

## 获客难成本高？商业 CRM 系统“多乘单”系统一站式解决！

参选类别：年度最佳数字营销系统

### 简介

**开发背景：**随着人口红利和时长红利双双消失，流量低增长态势明显，流量获取成本及获客成本提高，越来越多企业开始关注用户留存，希望通过用户运营来降低整体转化成本。但销售线索的线上线下割裂，各环节互不联通，购买第三方营销成本高，营销费用浪费等问题依旧存在，广告主收集线索面临困境！

**开发时间：**2019 年 7 月-9 月

**使用群体：**以教育机构为代表性群体

**行业挑战：**从营销转化来看，转化的永远是少数，未转化的依旧是多数。从消费者直连到交易直连，更重要的是能够将品牌与消费者的这段关系沉淀下来。

**核心目标：**实现交易直连，一站式解决广告主获客难成本高的问题，以 0 成本为广告主解决线索运营这一痛点。

**系统策略：**针对这一市场需求，阿里创新业务事业群智能营销平台联合钉钉共建商业 CRM 系统“多乘单”，将线索获取、客服承接、销售保单和最终成单四个环节一体化贯通。从在线沟通到线索管理，从消费者关系建立到站内运营，通过关系的沉淀，对客户数据资产进行高效留存，实现交易直连及后链路持续转化。

**市场效果：**多乘单补足了市场空白，帮助客户 0 成本解决了从拉新、承接、促单、成单到分析的全链路系统需要，客户调研满意度 90%。实现了客户数据的精确追踪，永久留存可回溯，全获客链路分析，并将数据本身再应用，帮助客户实现后续获客效率提升。



### 智能模块承接，解放人力、提升效率



### 让数据成为后链路营销的生产力



## 使用说明

1、“多乘单”作为平台化用户管理系统，既是用户服务的助手，同时，也是企业在做客户运营与决策中的智慧大脑，将用户需求与企业实现直连，用户在前端可以直接与企业主展开对话，企业主可以直接在钉钉与用户进行沟通，通过对内容的记录直接向后传递、指派，实现无缝对接。



2、“多乘单”在企业服务层面，一方面，智能营销平台通过联合阿里云、钉钉，可以进行线上客服承接，解放人力；另一方面，在销售促单环节，通过对消费者的属性、兴趣偏好、产品偏好的洞察，

实现线上线下一体化数字化管理、数据资产永留存，让数据成为后链路营销的生产力。

多乘单系统逻辑：



多乘单系统支持 web 端和移动双端操作：



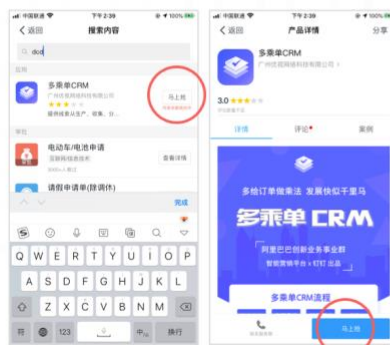


### 多乘单CRM注册及使用操作流程



### 多乘单CRM开通路径 操作人：广告主钉钉企业负责人

- 1、打开钉钉，点击“工作”，点击图标进入“应用市场”
- 2、在搜索框中输入“多乘单”
- 3、点击“马上抢”
- 4、确认授权开通即可



### 多乘单CRM日常使用入口



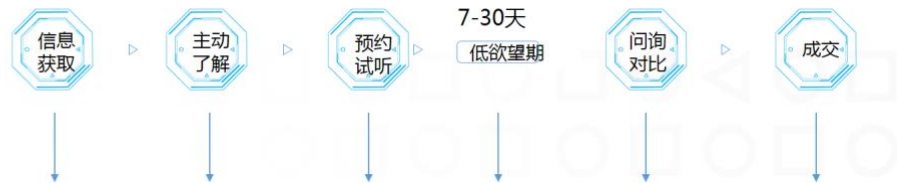
### 多乘单CRM PC端入口



## 应用范围

80 家企业服务 3 万家客户，超过 1000 万家企业组织正在使用钉钉。

### 用户需求场景



搜索 推荐 口碑

联系教育机构

线上预约

潜在客户管理  
跟进

师资、课程、价格等 地理位置 支付方式

### 多乘单需求承接



## 应用实例

**BEFORE**

有效线索重要来源  
**朋友介绍**  
**20-30%**  
越下沉比例越高

- 跟进不及时
- 未入库不关心
- 未同步顾问或客服
- 企业无法监控

**AFTER**  
案例：北大青鸟（南京）

贯通营销链路  
深度挖掘用户价值

转化率 **7.6%**

2% 线索的一次转化  
5.6% 后链路运营转化

**成功补足市场空白，帮助客户 0 成本解决了从拉新、承接、促单、成单到分析的全链路系统需要，客户调研满意度 90%。**

合象课堂 CEO 杜武平：“在后链路时代里，尤其是教育行业，我们更需要通过数据的洞察，捕捉到消费者多端点的需求，将科技赋能教育，并通过用户运营管理系统等方面的用户服务，更好更高效地服务学生。”