

## 远方汽贸集团 | 打造精细化管理的汽车贸易生态圈

欢迎与 SAP 联系

... 400-002-3266



工业革命后，汽车制造和销售工艺就已经日益发展，逐步走向成熟。进入 21 世纪，汽车研发、生产和销售更加注重性能和客户的体验。作为汽车贸易行业的领先企业，远方汽车贸易集团有限公司立足于山东市场，深知行业变化带来的巨变式影响，行业领先不掉队，必须顺应时代变革，更加敏锐的嗅觉捕捉行业变化，更加主动从自身做出改变，「由内而外」，精细化管理，以整车销售为基点，向客户提供多样化的全产业链的汽车经销商服务，将现有的单向链式模式，逐步向生态模式转变。

### 时代在变，远方也在变

行业在变，从单一销售逐渐向「销售+服务」变化；客户在变，从单一的购买需求向「千人千面千种选择」变化，诚然，生存在这其中的汽车贸易企业，也在寻求改变。

**打造汽车行业内最优质的专业集团公司**，是远方汽贸集团始终追寻的企业愿景，随着人们个性化需求的不断提升，汽车消费主体日益年轻化，汽车销售模式也将逐渐由大众同质化销售向个性化销售模式转变，客户差异化服务、提升客户体验、超越客户期望，全方位打造全新 CRM 业务模式将是未来远方汽贸集团客户关系保持方面主要着力发展点。

在优化管理的过程中，远方汽贸集团也面临着一些亟待解决的问题。

- 庞大的数据亟待整理

打造高质量数据库从业多年，远方积累了大量的客户数据。庞大的客户数据，需要实现灵活多维度筛选和更加高效快捷的数据计算，打造高质量数据库，准确的数据和客户特征为各业务部门提供数据支撑和工作开展方向，但数据管理如何高效，数据管理工具如何便捷？

- 全新 CRM 业务模式开展

销售端资源时效性监督跟进，销售端有效资源合理保存与利用，保有客户多维度划分与筛选，各类客户依据自身特征差异化联系与互动，全新 CRM 业务模式有效开展，需要强有力的系统化工具提供支持。

- 重视客户体验

消费主体年轻化，消费工具时尚化，汽车经销商服务若想得到年轻消费者高评价与青睐，必然需要迎合消费者消费习惯。如何利用当今流行的自媒体、微信、APP 对客户需求进行快速反应、实现全新的互动，成为远方急需探索和解决的问题？

以上这些，需要一个完整的解决方案来达成统一管理。这样的解决方案产品，既需要满足上述这些需求，也需要拥有更强的包容性，可以灵活地与现有厂商系统相对接。

## 改变是开始，未来可期

在国内市场竞争激烈的背景下，远方汽贸集团更重视对客户全生命周期的跟踪及阶段个性化服务，以增强客户对品牌的认可度。有想法就要有行动，远方汽贸集团在与 SAP Hybris 达成合作后，逐渐开始落地。

**打造高质量数据库，实现数据精细化管理**——借力于 SAP Hybris Cloud for Customer 系统，将庞大的历史数据导入，并进行数据分析、分类，从庞大的数据中提取高价值客户，活跃客户，低频率客户，帮助销售和售后人员对客户进行细分，提供差异化客户服务，并提高客户管理与服务跟踪的效率。

**助推销售、售后业务开展**——保持有效的客户互动和联系，客户保持率将是 CRM 存在的意义和方向。系统呈现出不同的客户 360°行为数据和各个门店所呈现的客户需求，多个门店的联动与整合，更好的为销售、售后助推，实现真正的销服共战。

**客户体验帮助提升品牌美誉度**——在合作过程中，客户体验这一环节正在规划。初期微信端口已经打通，微信端口的服务预约、卡券查询、活动参与等客户需求的及时响应将更符合现行消费体验。

欢迎与SAP联系

现在，借助 SAP Hybris 服务解决方案，远方汽贸集团已经开始布局第一步「数据精细化管理」，并同步进行第二步。从现阶段来看，变革企业现有的数据模式，重塑业务流程和客户体验，进而帮助企业提高整体服务水平。

远方不远，未来已来，相伴前行，期许无限精彩。

### 关于远方汽车贸易集团有限公司

远方汽车贸易集团有限公司成立于 2001 年 7 月，是专业从事汽车销售服务业的跨区域的集团公司。公司自组建以来，始终秉承「诚信经营，奉献社会」的核心理念和「持续为客户创造价值」的企业使命，全力打造汽车行业内最优质的专业集团公司。

经过改革和创新，现在远方汽车贸易集团有限公司已成为山东省代理优质品牌最多、经济效益最好、服务功能最全、品牌美誉度最高的乘用车销售服务专业集团。