ZOHO | Zoho CRM

Zoho CRM 产品介绍

Zoho CRM

Zoho CRM | CRM与企业战略

CRM（**Customer Relationship Management**）：Gartner的价值观是CRM可最大化客户的收益率。

客户关系管理与企业战略目标实现：

- **市场**：寻找新的市场和渠道
- **销售**：增加营收，缩减销售周期和成本
- **支持**：提高客户的价值、满意度、赢利性

CRM平台建设目标：

- **打破信息孤岛**：打通ERP、OA等系统
- **流程提效**：简化流程，缩短流程路径
- **提高人效**：提升单人产出，增加利润
- **提升客户满意度**：N次营销，提升业绩

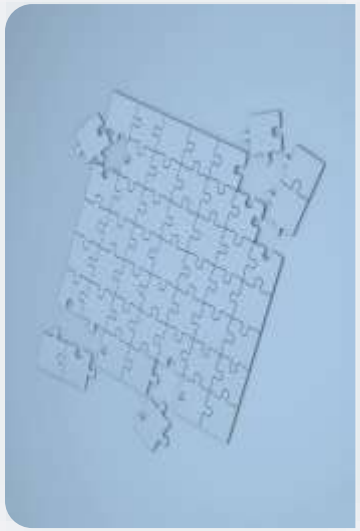
Zoho CRM | CRM帮助企业解决的核心管理问题

市场营销

- **渠道有效性评估难**：多渠道获客，哪个渠道更有效?
- **线索质量识别难**：SEM/SEO数据庞杂，哪条线索质量高?
- **活动效果分析难**：活动获取线索分散，如何分析ROI?

销售过程

- **客户信息分散易流失**：Excel、个微等，离职易流失。
- **商机跟进不透明**：销售经理对业务员无法进行有效指导。
- **销售无预测**：依赖经验判断业绩，缺乏数据支撑。



售后支持

- **服务入口分散**：官网、工单、400电话等入口，数据分散。
- **内部协同效率低**：销售和技术支持，协作联动效率低。
- **信息不共享**：客服和销售割裂，无法实时共享客户动态。

流程&数据

- **业务流程断点**：业务流程分散在ERP、财务、OA等系统。
- **多系统切换**：业务员日常需要切换3、4个系统获取信息。
- **数据分析不完善**：缺乏统一的客户数据平台，分析缺项。

Zoho CRM | 构建以客户为中心的数字化中台

营销推广

互联网（移动）社交平台
- 微信
- Facebook
- 粉丝论坛

传统营销渠道
- 广告媒体
- 线下活动
- 邮件

营销工具
- 在线客服
- 表单工具

转化和交易

线索获取	线索培育	客户管理	销售过程	拜访管理	商机管理	报价管理	竞争对手
合同/订单	订单跟踪	产品管理	回款管理	开票申请	问题反馈	解决方案	客户回访

构建以CRM为主线的数字化中台

生产管理

生产管理	库存管理	仓储管理	物流管理	产品研发	采购管理

5G技术+物联网技术+大数据+人工智能技术

底层能力

协同办公 知识库 网盘	财务管理 人力资源管理	BI数据分析	AI人工智能	数据安全	PaaS 平台集成

以客户为中心

Zoho CRM | Zoho CRM提升企业7大管理能力

前台系统	智能营销平台	**1.市场营销整合能力** 多渠道获客 | 活动管理 | 投放管理 | 社媒管理
中台系统	MTL LTC ITR	**2. 客户培育转化能力** 线索跟进 | 线索分配 客户培育 | 客户转化
		3. 客户价值提升能力 客户360°视图 | 客户分级分区 客户信用 | 客户生命周期价值
		4. 卓越销售能力 销售过程 | 商机漏斗 | 销售预测 | 报价管理 框架合同 | 订单管理 | 回款管理 | 开票申请
		5. 品质服务能力 服务请求管理 | 服务跟踪 SLA升级协议 | 满意度调查
		6.精细化的合作伙伴管理能力 合作伙伴注册 | 商机/客户报备 | 合同管理 | 返点返佣
后台系统	ERP OA BPM	**7. 内部高效化运营管理能力** 采购管理 | 库存管理 | 销售管理 | 生产管理 | 设备管理 | 财务管理 | 运输管理 | 分析能力

面向客户

Zoho CRM | Zoho CRM B2B业务蓝图规划案例

Market to Lead 市场营销 → Lead to Opportunity 销售跟进过程 → Order to Cash 合同/订单执行与回款 → Issue to Resolution 售后服务

营销拓客 → 客户咨询 → 销售过程管理 → 跟进详情 → 竞对信息 → 报价 → 合同 → 订单 → 发货 → 售后服务 → 客户成功

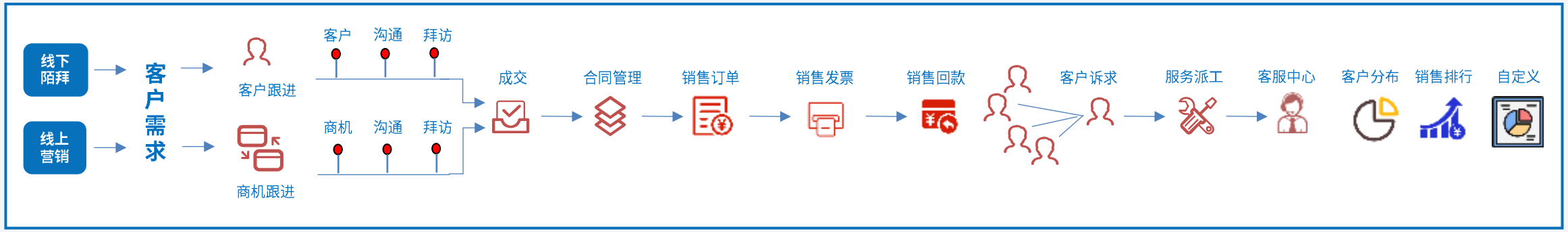
阶段	营销自动化	销售自动化					服务自动化	系统集成	BI分析
业务前台	**线索管理**	**客户管理**	**销售过程**	**报价管理**	**合同管理**	**订单管理**	**售后服务**	**系统集成**	**数据分析**
	市场活动	客户信息	销售过程阶段	报价评审	合同签订	订单进度	客户投诉	ERP	活动ROI
	线索获取	客户等级	阶段漏斗	价格模型	合同变更	发货管理	产品退换货	财务	业绩分析
	社媒集成	客户标签	竞对分析	报价模板	合同评审	开票管理	客户咨询	OA	转化率
	ROI分析	客户画像	阶段管控	报价转订单	合同盖章	回款管理	知识库	BPM	KPI
底层	**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**	**AI人工智能助手**

效益提升

效率	线索转化提升	提升业务运行效率	提高跨部门协作能力	提升成交率	提高客户满意度	打破信息孤岛
成本	**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**

Zoho CRM核心管理板块与业务主流程

Market to Lead 市场营销	Lead to Opportunity 销售跟进过程	Order to Cash 合同/订单执行与回款	Issue to Resolution 售后服务	BI Analysis 商业分析
市场活动	客户	报价	问题工单	活动ROI
线索	联系人	合同	解决方案	客户分析
跟进记录	商机	订单	客户回访	商机分析
	竞品分析	开票		
	拜访计划	回款		
	拜访记录	产品		



Market-To-Lead

Market to Lead 市场营销	Lead to Opportunity 销售跟进过程	Order to Cash 合同/订单执行与回款	Issue to Resolution 售后服务	BI Analysis 商业分析

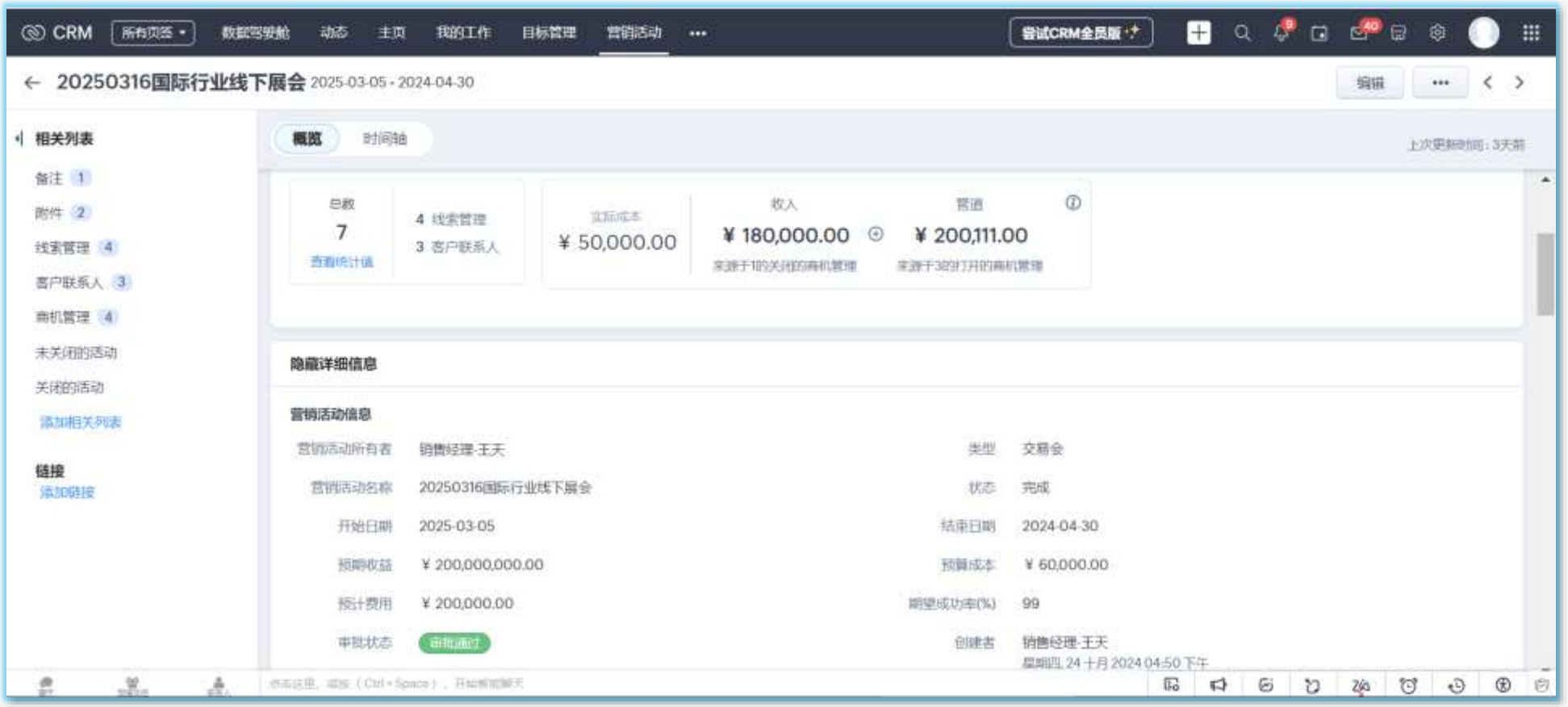
Zoho CRM | 全渠道营销：活动营销全流程管控

活动计划
- 预计时间
- 活动预算
- 预期收入
- 活动审批

活动执行
- 费用归集
- 物料下载
- 二维码获客
- 名片扫描

效果评估
- 线索获取量
- 线索转客户量
- 签约金额
- 预计成交金额
- ROI

活动计划 → 活动执行 → 效果评估 → 活动复盘



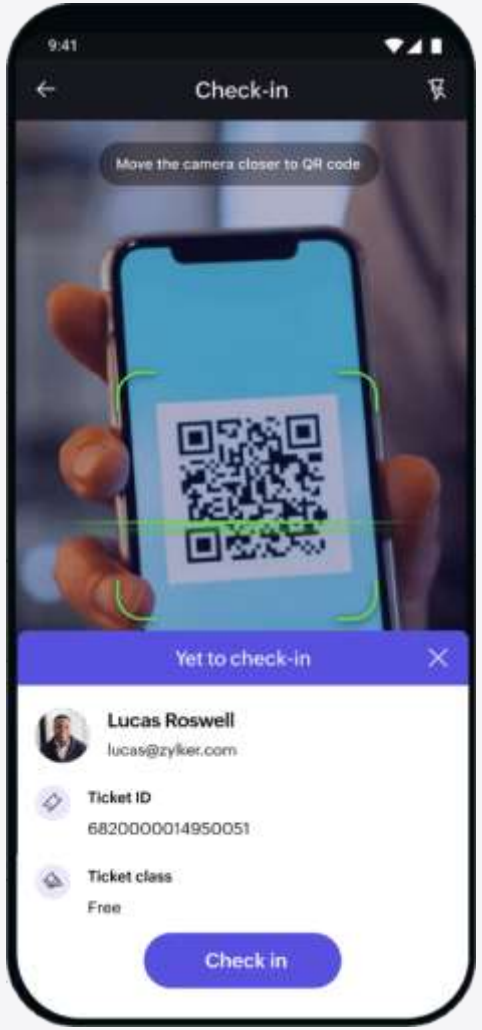
Zoho CRM | 全渠道营销：营销裂变，让营销活动每时每刻都在发生

ZOHO

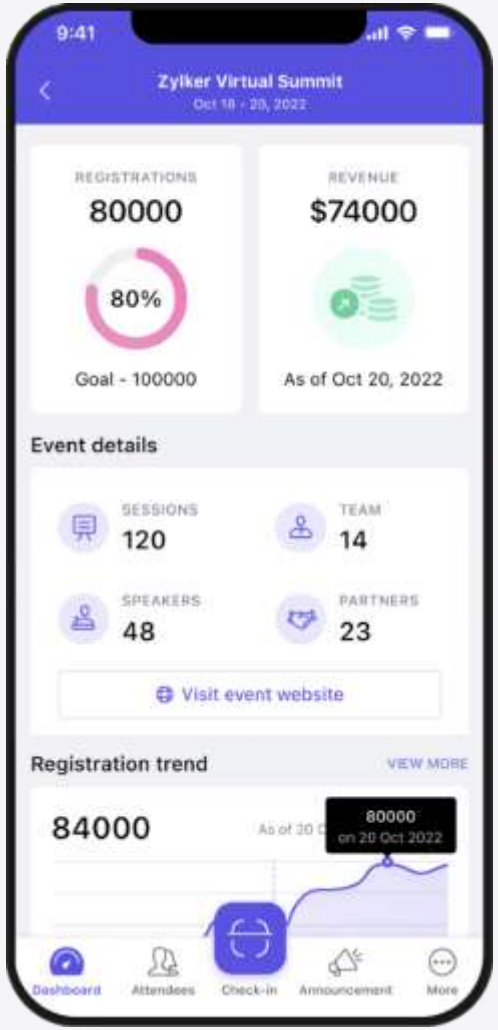
活动预约

活动凭证

扫码核销



活动分析



*集成Zoho Backstage活动管理

全渠道营销：全渠道线索归集，助力企业转化提升

活动营销

官网获客

EDM营销

社媒营销

SEM营销

广告营销

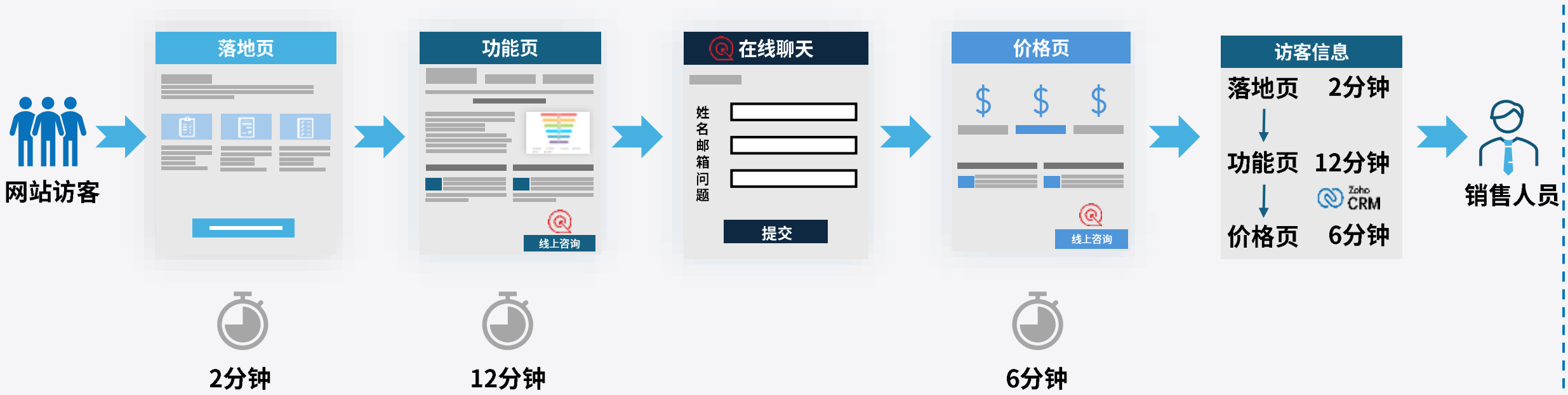
短视频营销

直播营销

电话营销

短信营销

全渠道营销：官网访客，定位高潜线索



*集成Zoho SalesIQ在线客服

*集成Zoho Forms表单管理

Zoho CRM | 全渠道营销：邮件营销，实时追踪，效果量化

ZOHO

邮件模板

营销提醒

收件人策略

活动分析

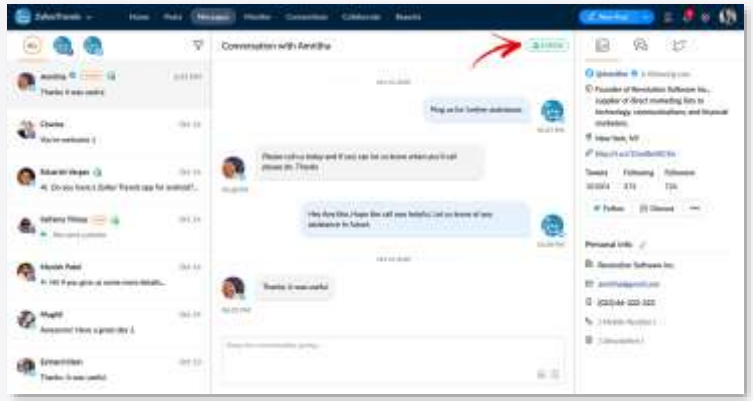
*集成Zoho Campaigns邮件营销

Zoho CRM | 全渠道营销：社交媒体营销，多平台一键发布，省时省力

多平台发布

定时发布

消息转工单



线索一键添加

核心指标监控

*集成Zoho Desk工单管理

*集成Zoho Social社媒营销

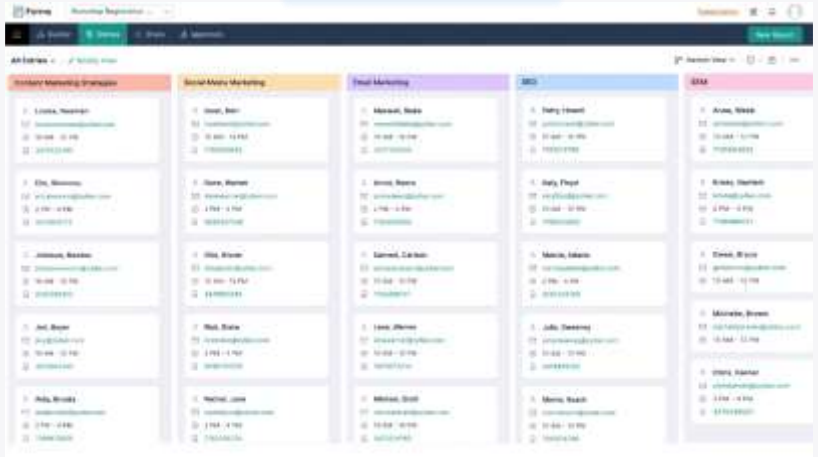
Zoho CRM | 全渠道营销：营销表单，转化效果分析，识别有效投放

Web端

APP端

线索归集

全渠道展现



获客分析

*集成Zoho Forms表单管理

Zoho CRM | 全渠道营销：线索全生命周期管理，潜客精准营销

线索获取 Generation	线索分配 Routing	线索培育 Nurturing	线索转化 Conversion	线索回收 Recycling

活动营销（线上、线下）

自然流量（官网、400、搜索）

付费流量（SEM、平台广告）

邮件营销（新产品、促销、邀约）

内容营销（公众号、白皮书）

短视频/直播（TiKTok、抖音、快手）

领取/循环分配

线索归集

全渠道归集

- 智能表单
- Forms表单
- 查重/合并

线索分配

分配方式

- 手动
- 规则自动

规则示例：

- 软件行业+北京→A销售
- 硬件产品→B销售

线索培育

完善画像

- 手机
- 行业
- 区域
- 产品

评分示例：手机号+30分

线索转化

线索转化

- 客户
- 联系人
- 商机

公海回收

回收方式

- 手动退回
- 规则回收

规则示例：

- A产品30天未转化到公海
- B产品60天未转化到公海

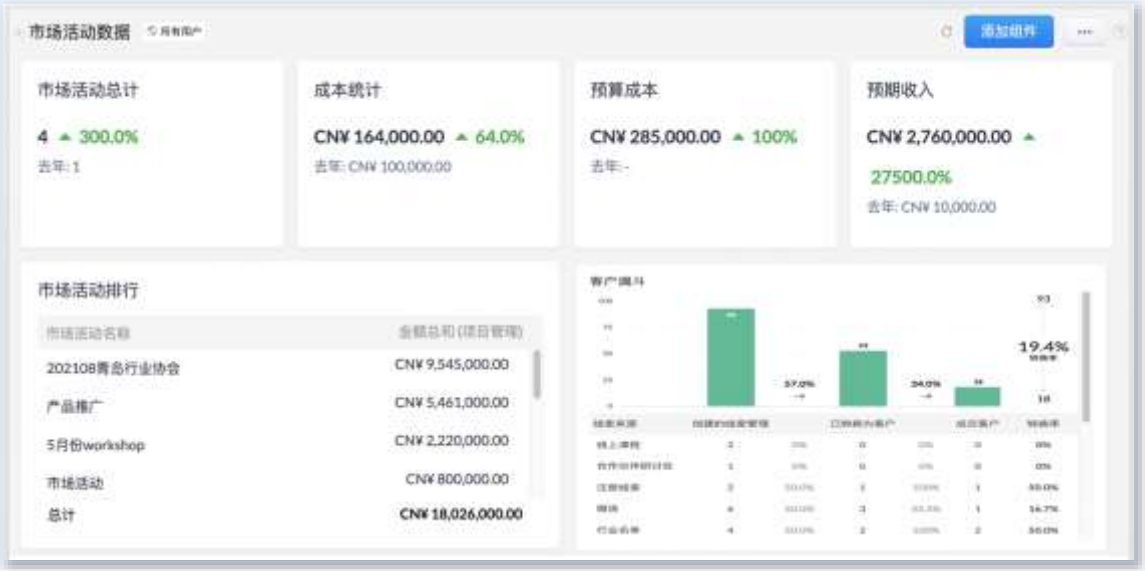
渠道来源分析　线索评分分级　渠道质量分析　线索转化率分析　市场活动ROI

Zoho CRM | 全渠道营销：线索培育，由数字化向数智化跃迁

销售跟进过程 → 关键节点提醒 → 完善画像 → 线索评分 → 线索转化

Zoho CRM | 全渠道营销：营销活动分析与线索及跟进分析

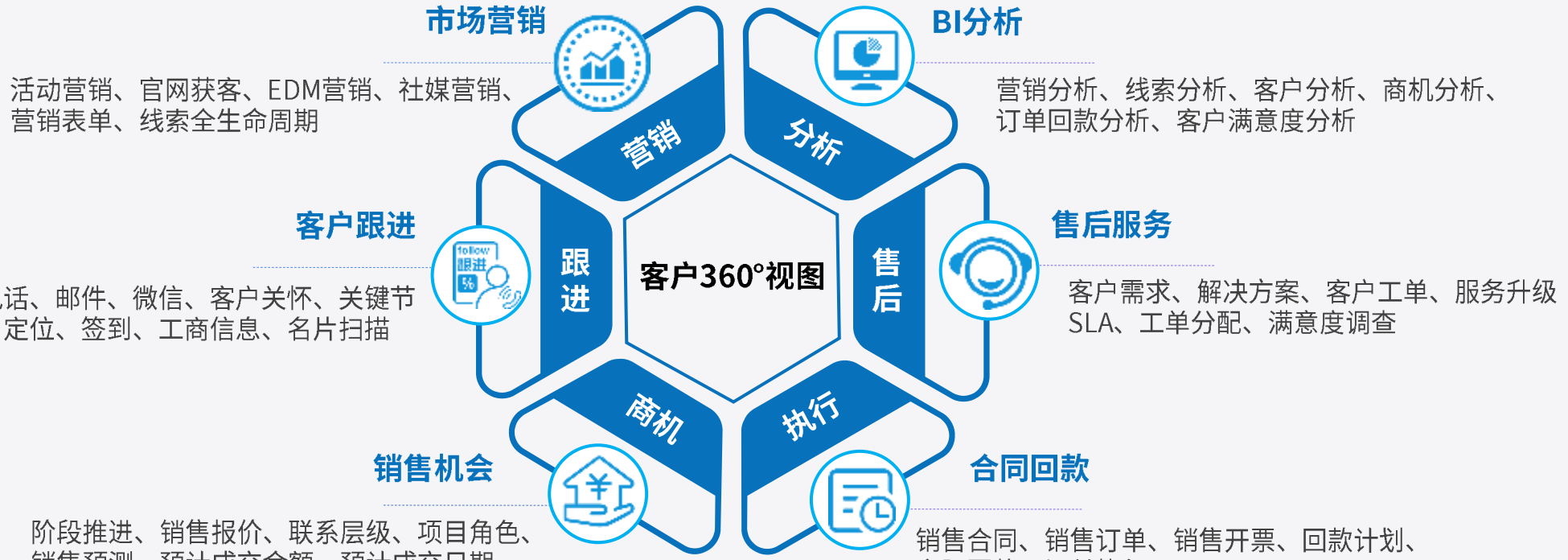
营销活动分析 Marketing Analysis	**线索及跟进分析** Leads and Follow-up Analysis



Lead-To-Opportunity

Market to Lead 市场营销	Lead to Opportunity 销售跟进过程	Order to Cash 合同/订单执行与回款	Issue to Resolution 售后服务	BI Analysis 商业分析

Zoho CRM | 客户管理：以客户为中心，建立客户360°视图



SaaS应用，PaaS扩展，IaaS筑基

售前，售中，售后，全流程管控

Zoho CRM | 客户管理：以客户为中心，建立客户360°视图

拜访计划

工商信息

销售机会

信用账期

报价邮件

服务工单

竞争分析

销售订单

Zoho CRM | 客户管理：建立客户画像，助力精准营销

客户画像

基础信息
- 注册资本
- 行业类别
- 区域划分

企业属性
- 企业规模
- 发展阶段
- 业务模式

客户需求
- 产品匹配
- 服务提供
- 生态合作

采购偏好
- 定制化
- 响应时效
- 价格敏感

合作深度
- 合作年限
- 供应体系
- 覆盖推广

信用账期
- 信用额度
- 回款账期
- 违约记录

交易历史
- 交易金额
- 交易频次
- 回款开票

决策链分析
- 角色类型
- 联系层级
- 决策周期

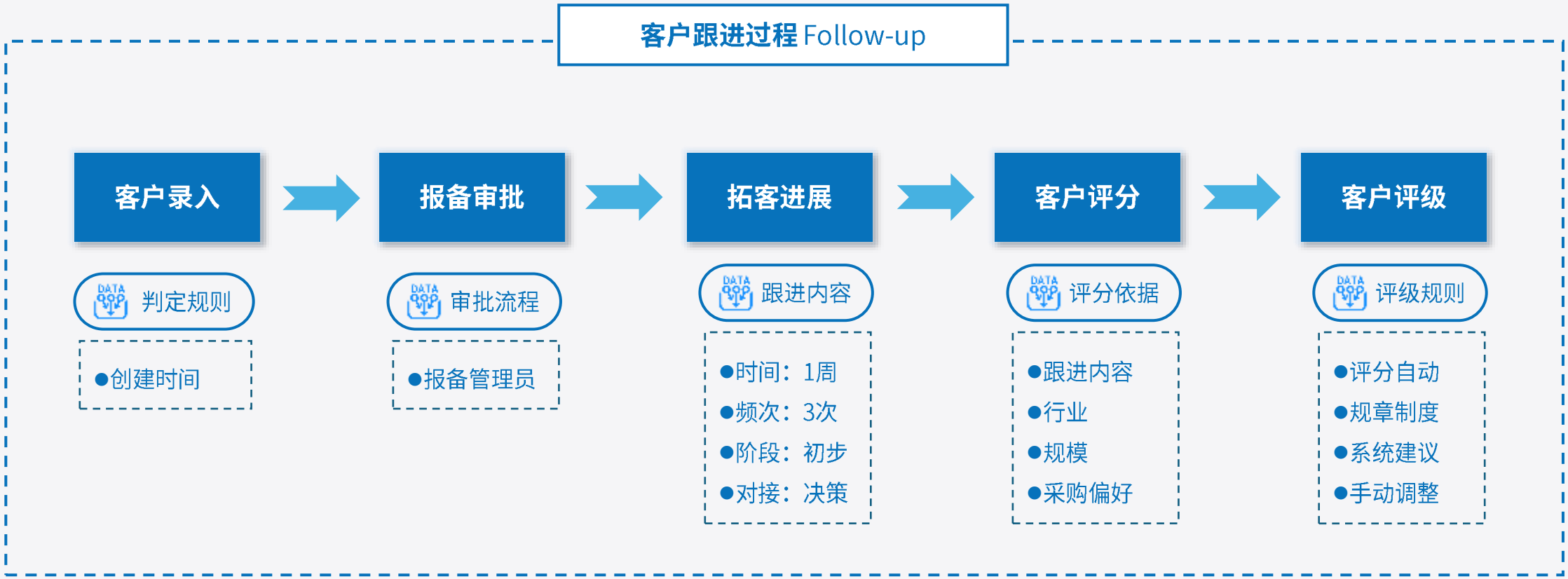
专属分析

- **智能建筑**：高能耗、碳减排、物联网数据中心
- **注册资本3亿**：具备大型项目投资能力，关注TCO
- **高新技术企业**：对技术创新敏感，需突出专利技术/能效指标
- **总部所在地**：可打造区域标杆案例，辐射周边市场

营销方案

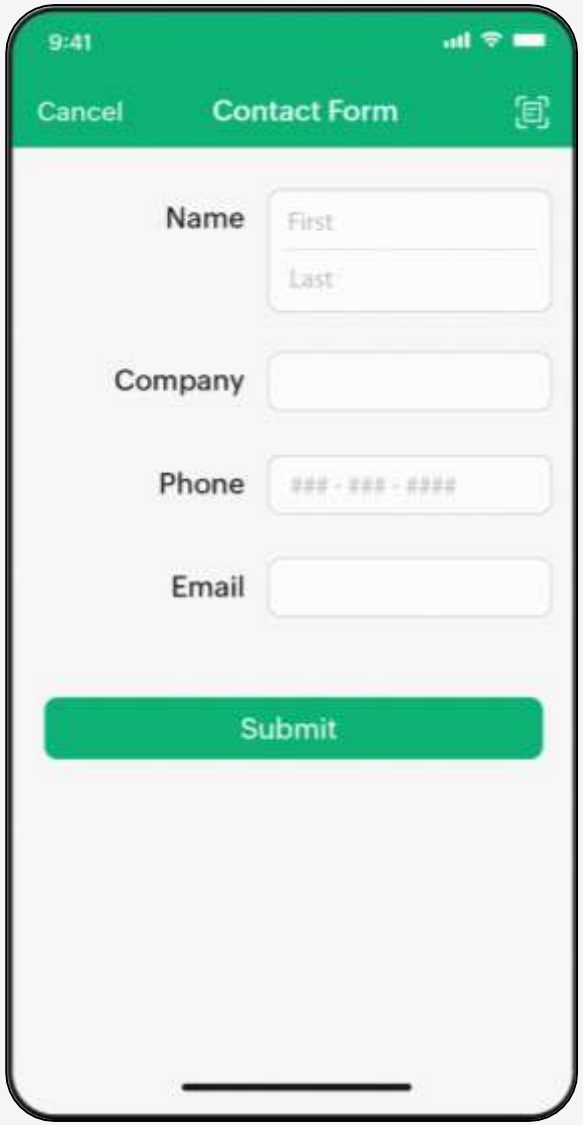
- **绿色节能**：热回收系统，废热用于建筑供暖；光伏屋顶，市电互补供电
- **财务模型**：TCO对比分析
- **高层攻坚策略**：董事长，碳中和品牌形象；CTO，技术可行性及风险评估
- **政策申报服务**：协助编制《绿色数据中心专项申报书》，对接经信委/住建局绿色通道

Zoho CRM | 客户管理：客户跟进过程（录入、报备、跟进、评分、评级）



Zoho CRM | 客户管理：录入提效，准确率提升（名片扫描+天眼查）

扫描自动录入



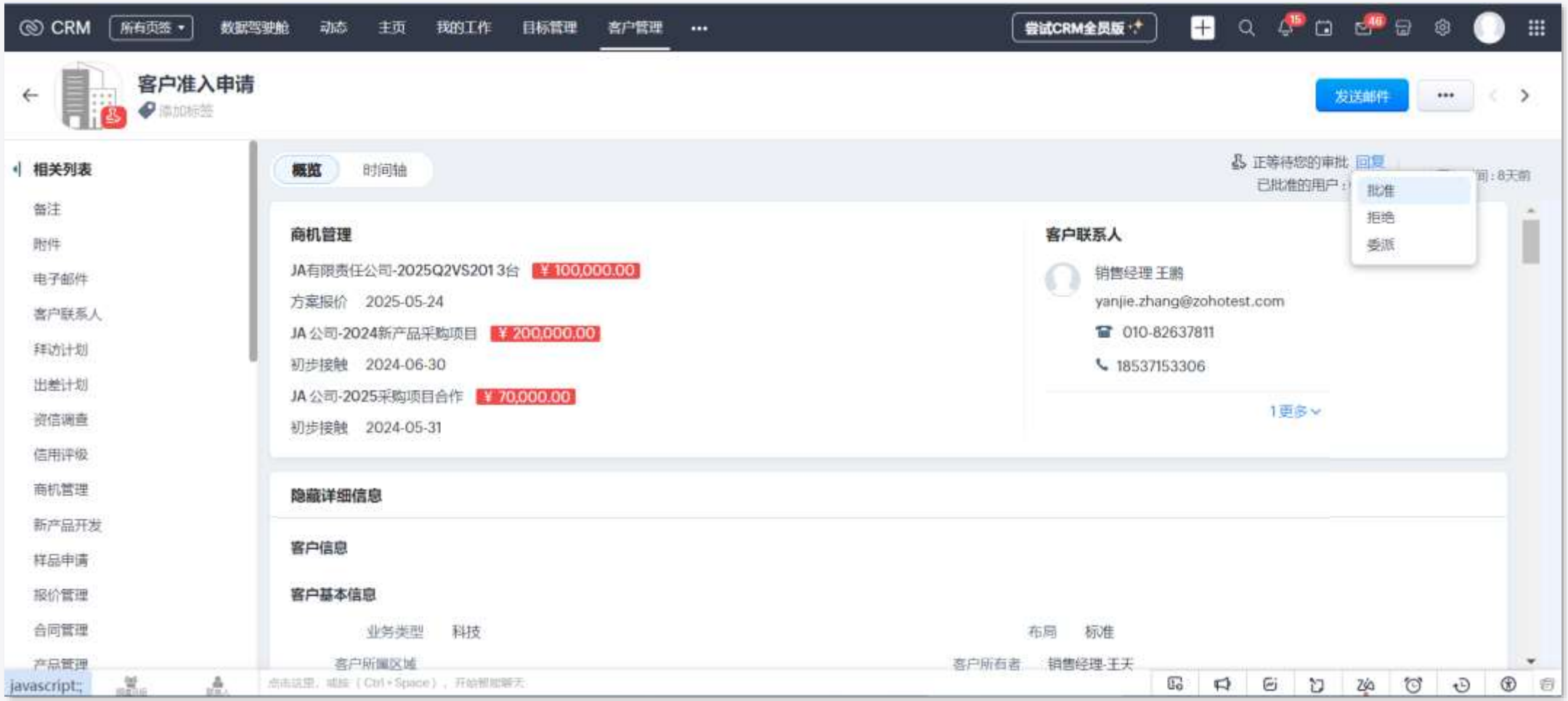
关键词速搜

工商信息回填

Zoho CRM | 客户管理：客户报备，客户唯一性管控

客户报备

- 专人专岗
- 审批流程定义
- 提交审批
- 客户判重
- 归属判断



Zoho CRM | 客户管理：全面记录客户交互行为，制订客户跟进策略

客户跟进

- 制定跟进计划
- 任务、通话
- 预警不遗漏
- 现场陌拜签到
- 电话一键呼出
- 拜访结果反馈

Zoho CRM | 客户管理：客户信用评级评分，客户分级策略

评分规则

- 评分维度
- 评估指标
- 评分标准
- 分值设置

客户分级

- 规章制度
- 交易款项
- 多维权重
- 客户评分
- 风险预警

维度	指标	标准	分值
经营能力（25分）	客户年采购额（15分）	3000万（含）以上	15
		1000（含）-3000万	12
		500（含）-1000万	9
		300（含）-500万元	6
		100（含）-300万	3
		100万以下	0
	应收账款平均回收天数（10分）	60天（含）以下	10
		60-90天（含）	8
		90-120天（含）	6
		120天以上	4
合作情况（60分）	与我司合作年限（20分）	1年以上	20
		1年以下	10
	付款履约记录（20分）	连续3个月按承诺付款	20
		连续3个月出现1次违约	10
	超信发货记录（20分）	一个季度内超信申请发货小于3次	20
		一个季度内超信发货申请超过3次（含）	10
法律诉讼（15分）	不良合同、经济纠纷（15分）	无	15
		有	0

制度　信用　交易　款项

评分	评级	策略
90分以上	战略客户	深度合作
80分以上	灯塔客户	案例打造
70分以上	高端用户	高频复购
60分以上	普通客户	持续跟进

权重

评分

Zoho CRM | 商机管理：销售跟单SOP最佳实践

ZOHO

确认机会 → **初步沟通** → **方案确认** → **商务谈判** → **赢单**

- 业务内容
- 痛点问题
- 项目预算
- 时间周期

- 需求说明书
- 采购流程
- 当前采购阶段
- 决策链

- 关键人识别
- 解决方案
- 方案价值
- 方案汇报

- 决策者沟通
- 方案满足度
- 价值传递
- 商务报价

- 赢单原因
- 经验复用
- 后续规划
- 合同签订

Zoho CRM | 商机管理：销售流程管控，构建标准化销售流程

流程管控

- 构建标准化销售流程
- 追踪流程的各个阶段
- 定期跟踪改进流程
- 自定义审批流程
- AI协助判断优先级
- 自定义表单筛选阶段

Zoho CRM | 商机管理：多维度的商机看板管理，商机进展一目了然

进展看板

- 详细的进展分类看板
- 销售管道展示商机阶段
- 阶段关键任务提醒
- 记录每一次交互动作
- 全面了解业务情况

商机管理：项目决策链分析，提升赢单概率

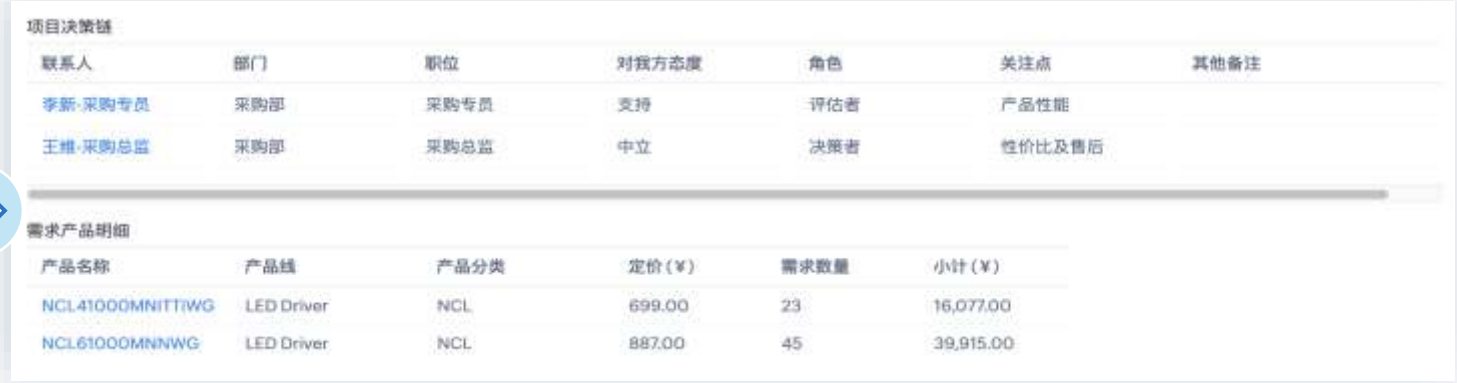
项目决策链是指在一个项目中，决策和授权的流程路径，涉及到项目中各个层级和部门的相关人员。这样的决策链有助于确保项目中的决策过程能够高效、透明地进行。

李欣

- 职位：采购专员
- 项目角色：评估者
- 关注点：产品性能
- 对我方态度：支持

王维

- 职位：采购总监
- 项目角色：决策者
- 关注点：性价比及售后
- 对我方态度：中立



Zoho CRM | 商机管理：建立竞争对手资料库，按项目进行优劣分析

竞争对手库

- 竞对档案
- 竞对产品
- 竞对价格
- 产品优劣势

商机竞对分析

- 项目优劣势分析
- 项目对标产品
- 竞争策略
- 报价区间

赢单/丢单分析

- 赢单因素
- 丢单因素
- 经验提取
- 优化策略
- 产品优劣势

Zoho CRM | 商机管理：多轮报价版本管理，报价模板邮件一键发送

多轮报价

- 客户需求特征
- 客户购买力
- 报价产品范围
- 多轮报价版本
- 报价审批

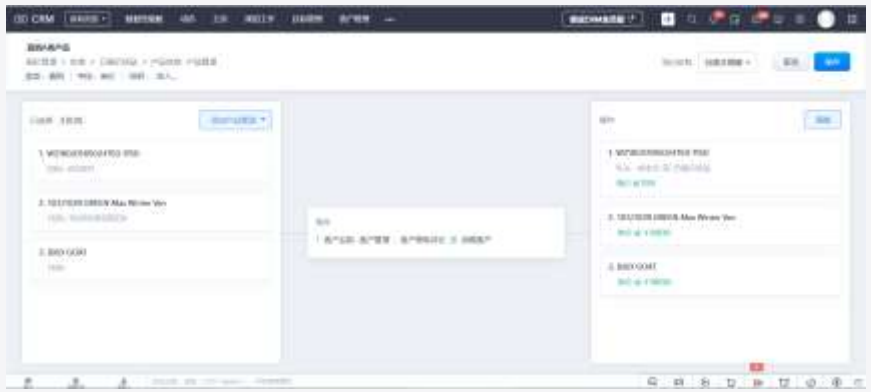
报价模板

- 公司模板调用
- 邮件一键发送
- PDF报价下载

Zoho CRM | 商机管理：CPQ产品BOM、定价规则、引导式销售

BOM配置

定价规则



引导式销售

Zoho CRM | 商机管理：招投标管理，投前、投中、投后全流程

投标准备

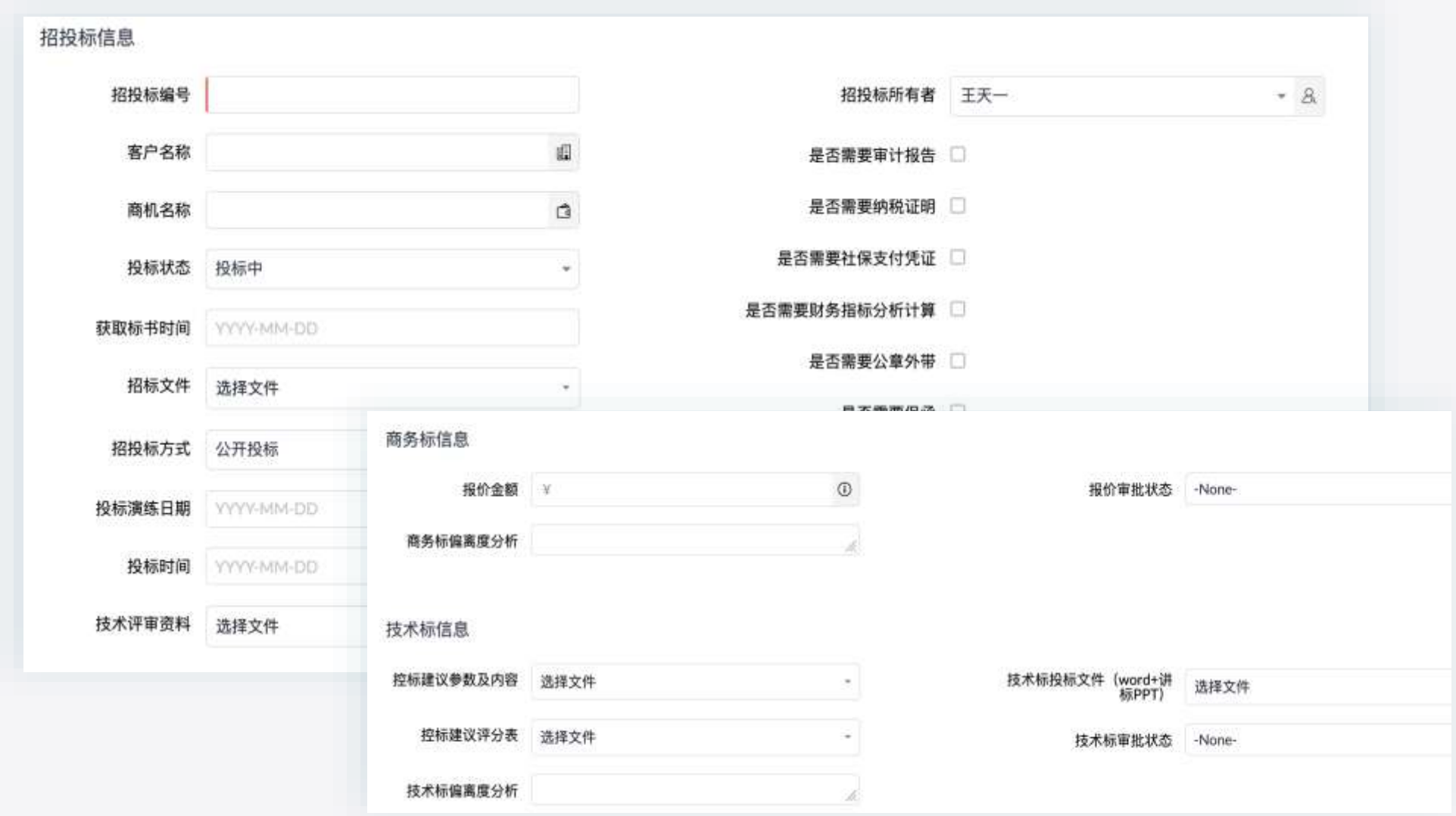
- 商务标
- 技术标
- 标书制作

投标过程

- 技术支持
- 投标进度管控
- 团队协作

投标分析

- 评估
- 优化



Order-To-Cash

Market to Lead 市场营销	Lead to Opportunity 销售跟进过程	Order to Cash 合同/订单执行与回款	Issue to Resolution 售后服务	BI Analysis 商业分析

Zoho CRM | 合同到交付闭环管理

打通合同、订单、财务、生产、发货全业务流程，让管理者随时掌握订单关键节点进度。

合同签订

- 框架合同
- 合同审批
- 合同签订

合同订单

- 订单拆分
- 订单执行
- 订单跟踪

开票回款

- 开票申请
- 开票进度
- 回款计划
- 回款进度

订单排产

- 排产计划
- 生产进度
- 完工入库

发货交付

- 订单发货
- 物流跟踪
- 订单交付

数据中台

Zoho CRM | 合同到交付：合同管理

合同管理

- 合同类型
- 框架合同
- 审批流程
- 合同模板
- 合同归档

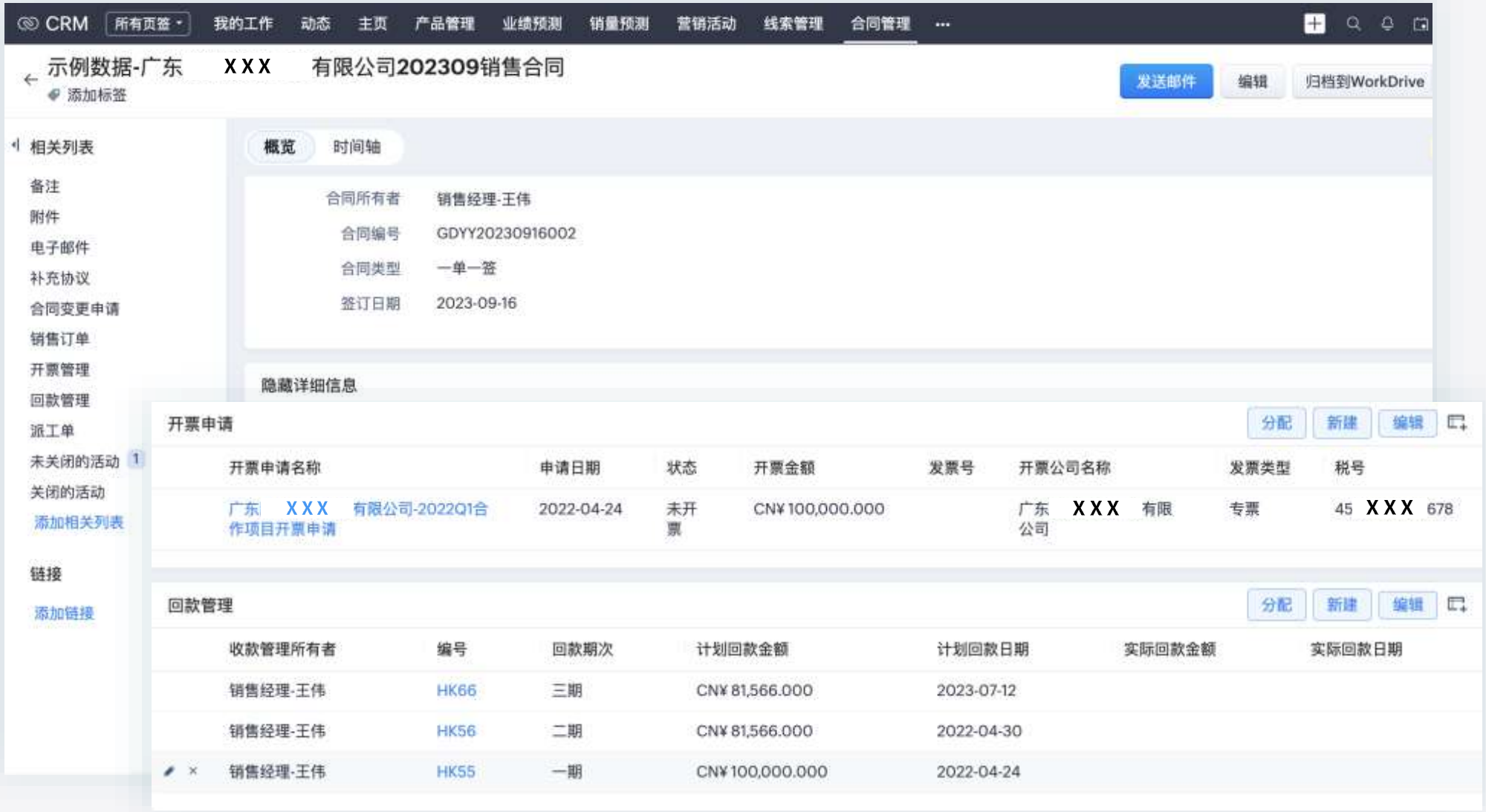
Zoho CRM | 合同到交付：开票及回款

开票管理

- 开票申请
- 开票审批
- 多次开票
- 开票汇总

回款管理

- 回款期次
- 回款计划
- 回款任务
- 多次回款



合同到交付：订单管理与状态

订单管理

- 订单跟踪
- 进度管理
- 交付情况
- 交付方式
- 交付日期
- 交付确认

Issue-To-Resolution

Market to Lead 市场营销	Lead to Opportunity 销售跟进过程	Order to Cash 合同/订单执行与回款	Issue to Resolution 售后服务	BI Analysis 商业分析

Zoho CRM | 响应式服务业务场景分析

需求受理 | 需求满足 | 追根溯源

全程监控工单的解决过程

多渠道服务接入 → 问题诊断 → 服务执行

客户

投诉及自助服务

多渠道回访

接入渠道
- 电话
- 邮件
- APP
- 自建服务站
- 网站预约
- 上门

多渠道接入

售后

多渠道回访

质保期核查
- 保内
- 保外
- 保外转保内
- 保内转保外

问题分级分类
- 咨询
- 投诉
- 退货
- 换货
- 鉴定

服务半径

服务能力

服务派单

Web端

APP端

售后服务

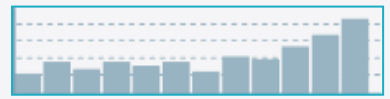
问题的解决及后续跟踪

知识库

服务分析

工单趋势分析

平均解决时间



大客户个案趋势分析

客户满意度统计

Zoho CRM | 售后服务：工单管理

工单管理

- 工单创建
- 工单分配
- SAL升级协议
- 问题反馈
- 解决方案
- 满意度调查

售后服务：解决方案

解决方案

- 问题库
- 问题检索
- 问题维护
- 公司共享
- 机器人

Zoho CRM | 售后服务：客户回访

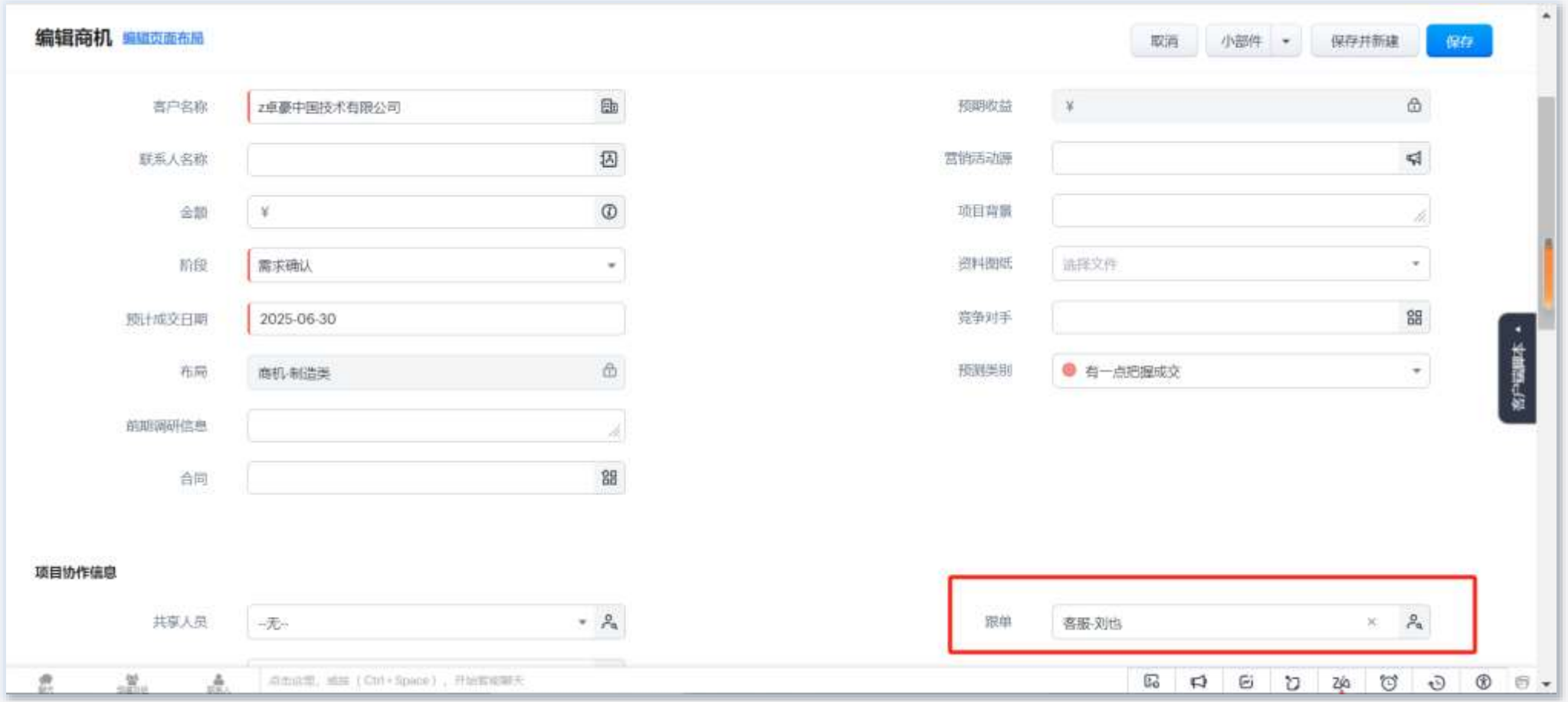
客户回访

- 回访计划
- 实际回访
- 回访提醒
- 任务派发

Zoho CRM | 售后服务：新商机挖掘

新商机

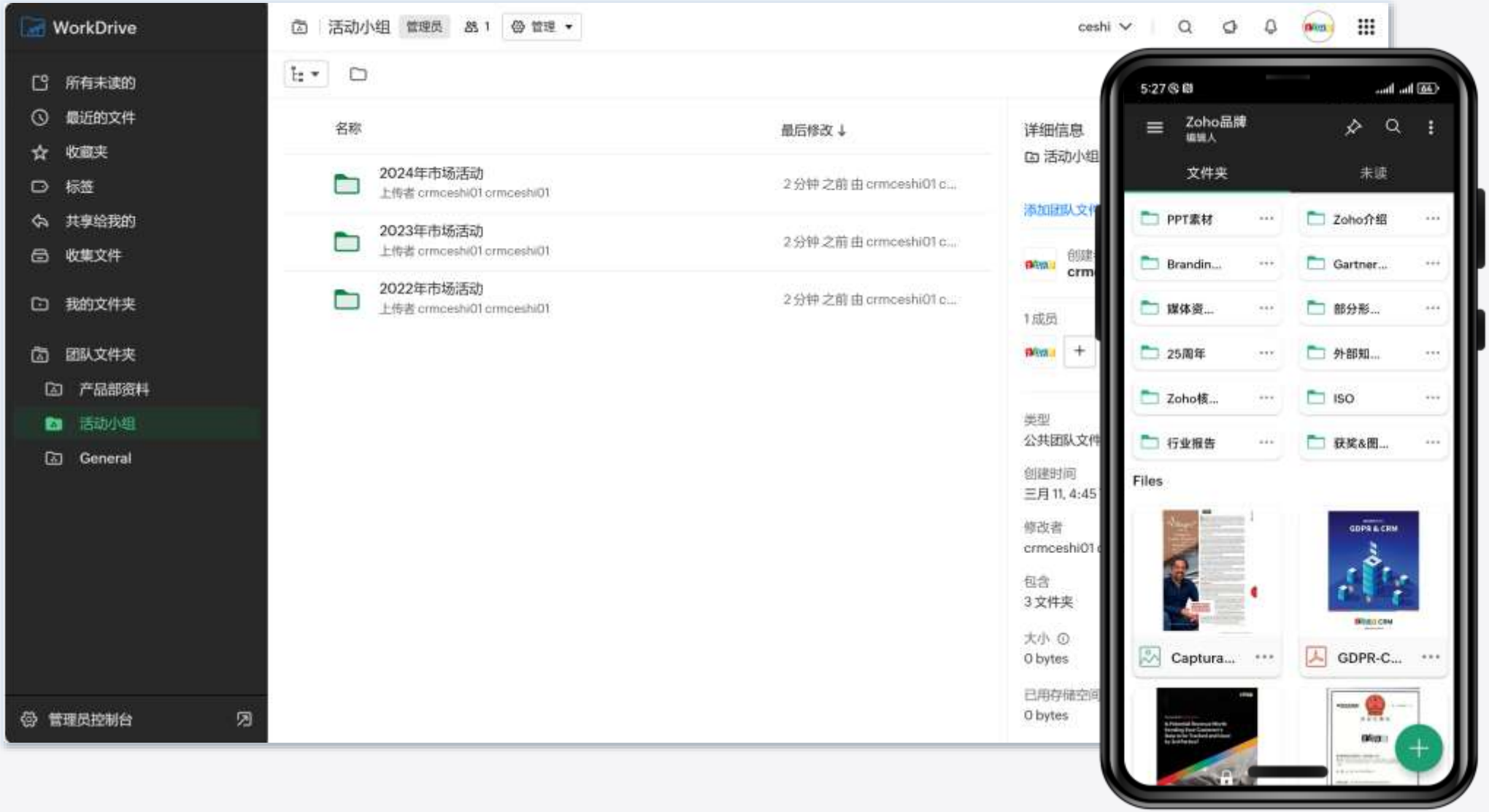
- 新需求收集
- 需求满足
- 解决方案
- 产品方案
- 商机推进
- 商机赢单



Zoho CRM | 公司级知识库沉淀

知识库

- 市场物料
- 技术方案
- 解决方案
- 投标模板
- 合同存档
- 验收报告
- 满意度调查



BI-Analysis

Market to Lead
市场营销

Lead to Opportunity
销售跟进过程

Order to Cash
合同/订单执行与回款

Issue to Resolution
售后服务

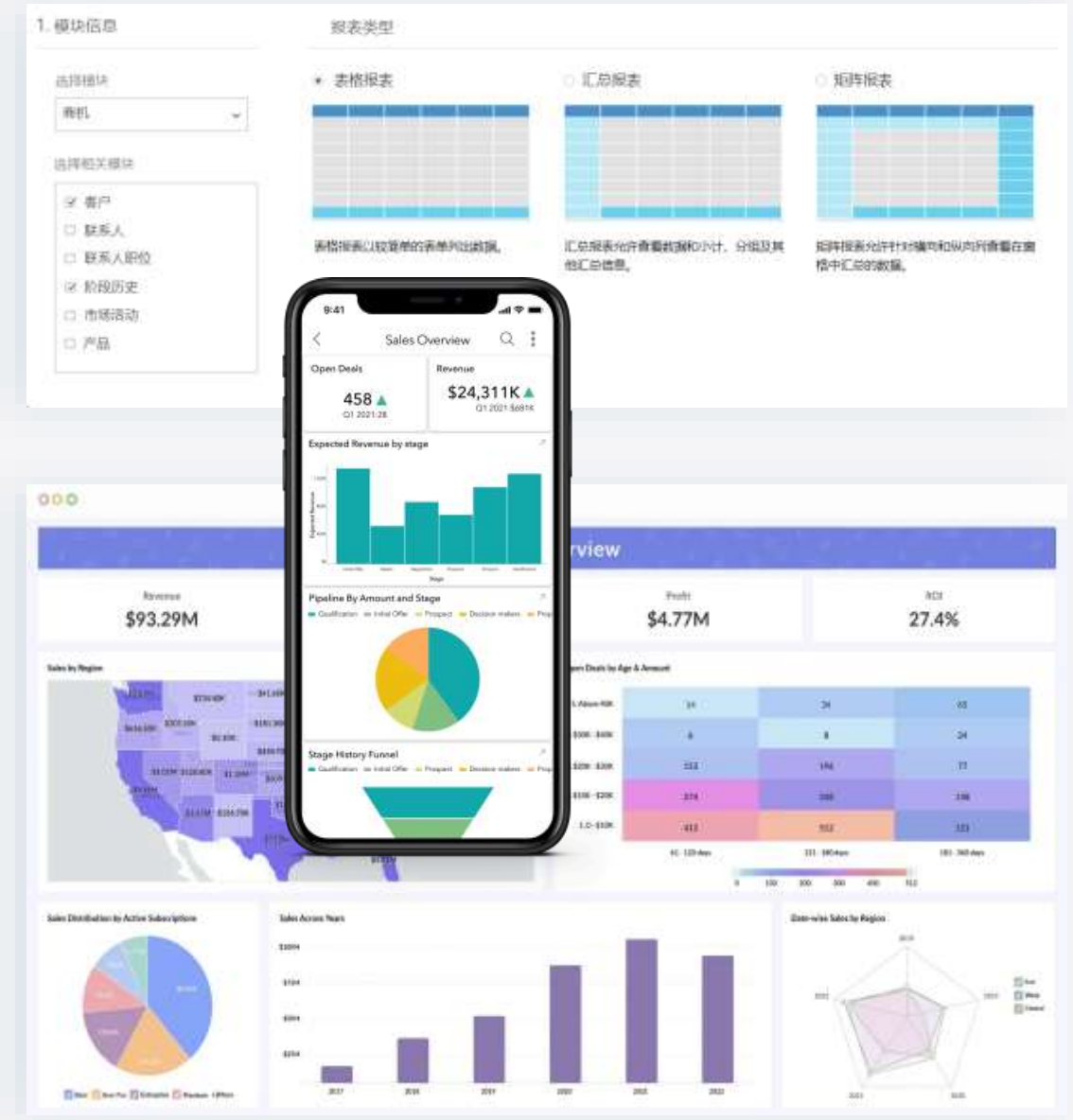
BI Analysis
商业分析

Zoho CRM | 数据驱动决策：从大数据到业务决策

通过Zoho CRM的数据分析功能，企业可以更好地了解业务情况，制定更加有效的销售和市场营销策略，提高客户满意度和销售业绩。

Zoho CRM提供了多种数据分析功能，主要包括以下类型：

- **销售分析**：包括销售漏斗、销售趋势、销售预测等，帮助企业了解销售业绩和预测未来的销售趋势。
- **客户分析**：通过客户细分、客户忠诚度、客户生命周期价值等分析，帮助企业更好地了解客户需求和客户价值。
- **市场营销分析**：包括营销活动效果、广告投放效果、邮件营销效果等，帮助企业评估市场营销策略的有效性。
- **产品分析**：通过分析产品的销售数据和市场反馈，帮助企业了解产品的市场表现和客户需求。
- **员工绩效分析**：对员工的销售业绩、工作量、转化率等进行分析，以评估员工的绩效和提供改进建议。
- **自定义报表分析**：用户可以根据自己的需求自定义报表，以满足特定的数据分析需求。
- **多维度图表分析**：从不同的维度对CRM数据进行分析，包括线索、联系人、客户、商机、合同、订单、营销活动、任务等等。



Zoho CRM | 数据驱动决策：业务板块多维分析

统一的数据看板，实现数据可视化洞察

业务

清晰业务目标

- 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

财务

关注财务运营

- 财务数据分析：财务报表、资产负债表、现金流量表
- 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

人才

评估人员产能

- 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

服务

提升客户满意度

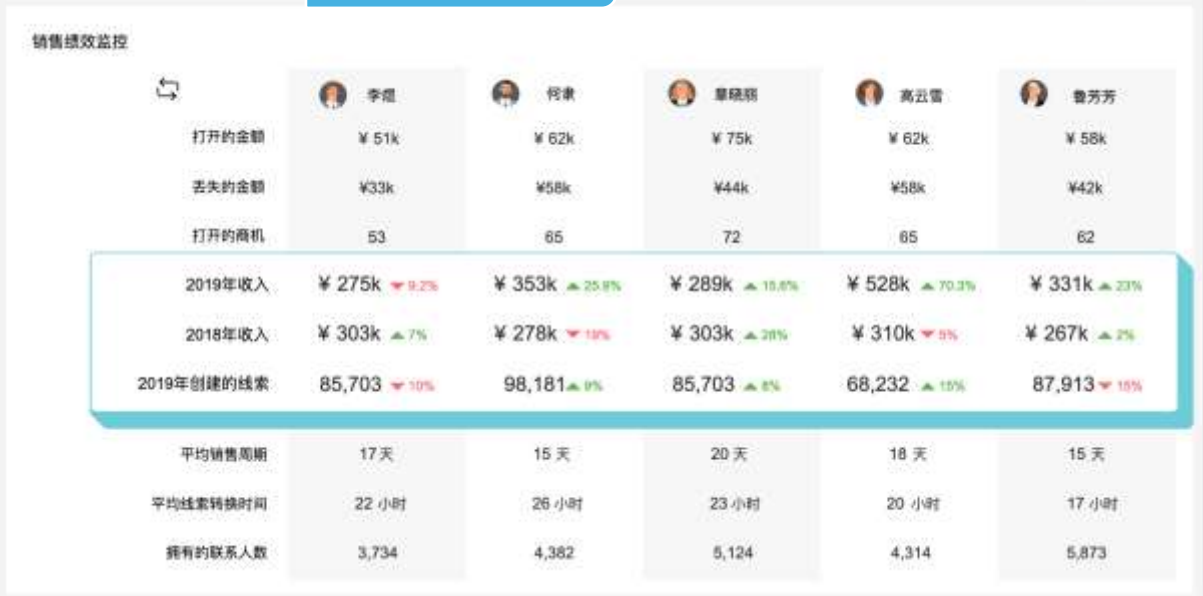
- 分析客户服务数据，包括反馈、投诉、满意度等
- 充分了解客户需求，提升服务质量
- 以客户为中心，制订营销策略与销售计划

Zoho CRM | 数据驱动决策：销售目标达成情况

- 营收仪表板、业绩同比环比分析
- 监控销售活动指标，保持业务结果指标健康
- 实时监控销售人员产能，优化资源分配

Zoho CRM | 数据驱动决策：多维度数据看板，建立企业级数据驾驶舱

多维分析



Zoho CRM | 国际化基因，助力企业出海业务

- **多语言&多币种&多时区**

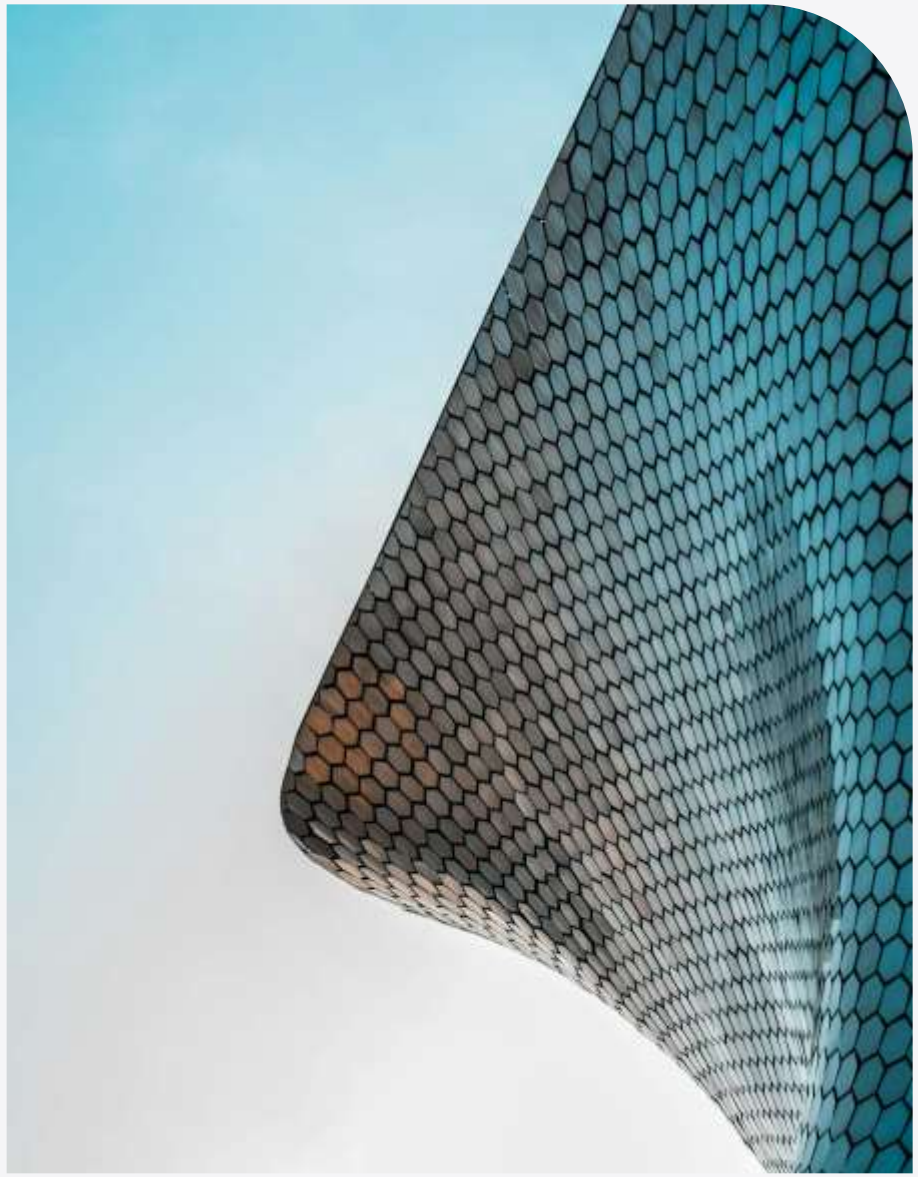
  设置全球业务数据属性

- **多数据中心&数据安全&数据隐私**

  全球16大数据中心

- **多集成&强扩展**

  上千个插件支持第三方应用扩展



Zoho CRM | 全球业务支持，多语言多币种多时区

- **多语言**

  支持28种语言，个性化您的系统显示

- **多币种**

  多货币帮助您轻松处理全球市场的业务交易

- **多时区**

  多时区设置，打造个性化用户体验

Zoho CRM | 全球16座数据中心

- 中国：北京 上海
- 美国：华盛顿昆西 达拉斯
- 欧洲：都柏林 阿姆斯特丹
- 印度：孟买 金奈
- 澳大利亚：悉尼 墨尔本
- 日本：东京 大阪
- 加拿大：蒙特利尔 多伦多
- 沙特：利雅得 吉达

Zoho CRM | 全球安全认证，保障客户数据隐私安全

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

Zoho CRM | Zoho获得奖项与认可

最新CRM奖项

连续14年

Gartner

销售自动化魔力象限
2025远见者象限

Gartner peerinsights

销售自动化客户之选奖

Forbes

福布斯-云100强（33位）
2025 优秀CRM软件榜首
(数据来源：Forbes)

G2 CROWD

Global Best软件公司50强

中国软件网 SOFT6.COM

SaaS极具影响力产品

Top 50 Products for Sales 2021

销售管理软件50强

PC

2025最佳CRM软件
(数据来源：PCMag)

CX AWARDS 2024

2024最佳CRM平台
(数据来源：CX Today)

2023 NUCLEUS RESEARCH VALUE MATRIX LEADER

CRM价值矩阵Leader象限

其他CRM奖项

ZDNet

CRM年度精英奖

Great User Experience 2020 Award
Awarded by FinancesOnline

优秀客户体验奖

Gartner peerinsights

CRM线索管理软件

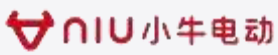
TRUSTED VENDOR 2020

诚信供应商

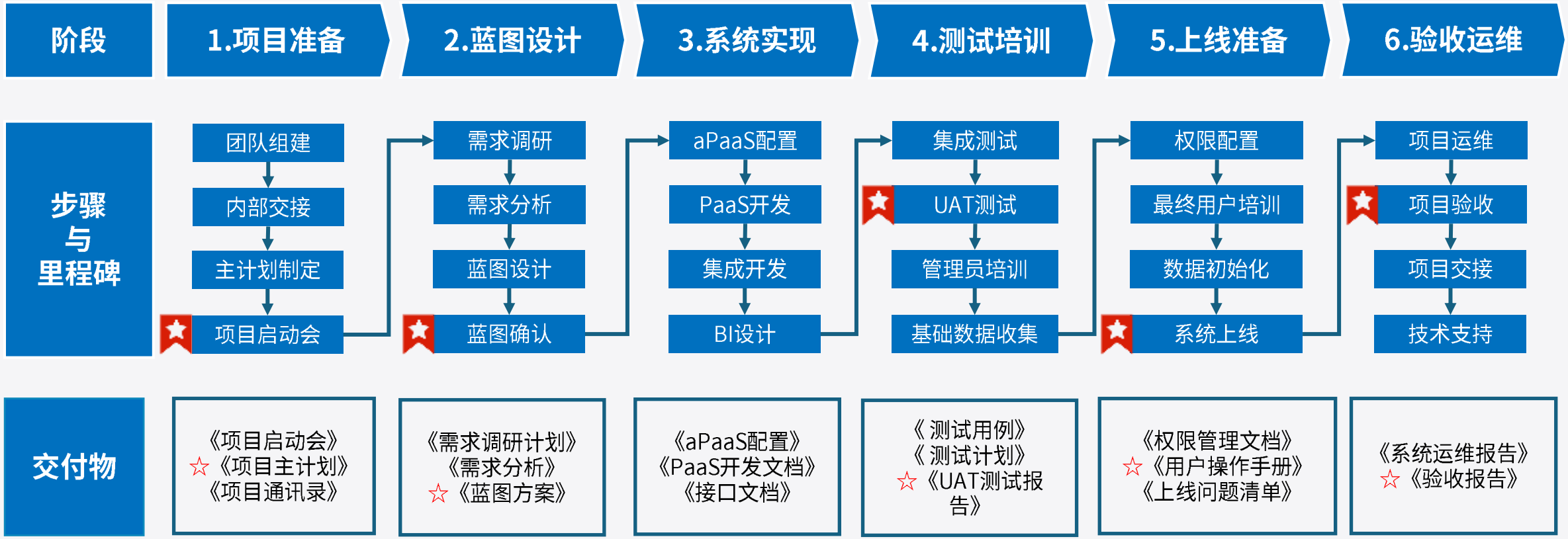
destination CRM

中小企业CRM领导品牌

Zoho CRM | Zoho CRM赢得全球30万家企业的信赖



Zoho CRM 实施方法论



Zoho CRM | Zoho CRM 金牌服务

为客户的成功保驾护航！

多渠道客户支持

我们可以提供电话、邮件、远程协助、聊天支持（QQ、微信）等多种渠道，与客户保持密切的沟通。

专属客户经理

专属的客户经理，深入了解客户需求，制定更贴合客户业务的解决方案。

专业的培训指导

根据客户的行业特色，组织有针对性的培训指导，帮助企业更好地使用系统。

优化升级建议

行业专家定期评估客户业务需求，给出更专业的优化建议。

免费参加交流活动

我们每年都会举行用户大会、线上研讨等活动，客户可免费参加活动。

公司简介

Zoho成立于1996年，在全球拥有1万8千多名员工，其中15000为技术人员。作为一家国际化的企业，Zoho在中国、美国、欧洲、日本、印度、新加坡、澳大利亚、迪拜、墨西哥等20多个国家和地区设有分支机构。Zoho是以产品和技术驱动的软件公司，坚守不融资不上市的理念，专注于产品研发和客户服务，多年来保持良性发展的态势，为企业及个人提供专业、丰富的云端企业管理软件，助力企业数字化转型升级。

成立

1996年

应用数

50+

遍及国家

150+

用户数

1.3亿

全球员工

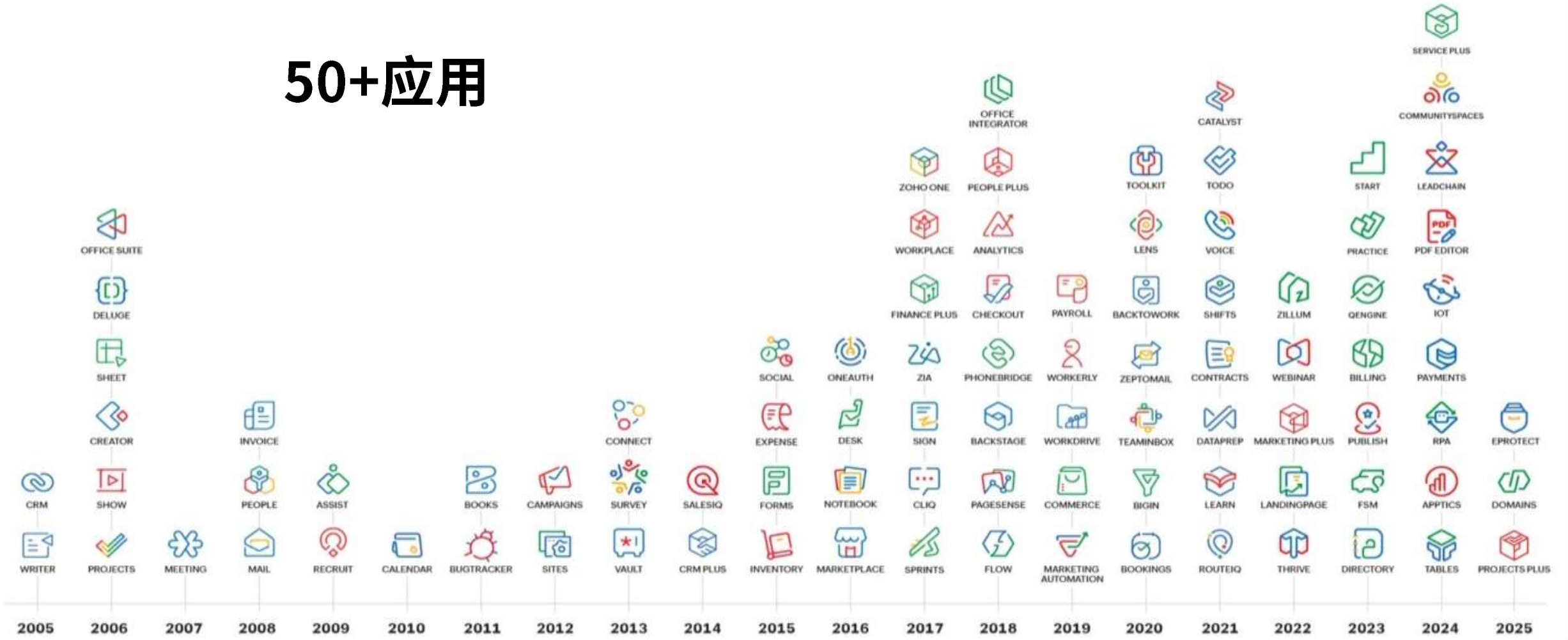
18000+

营收增速

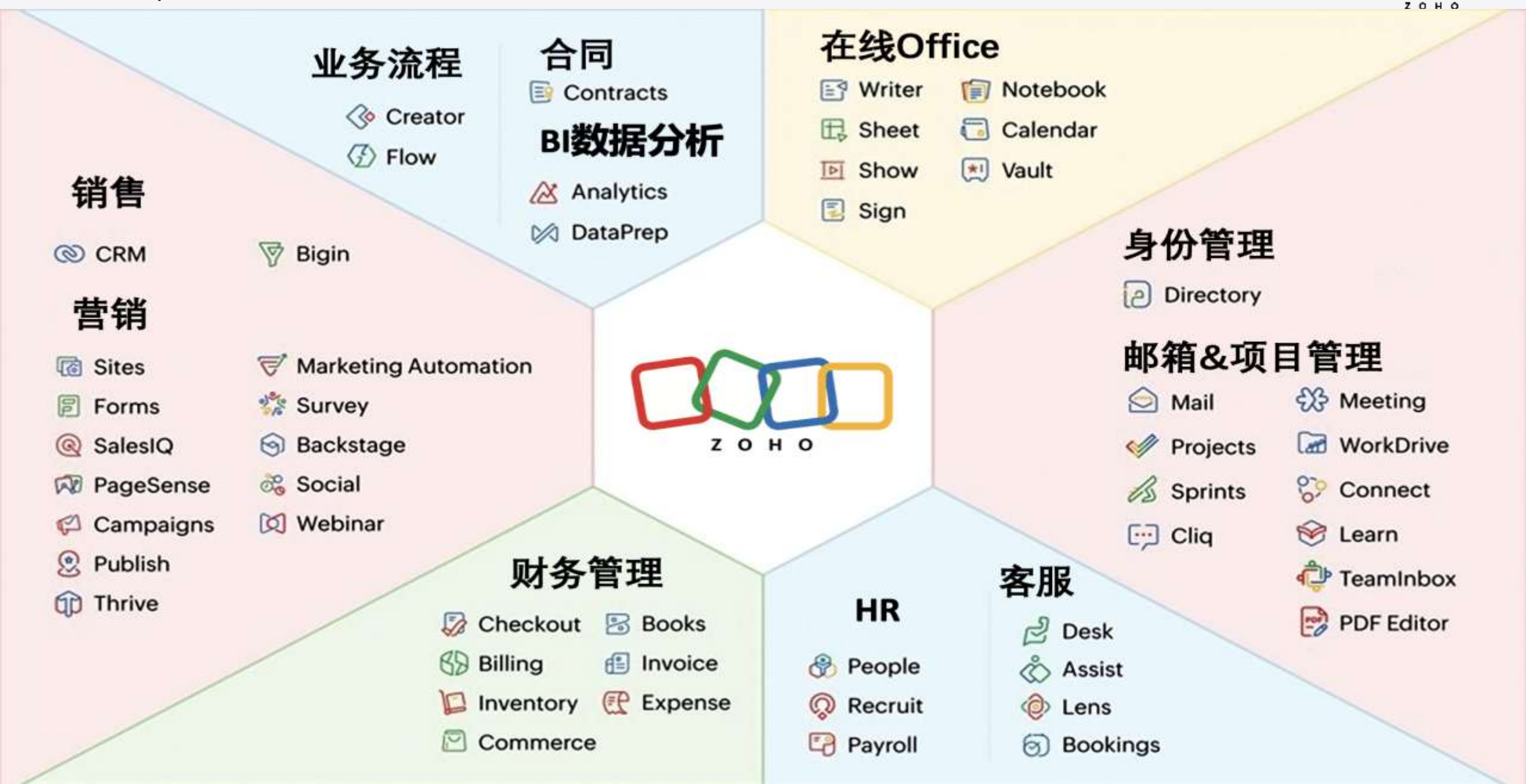
40%+年

Zoho产品生态

50+应用



Zoho CRM | Zoho产品生态



ZOHO | Zoho CRM

THANKS!

Zoho CRM