

作为普通消费者，你可能没听过或者不了解私域，但是微信上各种营销卖货/卖课的商家社群，你一定不陌生。私域有多火呢？不仅备受瞩目的薇娅、李佳琦、罗永浩等直播带货大咖在布局私域，现在去餐厅吃饭或者逛超市，被服务员拉进商家的微信群，对普通消费者来说，也已经是稀松平常的事情。不久前笔者在路边一家连锁食品店买了点儿卤味，还被商家拉进了该品牌的微信社群，商家付出的成本仅仅是一张新客满减券。可以说，私域营销正渗透进普罗大众的日常生活，遍地开花，无处不在。

商家为什么拥抱私域？SCRM为何得到商家关注？

1、降低获客成本

流量荒背景下，公域流量越来越贵，流量争夺战也更加激烈，获客成本不断走高。无论是为了获取新客，还是提升老客复购，商家搭建自己的私域流量池、将用户留在自己的池子里，都变得愈发迫切和重要。不仅可以增强用户留存和粘性，还能降低获客成本，弥补公域流量池获客贵的短板。

2、挖掘用户全生命周期价值

私域的社交互动属性，可以促进高效转化、高质量裂变、持续复购，挖掘用户全生命周期的价值，从而帮助商家突破增长瓶颈，实现持续性新增长，有效减少一锤子买卖。

3、疫情催化加速了私域的爆发

疫情为私域的爆发提供了催化剂。受疫情的影响，去年线下商圈遭遇重创，各类服饰店、餐饮店、影院等实体业态一派萧条，当时连海底捞这样的大品牌，都直呼撑不住了，更不用提各中小商家了，日子只会更加艰难。然而，疫情也释放出了新的机会，加速了各行各业营销数字化的进程，商家构建私域的意识也日益强烈。

不过，想要做好私域营销，绝不仅仅是拉几个微信群，打打广告、发发优惠券那么简单。所谓建池子容易，养好鱼难。而在私域运营落地的过程中，各类助力私域营销的工具不可或缺。

以私域的主场微信生态为例，商家对私域营销工具的需求早已有之，并经历了个人微信群控系统-个人微信工作手机等野蛮生长阶段，在此阶段一些非微信官方认可的SCRM系统为商家私域运营提供了便利。与此同时，骚扰用户、恶性营销等乱象也暗暗滋生。2020年，腾讯对此严厉打击，不仅封了一批违规的商家个人微信号，也

切断了wetool这类不合规的外部数据接口。

整顿之后，微信生态的私域营销逐渐步入正轨，一大批基于企业微信的、合规的SCRM成了商家私域营销的利器。对商家而言，企业微信SCRM“正牌军”多了，一方面，意味着可选择面广了，另一方面，也增加了商家选型的难度。乍看上去，各企微SCRM功能都很齐全，貌似大同小异，但是实际上，商家在决策和使用前识别出哪些工具好用、哪些工具鸡肋，并不容易。不同商家想要挑选出适合自身的工具，更是难上加难。

在市场鱼龙混杂的形势下，相对而言，头部产品踩雷的可能性要小很多。笔者梳理了几款头部企业微信SCRM产品，为有SCRM产品选型需求的商家提供一些参考和帮助，帮助大家更好地了解SCRM之于私域的作用和意义。

玩转私域必知的6大企微SCRM

目前市面上主流的SCRM的主要功能包含拉新-留存-促活-复购四大板块。但因为不同产品的目标用户、聚焦行业及竞争优势不同，面对不同的行业场景，采购者要擦亮眼睛。

EC SCRM

EC SCRM由腾讯&用友投资，是一款社交化CRM系统，为教育、金融、互联网、科技、健康等行业提供一站式数字化营销解决方案。

私域越来越火的趋势下，今年4月，EC SCRM推出了全新的“营销素材”小程序，是企业微信营销量身定制的微信产品素材库，为销售提供更多连接客户的方式。同时，“营销素材”小程序支持一键转发官网资讯、产品视频、智能名片到微信，通过微信加强与用户的互动，提升复购率。

除了“营销素材”小程序，EC还打通了企业微信，通过EC营客通的私域流量一体化运营方案，实现了客户资料、客户微信动态轨迹的实时同步，可一键联系微信客户、完善用户画像、全沟通轨迹可追溯，将客户关系沉淀为公司的数字资产，构建起私域流量，避免了员工离职带走客户的损失。



值得注意的是，想要做好私域，企业内部的各类工具和底层系统之间相互打通非常必要，否则就容易形成数据孤岛，影响用户画像、精准运营等私域营销的方方面面。目前，针对企业普遍非常关心的接口开放问题，腾讯企点的开放能力已经比较完善，可以无缝对接企业现有的各类关键业务系统，包括客户关系管理(CRM)，企业资源计划(ERP)，供应链管理(SCM)，人力资本管理(HCM)，财务管理(FIN)，商业智能(BI)等。

微伴助手

微伴助手是一款基于企业微信的营销型SCRM第三方工具，主要为零售、教育等行业提供基于微信和企业微信的私域流量解决方案，目前已服务超过10万家企业。

微伴助手的功能并不少，基于企业微信开放的接口，微伴助手已经开发了60多项高级营销功能，适用于引流获客、客户意向跟进、销售转化、社群运营等全方位营销场景，帮助企业构建高转化率的私域流量池。

微伴助手的核心功能包括批量添加好友、渠道活码、客户画像、标签建群、群sop、流失提醒等，可以实现多渠道触达引流、全方位客户管理、精细化客户群运营、高灵敏度风控等。同时，微伴助手支持多平台数据接入，包括淘宝、小鹅通、有赞、微盟以及企业自有商城等平台的订单导入，以及实时同步一知提供的企业高意向客户。企业也可以通过微伴API实现企业内部系统与企业微信的数据互通。

定价方面，微伴助手有免费版、标准版和私有化三种可选方案，标准版5800元/年，私有化部署价格需要详询厂商。免费版功能比较简单，但是支持存储于微伴云服务器；标准版功能比较齐全，但是不支持私有化部署。私有化方案，可以将微伴助手整套系统直接部署到企业的服务器，将数据保存到本地，从而让数据更加安全，防范信息泄露风险。对数据安全要求较高的企业，私有化部署是一个不错的选择。

微盛-企微管家

微盛由腾讯、红杉战略投资，与微伴助手同属于企业微信服务商。微盛专注于企业微信营销和运营服务，目前已服务的企业超过15万家，其中付费企业超过3万家，同时在全球拥有600多家渠道伙伴。

企微管家是微盛自主研发的企业微信客户运营产品，为企业提供一站式企业微信客户运营解决方案，该产品已上架至企业应用市场和腾讯云官网。相比其他企微SCRM服务商，微盛与腾讯的关系更紧密，不仅深耕微信生态，还在商机转化、技术研发、资源共享等层面与腾讯有更深入的合作，这对于微盛不断打磨基于企业微信的能力大有裨益。

医美行业解决方案



(来源：尘锋官网)

尘锋SCRM有标准版和企业版。标准版为企业提供智能风控和客户营销运营的能力，包含基础版功能以及客户管理、订单管理、商品管理、公众号管理、意向客户推荐、营销工具、企微助手APP、会话存档管理等功能。企业版为企业提供定制化营销解决方案并支持移动办公，包含标准版功能，以及客户数据保护、员工行为监管、员工定位监管以及通话&短信监督等功能。

探马SCRM

探马SCRM是基于企业微信的全流程私域流量运营工具，主要功能包括聊天记录查看，客户跟进记录、多渠道客户引流、群SOP、群日历、客户细分运营和维护。同时，探马打造了销售服务一体化体系，打通了销售管理、客户引流、客户跟进、客户管理、群运营等全流程。

探马SCRM的亮点有以下几方面：

- 销售过程数字化、透明化：数字化管理销售团队，监管销售敏感行为，及时预警，从而杜绝销售飞单、私下成交、离职带走客户。
- 客户精细化管理：构建客户详情，销售可以边聊边输入客户信息，后台统一查看客户详情、客户画像、聊天内容，一站式客户跟进和管理。
- 聊天话术一键发送，提升销售效率：个人话术、部门话术、公司话术等一键发送，支持文本、表情、图片、视频、PDF等各种内容，增强聊天互动效果，促进转化。

目前探马SCRM服务的客户涵盖教育、保险、医美、企业服务等领域，为客户提供顾问式全生命周期服务，提高私域流量运营能力，适用于微信群运营，客户资源管理，销售行为监管和微信生态数据打通等使用场景。

以上6大企微SCRM从功能上来看，差异不是很大，从覆盖行业上来看则既有共同点也有差异性，其中，教育、零售、互联网等是企微SCRM比较聚焦的场景，这也是私域业态发展比较成熟的几个“先锋”领域。扎根微信和企业微信的私域经济正如火如荼，各企业要根据自身所在的行业、深耕的场景、自身的需求，选择“对”的企微SCRM工具，避免盲目试错、事倍功半，从而为掘金私域锦上添花。

想要了解更多行业知识、软件推荐、功能对比、工具测评，敬请关注36kr企服点评官方网站（www.36dianping.com）。轻点鼠标，发现更多高效率的企服软件！