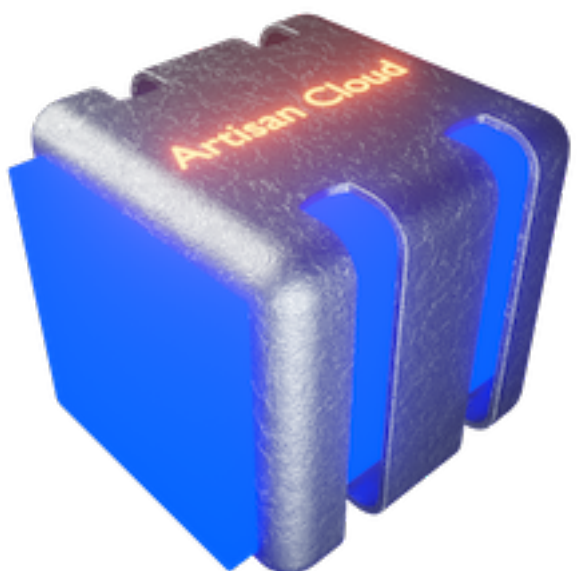


BC - 品牌直销CRM系统

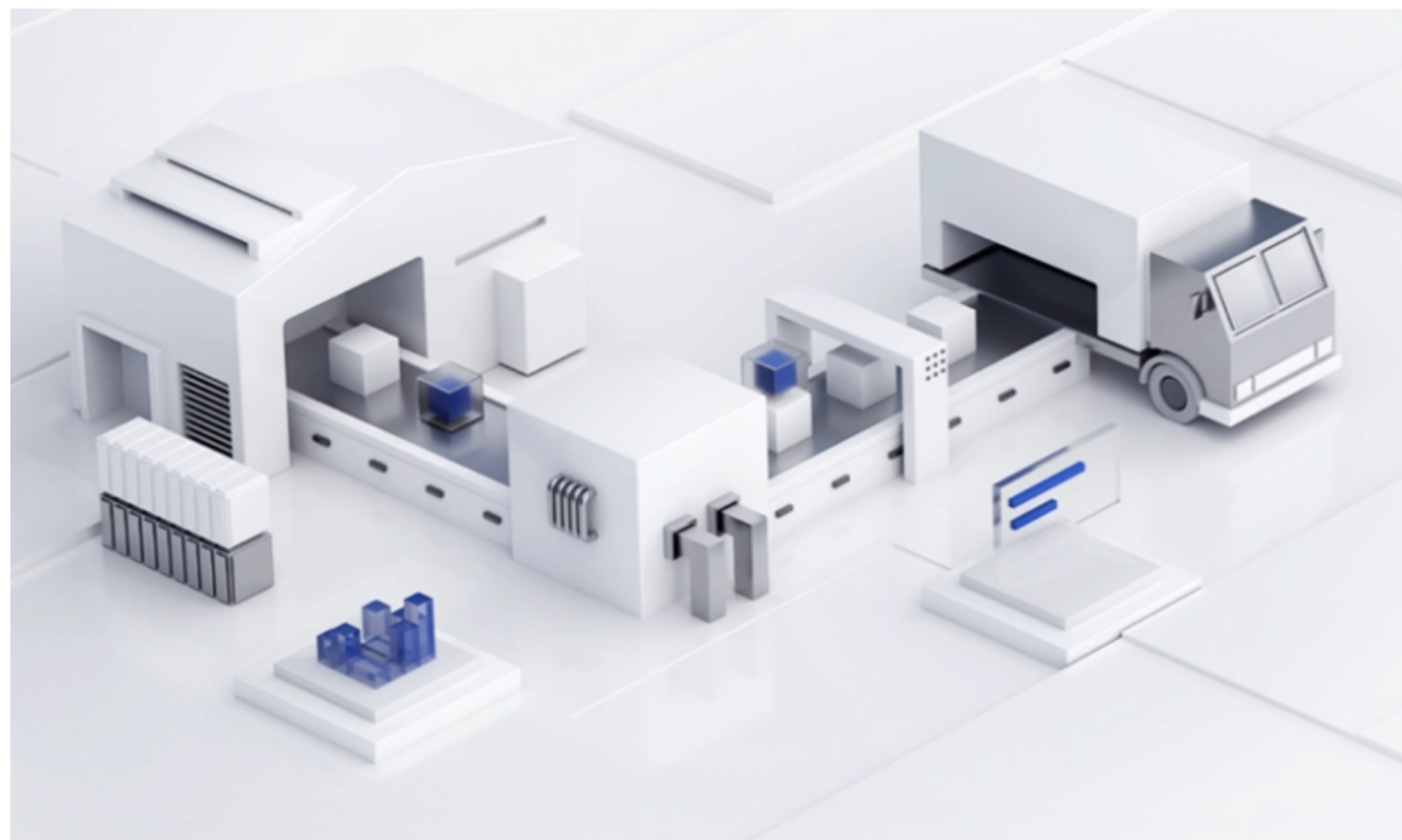
结合企业微信生态的私域流量解决方案

作者：元匠科技 - Michael

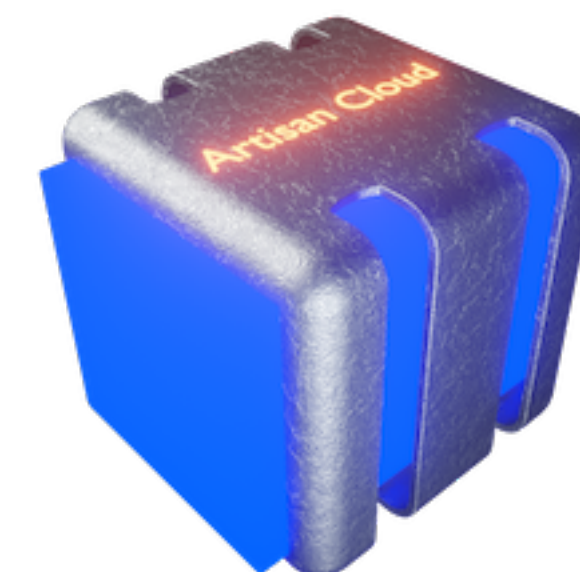
2023.02.03



目录 / CONTENTS

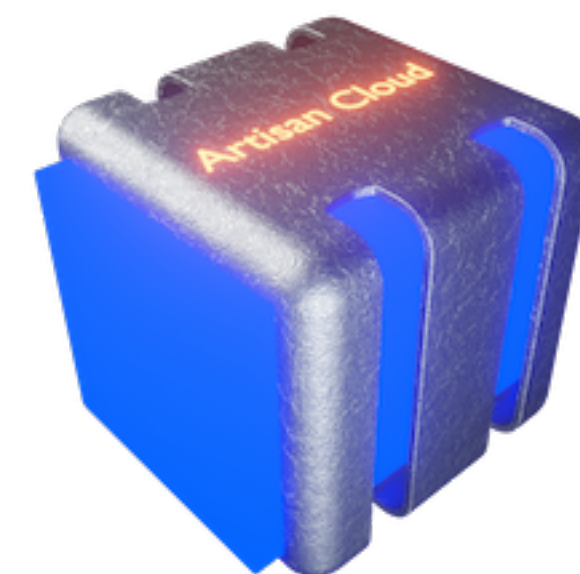


- 总述
- 私域流量解决方案
- 元匠科技技术实现
- 运营服务及合作模式



Part 01

总述



传统品牌面临的挑战

近年来，中国互联网网民规模的增速逐渐呈下降趋势，用户红利见顶。
公域流量的成本越来越高，转化困难
用户消费场景碎片化，粗放式的营销效果大打折扣

降本增效

- 公域流量成本很高
- 复购行为依赖渠道
- 触达客户路径太长
- 客户分析数据不全面

流程自动化

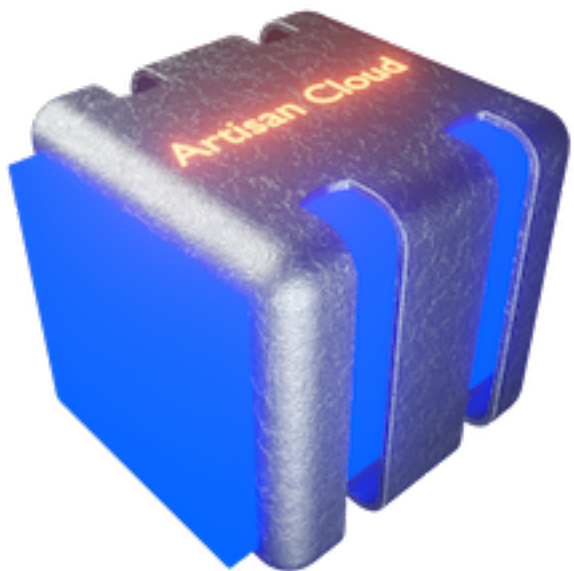
- 多平台的业务流程规则不统一
- 手动人工操作的工作量平凡
- 团队维护人员很多，沟通成本很高

数据可视化

- 多平台管理数据无法统一
- 需要额外建立一套sop去整合多平台的数据

业务可预测

- 数据不统一，业务预测不精准
- 预测实效性问题



企业管理员工和客户面临的问题

销售跳开企业

员工恶意删除或拉黑客户，企业微信后台没有数据明细，没有预警

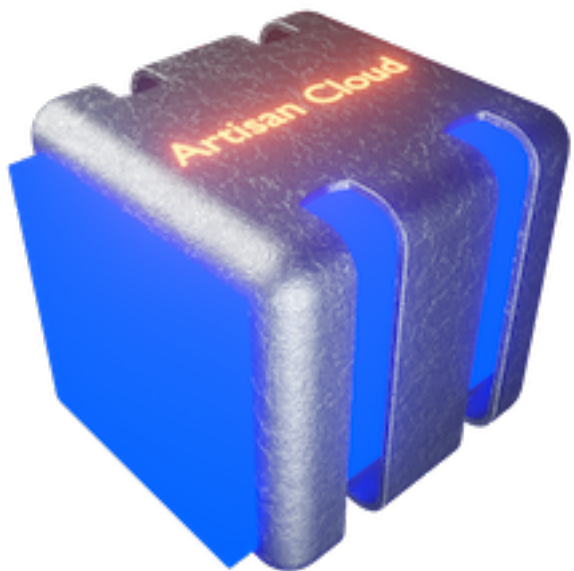
企业无法知道员工删除了哪些客户，无法有效制止和追回损失

客户画像唯独单一

客户的识别度太平，需要更立体多维的标签去细分客户的画像，从而洞察到客户的需求，提高企业产品竞争力

品牌和客户触达

品牌的价值传递会收到各种中间噪声干扰，使得品牌和客户之间有一层屏障，双方存在很高的价值丢失率



SCRM微信生态方案

微信生态红利

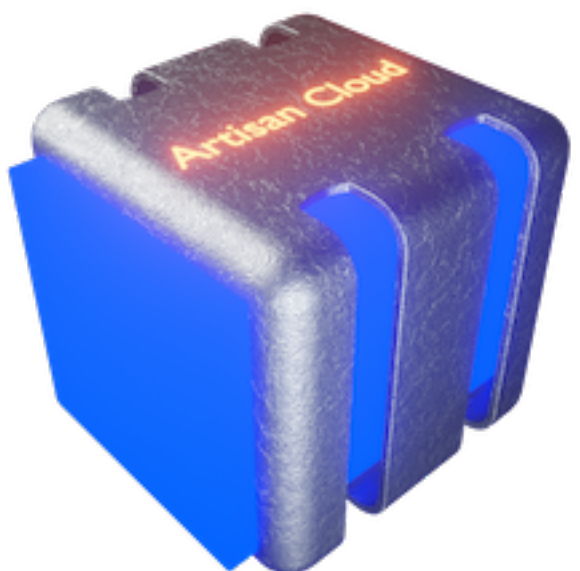
- 微信的用户基数庞大
- 用户习惯粘性强
- 用户支付方式便捷
- 容易传播裂变

企业微信专业

- 生态打通，小程序，公众号，游戏，直播等
- 安全可靠，针对企业级别的服务支持
- 有开放平台的技术支持，有很多服务商

保证企业 数字资产

- 员工离职，客户可以顺利转让
- 历史记录可保存



企业一站式B2C客域管理系统方案

企业收入

=

(

裂变
客户量

X

转化率

)

+

(

公域
流量

X

转化率

)

X

客单价

X

客户商业
生命周期

+

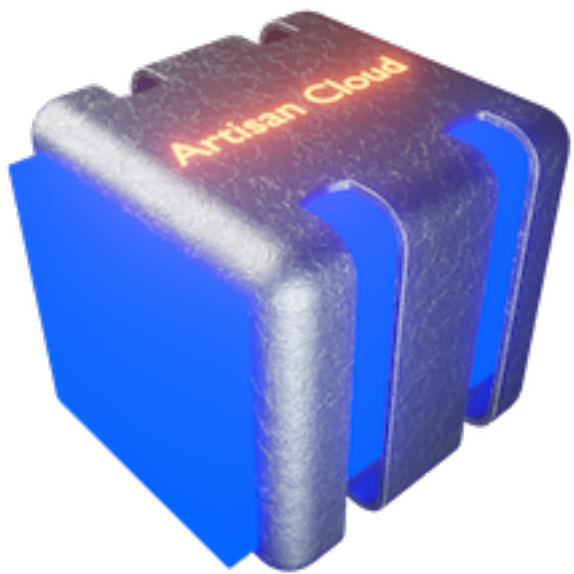
(

私域
流量

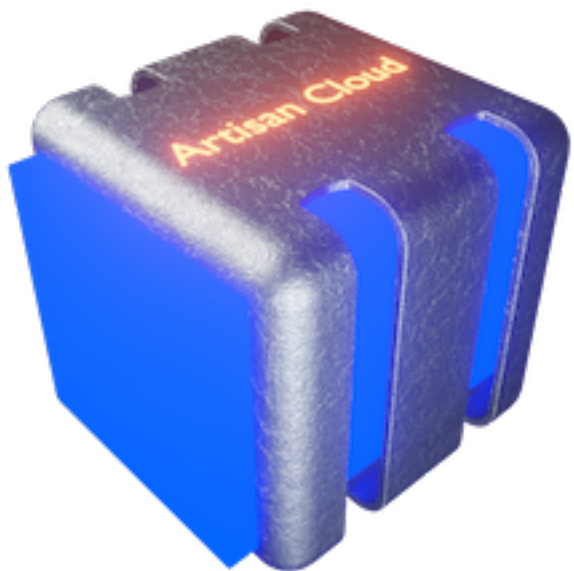
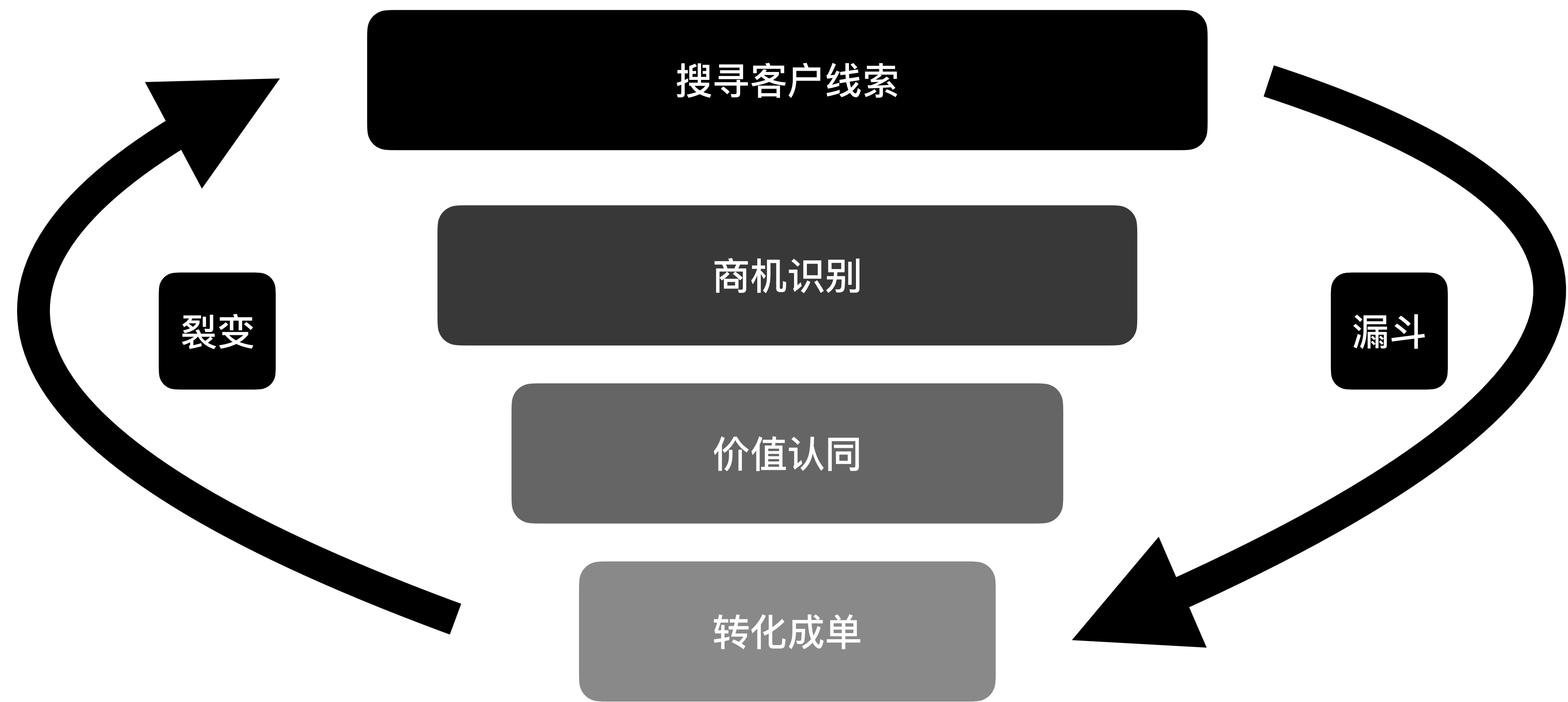
X

复购率

)



CRM数字化业务漏斗模型



市场价值

企业微信生态赋能

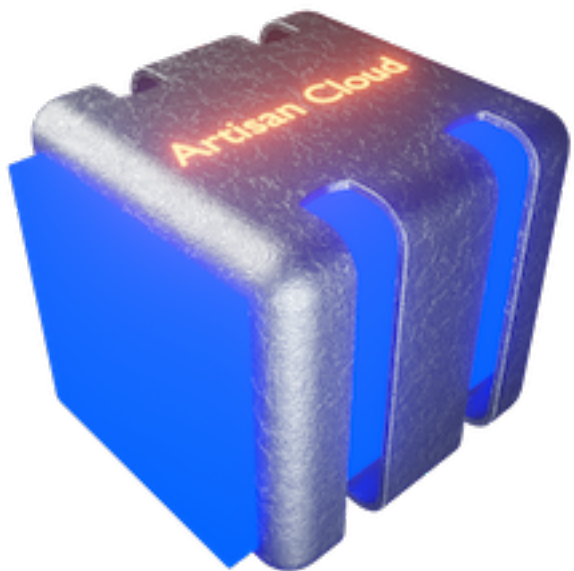
补充企业微信上的功能单一，添加增值服务

打通品牌和客户关系

通过及时触达的高效沟通，把客户关系盘活，减短业务链。品牌和客户是互相成就的关系

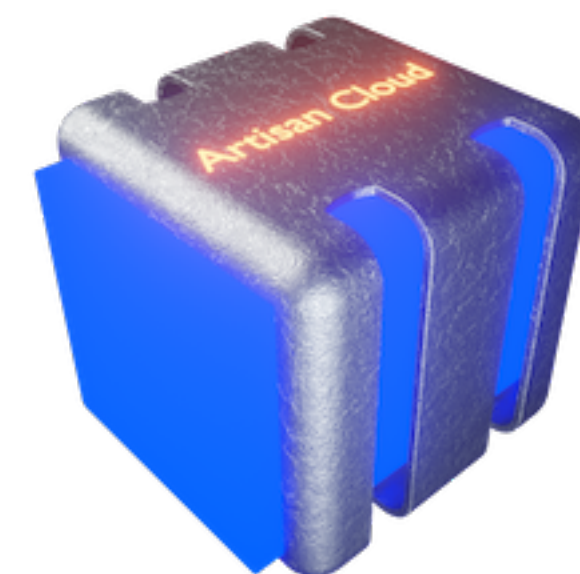
品牌数字化转型必经之路

围绕用户画像展开一系列市场的营销策略



Part 02

品牌直销CRM系统解决方案



干系人分析

品牌

- 高层领导
- 市场
- 运营
- 人事
- 财务
- 销售
- IT

客户

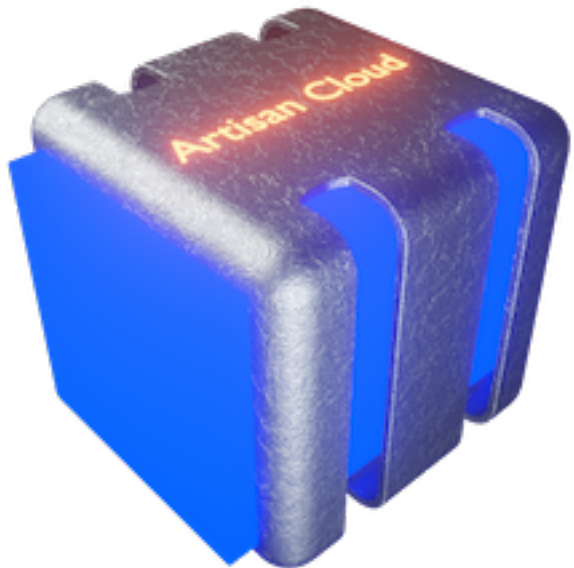
- 个人客户

私域平台

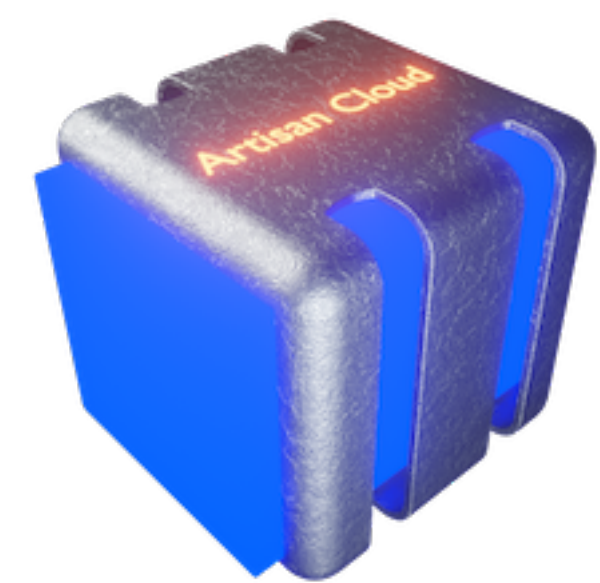
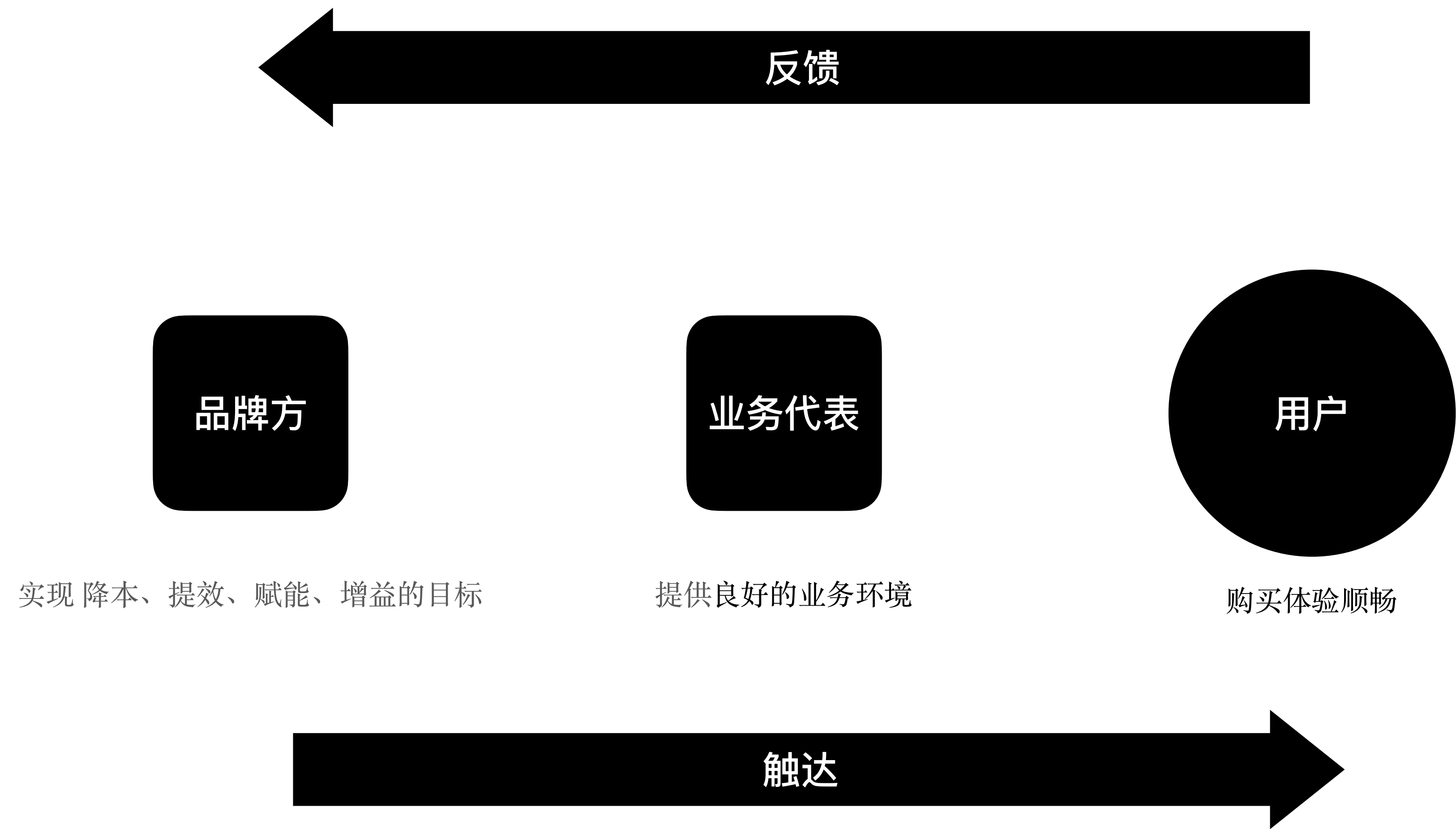
- 企业微信

公域平台

- 第三方电商平台
- 物流仓储
- 金融机构

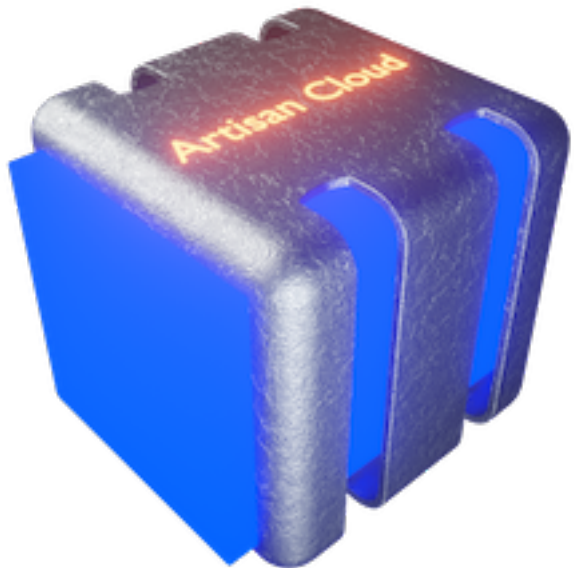


干系人需求分析



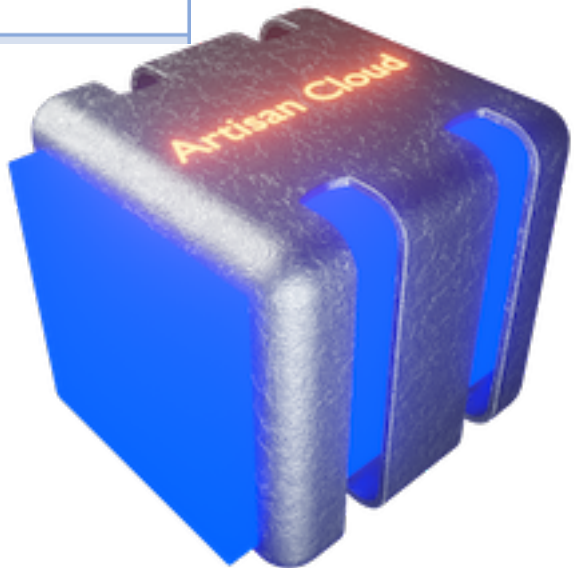
干系人期望

| 干系人 | 干系人工作职责 |
|---------|---|
| 个人客户 | 参与认可品牌价值，实现价值交换 |
| 市场人员 | 负责制定活动内容，获取客户线索 负责制定产品的价格策略 负责产品销售的培训过程 |
| 运营人员 | 确保日常的业务运作正常 负责日常业务的SOP优化 |
| 人事部 | 负责公司的组织架构的人事调整 |
| 财务人员 | 负责审核日常订单的财务核算 负责审批特殊款项 |
| 销售人员 | 负责CRM的核心业务流程，跟进客户的商业生命周期 |
| IT部 | 负责系统的日常技术维护和支持 负责对接技术外包的需求迭代对接活动 |
| 仓储/物流 | 负责接收品牌系统的订单通知 做进销存，以及运力活动 |
| 第三方金融机构 | 负责监管代理商支付的保证金 支持贷款垫付货款服务 |
| 第三方电商平台 | 定期的优惠活动和事件，可以帮助品牌的营销团队制定活动策划和大促活动 |



干系人期望

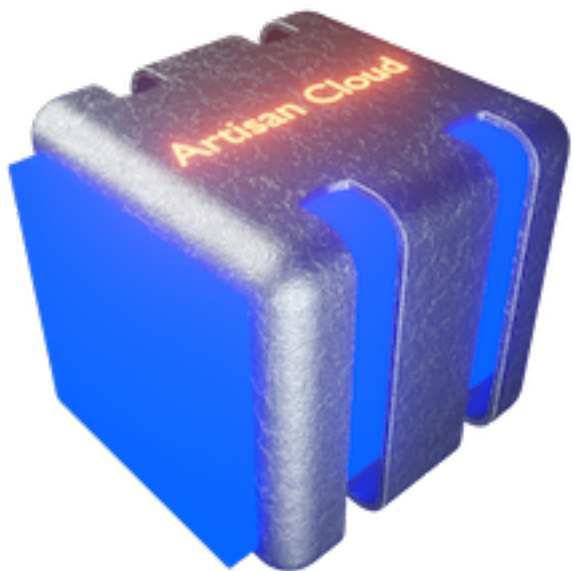
| 干系人名称 | 工作职责和特点 | 干系人的期望 | 使用系统的方式 |
|---------|---|--|-------------|
| 个人客户 | 参与认可品牌价值，实现价值交换 | 可以商品浏览 有完整的售前，售中，售后服务 寻找最近的门店 可以有金融分期支付功能 | 小程序/APP/Web |
| 市场人员 | 负责制定活动内容，获取客户线索 负责制定产品的价格策略 负责产品销售的培训过程 | 可以在系统上架商品信息 可以搭建渠道层级关系和区域售卖权限 可以配置各种价格策略，比如早鸟价，完鸟价等 可以配置渠道分润机制 | Web |
| 销售人员 | 负责CRM的核心业务流程，跟进客户的商业生命周期 | 可以批量操作客户的生命周期的路径状态 可以每个环节可以使用导入导出功能 支持团队的业务协作能力 主动节点间有推送通知功能 可以清晰的业务数据报表 | Web |
| 仓储/物流 | 负责接收品牌系统的订单通知 做进销存，以及运力活动 | 能够对接仓库和物流的开放接口，实现系统间的业务操作和数据同步 | WEB API |
| 第三方金融机构 | 负责监管代理商支付的保证金 支持贷款垫付货款服务 | 能够对接监管代理的业务数据开放接口 | WEB API |
| 第三方电商平台 | 定期的优惠活动和事件，可以帮助品牌的营销团队制定活动策划和大促活动 | 能够对接电商平台的业务接口，如订单，活动 | WEB API |



功能信息架构



B2c 功能信息图



总体方案

平台功能



数据中心

作为数据中台，将所有业务在一个平台上统一管理，获客，触达，转化，复购形成良性闭环，建立品牌的数据资产

品牌价值

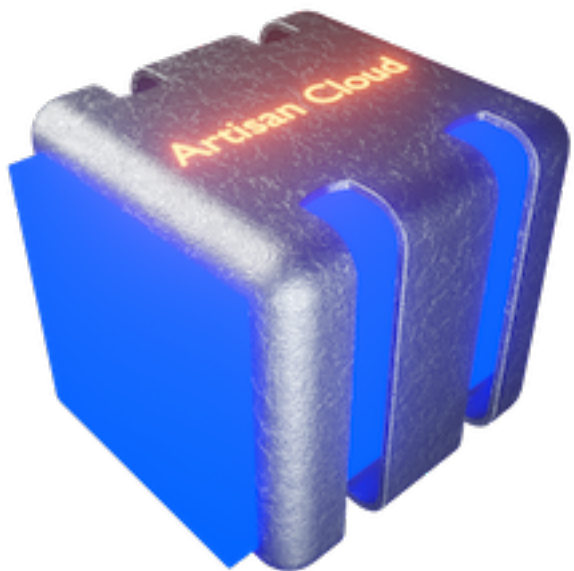
将品牌形象，在市场上，自上而下的统一维护，减少市场噪声，提高传到效率，塑造高品质的品牌文化

商业模式

灵活配置各种合作模式，摸索适合企业最优的降本增效模式，把供应链和渠道链两头抓好

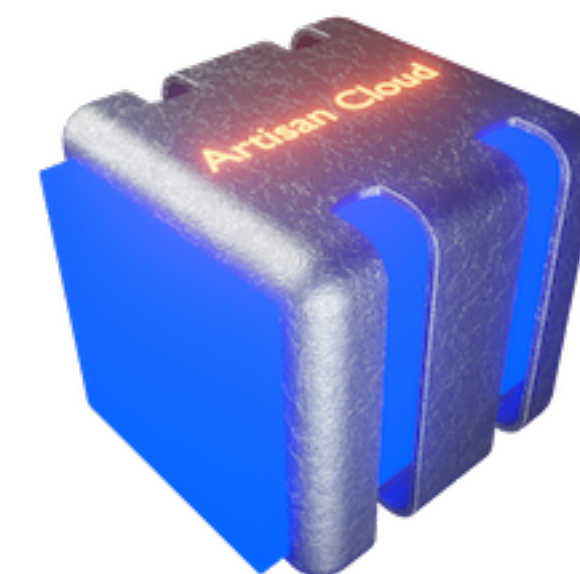
交易中心

提供平台内部和平台外部的交易行为，达成全渠道获客交易的通畅管道



Part 03

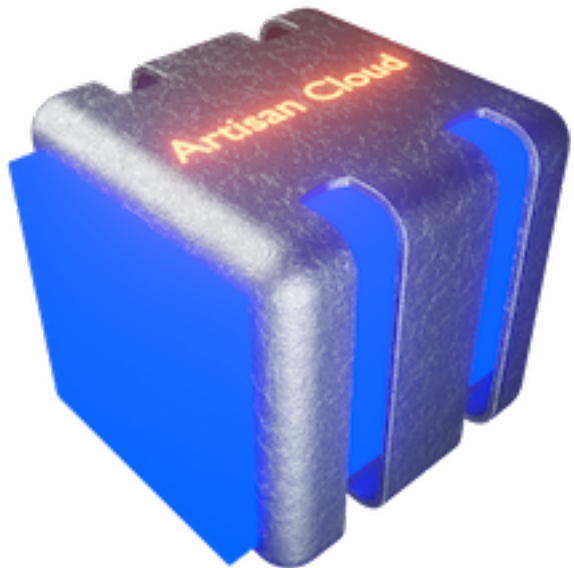
元匠科技技术实现



技术架构图

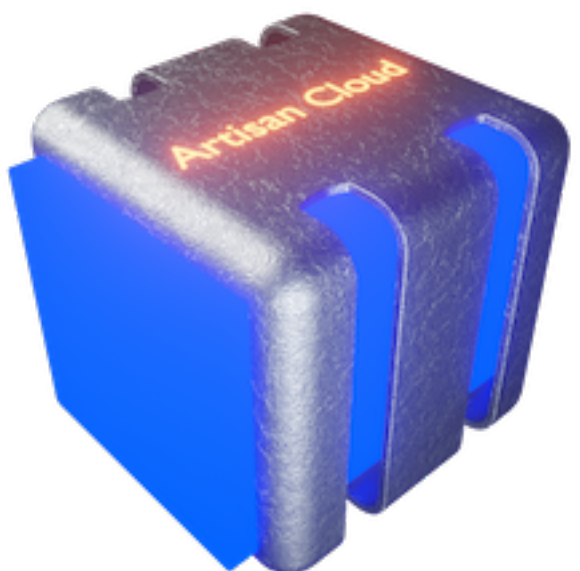


B2b2c 技术架构图



技术特点

- 技术栈
 - 应用服务：Golang + Go-Zero
 - 前端：Web - arco design Due, 小程序
- 数据库
 - Postgres, MongoDB, Mysql
- 部署
 - Github CI/CD workflow
 - 容器化部署，基于Go-Zero，支持多种管理日容器部署方案



Thanks!

官网

Github

