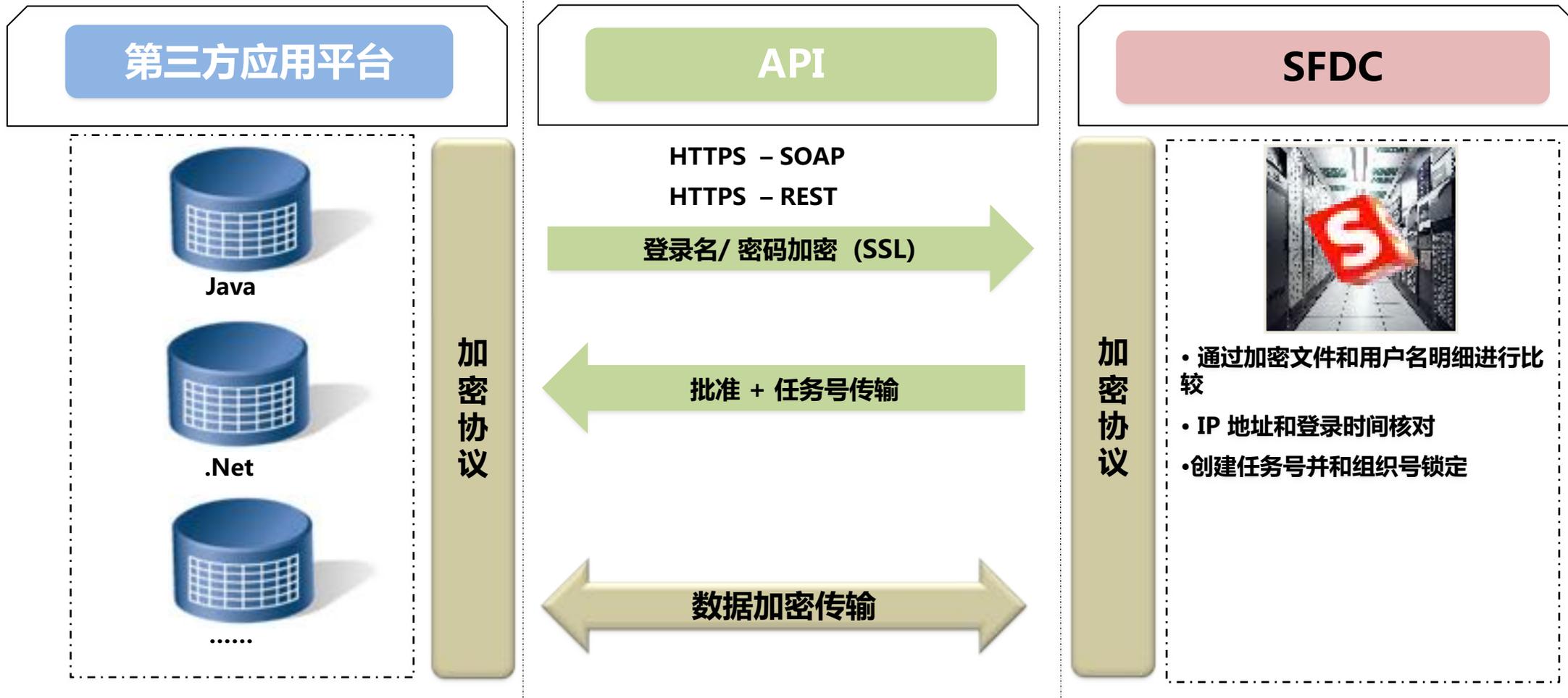
网络/主机

- 最小路由的 IP
- 硬化系统
- 安全服务



防火墙

- 主动日志监测, 异地复制
- 多级防火墙
- 关联性 IDs



- CA认证 (Certificate Authority 授权中心认证)
- SSL(Secure Sockets Layer 安全套接层), 强制使用TLS1.1及以上
- Verisign(威瑞信) 签发的SSL 128 位数据安全认证- 1024 位RSA公钥
- MD5加密验证

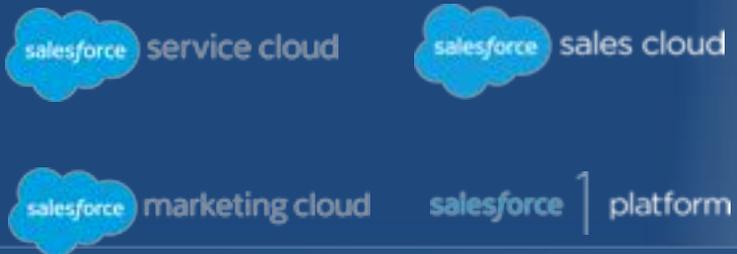


新能源汽车行业客户案例

FUTURE VISION

Greatness
Some people just have to be the first.

长城华冠 ---- 中国新能源车的先锋



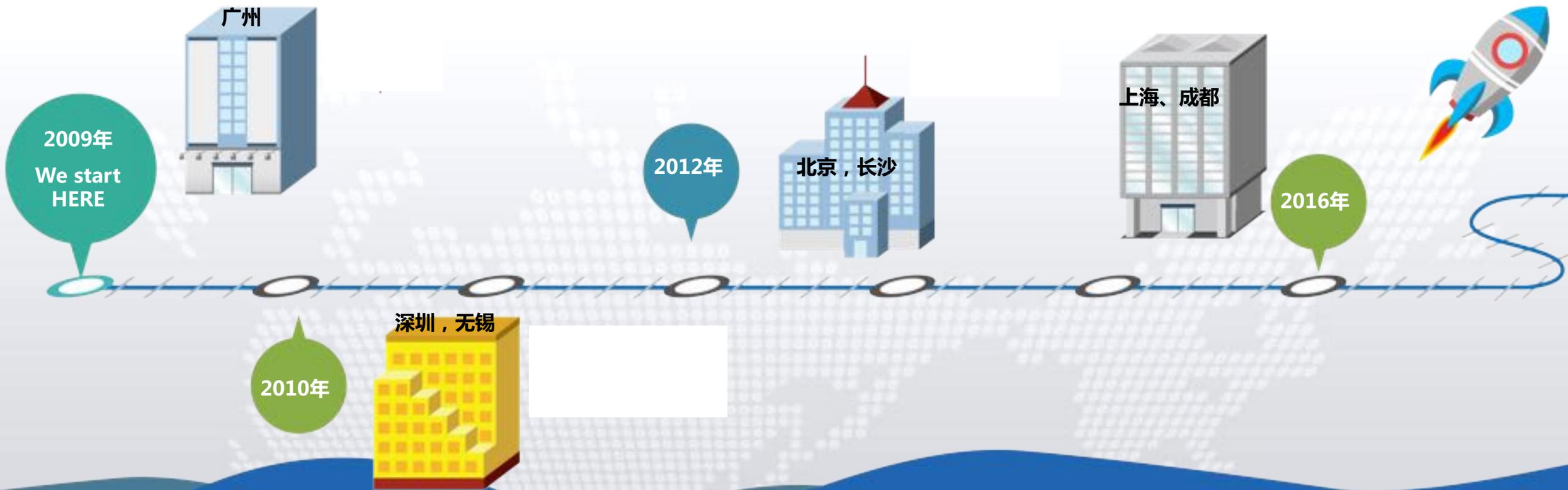
通过Salesforce，搭建自身的“客户业务支撑平台”，关注“创新能力”

- 建立多渠道（线上、线下）的市场营销与客户反馈追踪，强调“客户体验旅程”
- 销售线索获取、转换、回暖、预约、体验店管理、到店试驾、订单交付等完整的销售流程
- 多渠道售后服务，个案处理的完整流程，线上与客户实时互动，客户自助服务查询，客户社区
- 与多个前台、后台系统整合（官网、APP、呼叫中心、短信、ERP、OA、PDM、DMS、车机系统、车辆监控平台，第三方充电服务APP等），形成客户业务支撑的完整闭环



蓝岭公司介绍

公司发展历程



Bluelinksys是一家专业从事企业应用系统软件的研究开发和生产经营的高科技企业，产品广泛应用于零售、消费品、科技、金融、医药和医疗、服务、现代物流等领域，专业提供行业应用软件产品和软件技术与咨询的IT服务，自2009年至今已经基于Salesforce平台为**300+企业**客户的**500+项目**提供了开发与维护服务。

蓝岭 – Salesforce铂金咨询实施服务合作伙伴



¥45M

2019年服务收入

70+

SFDC顾问团队

大中华区伙伴排名

第1位

SFDC GCR Alliance
FY 2020

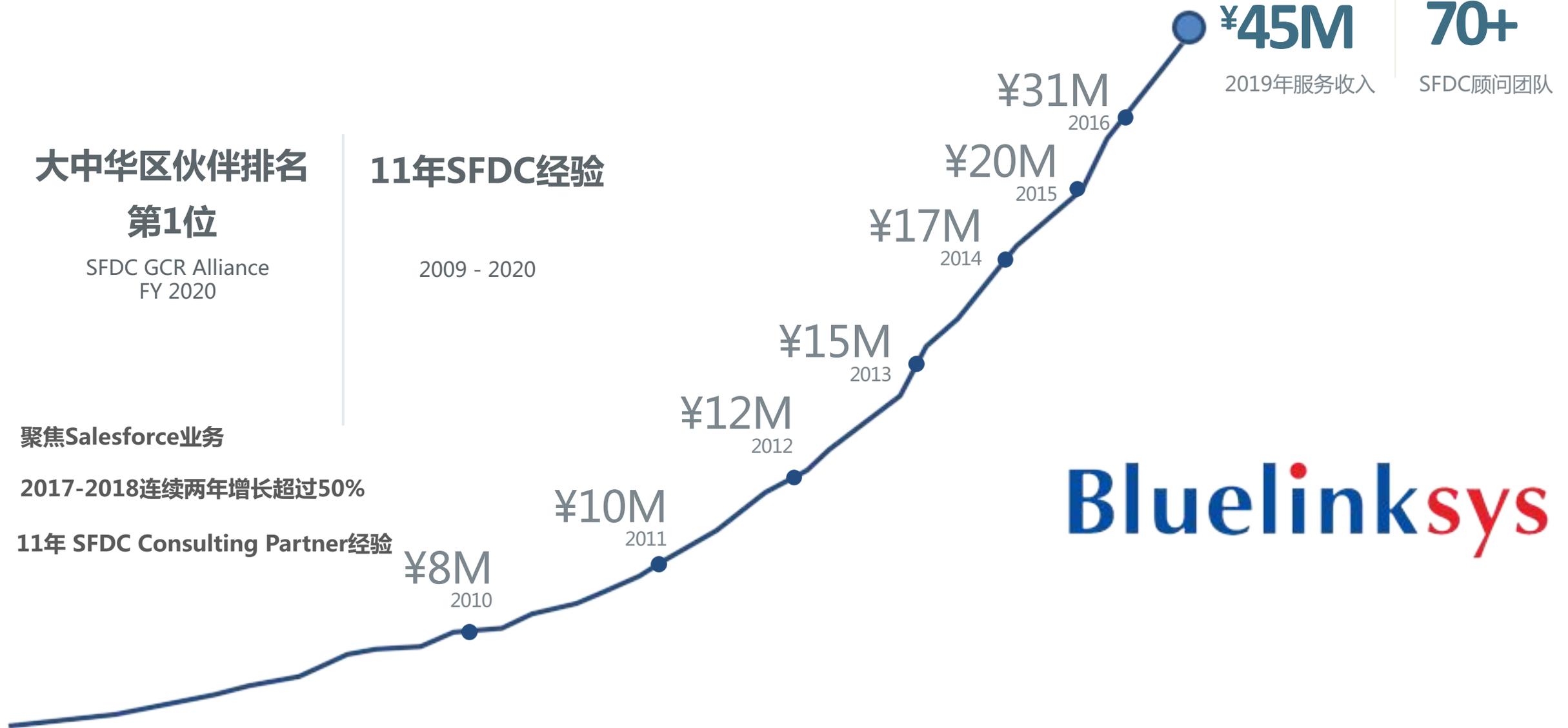
11年SFDC经验

2009 - 2020

聚焦Salesforce业务

2017-2018连续两年增长超过50%

11年 SFDC Consulting Partner经验



Bluelinksys

蓝岭 – 11年Salesforce CRM成功服务经验



完整的市场营销、销售、服务、渠道管理、交付与运营的闭环

IPD

MTL

LTC

CTE

ITR

MF

高科技/互联网



生命科学



教育培训



汽车/制造



专业服务



零售/金融/物流



协同（前后端、跨部门）

MPAR（合作伙伴管理）

长期服务的大客户

华东区



华北区



华南区



- 浙江大华技术股份有限公司
- 英孚教育科技有限公司
- 保乐力加（中国）贸易有限公司
- 百威英博（中国）投资有限公司
- 新东方教育集团
- 西安杨森制药有限公司
- 诺和诺德中国制药有限公司
- 华大基因股份有限公司
- 广东欧珀移动通信有限公司
- 广州小鹏汽车科技有限公司

我们的优势



为什么选择Bluelinksys?

经验丰富的SFDC 顾问
和开发人员



Bluelinksys 更懂中国，Bluelinksys 核心实施顾问人员有多年企业IT顾问从业经验

技术专长：定制，系统
整合，行业业务咨询



参与顾问的团队包括salesforce原厂顾问资源，团队对salesforce产品更为理解

使用经验证的方法论和
最佳实践



与第三方专业salesforce顾问公司合作，各行业更多的实施经验

降低总体实施成本



本地服务更实惠，响应速度更快

专注Salesforce

Salesforce实施服务是我们唯一的业务

多行业的成功实施经验

瀑布/敏捷实施的实践经验

对大客户的持续一致服务保障

实施团队保持稳定，保障优质资源的持续投入

项目经理负责制，高层直接关注，保持良好客户关系

与客户团队保持高效协同，遵守客户的沟通机制与管理制度

项目成功与满意度保障

定期Review项目状态（周/月/季度/年度），提前预判风险和制定预案

制定客户满意度调查报告，定期进行回访与调查收集；标准化的问题处理流程与追踪机制

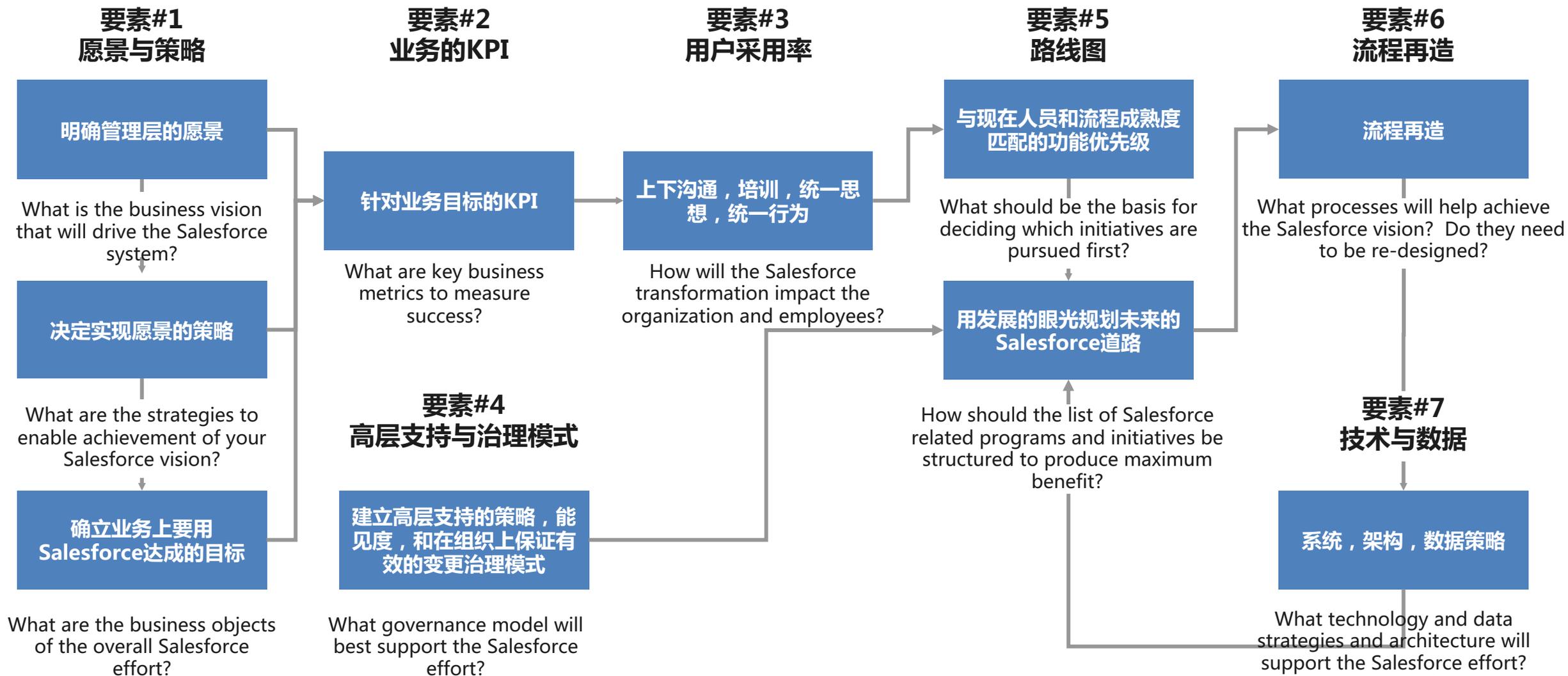
每年三次（或多次）Workshop，分享Salesforce创新的解决方案、成功案例，和技术培训

定价结构与折扣策略

为大客户长期服务专门制定的报价结构和服务方式

特殊折扣

蓝岭的最佳实践 - CRM项目实施成功的7个要素





创新发展，合作共赢

Salesforce&蓝岭信息技术有限公司