



AUTOMOTIVE

Catalyst for Aftersales

推动售后收入增加并提升客户忠诚度

成功案例

通过与IHS MARKIT合作，一家汽车制造商的零售服务收入在国家层面每年增加10-20%。在经销商层面，12个月周期内改善幅度最大的记录为70%。

IHS MARKIT通常通过客户保留和潜在客户开发，能够为企业提供13-18%增量业务。

与IHS MARKIT合作的经销商与业内其他同行相比，有多达20%的更高营销反馈率。

对于销售公司和经销商来说，售后零部件和服务在实现企业利润和建立客户忠诚度方面正变得日益重要。随着车龄增加，例如保修到期或所有权变更等活动将影响车辆返修。确保与客户之间实现有品牌、准确、相关和及时的沟通是吸引消费者的重点之一。

IHS MARKIT Catalyst for Aftersales帮助经销商和销售公司在车辆所有权的生命周期期间管理关键接触点。从绩效评估到推动针对性营销活动，Catalyst for Aftersales能够提供可执行情报，帮助客户：

- 了解从哪里以及如何改善经销商网络绩效
- 增加零部件和服务收入
- 改善客户保留并提高忠诚度
- 识别并解决客户从您车间流失的风险
- 推动与流失和半忠诚客户主动联系
- 提高营销效率和投资回报率 (ROI)
- 帮助经销商抵御日益复杂的售后市场环境

Catalyst for Aftersales提供四个独立模块：

售后续效
可视化

预测性市
场营销

策略性市
场营销

零部件批发
(B2B)

绩效可视化

快速而方便地衡量绩效并识别您业务中需要采取行动进行改善的问题。我们基于您的角色—市场营销、零部件、服务—提供全面的关键性能指标（KPI），从而帮助您提高收入和增加客户忠诚度。

预测性和策略性市场营销

预测客户何时将进入市场，选择客户，立即发起活动并测量活动响应和投资回报率。Polk Connect提供跨汽车生命周期的预测性市场营销和策略性解决方案：

细分车级市场 1（0-3年车龄的车辆）

- 推动服务忠诚度
- 识别客户流失点及客户流失的原因
- 在合适时间向合适客户提供合适信息
- 客户流失发生后采取纠正措施

细分车级市场2（4-6年车龄的车辆）

- 与二手车买家建立服务关系
- 与活跃客户保持持续接触
- 二手车交付过程—预定首次访问
- 每个客户访问均实现车辆检验流程
- 参与策略性客户开发市场活动
- 明确保养和易损件需求

细分车级市场3和4（7年以上车龄的车辆）

- 获取新客户
- 关注便利性和价格
- 了解您覆盖地区的车辆保有量和增长机遇
- 为细分车级市场4制定批发策略
- 积极与不活跃客户保持联系

零部件批发（B2B）

通过识别客户需要哪些零部件产品线，轻松获取向现有主要客户销售更多零部件产品所需的各种数据。改进主要客户管理并更加智能地向更广泛的客户群开展营销活动。

可选的附加模块

- 管理营销活动的执行
- 提供向未知细分车级市场开展营销活动的前景（目前仅提供美国和英国）

关于IHS Markit

IHS Markit（纳斯达克股票代码：INFO）是一家信息、分析、专业技术的全球领导企业，为主要产业和市场提供解决方案，推动全球经济的发展。公司为企业、金融及政府客户提供新一代信息、分析和解决方案，以改进其运营效率，并提供深刻的专业意见，帮助客户做出明智、自信的决策。IHS Markit拥有50,000多家政府及企业客户，包括全球财富500强公司中的85%及众多全球领先的金融机构。IHS Markit致力于可持续、有盈利的增长。公司总部设在伦敦。

如需更多信息，请访问
www.ihsmarkit.com