



企业出海CRM解决方案

跨境电商|互联网|制造|教育|软件|游戏|医药健康|新能源|消费电子

目录

CONTENTS

1. 企业出海痛点及挑战
2. 出海一体化解决方案
3. 成功案例分享
4. 实施服务与保障

PART 01

企业出海痛点及挑战

中国企业的出海历程

从最初的睁眼看世界到探索徘徊再到鏖战全球，回首四十年，越来越多的中国企业坚定地踏上全球化之路。对外投资几乎涉及了国民经济的所有行业，覆盖了全球大部分国家和地区。随着“一带一路”付诸实践，亚投行成立，丝路基金设立等政策出台，必将进一步释放中国企业赴海外投资的活力，中国企业驶往全球的巨轮已经起锚。

18.3%

出海总规模同比增长

1456亿美元

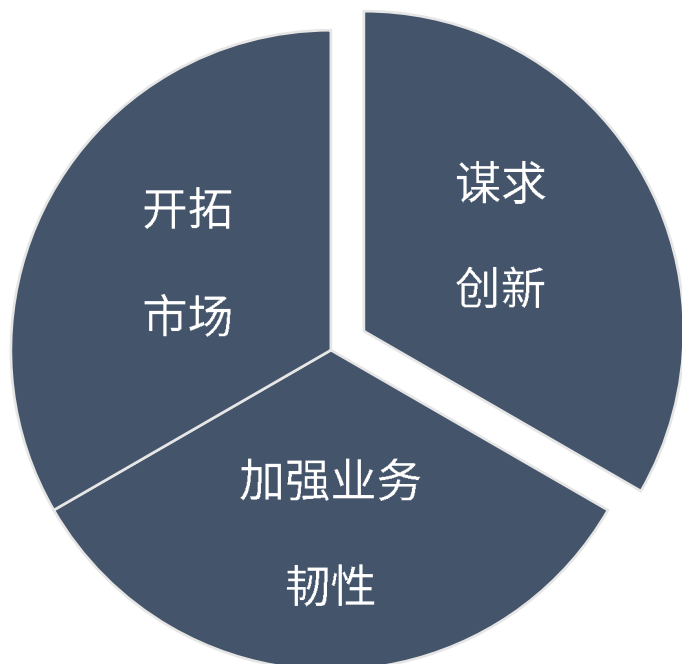
对外直接投资连续9年
稳居世界前三

70%

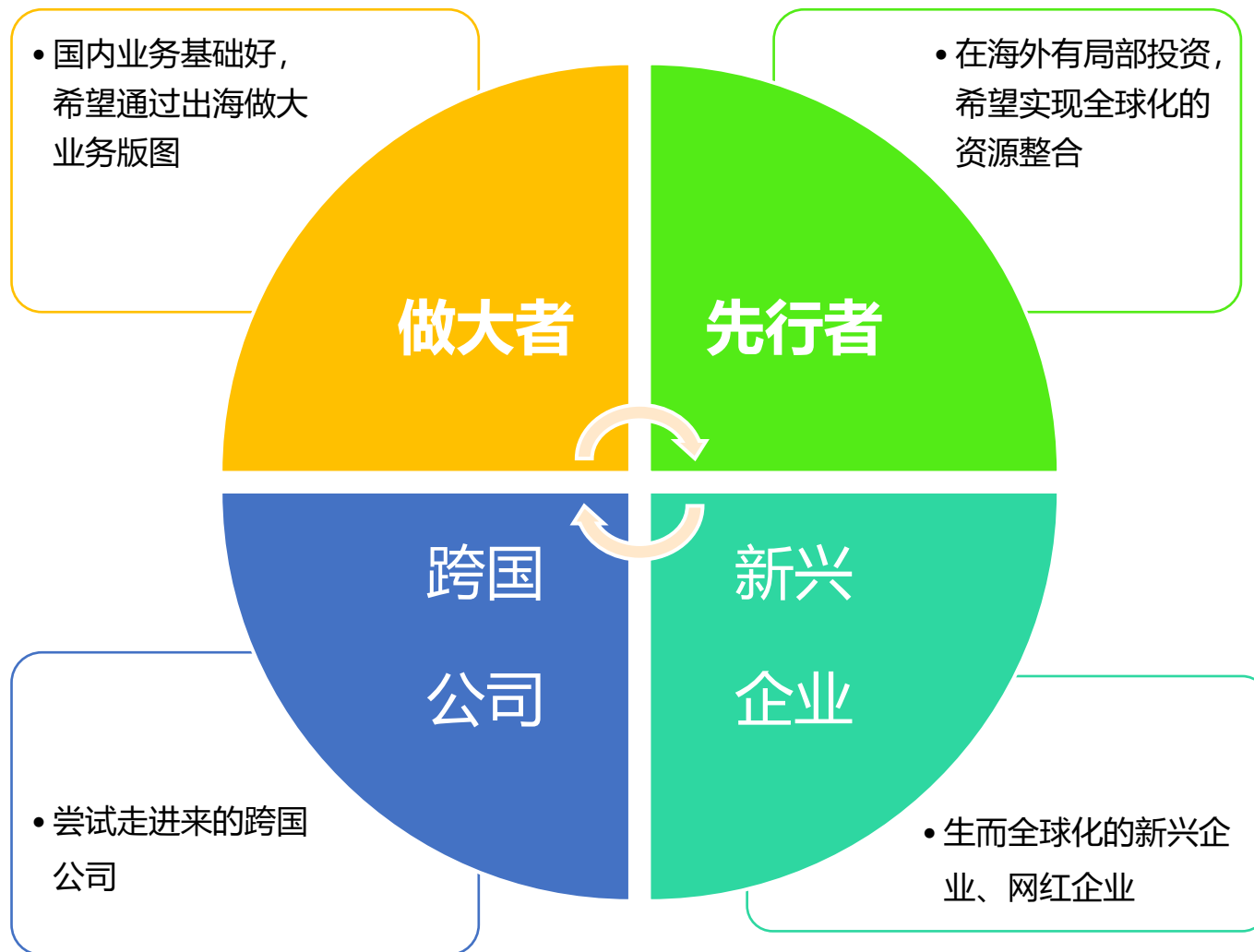
已出海企业的中小企业占比



企业出海的三大原因和四种类型



- 开拓海外市场，寻找新的业务增长点；
- 设置海外研发中心或营销中心，谋求业务创新；
- 寻求业务韧性，避免地域性影响带来的全球供应链危机。



中国企业出海面临的挑战及痛点



出海企业数字化建设目标



持续稳定增长

三大目标

效率提升
管理 | 业务 | 组织

模式创新
业务 | 技术 | 商务

体验提升
产品 | 服务 | 品牌

四个统一

账号统一

数据统一

流程统一

体验统一

四项能力

全球统筹
区域适应

跨地区
高效协同

数据整合
AI赋能

系统延展
持续进化

• 隐私保护

• 数据安全



数据合规

合规

运营合规



• 多语言

• 多币种

PART 02

Zoho CRM企业出海 一体化解决方案

Zoho CRM一体化解决方案



管理全球人、财、物的数字一体化解决方案，满足不同企业出海需求及业务场景。

四大全球化解决方案

全球营销解决方案

邮件营销 调研问卷
表单收集 网站优化
自助建站 营销自动化
客户关系管理
库存 订单 合同

全球客户服务解决方案

多渠道接入
网站访客
售后服务管理
远程访问

合规

全球协同解决方案

文档协同 企业邮箱
在线会议 团队协作
项目管理 知识管理

全球人力资源解决方案

人事管理
招聘管理 费用报销

Zoho CRM出海企业解决方案三大优势



产品优势

一体化的解决方案

将海外营销、销售跟进、客户管理、财务、项目、服务、HR、BI大数据分析等多个版块整合在一起，形成一体化的解决方案，实现跨区域、跨业务、跨产品的流程高度整合。



价格优势

更低的交付成本

云端部署降低出海企业IT基础设施和运营成本，集成全球上千款主流第三方应用，企业可轻松整合各类工具和系统，应用体验更顺畅。

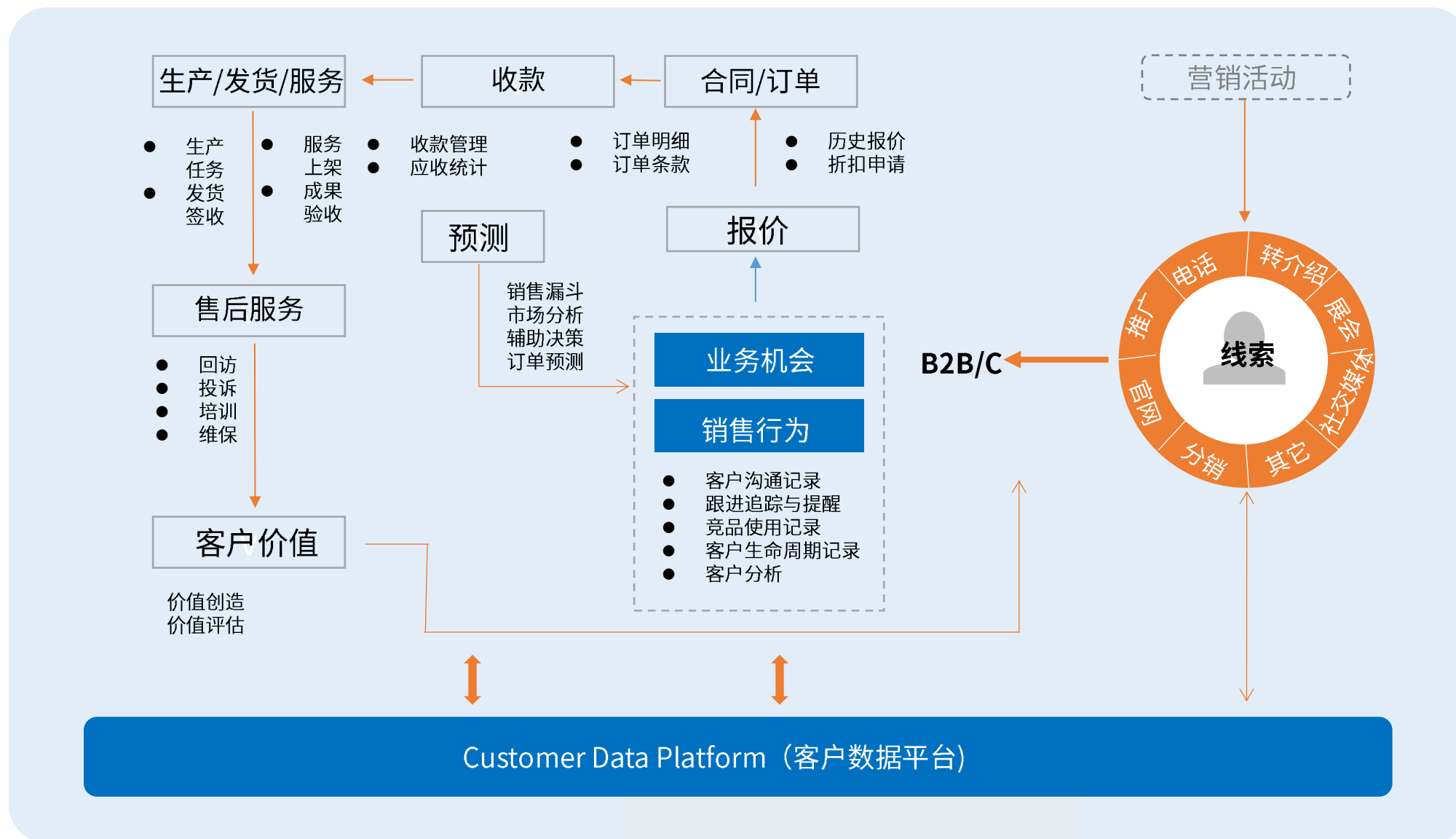


服务优势

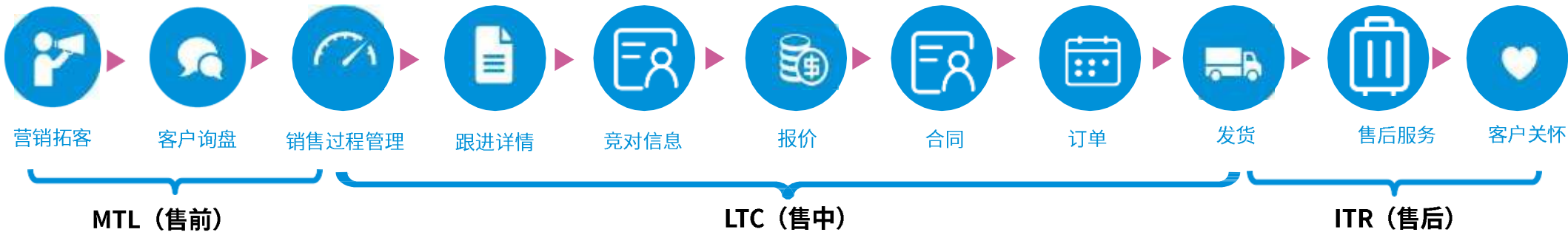
本地化服务支持

Zoho分支机构遍布全球，为出海企业提供售前方案、系统实施、售后服务全方位的本地化团队支持，只要客户需要，Zoho遍布全球的业务体系将提供优质、快速的服务支持。

出海企业典型业务流程



Zoho CRM出海企业业务蓝图



		营销自动化	销售自动化					服务自动化	系统集成	
功能模块	业务功能	线索管理	客户管理	销售过程	报价管理	合同管理	订单管理	数据分析	售后服务	系统集成
		市场活动	客户信息	销售过程阶段	报价评审	合同签订	订单进度	活动ROI	客户投诉	ERP
		线索获取	客户等级	阶段漏斗	价格模型	合同变更	发货管理	业绩分析	产品退换货	财务
		社媒集成	客户标签	竞对信息	报价模板	合同评审	开票管理	转化率	客户咨询	BPM/OA
		ROI分析	客户画像	阶段管控	报价转订单		回款管理	KPI	知识库	
系统功能		多语言，多币种	权限，组织，用户，角色	工作流&流程引擎	任务，活动&文件	仪表盘&报表引擎	多时区	邮件集成		
带来效益	业务功能	线索转化提升	提升业务效率	提高跨部门业务协作	提升成交率	提高客户满意度	系统数据互通			
	系统功能	统一操作平台	提升信息透明度	支持文件协同	支持在线沟通协作	大数据分析	自动化销售管理平台	自动化工作流程		

PART 2-1

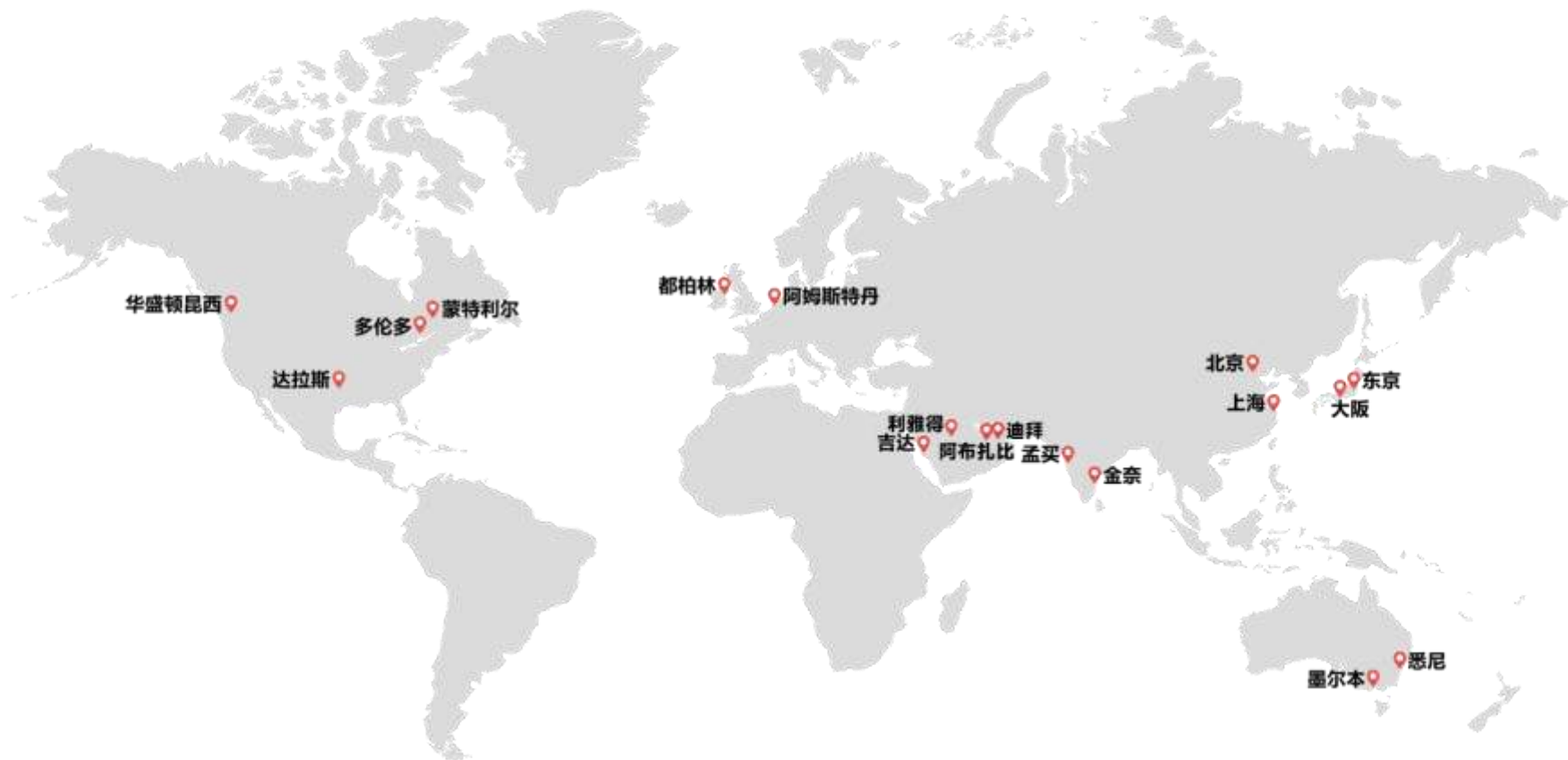
合规



数据中心 – 全球18个自建数据中心+节点加速



- ✓ Zoho分支机构遍布北美、欧洲、南美、亚太、非洲、中东；
- ✓ 多数据中心支持全球访问，支持出海企业全球化战略；
- ✓ 安全性及技术架构适合出海企业；
- ✓ 数据安全隐私保护符合当地法律法规。



安全合规 – 数据、信息、隐私安全认证齐全



IS 642819
ISO/IEC 27001



BCMS 689185
ISO 22301



PM 732705
ISO/IEC 27701



CLOUD 714132
ISO/IEC 27017



PII 714133
ISO/IEC 27018



FS 724104
ISO 9001



SOC 2 + HIPAA



SOC 1



GDPR



Valid Upto : 31-
Mar-2024



CCPA



0116286
ISO/IEC 20000



CSA STAR Self-
Assessment



CSA



Signal spam



信息保护等级3级



Web Content Accessibility
Guidelines(WCAG)



ESQUEMA
NACIONAL DE
SEGURIDAD (ENS) -
Spain

运营合规 – 多语言多币种



系统提供多语言、多币种的解决方案。可根据实际需要，从28种语言中选择并可随时切换。支持140个币种，自定义基础货币并可实时换算。

环境设置信息

语言	Chinese (China) ▼
国家或区域设置	Q
日期格式	English (United States) ^
时间格式	English (United Kingdom)
时区	български
首选币种	✓ Chinese (China)
	Chinese (Taiwan)
	hrvatski
	佳时间 (Asia/...

货币

基础货币: 人民币 - CNY 格式: CN¥ 1,234,567.899 [定制](#)

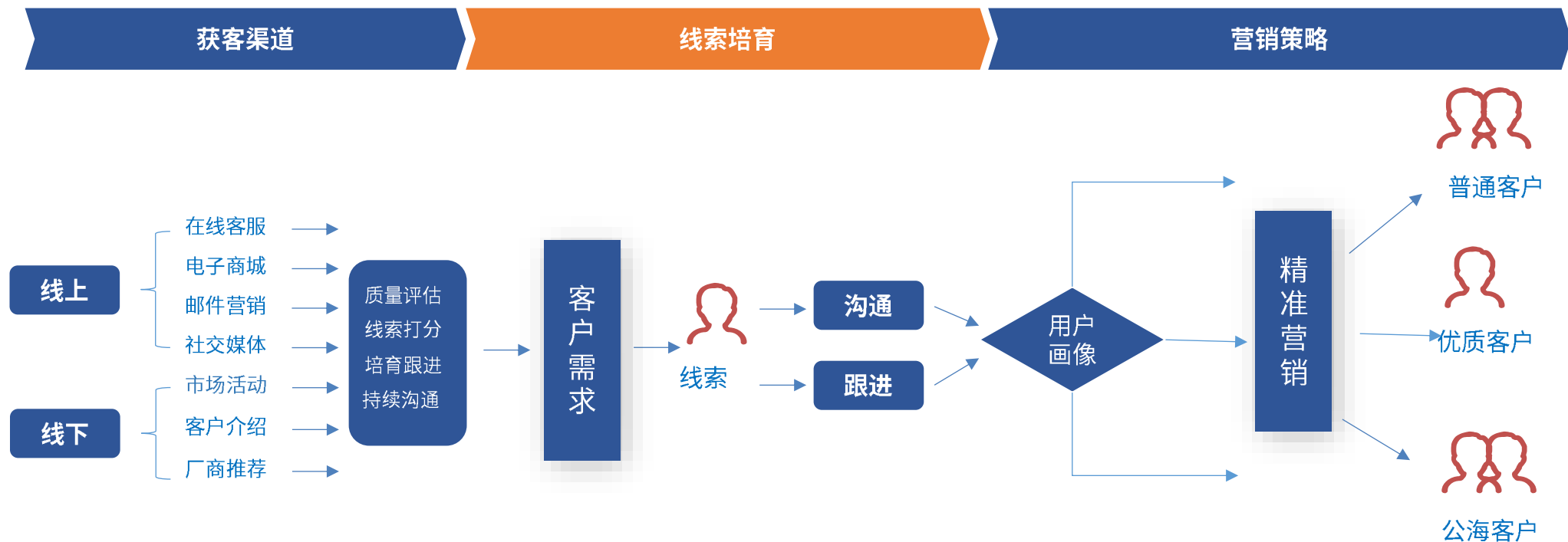
名称	符号	汇率
美元 - USD	\$	0.15
阿尔巴尼亚列克 - ALL	ALL	2
欧元 - EUR	€	0.2
英镑 - GBP	£	0.12

PART 2-2

全球营销解决方案



营销到线索—MTL



● 营销归因

出海企业获客渠道丰富，有效地评估活动投入产出比ROI，分析哪种渠道获客率最高，就显得尤为重要。

● 线索培育

获取线索后，及时筛选出合格的线索，分配给对应的销售人员去沟通跟进。达到废弃无效线索、转化有效线索，跟进意向客户，培育意向客户的目的。

● 营销策略

通过对意向客户的不断跟进，收集用户信息，不断完善用户画像，最终根据用户画像开展精准营销。

集成海外广告 - 集成Google Ads等五大海外主流广告账户



自动抓取关键字、点击费用等相关信息，评估网络推广ROI，不断优化推广策略, 实现社交媒体广告与 CRM 系统之间的潜在客户数据同步，以优化销售和营销流程。

支持的平台

- ✓ Facebook Ads
- ✓ LinkedIn Ads
- ✓ TikTok Ads
- ✓ Google Ads
- ✓ WhatsApp

The screenshot shows the Zoho CRM interface with the 'Leads' tab selected. A table of leads is displayed, with the 'Lead Source' column highlighted by a red rectangle. The table contains 10 records, showing lead names, companies, emails, lead sources, lead owners, and creation times.

	Lead Name	Company	Email	Lead Source	Lead Owner	Created Time
☐	dfttjh	asdf	testddfdf@fb.com	Meta Ads	vishnuraja.usdc1	Jun 24, 2025 12:28 AM
☐	vishnu asdf	asdf	testinsdfdf@fb.com	Meta Ads	vishnuraja.usdc1	Jun 23, 2025 08:50 AM
☐	Vishnu	asdf	Lead.ig@gmail.com	Meta Ads	vishnuraja.usdc1	Jun 23, 2025 08:46 AM
☐	Rajeswari Sathiamoorthy	Bachelor of Engineering - BE	rajeswari.sathiamoorthy@zohocorp.com	LinkedIn Ads	vishnuraja.usdc1	Jun 20, 2025 06:16 AM
☐	WABA CheckWABA	test			vishnuraja.usdc1	Jun 19, 2025 08:22 AM
☐	Abishek Yeddula	Btech	abishek.y@mai.com	LinkedIn Ads	vishnuraja.usdc1	Jun 15, 2025 12:25 AM
☐	vatsan100 100	btecgh	vatsan100@mail.con	LinkedIn Ads	vishnuraja.usdc1	Jun 14, 2025 03:10 AM
☐	test fn test ln	company		TikTok Ads	vishnuraja.usdc1	Jun 3, 2025 03:55 AM
☐	sdfsad	company		TikTok Ads	vishnuraja.usdc1	Jun 2, 2025 02:51 AM
☐	Vishnu Raja	Bachelor of Technology - BTech	vishnu20020320@gmail.com	LinkedIn Ads	vishnuraja.usdc1	May 27, 2025 07:51 AM
☐	Srivatsan Srivatsan	zoho	may15lead2@gmail.co	Meta Ads	vishnuraja.usdc1	May 23, 2025 01:42 AM

企业网站 - 在线访客自动生成询盘



自动将在线访客转化为CRM线索，并同步访问历史和聊天记录，保证各部门信息同步。

CRM

SalesIQ

Desk

Projects

Campaigns

Survey

Analytics

最近项

信息

时间轴

相关列表

备注

附件

未关闭的任务、通话...

关闭的任务、通话及...

产品

电子邮件

已邀请的活动

Zoho Desk

市场活动

Zoho Survey

链接

链接是什么?

主页 动态 市场活动 线索 联系人 客户 商机 任务、通话及活动 产品 报价 销售订单 采购订单 发货单 ...

所有网页

发送邮件 转换 编辑 ...

Y

yyyy

添加标签

线索所有者 张伟

附件

文件名	附件添加者	添加的日期	文件大小
Chat_您好, 咨询产品问题.pdf	张伟	八月 9	60.59 KB

线索状态 未联系

下一个活动

未关闭的任务、通话及活动

活动所有者

主题

活动类型

状态

到期日期

描述

张伟	电话	任务	未启动	Aug 10, 2019	8月10号上午10点联系客户沟通crumplus
----	----	----	-----	--------------	--------------------------

ZOHO SalesIQ chat missed

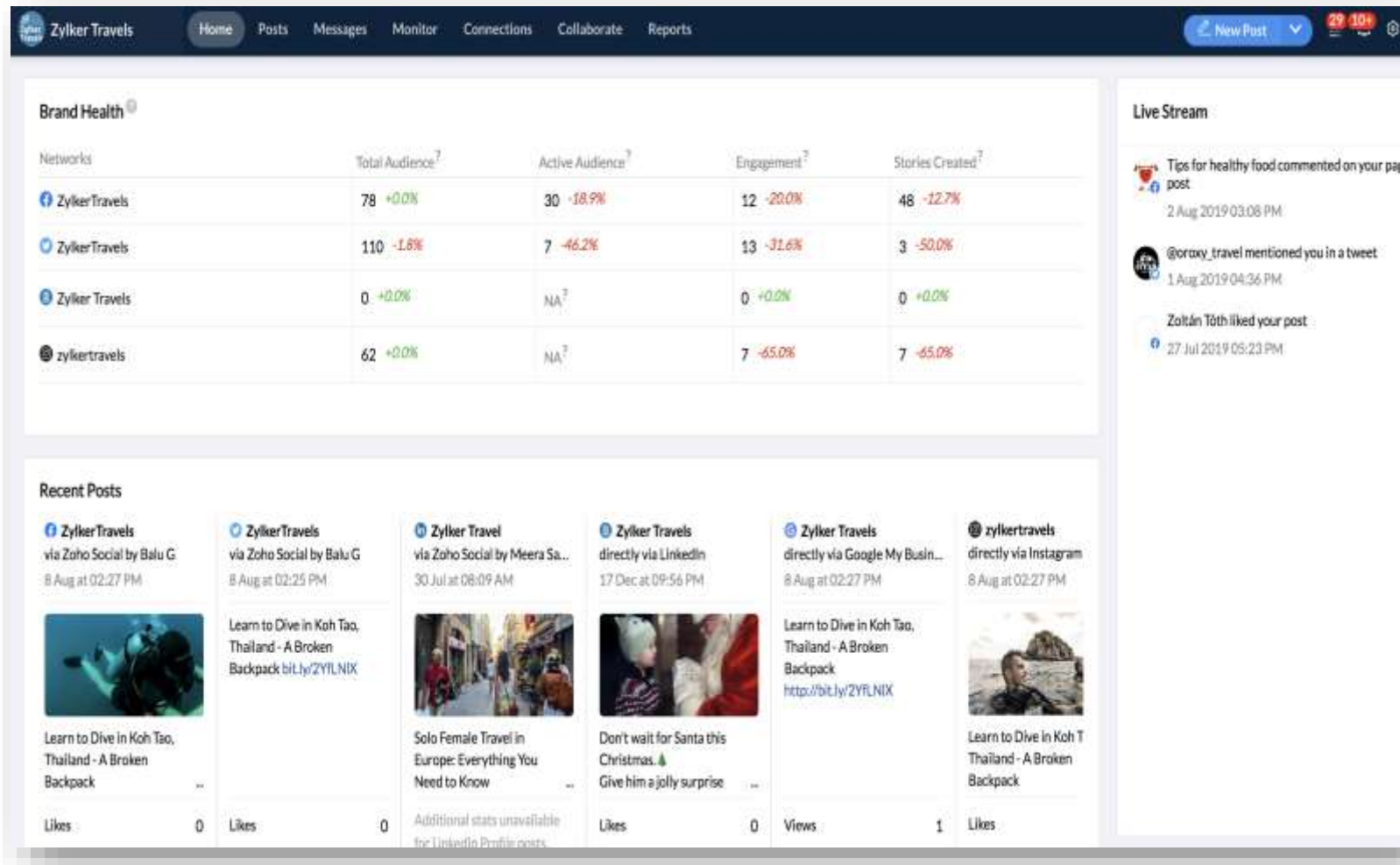
Visit ID : 3

Question : 您好, 咨询产品问题

集成社交媒体 – 无缝连接海外社媒，精准捕捉全球商机

多平台管理，集中管理Facebook、X(Twitter)、LinkedIn、YouTube、TikTok、Instagram、Pinterest、WhatsApp、Threads、Telegram、Mastodon等多个海外社媒平台。

一键发帖到多个平台，查看各平台帖子交互信息，实时消息对话；监控页面帖子动态，第一时间了解关注资讯。



Brand Health

Networks	Total Audience ⁷	Active Audience ⁷	Engagement ⁷	Stories Created ⁷
ZykerTravels	78 +0.0%	30 -18.9%	12 -20.0%	48 -12.7%
ZykerTravels	110 -1.8%	7 -46.2%	13 -31.6%	3 -50.0%
Zyker Travels	0 +0.0%	NA ⁷	0 +0.0%	0 +0.0%
zykertravels	62 +0.0%	NA ⁷	7 -65.0%	7 -65.0%

Recent Posts

- ZykerTravels** via Zoho Social by Balu G
8 Aug at 02:27 PM
Learn to Dive in Koh Tao, Thailand - A Broken Backpack <http://bit.ly/2YfLNIX>
- ZykerTravels** via Zoho Social by Balu G
8 Aug at 02:25 PM
Learn to Dive in Koh Tao, Thailand - A Broken Backpack <http://bit.ly/2YfLNIX>
- Zyker Travel** via Zoho Social by Meera Sa...
30 Jul at 08:09 AM
Solo Female Travel in Europe: Everything You Need to Know
- Zyker Travels** directly via LinkedIn
17 Dec at 09:56 PM
Don't wait for Santa this Christmas. Give him a jolly surprise
- Zyker Travels** directly via Google My Busin...
8 Aug at 02:27 PM
Learn to Dive in Koh Tao, Thailand - A Broken Backpack <http://bit.ly/2YfLNIX>
- zykertravels** directly via Instagram
8 Aug at 02:27 PM
Learn to Dive in Koh T Thailand - A Broken Backpack

- 一站式管理多平台社媒账号，打破平台壁垒；
- 数据驱动内容创作与发布，精准触达目标受众；
- 实时洞察营销效果，快速优化策略；
- 简化团队工作，提升整体运营效率。

社交媒体 - 集成WhatsApp、MessageBird等多渠道实现客户交互



CRM 所有页签 主页 EDM营销 社交营销 Google广告 动态 PayPal Accounts ...

设置

搜索

- 用户及控制
- 沟通渠道
- 定制
- 自动化
- 流程管理
- 数据管理

让Zoho CRM成为您所有财务运营的一站式商店。

WhatsApp Web for Zoho CRM Inactive
send messages on WhatsApp web/Desktop within Zoho CRM
Configure Uninstall

MessageBird For Zoho CRM Inactive
Send messages to Multiple Social media channels including WhatsApp, Telegram, WeChat, Instagram, etc.
Configure Uninstall

PayPal Extension for Zoho CRM
PayPal Invoicing is a simple way to send professional, customized invoices and

CRM All Tabs Home Leads Contacts Deals Activities WhatsApp History ...

All WhatsApp History

	App History Name	WhatsApp History Owner	Modified Time	WhatsApp Message	Contact	Lead	Status	Recipient Number
☐	gm from 4052266	Ulgobra	Jan 7, 2021 11:47 AM	? This is the status on the facebook business settings, under whatsapp account, the business is verified and account is approved		+81 95447 521	Received	
☐	gm from 3402973	Ulgobra	Jan 7, 2021 10:03 AM	Can u guide me		+91 021	Received	
☐	gm from 3402973	Ulgobra	Jan 7, 2021 09:42 AM	I couldn't import my contacts and send the whatsapp to patients		+91 021	Received	
☐	gm from 6052266	Ulgobra	Jan 7, 2021 02:28 PM	ok		+81 95447 521	Received	
☐	gm from 4052266	Ulgobra	Jan 7, 2021 11:48 AM	? This is the current status on facebook business dashboard		+81 95447 521	Received	
☐	gm from 3804030					+81 95447 521	Received	
☐	gm to	Ulgobra	Jan 6, 2021 08:06 PM	login from your computer		915 95447 521	Sent	919 [redacted]

Total Count: 66

50 Records Per Page 1 of 10

集成WhatsApp

- 给线索/联系人/客户/商机群发WhatsApp消息
- 在发送消息时添加附件，通过工作流自动化消息
- 在集中的模块中查看发出和接收到的消息
- 在单独的模块中查看Zoho CRM用户信息

Send Bulk WhatsApp

Choose Template: Choose Template (dropdown) Choose Template (button)

WhatsApp Number Field: Sample WhatsApp template for Leads (dropdown) Default Country (dropdown)

Message: [Text area]

Include attachments with this message: ☐

Send (button)

发送消息时选择模板

发送消息时添加附件

社交媒体 - 将好友、粉丝、广告数据转化为询盘



For test

Home

Posts

Messages

Monitor

Connections

Collaborate

Reports

Lead Forms

New Post

20

Facebook

LinkedIn

LEAD GENERATION

Lead Forms

Lead Ads

Leads Synced to CRM

185

Download as CSV

Lead Gen Campaigns

16

Auto Sync Enabled Forms

10

Form Fields Mapped

13

Edit Mapping

Additional Fields Mapped

3

Edit Mapping

Read More

It is mandatory to map a Facebook field to the Last Name field on Zoho CRM to start syncing your leads.

CREATED ON	STATUS	FORM NAME	MAP
16 Jun 2021 4:09 PM	Active	fb_form_ful_wd_1-20 7 fields	0/7 f
7 Jun 2021 11:25 PM	Active	fb_form_ful_bt_es1-30 7 fields	0/7 f
7 Jun 2021	Active	fb_form_ful_bt_en1-30	0/7 f

可基于粉丝行为自动将数据转化为询盘，同时支持绑定Facebook Ads 账户，将表单数据自动提交为询盘。

查看交互详细信息，一键查看 CRM交易进展，提高客户成交率。



ZykerTravels

Home

Posts

Messages

Monitor

Connections

Collaborate

Reports

New Post

2

Profile

Adam Fulton

Contact

View in CRM

Social Networks

@adamfulton is following you

Follow

Sales and Marketing consultant at WPP Group., supplier of direct marketing lists to technology, communications, and financial marketers.

New York, NY

http://t.co/1Gm8aVACKn

Tweets

Following

Followers

List

101,001 374 726 3

@adam_fulton is following you

Following

Apple, Sports, Cars, Science, Scuba, Drums, Photography.

Posts

Following

Followers

391 120 286

Associate Facebook

Interactions

CRM Info

Desk Info

Twitter

Contact Details

Account WPP Group,

Email adamfulton@wppgroup.com

Home Phone (023) 84-322-322

Mobile -

Lead Source Twitter

Show Details...

Owner Details

Owner Amritha Online

Email amritha@zykertravels.com

Phone (023) 84-322-322

Mobile 9940793762

Potentials

Name	Amount	Stage	Probability (%)	Closing Date	Type
Tour Package	\$12,354.00	Qualification	100	23/10/2018	Existing Business
Offer Season	\$4,354.00	Proposal/Price Quote	100	22/10/2018	Existing Business
Adventure Trip	\$360.00	Closed Won	100	19/10/2018	
Domestic Tour	\$1020.00	Closed Lost	100	16/10/2018	
Wild Life Sanctuary	\$4,354.00	Value Proposition	100	12/10/2018	New Business

表单工具 - 收集客户信息



支持将表单通过多种方式嵌入各个平台，收集更多客户信息，提高私域内的客户储备。

通过表单工具分析访问量、提交量，设置A/B测试，提高数据提交率。

我们将陪伴您走过

Zoho CRM 之旅的每一步

我们致力于产品对您的业务产生积极影响，让您在最短的时间内看到成效。我们的团队具备深入的产品知识和丰富的行业经验，帮助您快速定制并部署解决方案。

预约演示

专业服务 | 培训 | 支持 |

请填写正确的联系方式，我们会尽快联系您！

姓名*

手机号码*

企业邮箱*

公司名称*

所在省份*

请选择所在省份

备注

提交

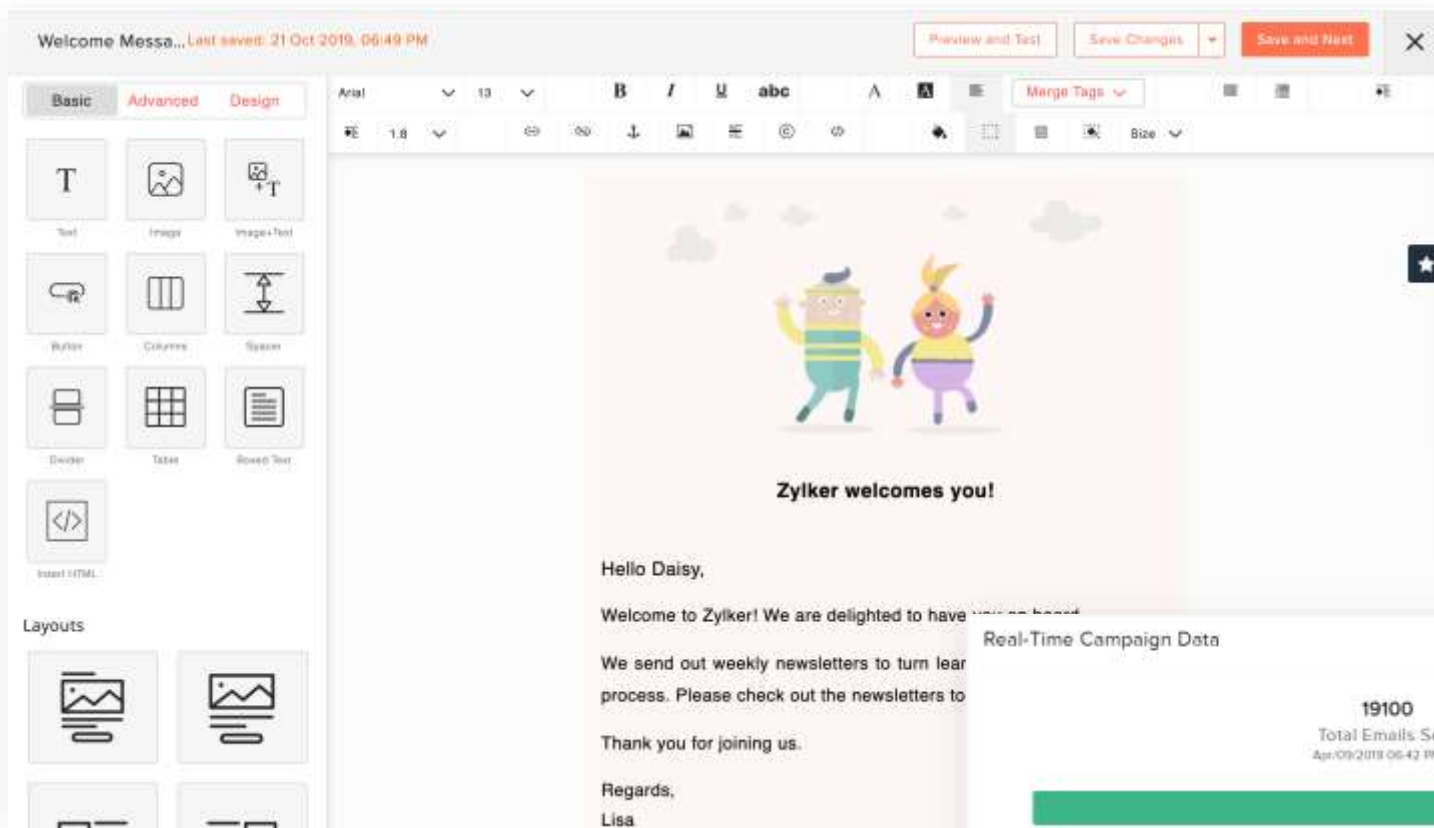
重置



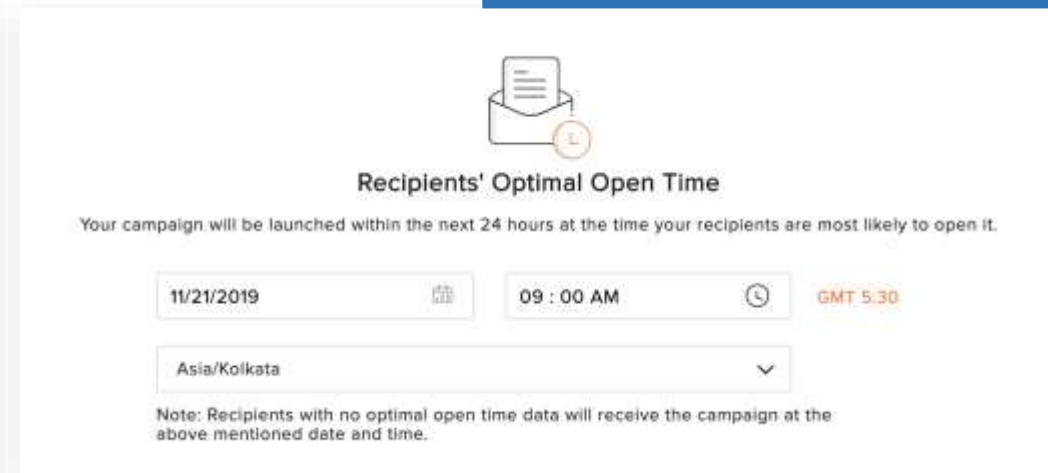
EDM邮件营销 – 自动化邮件群发



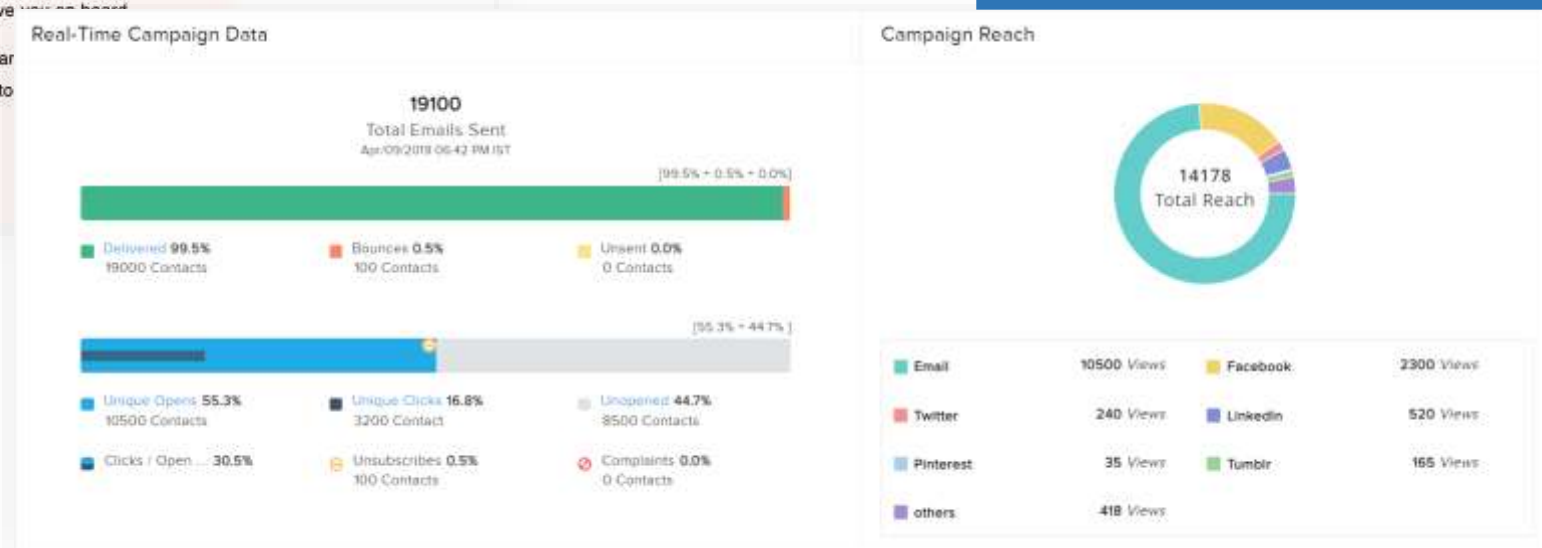
定时批量发送营销邮件



从模板库中选择邮件样式，拖拉拽的方式轻松制作营销邮件



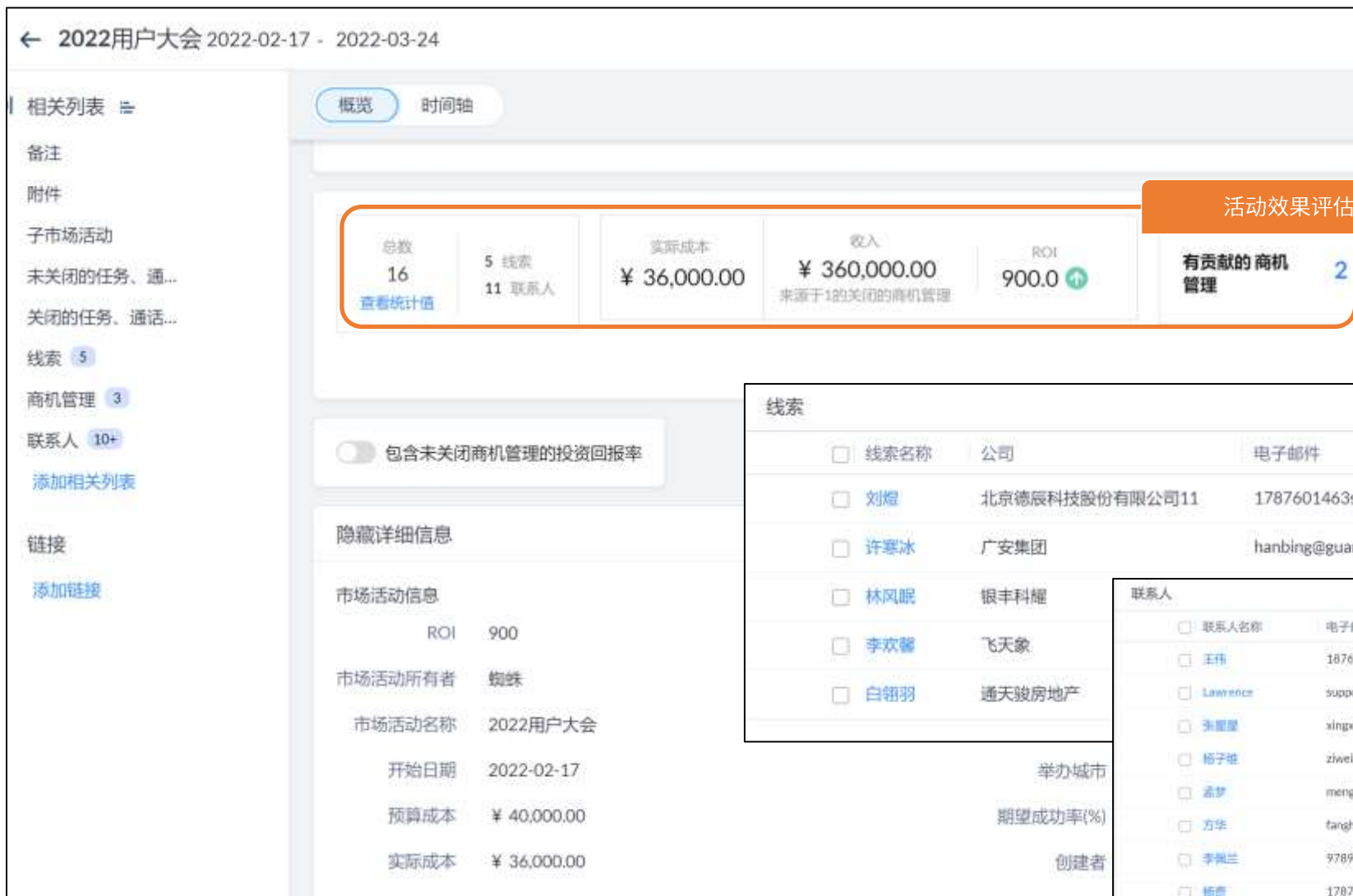
直观的数据仪表盘





市场活动 – 精细化管理活动发起、执行、结果全过程

管理线下展会活动全流程，前期策划、中期执行、后期数据统计，并随着销售的推进实时获取本次活动ROI。



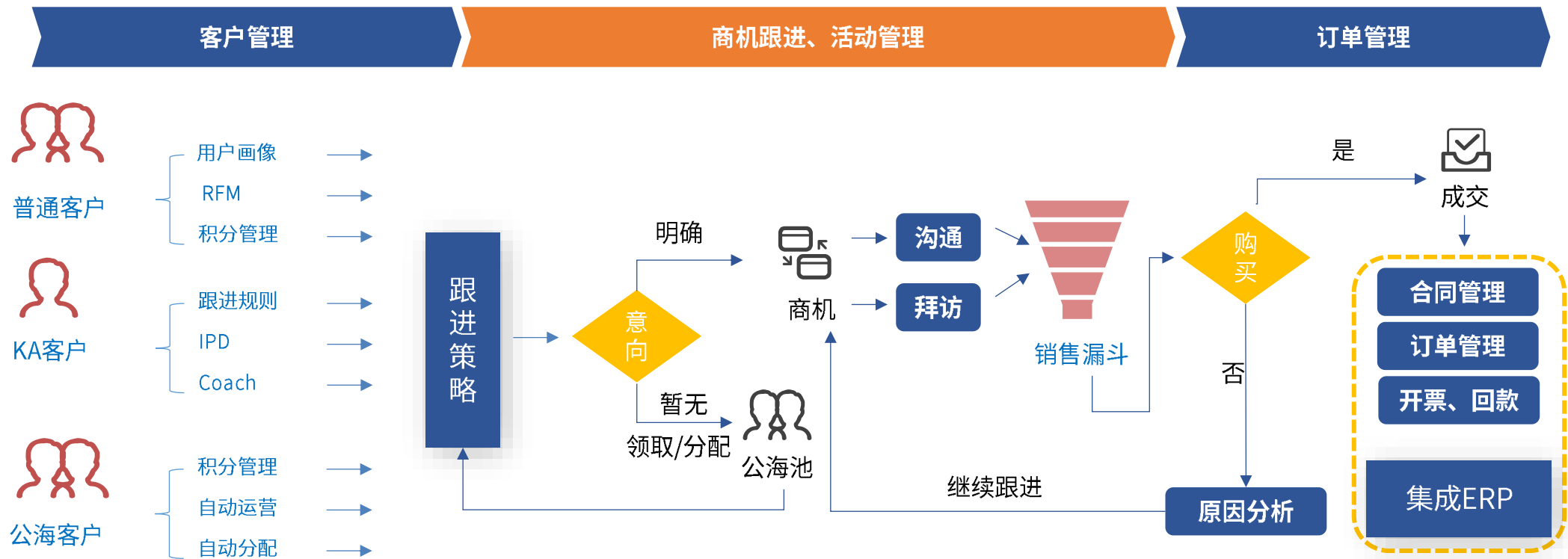
参加活动人员
批量更新邀约状态
批量发送邮件



线索							添加线索	导入线索	🔍	🔄
☐	线索名称	公司	电子邮件	线索来源	线索状态	电话	成员状态			
☐	刘煜	北京德辰科技股份有限公司11	1787601463ssss4444@qq.com	线下活动	合格	15010085064 📞	计划中			
☐	许寒冰	广安集团	hanbing@guangan.com	Web调研	未联系	13966789245 📞	计划中			
☐	林凤眠	银丰科耀								
☐	李欢馨	飞天象								
☐	白翎羽	通天骏房地产								

联系人						添加联系人	导入联系人	🔍	🔄
☐	联系人名称	电子邮件	电话	手机	传真	成员状态			
☐	王伟	187646356@qq.com	19656543565 📞	19656543565 📞		已邀请			
☐	Lawrence	support1@zohocorp.com.cn	1888 900 9646 📞			已邀请			
☐	张星星	xingxing.zhang@outlook.com	15010984873 📞	15010984873 📞		已邀请			
☐	杨子雄	ziwei.yang@chuang.com	15010894832 📞	15010894832 📞		已邀请			
☐	孟梦	mengmeng@xinwang.com	18710493584 📞	18710493584 📞		已邀请			
☐	方华	fanghua@dongli.com	18690433045 📞	18690433045 📞		已邀请			
☐	李贺兰	97895676@qq.com	17698937986 📞	17698937986 📞		已邀请			
☐	杨奇	1787601463@qq.com	17688933234 📞	17688933234 📞		已邀请			
☐	齐悦	15010085064@163.com	15010085064 📞	15010085064 📞		已邀请			

线索到现金 - LTC



● 客户管理

客户精细化分类管理，不同的客户制定不同的推进策略，大大缩短成交周期，增强用户粘性，公海客户制定自动运营规则，合理安排资源。

● 商机跟进、活动管理

将意向商机及时分配给对应的销售人员，进行及时的沟通。将更多的资源和精力放在意向明确的商机上，跟进过程不断记录，形成标准的跟进阶段，最终形成标准化跟单流程。

● 订单管理

客户跟进过程中的销售活动安排有序，项目立项之后，针对整个项目做详细的WBS工作任务分解，并追踪任务执行情况。



销售流程管理 - 线索管理

线索打分：系统提供打分规则，可基于线索属性和行为为线索打分，第一时间判断线索质量；
销售活动：制定完整、高效的跟进计划，管理拜访、会议、电话等交互信息；
电子邮件：集成电子邮件，制定情景化跟进规则；

CRM

标准演示

SalesInbox

我的工作

动态

主页

市场活动

线索管理

合作伙伴

...

线索转换

29

王薇薇 - 北控风力发电有限公司

20 积分

线索打分

发送邮件

相关列表

备注 1

附件

电子邮件 10+

跟进记录

关闭的销售活动 1

未关闭的销售活动 1

产品库 2

市场活动

Zoho Survey

Zoho Desk 7+

添加 相关列表

链接

添加 链接

概览

时间轴

数据隐私

线索信息

线索来源 展会

线索所有者 华南-张力

公司 北控风力发电有限公司

线索状态 未联系

线索名称 王薇薇

电子邮件 yanjie.zhang@zohocn.com

手机 13200000000

生日 -

部门 商务部

下次跟进日期 2021-08-19

销售活动

关闭的销售活动

主题 给王薇薇打电话

活动类型 通话

去电通话状态 完成

通话开始时间 2021-08-17 10:30 上午

通话目的 调研

通话持续时间 23:00

通话结果 有项目合作意向

未关闭的销售活动

主题 发送产品介绍

活动类型 任务

状态 未启动

到期日期 2021-08-17

活动所有者 王天一

修改时间 2021-08-17 11:31 上午

客户类别 潜在客户

客户来源 客户资料

留言日期 2021-08-13

转换线索 (王薇薇 - 北控风力发电有限公司)

新建客户 北控风力发电有限公司 (布局: 客户)

新建联系人 王薇薇

为客户创建项目

布局 商机-项目类

金额 CNY 8000000

商机名称 北控风力发电有限公司

预计成交日期 2021-10-31

阶段 初步沟通

货币 CNY

市场活动源

联系人职位 执行主导

转换 取消

销售流程管理 - 联系人管理



通过联系人层级管理，帮助销售判定接洽人在项目中的角色，提高订单赢率。

CRM

标准演示

SalesInbox

我的工作

动态

主页

市场活动

线索管理

客户管理

...

53

Q

🔔

🏠

←

🏢

广东腾越建筑工程有限公司 - www.tengyuejz.com

10

积分

🌐 企业工商信息

编辑

相关列表

备注 1

附件

项目管理 1

联系人 2

电子邮件 2

跟进记录

报价管理 2

销售订单 1

未关闭的销售活动 4

关闭的销售活动 2

发货单

产品库

合同管理 1

客户反馈 1

客户回访 1

概览

时间轴

客户信息

客户名称

广东腾越建筑工程有限公司

客户所有者

华东-李燕

客户编号

202123447742

网站

www.tengyuejz.com

注册资本

520000万人民币

行业

房屋建筑业

客户联系人

层级视图

新建

🔗

联系人所有者	联系人 Name	部门	职位/职称	手机	电话	电子邮件
销售总监-王维	刘丽	商务部	商务总监	13211111111		liuli@liuli.com
销售总监-王维	欣然王	QA	质量工程师	555-555-5555	555-555-5555	krismarrier@gmail.com

员工数

1000

修改者

士大一

年收入

CN¥ 100,000,000.00

创建者

王天一

客户属性

意向客户

星期四, 29 七月 2021 09:51 上午

客户来源

400电话

布局

客户

这是您的智能聊天 (Ctrl + Space)

🎮

销售流程管理 – 销售机会（商机）管理



全面的销售机会管理页面，阶段轴直观展示打单进度，各阶段关键任务提醒。

CRM

标准演示

SalesInbox

我的工作

动态

主页

市场活动

线索管理

项目管理

...

53

29

广东腾越建筑工程有限公司-202110风力设备采购

← CNY 800,000.00

添加标签

编辑

生成合同

相关列表

备注 1

附件

阶段历史 8

竞争对手 1

行业分析

电子邮件 1

阶段关键任务

跟进记录 1

未关闭的销售活动 1

关闭的销售活动 2

产品库 2

报价管理 2

合同管理 1

销售订单 1

销售管道

2021-07-29

2021-08-31

初步沟通

需求确认

方案输出

招投标

预签合同

赢单

丢单关闭

商机所有者 王天一

阶段 招投标

预期收益 CNY 640,000.00

预计成交日期 2021-08-31

最佳时间对于

通话

指定日没有最佳时间

电子邮件

指定日没有最佳时间

业务对象

张天

at 广东腾越建筑工程有限公司

下一个活动

今天 商务沟通会议

产品库

FLSB001 风力设备001

FLSB002 风力设备002

销售流程管理 - 销售活动管理



全面记录销售对客户的跟进行为，支持任务、通话、线上线下活动等各种类型，不遗漏每一次交互。

CRM 动态 我的工作 SalesInbox 主页 客户管理 客户联系人 业务机会 销售活动 销售日报 ...

所有的销售活动

+任务 +会议 +通话 导入 操作

客户

CRM 网络研... 四月 27, 8:04 下午 - 8:09 下午

兴时科技

销售总监-... 在线

¥ 35,000.00

CRM参考视频 四月 29

兴时科技-舟程

销售总监-... 进行中

¥ 35,000.00

未关单 业务机会

政策沟通 六月 29

吉祥大酒店... - 刘丽

销售总监-... 未启动

¥ 60,000.00

客户沟通 11:30 上午

吉祥大酒... - 刘丽

销售总监-... 呼出

¥ 60,000.00

上门拜访 六月 29, 1:00 下午 - 2:00 下午

吉祥大酒店有限... - 刘丽

销售总监-... 北京

¥ 60,000.00

线索/客户联系人

跟进线索 四月 27

三张

销售总监-... 呼出

注册即将到来的... 四月 27

吉祥大酒店... - 欣然王

销售总监-... 未启动

CRM入门指导 四月 30

四季

销售总监-... 完成

获取经理审批 四月 28

吉祥大酒店... - 欣然王

销售总监-... 进行中

其它

网络研讨会 四月 27, 11:04 下午 - 11:11 下午

广西宇行智达建...

销售总监-... 在线

网络研讨会 四月 27, 10:04 下午 - 10:12 下午

北京金方汇酒业...

销售总监-... 在线

研讨会 四月 27, 9:04 下午 - 9:10 下午

销售总监-... 在线

CRM 网络研... 四月 27, 7:04 下午 - 7:07 下午

销售总监-... 在线

聊天窗口

这是您的智能聊天(Ctrl + Space)

1

销售自动化---最佳销售经验

确认业务机会并确认预算

1. 他们的业务内容是什么?
2. 他们想解决什么问题?
3. 他们的预算是多少?
4. 他们正在考虑其他什么解决方案?

了解业务需求和决策标准

1. 他们的需求说明书包含什么具体内容?
2. 他们处于购买周期的什么阶段?
3. 他们的采购流程是怎样的?

协商价值并解决异议

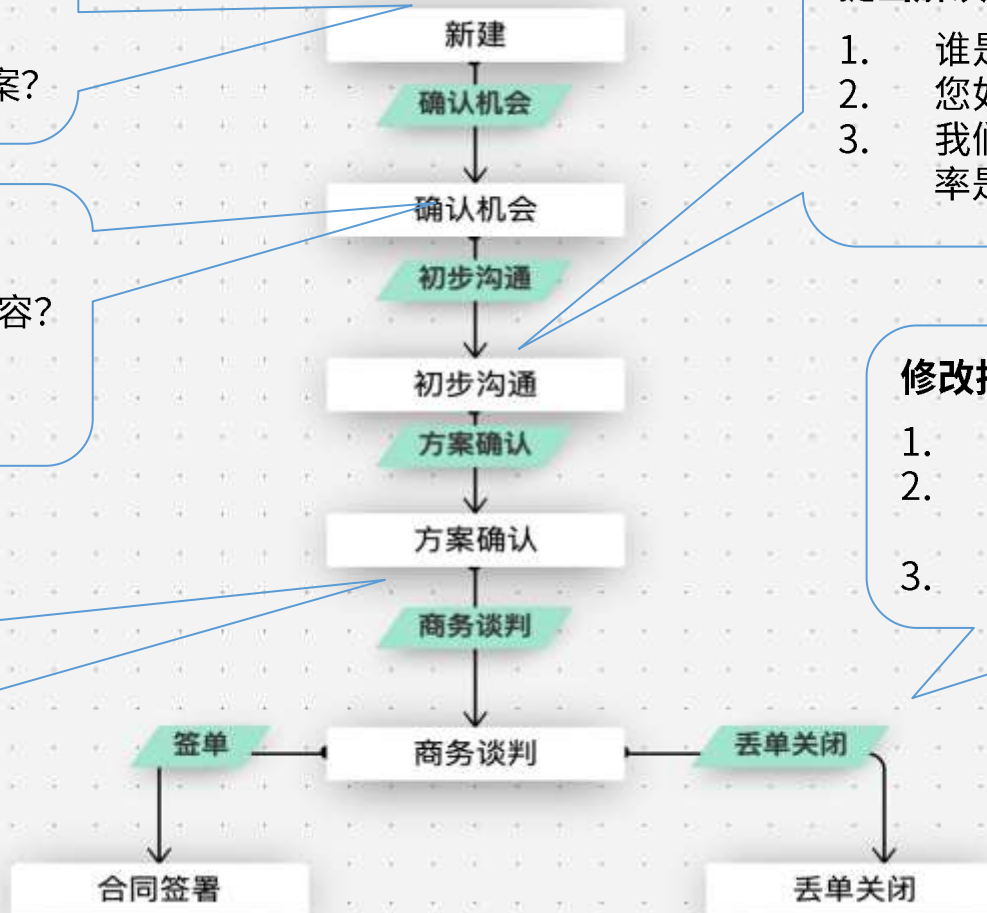
1. 你确认所有的关键决策者我们都沟通了吗?
2. 你是否足够专注于客户价值以协商销售的最优价格?

提出解决方案并了解关键决策者

1. 谁是关键决策者? 我们有覆盖到吗?
2. 您如何向决策者陈述我们解决方案的价值?
3. 我们的方案能给客户带来具体的投资回报率是多少?

修改技术以增加未来胜利

1. 失去这个机会的原因是什么?
2. 为了提高我们获胜的机会, 我们需要做些什么?
3. 为客户计划后续任务或事件。



销售流程管理 - 业绩统计与销售预测



基于销售漏斗不同阶段的机会数量，对销售收入进行预测，帮助销售团队及销售个人了解进展和跟目标的差距，及时调整销售动作，针对每个阶段查漏补缺，采取更有针对性的销售行动，赢得更多成交。

销售预测 汇总

产品总监

三月

2021

计算

计算全部

产品总监

编辑

目标	已实现(1)	管道中的商机(1)	距离目标还差
CN¥ 80,000,000.00!	CN¥ 60,000,000.00 (75.0%)	CN¥ 10,000.00	25.0%

分区

编辑

名称	目标	已实现	管道中的商机	目标实现 %	距离目标还差%
产品线一	CN¥ 40,000,000.00!	CN¥ 0.00	CN¥ 0.00	0.0	100.0
产品线二	CN¥ 20,000,000.00!	CN¥ 0.00	CN¥ 0.00	0.0	100.0
产品线三	CN¥ 20,000,000.00!	CN¥ 0.00	CN¥ 0.00	0.0	100.0
	CN¥ 80,000,000.00	CN¥ 0.00	CN¥ 0.00	0.0	100.0

本季度赢得的收入



销售流程管理 - 客户360°视图

整合多渠道的客户来源，包括线上、线下业务，同步客户数据到CRM平台，由CRM系统对客户信息进行统一管理；
360°整合客户资源，客户信息不丢不漏，沉淀客户信息，挖掘客户长期价值。

CRM

标准演示

SalesInbox

我的工作

动态

主页

市场活动

线索管理

客户管理

...

53

←

广东腾越建筑工程有限公司 - www.tengyuejz.com

10 积分

企业工商信息

编辑

相关列表

备注 1

附件

项目管理 1

联系人 2

电子邮件 2

跟进记录

报价管理 2

销售订单 1

未关闭的销售活动 4

关闭的销售活动 2

发货单

产品库

合同管理 1

客户反馈 1

客户回访 1

概览

时间轴

客户信息

客户名称

广东腾越建筑工程有限公司

客户所有者

华东-李燕

客户编号

202123447742

网站

www.tengyuejz.com

注册资本

520000万人民币

行业

房屋建筑业

法人

杨宝坚

最后跟进时间

2021-07-29 10:00 上午

统一社会信用代码

91440606231927946T

规模

500-1000

电话

0757-26330199

行业地位

高

客户分类/客户状态

终端客户

下次回访日期

2021-08-16

员工数

1000

打回日期

—

年收入

CNY 100,000,000.00

修改者

王天一
星期二, 17 八月 2021 11:43 上午

客户属性

意向客户

创建者

王天一
星期四, 29 七月 2021 09:51 上午

客户来源

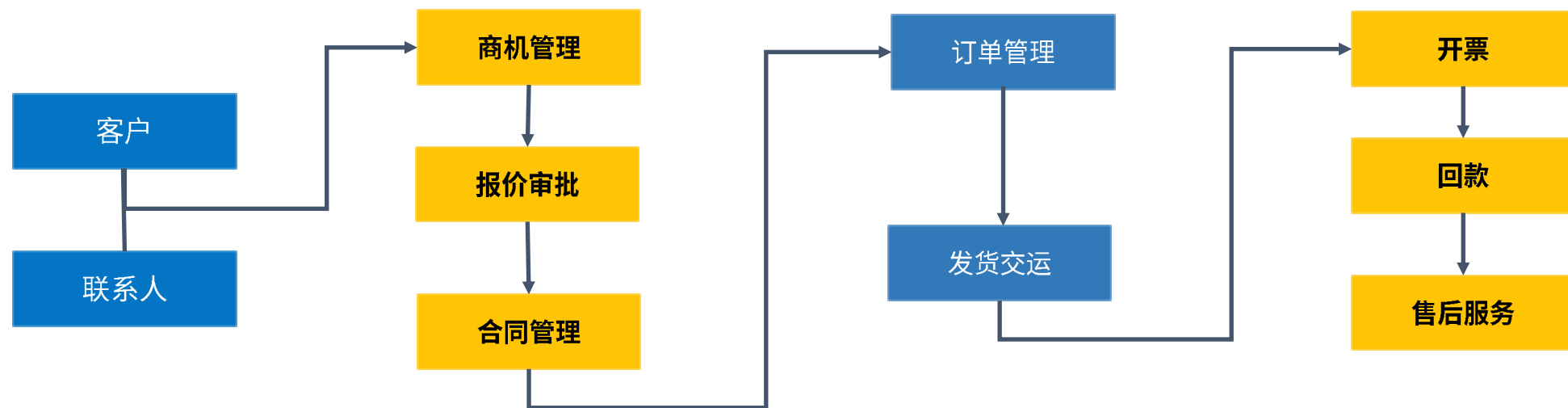
400电话

布局

客户

Zoho CRM帮助企业对新老客户信息进行360 °全貌管理，通过岗位/角色/共享等多种权限管控方式，让企业永久保存完整客户数据。

订单管理 – 从报价到订单的完整闭环



客户信息

- 客户表
- 联系人表

商机 & 合同

- 商机表
- 产品表
- 价格表
- 报价表
- 合同表

订单执行

- ERP 集成
- 订单表
- 发货表

发货 & 回款

- ERP 集成
- 开票
- 回款
- 发货

报价 – 报价单详情页



实现完整的报价管理，包括产品库、报价、报价变更等功能。

- 报价单
 - 报价导入、导出
 - 报价审批
 - 模板打印
 - 报价转换销售订单

我的工作

销售目标

动态

主页

市场活动

电子邮件

线索

客户

联系人

商机

跟进记录

报价

合同

销售订单

回款管理

产品

...

华助纵横有限责任公司-xx项目报价

上次更新时间: 03:51 下午

切换到旧版本

转换

编辑

相关列表

备注

销售订单

附件

未关闭的任务、通话...

关闭的任务、通话及...

电子邮件

标签

添加标签

链接

添加链接

概览

时间轴

报价所有者

王天一

主题

华助纵横有限责任公司-xx项目报价

报价阶段

Draft

团队

—

运输

平邮

创建者

王天一

星期二, 21 四月 2020 03:51 下午

货币

CNY

报价编号

115135000001233654

商机名称

华助纵横有限责任公司-xx项目

有效期至

2020-04-28

联系人名称

张力

客户名称

华助纵横有限责任公司

修改者

王天一

星期二, 21 四月 2020 03:51 下午

汇率

1

产品明细

#	产品明细	定价 (CNY)	数量	金额 (CNY)	折扣 (CNY)	税 (CNY)	总计 (CNY)
1	HDFL6106A-11 HDFL6106A-11 810X512X830mm 橡胶g...	6,200.00	3	18,600.00	0.00	0.00	18,600.00
2	HDA025-06-JS 午夜蓝色 1120X500X597mm —	6,000.00	6	36,000.00	0.00	0.00	36,000.00

小计

CNY 54,600.00

折扣

CNY 0.00

税

CNY 0.00

调整

CNY 0.00

累计

CNY 54,600.00

订单/合同 – 集成ERP系统

CRM系统提供标准的API接口，可通过接口打通CRM和ERP，使客户信息、订单信息、生产信息、产品及库存信息、发货状态、收款信息双向同步，数据交互。



CRM

所有页签

主页 我的工作 动态 电子邮件 销售预测 营销活动 线索管理 客户管理 客户联系人 信用评级 销售订单

XX 公司-2022Q1销售订单

添加标签

编辑 提交审批

相关列表

备注

附件

未关闭的任务。通

电子邮件

回收管理

订单开票

订单变更申请

排产单

出库管理

关闭的任务。通

采购

概览 时间轴

订单日期

2022-02-09

订单预期交付时间

2022-03-09

客户管理

JIA有限公司

www.youdaocharge.com

OE

0755-89888888

客户联系人

李丽

JIA有限公司

yanjie.zhang@zohocorp.com

010-82637811

18537153062

商机管理

XX公司-2022标准采购

CNY 300,000.00

初步接触 2022-01-31

下一个活动

十一月廿二日

【190339000000414528】订单逾期，请及时关注！

十一月廿四

【190339000000381478】订单逾期，请及时关注！

十一月廿六

销售订单已发货，请及时通知客户！

隐藏详细信息

销售订单信息

销售订单编号

190339000000381478

主题

XX 公司-2022Q1销售订单

客户名称

JIA有限公司

采购

—

合同

JIA 公司-2022采购合同

商机名称

XX公司-2022标准采购

联系人名称

李丽

订单类型

新

订单日期

2022-02-09

订单预期交付时间

2022-03-09

销售订单所有者

销售-李丽

跟单人员

跟单-李华

产销协同

产销协同-李雷

审批状态

提交审批

销售佣金

CNY 706.00

订单状态

完成

物流单号

99999999

是否逾期

是

已收款金额

CNY 40,000.00

未收款金额

CNY 3,459,995.00

Books

在销售订单中搜索

zoho china

全部销售订单

新建

08demo

SO-00004

2021-03-03

CNY107,000.00

已确认

08demo 通知

SO-00003

2021-03-03

CNY10,700.00

已确认

08demo

SO-00002

2021-03-03

CNY10,700.00

已关闭

08demo

SO-00001

2021-03-03

CNY10,700.00

已确认

SO-00004

下一步干什么

评论和历史

发货单 (1)

转换为发货单

Zoho CRM

履行销售订单

您可以创建包裹、配送或发货单（按任意顺序）以完成该销售订单。

转换为发货单

Invoice Status: 部分开具发货单

显示PDF视图

zoho china

China

销售订单

销售订单# SO-00004

收货人

08demo

订购日期

2021-03-03

参考号#

EST-000002

订单管理 – 综合财务管理平台



集成Zoho Books进销存及财务软件，实现订单、发票、费用、账单、库存、税务等综合性财务记账管理。

zohobooks

仪表板

品目

银行业务

销售

客户

报价单

定金发货单

销售订单

发货单

已收付款

复购发货单

信用票据/贷记单

采购

时间跟踪

全部销售订单

+ 新建

08demo

SO-00004

2021-03-03

EST-000002

CNY107,000.00

已确认

08demo 通知

SO-00003

2021-03-03

EST-000002

CNY10,700.00

已确认

08demo

SO-00002

2021-03-03

EST-000002

CNY10,700.00

已关闭

08demo

SO-00001

2021-03-03

EST-000002

CNY10,700.00

已确认

SO-00004

转换为发货单

更多

下一步干什么

评论和历史

发货单 (1)

Zoho CRM

履行销售订单

您可以创建包裹、配送或发货单（按任意顺序）以完成该销售订单。

转换为发货单

Invoice Status : 部分开具发货单

显示PDF视图

已确认

zoho china

China

收货人

08demo

销售订单

销售订单# SO-00004

订购日期 : 2021-03-03

参考号# : EST-000002

订单管理 – 集成PayPal



提升支付、结算效率，在CRM中快速查看历史付款信息。

CRM

所有页签

主页

EDM营销

社交营销

Google广告

动态

Payment History

...

🔍

🔔

📄

←

T

testPaymentHistory

发送邮件

编辑

Send Invoice Reminder

相关列表

备注

附件

电子邮件

未关闭的日程

关闭的日程

添加 相关列表

链接

添加 链接

概览

时间轴

Payment History信息

Payment History Name	testPaymentHistory	Payment History所有者	管理员
创建者	管理员	修改者	管理员
	星期五, 22 十月 2021 05:40 下午		星期五, 22 十月 2021 05:40 下午
Status	—	Grand Total	—
Contact Email	—	Is Completed	—
PayPal Invoice Number	—	Summary	—
Source PayPal Account	—	Contact Name	—
Invoice Name	—	PayPal Invoice ID	—
Payment Link	—	Refund ID's	—
Refund Description	—	Invoice Sent Date	—
		Issue Refund Date	—



发货单 – 从ERP同步发货单至CRM

CRM系统提供标准的API接口，可通过接口打通CRM和ERP系统，使发货单同步至CRM，实现数据交互。

ERP

发货信息

← JA 公司-2021雪地胎标品销售订单

相关列表

备注

附件

电子邮件

未关闭的任务、通...

关闭的任务、通话...

链接

添加链接

概览 时间轴

客户管理

JA有限责任公司

www.youdaocharge.com

OE

☎ 0755-89888888

客户联系人

李鹏

JA有限责任公司

yanjie.zhang@zohocorp.com

☎ 010-82637811

☎ 185371533062

隐藏详细信息

出库单信息

主题

JA 公司-2021雪地胎标品销售订单

客户名称

JA有限责任公司

销售订单

XX 公司-2022Q1销售订单

联系人名称

李鹏

创建者

销售-李津

星期四, 23 十二月 2023 06:26 下午

货币

CNY

出库单所有者

销售-李津

出库单编号

190339000000391534

出库单日期

2022-01-10

状态

创建

修改者

销售-李津

星期四, 29 三月 2023 06:33 下午

汇率

1

已开票货品

序号	产品名称	规格	数量	单价 (CNY)	金额 (CNY)	商品毛重(Kg)
1	电池测试自动化设备 (AD20318)	V166H125D72	5	699,999.00	3,499,995.00	175

兼容性: 模组化设计, 支持快速进行产品升级; 抽屉式载具模组, 支持停机不停线维护; 稳定性: 高度稳定性载具设计, 保护产品安全; pogo blade模组设计接触效果更好; 定制化: 可根据不同产品进行...
[显示更多](#)

销售自动化 - 从ERP同步回款信息

- 按账期自动生成催收任务提醒，管控合同超期欠款风险；
- 对接财务系统，同步实际回款信息；

ERP

回款信息

编辑回款 - 编辑回款信息

计划回款信息

回款方式: 一期

合同名称: xxx科贸有限公司-2020项目A

计划回款日期: 2020-04-10

回款所有者: 王天一

计划回款金额: CNY 10000

实际回款信息

实际回款日期: 2020-04-10

是否开票: ☐

实际回款金额: CNY

开票日期: 2020-04-10

回款方式: 转账

开票金额: CNY

货币: CNY

发票类型: 发票

汇率: 1.000000000

发票: 选择文件

催收任务提醒

CRM 所有网页 我的工作 动态 SalesInbox 主页 费用申请 营销活动 线索 客户 订单/合同 ...

全部 订单/合同

	订单/合同所有者	订单/合同名称	客户	项目	合同金额 (含税)	签订日期
☐	华东-李燕	卓豪-xx设备采购	卓豪 (中国) 技术有限公司	卓豪-xx设备采购	CNY 60,000.00	2020-05-06
☐	华东-李燕	卓豪-xx设备采购	卓豪 (中国) 技术有限公司	卓豪-xx设备采购	CNY 60,000.00	2020-05-06
☐	华东-李燕	卓豪-xx设备采购	卓豪 (中国) 技术有限公司	卓豪-xx设备采购	CNY 60,000.00	2020-05-06
☐	华东-李燕	xxx科贸有限公司-2020项目A	xxx科贸有限公司	xxx科贸有限公司-2020项目A	CNY 10,000.00	2020-04-10
☐	华东-李燕	xxx科贸有限公司-2020项目A	xxx科贸有限公司	xxx科贸有限公司-2020项目A	CNY 10,000.00	2020-04-10
☐	华东-李燕	xxx科贸有限公司-2020项目A	xxx科贸有限公司	xxx科贸有限公司-2020项目A	CNY 10,000.00	2020-04-10

您的订单超期未发货, 请做好风险管控

编号

HK30

HK29

逾期未回款

提醒 6

TODAY

!!! 您的订单超期未发货, 请做好风险管控

任务 -

状态 - 未启动

优先级 - 高

到期日期 - 2020-08-07

关联的订单/合同 -

xxx科贸有限公司-2020项目A

您的订单预计7天后发货, 请及时关注进展

任务 -

七月 30

PART 2-3

全球客户服务解决方案



客诉管理 – 处理流程

管理客户投诉/咨询问题/寻求帮忙的接收、分配、受理、归档全流程。



● 需求受理

接收客户需求后，系统根据不同途径的需求来源进行需求的分配与提醒。

● 需求满足

由相关负责人进行需求的处理，满足客户需求，包括：再次购买、投诉和退换货等需求。

售后服务管理模块 - 全渠道接入



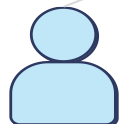
客户可通过邮件、电话、微信、网页、社交媒体等渠道提交服务支持请求。



咨询

执行

监督



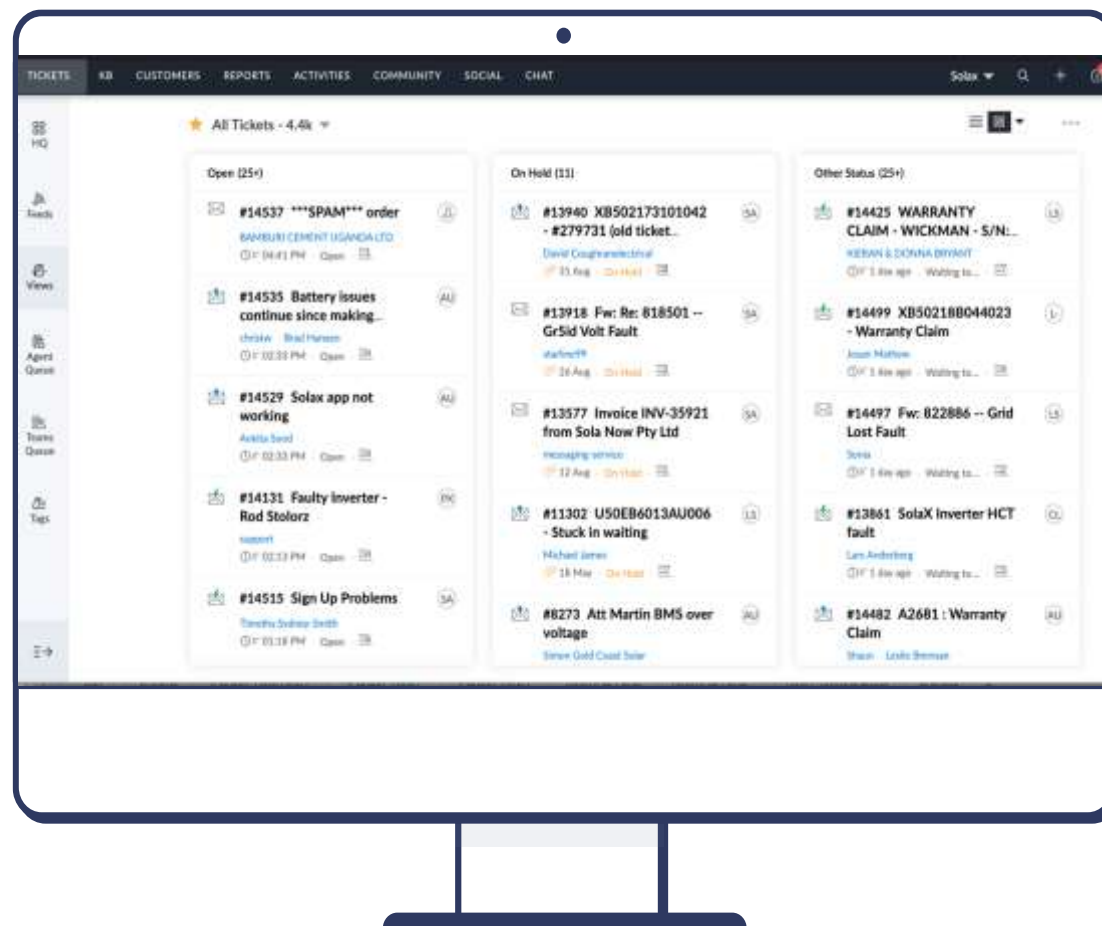
客户



服务坐席



管理员



售后服务管理模块 – 工单自动分配



轮询工单可自动分配，不会遗漏工单无人处理；工单准确地分给合适的服务人员，必须客诉信息被反复移交，给客户留下不好的体验。

一次性解决客户问题，避免客诉信息反复移交

轮询工单自动分配，不会漏分服务工单

Rule Name

Description

Network Issues - zPhone/zPad

Criteria

Assign To

Product Name is zPhone



Network Engineers

Team Members



Don Evans



James Carter

Product Name is zPad

Rule Name

Social Media

Description

Assign all Social Media tickets to Tike Tyson.

☒ Active

Execute Rule on

☒ Ticket Create

☐ Ticket Update

Ticket coming to

zPad

Criteria

Channel is Facebook

Channel is Twitter

(OR)

Move Ticket to

zPad

Assign Ticket To



Tike Tyson

Add target

Add target

让团队的特定客服人员来处理特定种类的服务工单

Potentials (23)



#998 Awaiting Refund



James van der Meer - Zylker Returns and R...

1 hour left - Refund Initiated - 2



#996 Zwatch not working



Austin Southaby - zWatch

1 hour left - Open - 1



#985 Love the new updates!



James v

1 hour

Agents

Teams

Search agent...



#959

the re

James v

1 hour



Yod Agbaria



Don Evans



James Carter



Jo Yung



#958

the re

James v

1 hour



#885 How do I use the NFC payments app?





← 所有工单 ▾

邓浩辉

15小时前

#86474 关于邮件报表的疑问

吴女士

19小时前

#86467 568737814@qq.com

汪涛

20小时前

#86466 goole chrom不可以用吗?

陈金术

29 四月

#86465 About the problem of recovering empty data in the recycle

13683212127

15小时前

#86464 回收站清空, 可否恢复。

xiongjun.mei

20小时前

#86463 nihao

#86474 关于邮件报表的疑问

29 四月 02:39 PM 关注者 标签 00:00:00

3 线程 ▾ 评论 解决方法 时间条目 附件 任务、通话及活动 审批 历史

杨维星

29 四月 04:49 PM (回复于 2 小时) ▾

时间轴视图

提供了最近收到的来自于同一个客户的工单概述。它获取从客户联系人处收到的工单，并按时间顺序显示它们。

时间轴视图的优点

- 它可以帮助客服人员了解客户是新客户还是回头客。
- 可以通过将工单分配给以前处理过该客户的客服人员来加快问题解决。
- 通过查看客户在以前工单上的评分来确定客户的心态。
- 通过查看前面提供的解决方案来了解当前工单的上下文。
- 合并工单，如果您收到了关于同一问题的多个工单，可以将他们合并为一个。

重新打

售后服务管理模块 – 知识库体系



通过在线文档管理设置解决方案库，支持上传文档、表格、演示文档、视频、图片等各种类型文档，并支持将文档生成安全外部链接发送给客户进行下载。

欢迎访问Zoho 帮助中心

搜索知识库，询问社区论坛或者提交工单

集成

Zoho Desk与Zoho CRM的集成

通过Zoho Reports集成获得高级数据分析

集成Microsoft

集成Google

腾讯短信集成

围绕销售与市场营销配置最佳的效率工具，高效获取、管理并维护您的客户，实现业务快速增长。



CRM

知识库 / Zoho-help-center

 **Zoho CRM**

记录详情页 - 新UI

CRM系统导入图片的操作步骤

如何从Zoho CRM API v1迁移到v2 - 指南

更新验证规则中使用的字段时要注意的点

使用验证规则

更多 +

 **Zoho Mail**

如何在Zoho Mail企业邮箱设置国内域名

如何在FoxMail里收发Zoho Mail邮件

如何在Zoho Mail企业邮箱里绑定阿里云万网等国内域名

Zoho Mail管理员设置初始密码时出现PP115错误

Zoho Mail适用的业务场景

更多 +

 **Zoho Creator**

Creator用户启用custome portal功能

申请成为开发者

 **Zoho Desk**

Zapier 应用程序与 Zoho Desk的集成

用于Zoho Desk 的Salesforce CRM集成

用于Zoho Desk的Begin集成

Zoho Desk的Zoho CRM集成

 **Zoho One**

Zoho One价格

在Zoho Projects内添加客户用户

People管理员

单击此处开始聊天
在线

验证

使用函数创建验证规则

使用验证规则

更新验证规则中使用的字段时要注意的点

验证规则使用函数的用例

域验证

身份验证令牌（authtoken）生成方式

禁用双因素验证需要提供的信息

更多 +

售后服务管理模块 – 客户满意度调查



1.客户满意调查:

- 配送满意度
- 产品满意度
- 服务满意度

2.服务内容:

- 客户投诉及反馈
- 定期回访

3.数据采集方式包括

- 电话方式
- 网页提交反馈
- Zoho Survey数据收集
- 其他

服务支持信息

主题 华为科技电子-crm售前支持

服务支持所有者 王天一

客户名称 华为科技电子

产品名称 HDA025-06-JS

商机名称 华为科技电子-注册新公司

类型 问题

发货日期 2020-08-07

状态 新建

发货单 2020-2-27A产品

服务支持来源 售后

涉及对象 刘先生

服务支持原因 功能复杂

电话 13266666666

评论数量 0

合同名称 华为科技电子-注册新公司合同

修改者 王天一

Fri, 7 Aug 2020 10:03 上午

电子邮件 liu@liu.com

销售人员 华东-李燕

满意度



与其它产品相比, 您选择我们的原因是

- ☐ 性价比
- ☐ 品牌
- ☐ 易用性
- ☐ 其它

您的使用频率是

- ☐ 每天
- ☐ 一周
- ☐ 一周到一个月
- ☐ 一个月以上



PART 2-4

全球办公协同解决方案



全球办公协同 – 企业邮箱



改变企业内团队协作方式，仅需@某人，或@某群组，即可进行高效沟通和协作。

Comparison Doc (Zoho Mail vs Gmail)



Alan Long

3:14 PM

alan@zylker.com

Hello Michelle,

I hope you're well. I was evaluating Zoho Mail against some of your competitors, like Google, Outlook and Rackspace. Do you have any comparison do, or page, between Google and Zoho Mail? This will help me in making a decision quick.

Sincerely,
Alan Long

Reply - Reply All - Forward - Edit a new



Write something...



☐ Include everyone already in this conversation



Share mail



Marketing



View all 30 members

Post Message Create Note Create Event Assign Task

Message a person or group



Post

Streams Unread @Mentions Favourites Streams by Me



Justin Case has created a Note

NOW



Gmail vs. ZMail comparison doc checklist

Hi Team, I've put together a to-do list for our upcoming Gmail vs. Zoho Mail comparison doc. Please take a look and let me know what you guys think.



2



Write a comment...

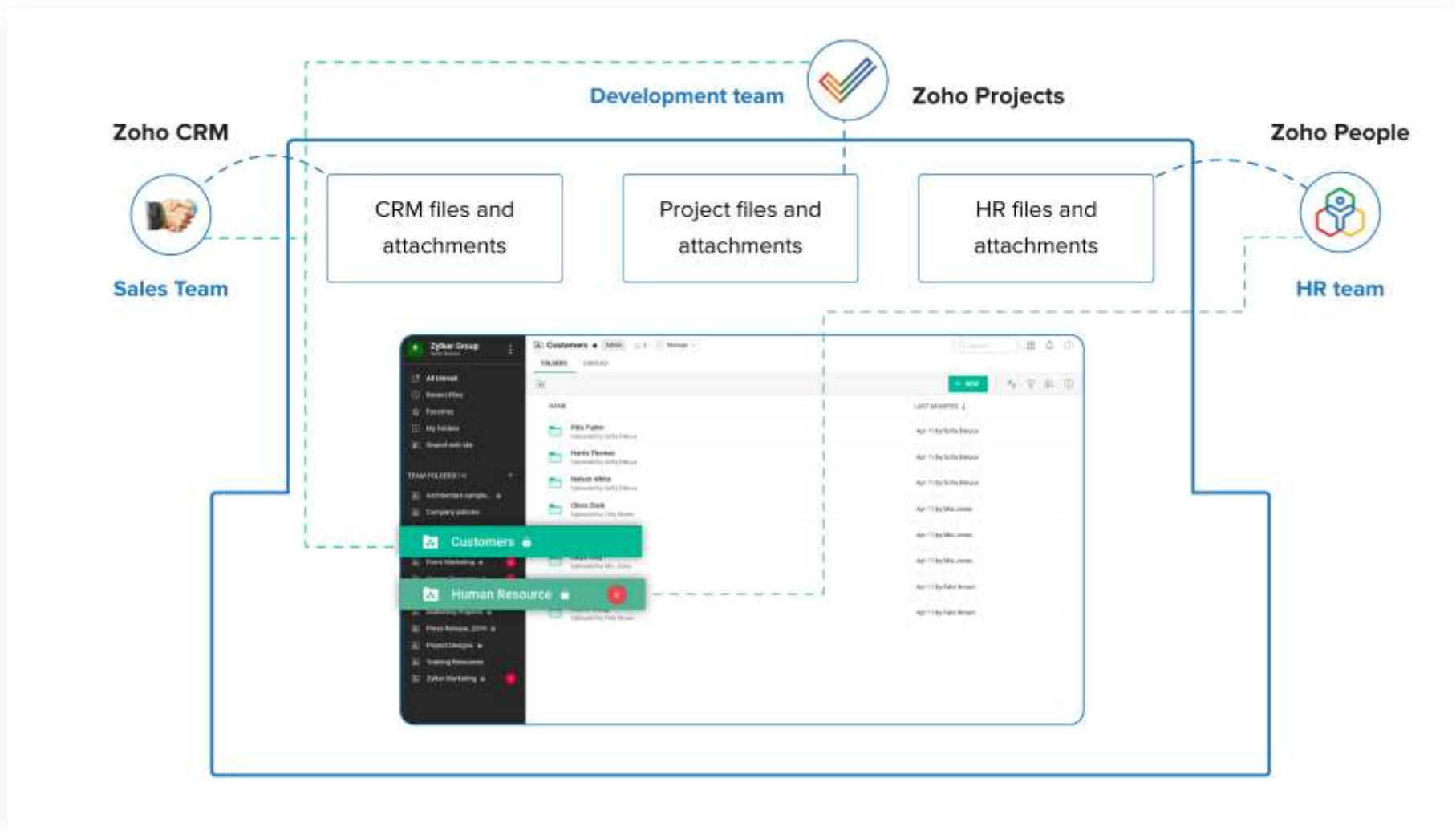
[illegible]

Charumathi S
@Aravind Kr what do you think?

全球办公协同 – 在线文档



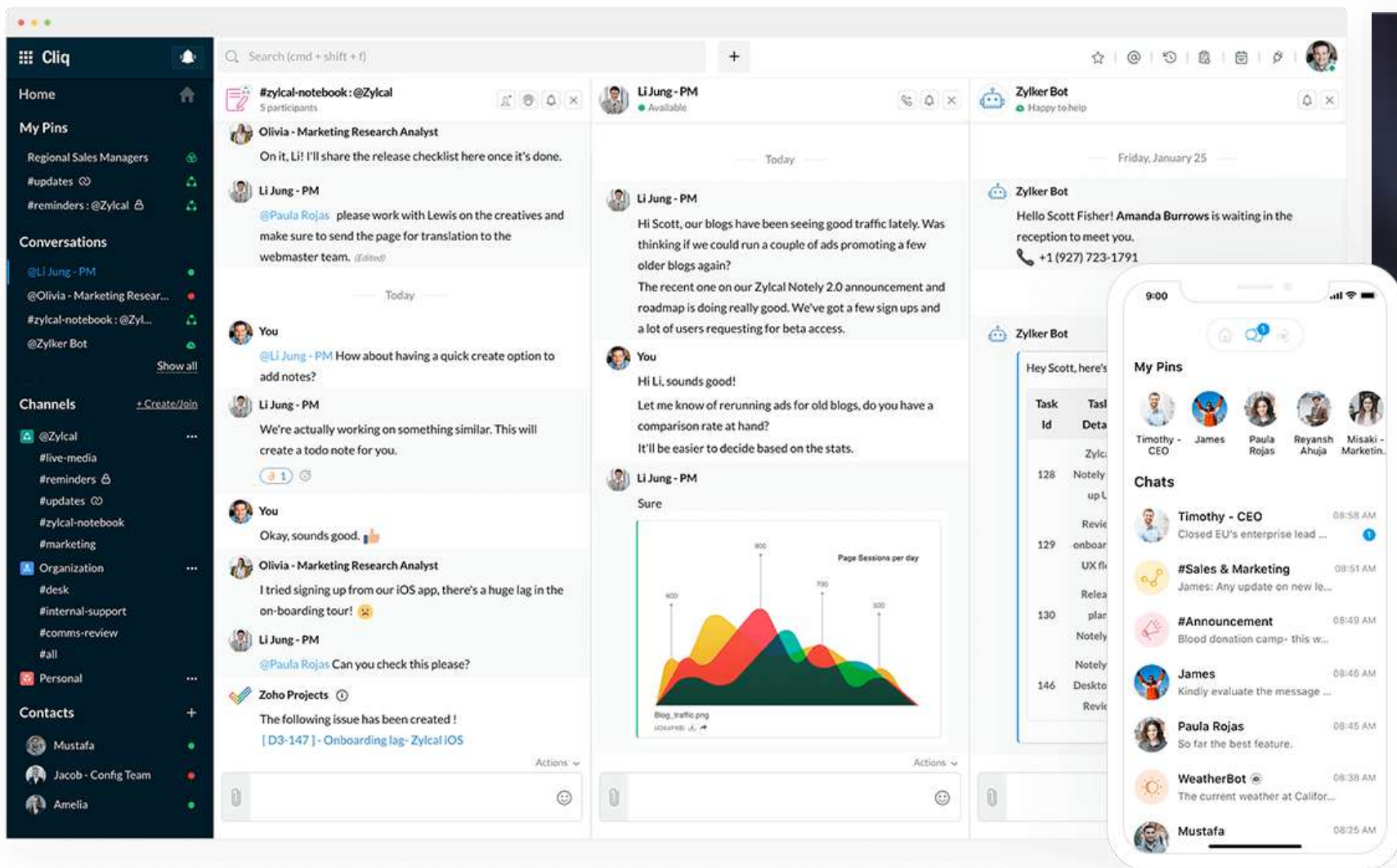
- 为团队创建安全的文件存储空间，轻松创建、组织和协作处理文件。将相关项目成员添加至项目文件夹中，并根据各自的工作角色为其授予适当的文件访问权限。
- 为团队成员保留个人办公空间。成员可以在草稿状态下完善需要共享的文档；或者使用签出功能独自处理，完成后重新签入与团队协作。
- 当需要与机构外部合作者共享数据时，可生成安全的共享链接。创建具备有效期限、下载限制和用户信息要求并受密码保护的共享链接。



全球办公协同 – 即时沟通



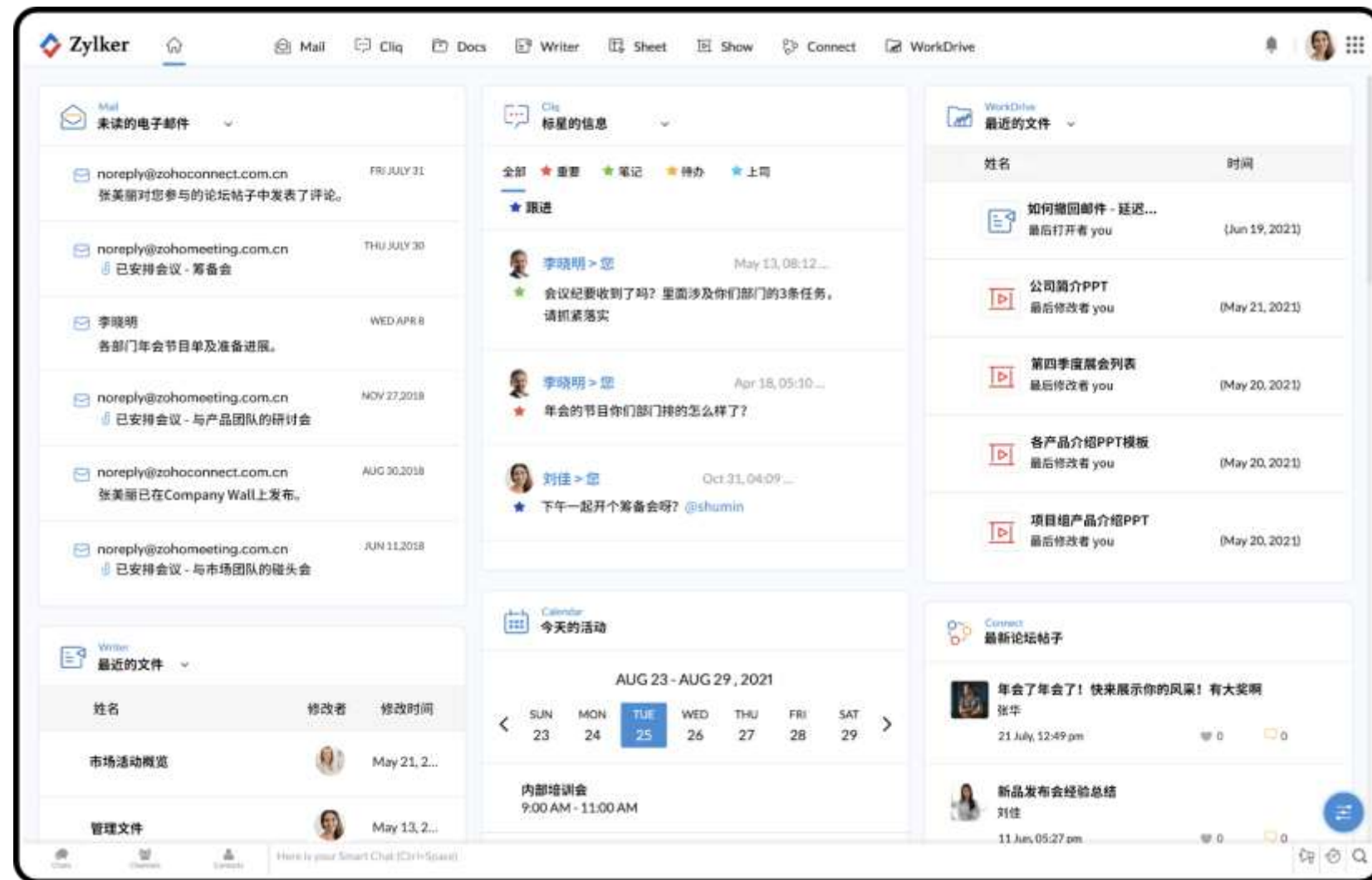
随时随地，即时沟通，与团队保持联系。在聊天讨论组中直接共享文件、进行音频或视频通话，提高团队的沟通效率和凝聚力。



- 以用户为中心
- 支持多屏聊天
- 无限存储
- 无限视频聊天

全球办公协同 – 统一仪表板集中处理多个任务

电子邮件、即时沟通、团队文档等各项内容在一个界面上集中展示，统一仪表板，支持个性化设置，打造线上办公室。



统一仪表板的优点

- 集中显示数据和信息。帮助员工快速了解业务情况，减少查找和筛选信息的时间。
- 避免员工登录多个应用软件，员工在同一个平台上完成各种任务，减少了切换不同应用程序的时间和精力，提高了工作效率。
- 将不同部门的数据整合在一起，方便跨部门合作，提高工作效率和协作效果。
- 可以控制用户的访问权限，确保敏感数据只能被授权的用户查看，提高数据安全性。

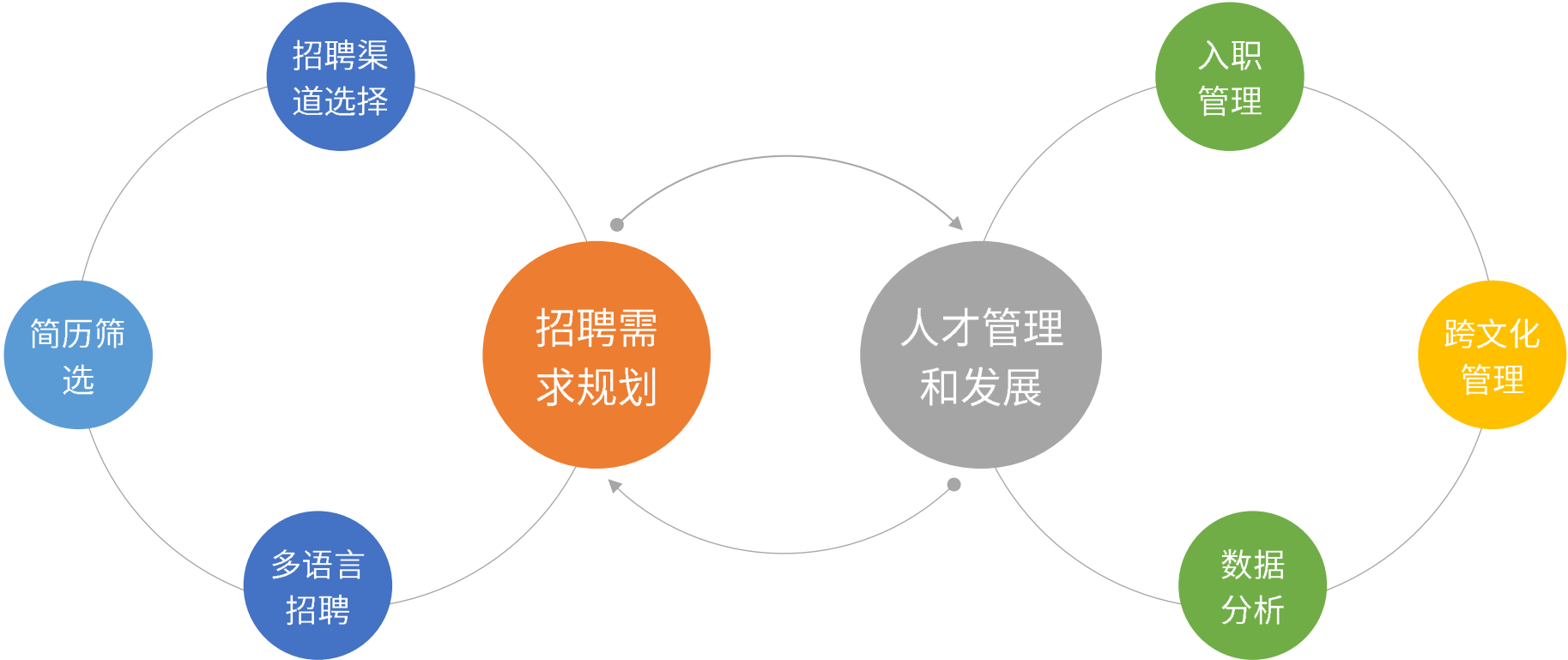
PART 2-5

全球人力资源管理解决方案





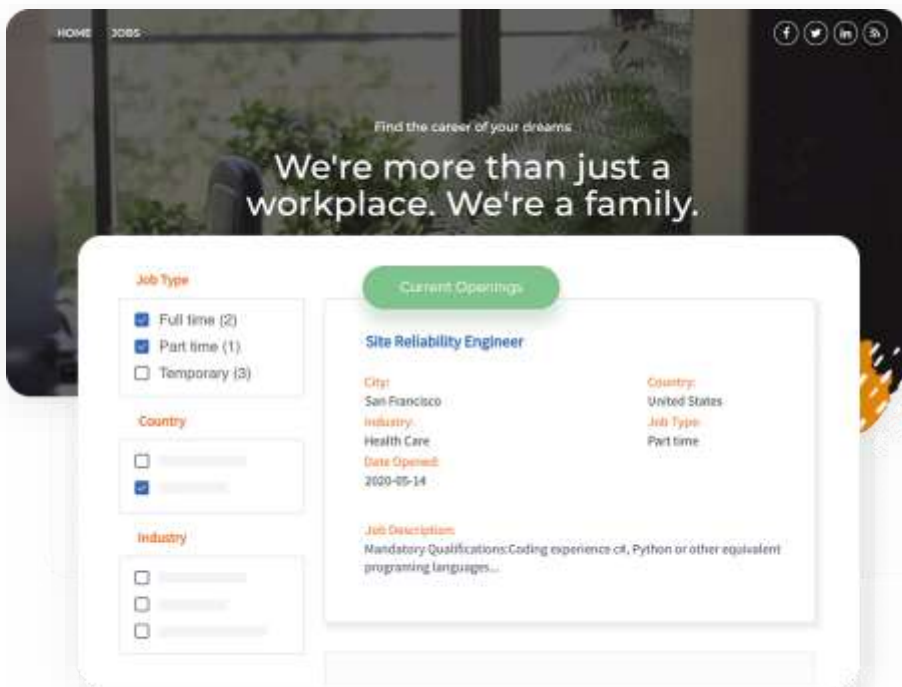
- 规划人力资源的招聘需求，包括职位数量、职位描述、职位要求、薪资水平、福利待遇等，以便更好地吸引和招募符合企业需求的人才。
- 高效率、智能化简历筛选，选出符合岗位要求的候选人，减少不必要的面试和招聘成本。
- 考虑不同国家和地区的语言差异，对招聘信息进行翻译和本地化处理，以便更好地吸引和招募当地的人才。
- 考虑不同国家和地区的文化差异，为员工提供跨文化培训和支持，以便更好地管理和领导员工，提高员工的工作效率和质量。



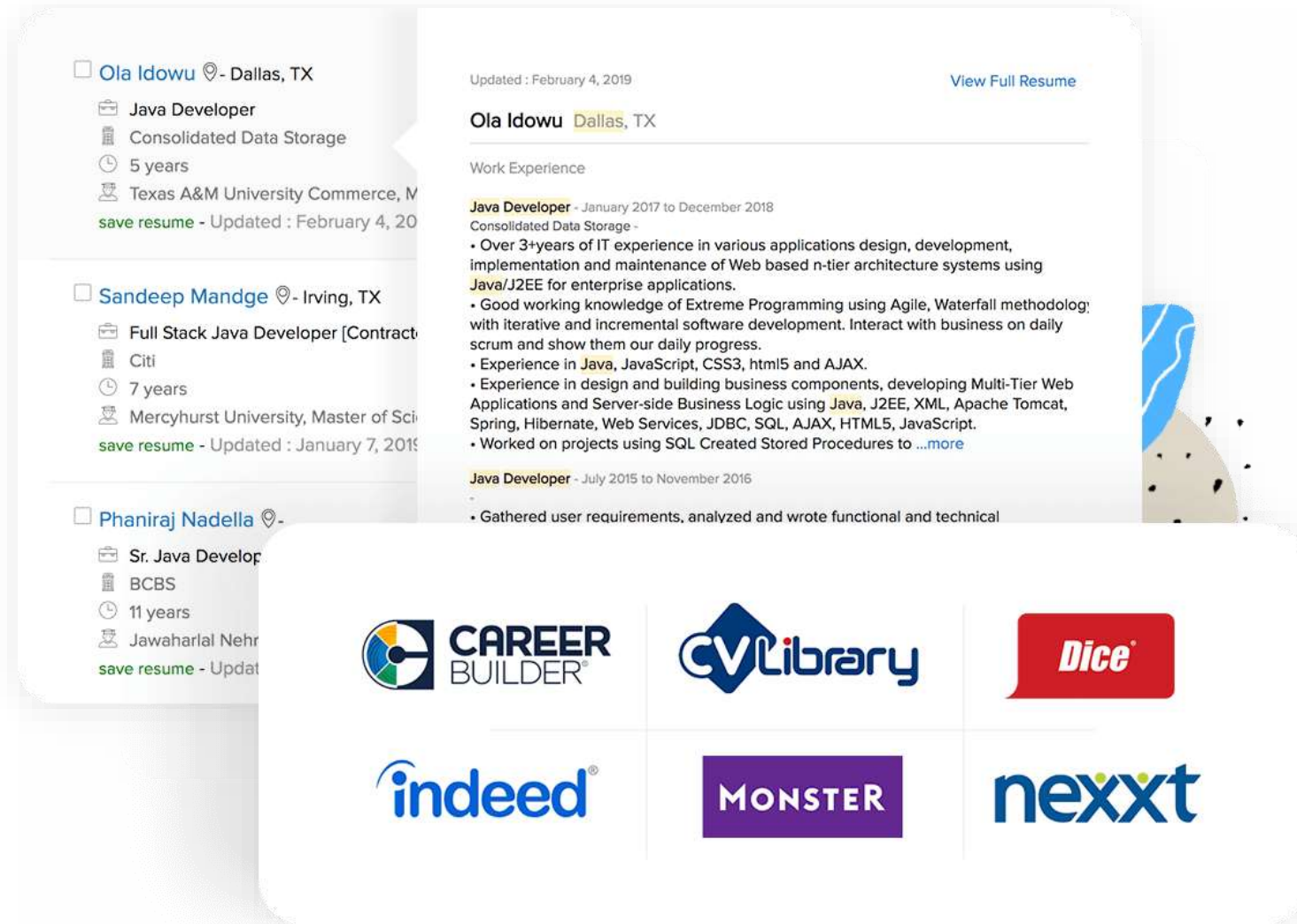
招聘管理 – 组建全球团队



创建职位空缺，完善招聘地点、人数、技能要求等信息，并将招聘信息发布至LinkedIn、indeed等招聘网站，求职者看到招聘信息后可以通过网站投递简历。



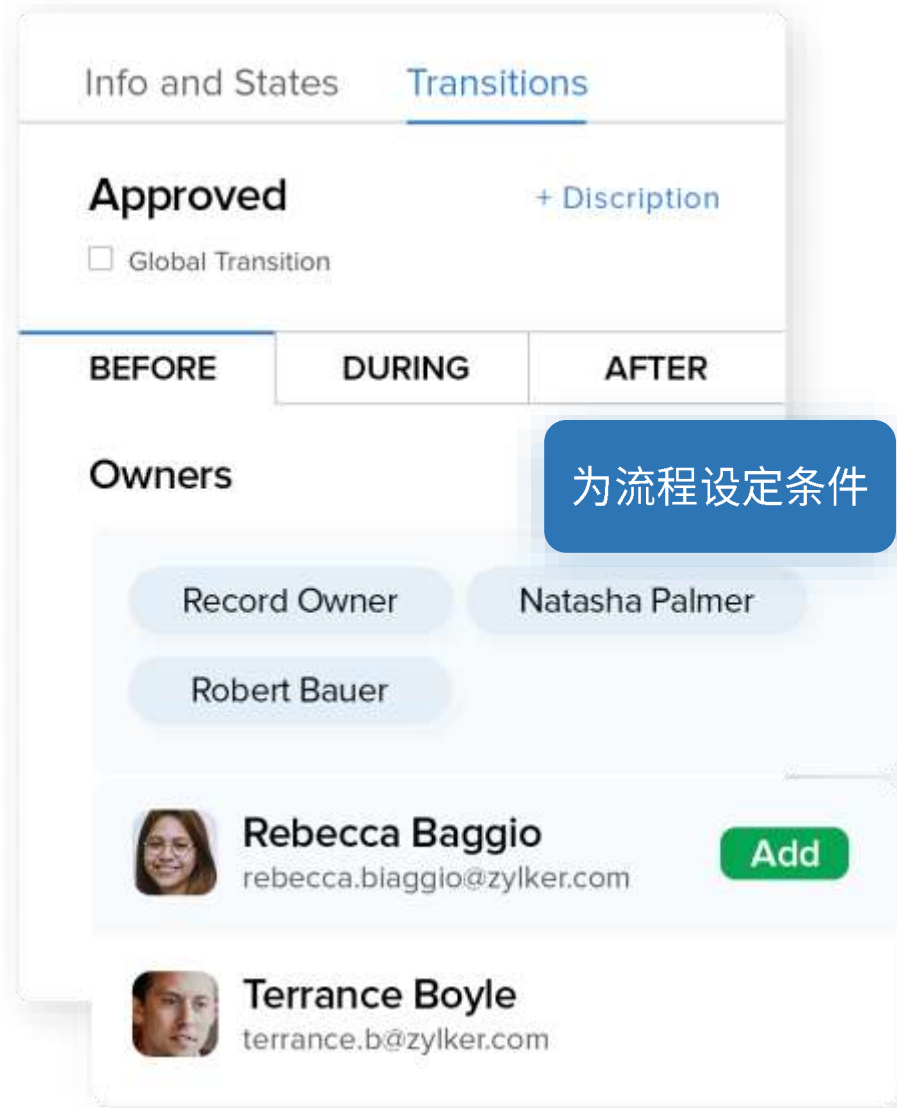
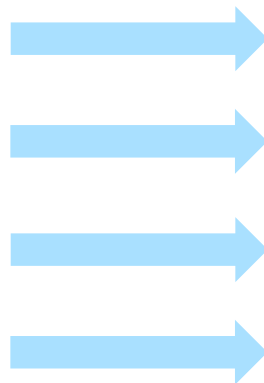
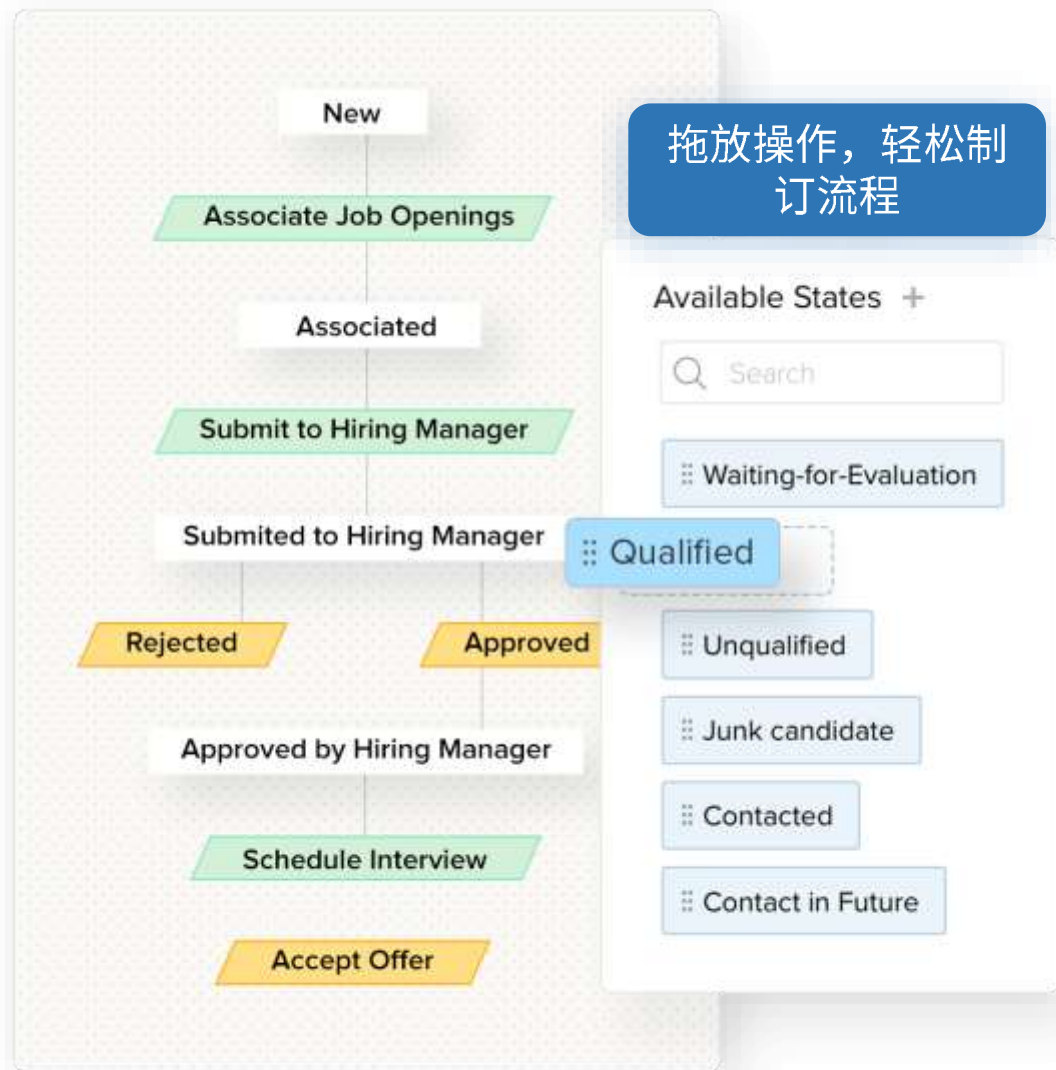
集成Facebook、Twitter、Google等主流社交媒体，将求职者的信息直接导入Zoho Recruit。



招聘管理 – 流程自动化，加速人才进入



通过蓝图、 workflows 设置，实现招聘流程自动化，在整个招聘过程中始终与潜在员工保持联系。
自动执行工作流程过程，并预先设置自动答复、警报和通知。



人力资源管理 – 提供卓越员工体验



基于云端的员工数据库管理系统，按照部门、地点和角色对员工进行分类，创建全球组织机构树，高效管理全球员工。

The screenshot displays the Zylker HRM system interface. On the left is a dark sidebar menu with categories: Services, Home, Self-service, Organization, Onboarding, Leave, Files, Attendance, and Performance. The 'Organization' section is expanded, showing options like Setup, General, Company details, Domains, Rebranding, Organization, Users, Employee profiles, Departments (highlighted), Designations, Locations, Groups, Delegation, User Access Control, Customization, Automation, Integrations, Data Administration, and Developer Space.

The main content area shows a list of departments with employee counts: Dept of Human Resources (6), Information Technology (5), Marketing (3), Public Relations (0), and Zylker Mail (0). To the right is an organizational chart for 'Zylker' with a tree structure: Zylker Technologies (Cloud services, Email & Collaboration, Finance, Telecommunication) and Zylker Chemicals.

On the far right, a 'Settings' panel is open, showing the 'Edit Workflow' configuration for 'Employee'. It includes fields for Form Name, Workflow Name, Status (Active checkbox), and Description. The 'Trigger Process' section lists actions: Create (selected), User Entry, Edit, Create or Edit, and Field Update.

A blue button at the bottom right reads: 创建自定义员工入职流程

人力资源管理 – 培养可持续发展人才



通过学习管理系统，创建跨文化、符合员工需求、促进员工成长的培训课程。追踪员工绩效，360度评估员工能力，充分挖掘员工潜力与价值。

Batch-I

#Mktg – Strategic Content Marketing

General • ZY198 - Christine Spalding

OVERVIEW

MODULE

SESSIONS

FILES

MEMBERS

NOTES

DISCUSSION

FEEDBACK

Getting Started

35 Mins

+

...

Content Marketing Research

35 Mins

Content Marketing-The Strategic Context

200 Mins

+

...

Agile Content Marketing

60 Mins

Content Marketing Strategy

20 Mins

九宫格矩阵评估人才潜力



目标技能组合和评估报告



PART 2-6

BI商业智能数据分析



全球数据分析及决策 - 从大数据到业务决策



- 分析销售、市场、客户数据
- 提升销售业绩，降低成本、优化运营
- 制订营销计划、销售策略，提升市场占有率
- 发挥产品价值，挖掘市场潜力

业务

财务

- 财务数据分析：损益表、库存摘要报表、税收摘要报表等50多种报表
- 了解企业财务状况、成本结构、利润水平
- 制订合理财务目标和预算

B
I

人才

服务

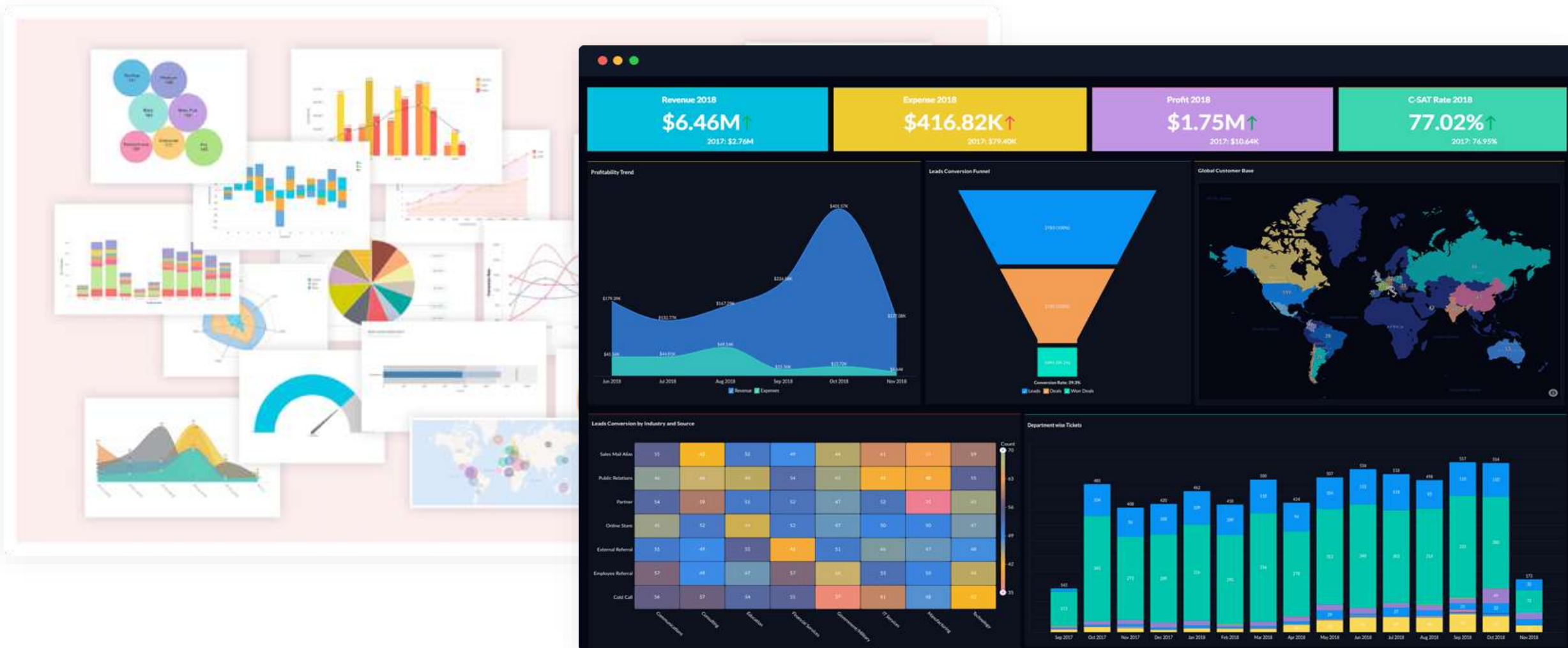
- 分析人力资源数据
- 了解员工整体绩效水平，培训效果
- 高级人员分析，提升员工保留率，减少人才流失
- 提升员工满意度和企业绩效

- 分析服务数据，包括反馈、投诉、满意度等
- 充分了解客户需求，提升服务质量
- 以客户为中心，制订客户响应策略与主动关怀计划

数据分析 – 可视化操作、图表形式丰富



充分利用各种图表、小部件、数据透视表和表格视图组件，创建美观且极具洞察力的报表和仪表板，降低开发成本。



数据分析 - Dashboard示意图



● 公司营收分析



● 生产排产分析



● 销售运营整体分析



● 业务人员排行榜



PART 03

企业出海成功案例

Zoho陪伴这些企业开展全球化之旅!



面临的问题：

- 1、海外销售团队 70% 为外籍，来自不同国家，语言、文化背景各异；
- 2、团队成员工作时区不同，协调难度大；
- 3、需要与全球多地的代理商高效对接数据、流程及业务，这些均影响运营效率。

解决方案：

- 1、提供 CRM、WorkDrive、Campaigns 等多工具适配不同岗位需求，构建从市场营销到回款、从问题到解决方案的全流程体系，降低沟通协调与学习成本；
- 2、凭借国际化属性，Zoho CRM适配海外团队多语言、多文化、多时区的协作场景，提升团队运营效率；
- 3、因全球众多代理商也使用 Zoho 产品，助力鲁邦通打通与代理商的数据、流程及业务对接，扫除合作障碍，其专业、高效且接地气的服务也为海外业务提供稳定支持。

2010年在广州成立，为全球客户提供工业物联网和边缘计算以及设备管理平台。国家级专精特新企业，电梯物联网领域的小巨人，产品出口到120多个国家和地区。



海外业务负责人 邝光炜

“我们自己以及全球很多代理商都在使用Zoho的产品，在数据打通、流程对接、业务对接等方面，扫除了很多天然的障碍。同时感谢Zoho的专业服务，非常及时、高效、到位，也非常接地气，所以现在整个海外业务的运营，高度依赖Zoho提供的产品服务和支持。”

出海企业成功案例 – 映翰通

面临的问题：

1. 海外业务团队的同事分布在不同的地区，存在着时差和工作方式上的差异，如何高效推进市场拓展并维系客户成为首要问题；
2. 各国、各地区不同的法律法规、文化习惯和市场环境，这些因素都可能成为制约其发展的难题；
3. 业务跨区域地快速拓展，导致市场数据和客户数据归集和整理遇到前所未有的挑战。

解决方案：

1. 采用Zoho CRM管理客户，以满足海内外市场管理诉求，实现销售过程中的自动化运转；
2. 成立海外电商平台，搭建了基于Shopify的独立电商网站，简单配置后就实现了与Zoho CRM互通，形成了完整的线上销售流程。1年后，公司的线上交易实现了20倍增长。
3. 映翰通采用了Zoho One作为数字化业务一体化支持方案，从营销/销售、客户服务、日常办公/管理三个层面组合使用多个Zoho产品。



北京映翰通网络科技股份有限公司

A股：688080

成立于2001年，工业物联网技术的研发和应用，2020年在科创板上市，是国内技术领先，市场份额靠前的高新技术企业。



VP & CIO 韩传俊

“Zoho是一套简单易用的全能营销工具，从我们使用的感受来说，它可以帮助我们快速高效地开拓市场、把握商机、扩大销售，实现业绩持续提升。”

面临的问题：

1. 市场规模不断扩大，业务模式趋向多元化，数据指标越来越复杂；
2. 海外客户数量巨大，销售团队遍及全球，本土软件难以支撑管理工作和业务发展；
3. 基于全球化的考虑，需要解决数据整合和统一管理的问题；
4. 针对海外办公室和团队，需要开展高效的管理和协作。

解决方案：

1. 使用Zoho CRM后，实现了销售业务流程线上标准化管理，完成了SFA销售自动化从0-1 的搭建；
2. 将销售团队和客户支持团队进行流程整合，两个团队可以在Zoho CRM中实现无缝协同，实现客户订单、开票全流程；
3. 通过Zoho AnalyticsBI商机商业智能工具， 为销售、AM 团队提供了非常有价值的数据看板和报表。
4. Zoho海内外双重服务能力，支持SHAREit在全球开展业务。

茄子科技

SHAREit是一家全球化的互联网公司，主要从事于移动互联网软件研发。作为中国互联网出海旗手、内容服务与分发领域的翘楚，业务已经遍及200多个国家和地区。



资深品牌经理 刘娇洋

“使用Zoho CRM后，我们实现了销售业务流程线上标准化管理，完成了SFA从0-1的搭建。在业务协同方面，Zoho为销售团队和客户支持团队都搭建了相应的系统流程，使两个团队可以在Zoho CRM中无缝衔接，实现客户订单、开票全流程。”

PART 04

实施服务与保障

实施流程

