



Zoho CRM 产品介绍



Z
o
h
o

C
R
M

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





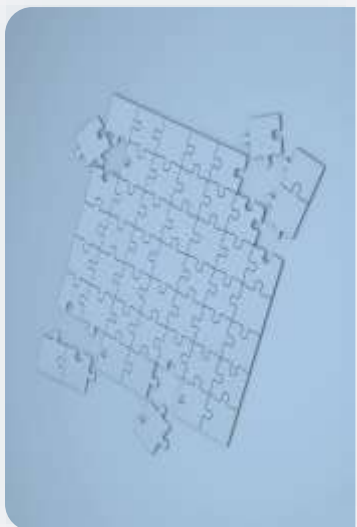
市场营销

- **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。



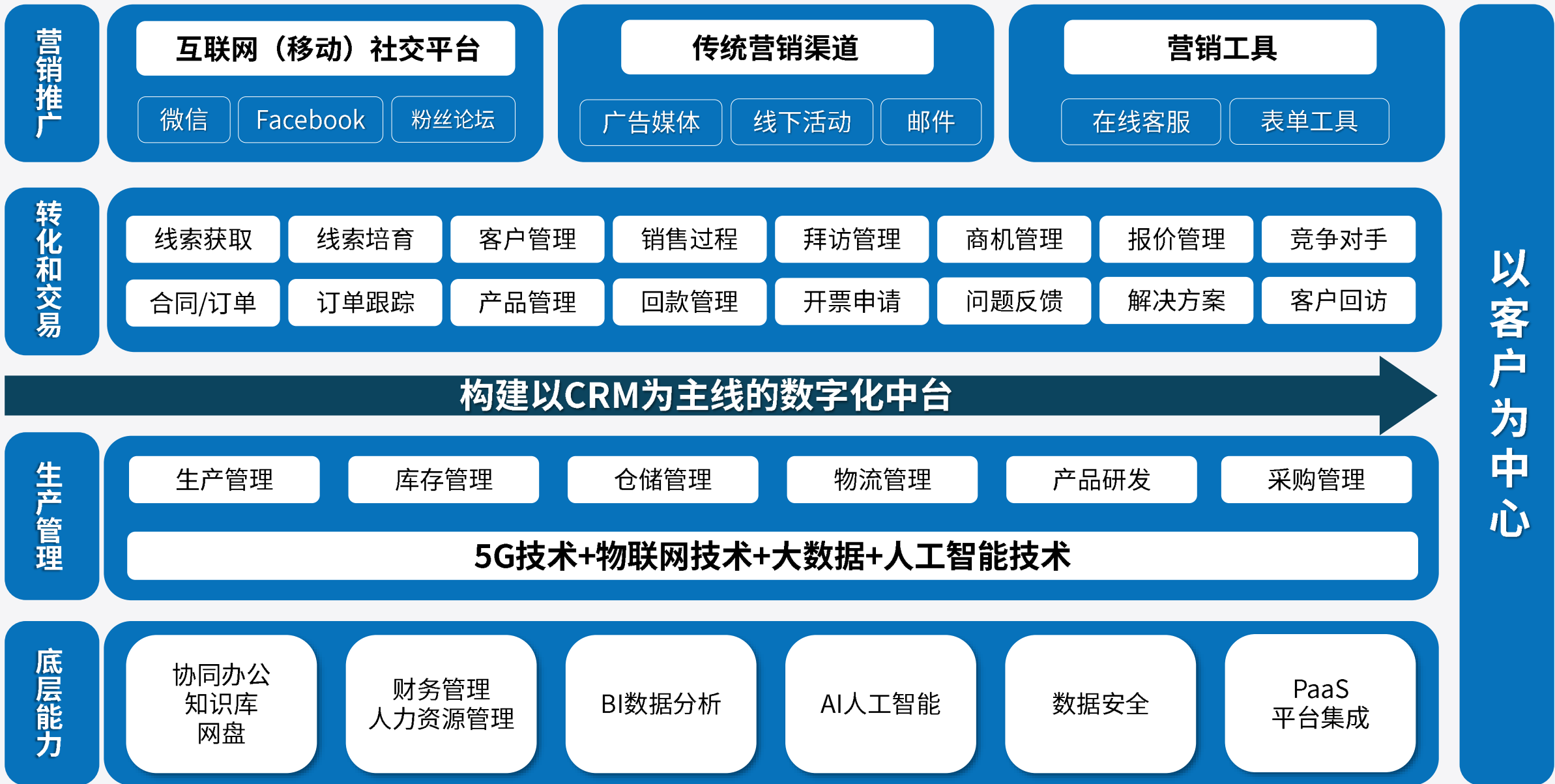
售后支持

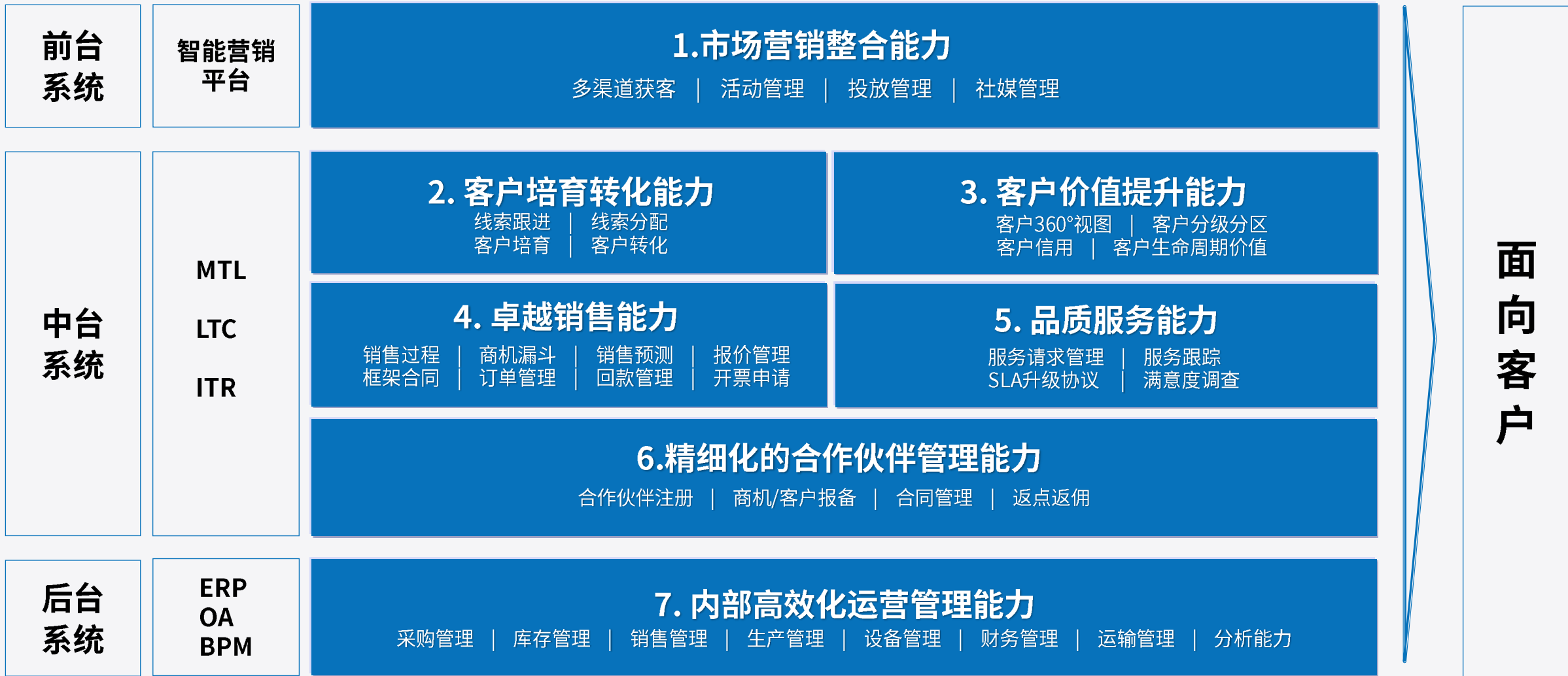
- **服务入口分散**：官网、工单、400电话等入口，数据分散。
- **内部协同效率低**：销售和技术支持，协作联动效率低。
- **信息不共享**：客服和销售割裂，无法实时共享客户动态。



流程&数据

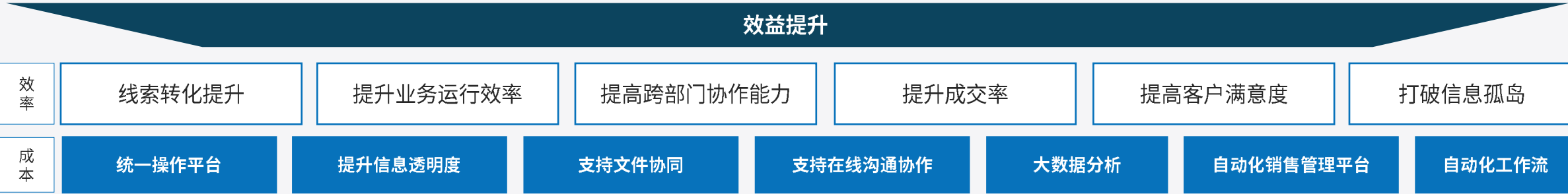
- **业务流程断点**：业务流程分散在ERP、财务、OA等系统。
- **多系统切换**：业务员日常需要切换3、4个系统获取信息。
- **数据分析不完善**：缺乏统一的客户数据平台，分析缺项。

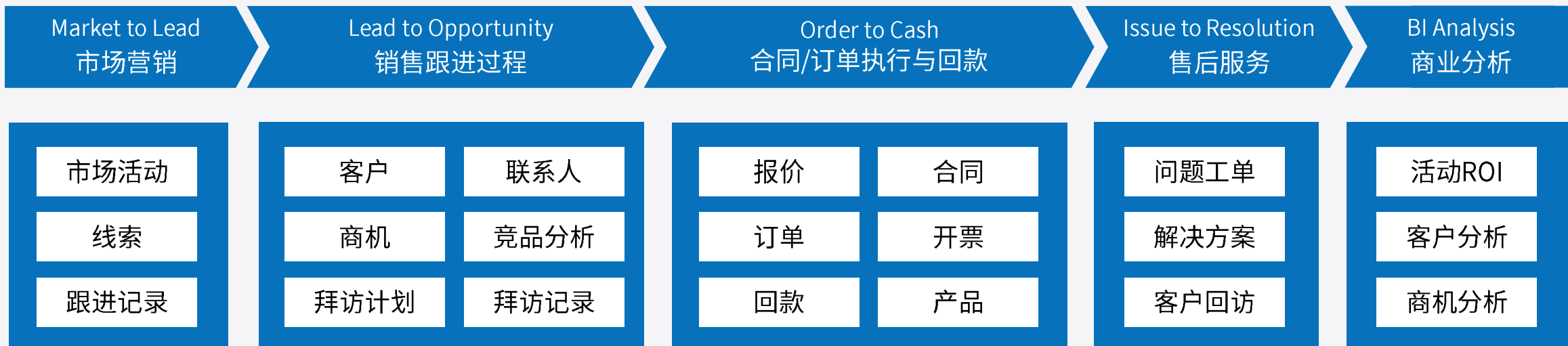
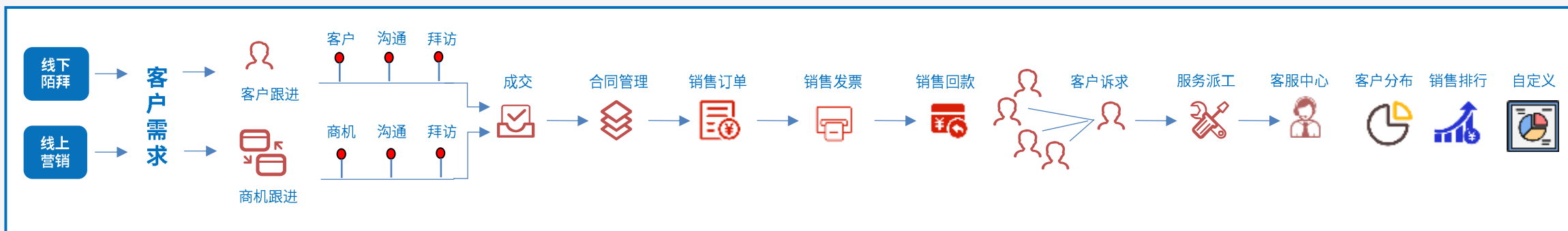






阶段	营销自动化	销售自动化					服务自动化	系统集成	BI分析
业务前台	线索管理	客户管理	销售过程	报价管理	合同管理	订单管理	售后服务	系统集成	数据分析
	市场活动	客户信息	销售过程阶段	报价评审	合同签订	订单进度	客户投诉	ERP	活动ROI
	线索获取	客户等级	阶段漏斗	价格模型	合同变更	发货管理	产品退换货	财务	业绩分析
	社媒集成	客户标签	竞对分析	报价模板	合同评审	开票管理	客户咨询	OA	转化率
	ROI分析	客户画像	阶段管控	报价转订单	合同盖章	回款管理	知识库	BPM	KPI
底层	多语言，多币种	权限，组织，用户，角色	工作流&流程引擎	任务，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





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

活动计划

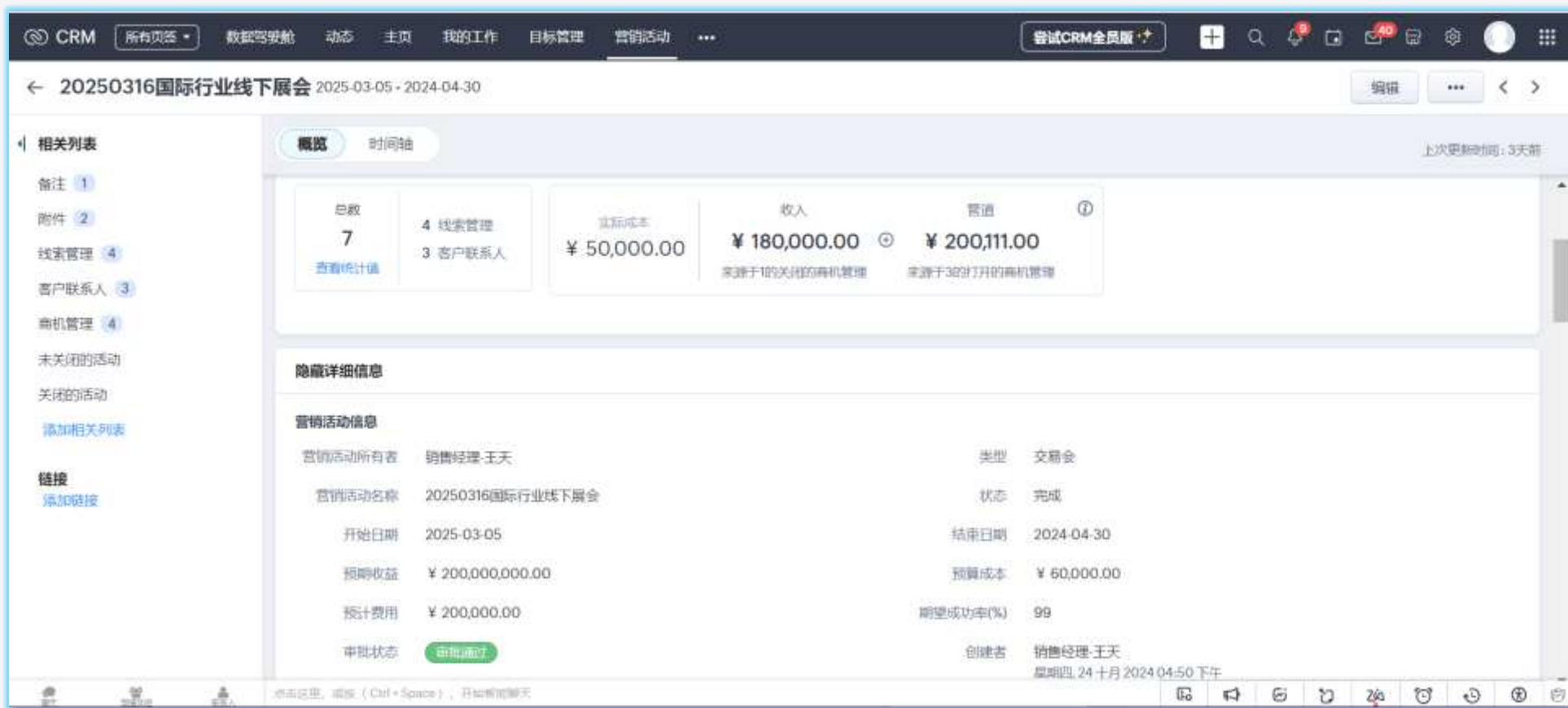
- 预计时间
- 活动预算
- 预期收入
- 活动审批

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



The screenshot displays the Zoho CRM interface for managing a marketing activity. The top navigation bar includes options like CRM, 数据驾驶舱, 动态, 主页, 我的工作, 目标管理, and 营销活动. The main header shows the activity name "20250316国际行业线下展会" and its dates "2025-03-05 - 2024-04-30".

On the left, a sidebar lists related items: 备注 (1), 附件 (2), 线索管理 (4), 客户联系人 (3), 商机管理 (4), 未关闭的活动, and 关闭的活动. Below these are links for "添加相关列表" and "链接".

The main content area is divided into two tabs: "概览" (Overview) and "时间轴" (Timeline). The "概览" tab is active, showing a summary of the activity. It includes a table with the following data:

总数	线索管理	实际成本	收入	管道
7	4 线索管理 3 客户联系人	¥ 50,000.00	¥ 180,000.00	¥ 200,111.00

Below the table, there is a section titled "隐藏详细信息" (Hidden Details) which contains a table of activity information:

营销活动信息		类型	交易会
营销活动所有者	销售经理-王天	状态	完成
营销活动名称	20250316国际行业线下展会	结束日期	2024-04-30
开始日期	2025-03-05	预算成本	¥ 60,000.00
预期收益	¥ 200,000,000.00	期望成功率(%)	99
预计费用	¥ 200,000.00	创建者	销售经理-王天
审批状态	已批准		星期四, 24 十月 2024 04:50 下午



Zoho CRM

全渠道营销：营销裂变，让营销活动每时每刻都在发生



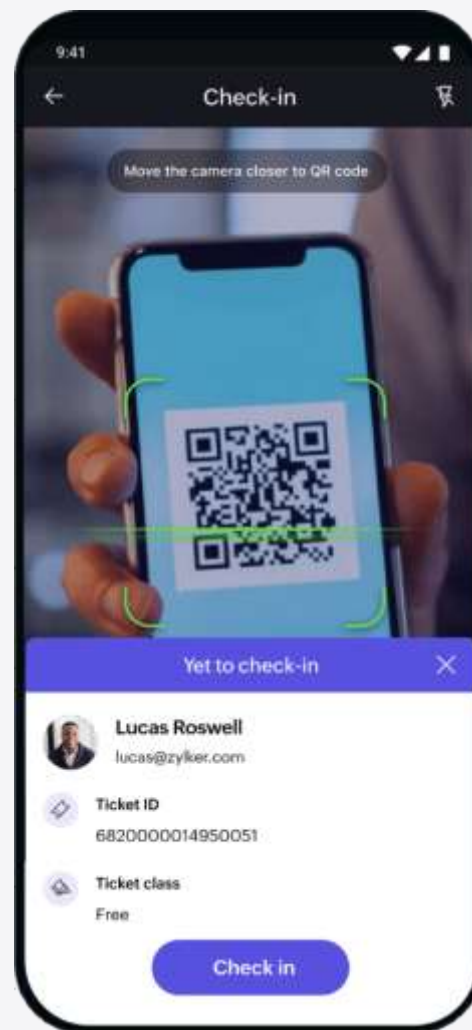
活动预约



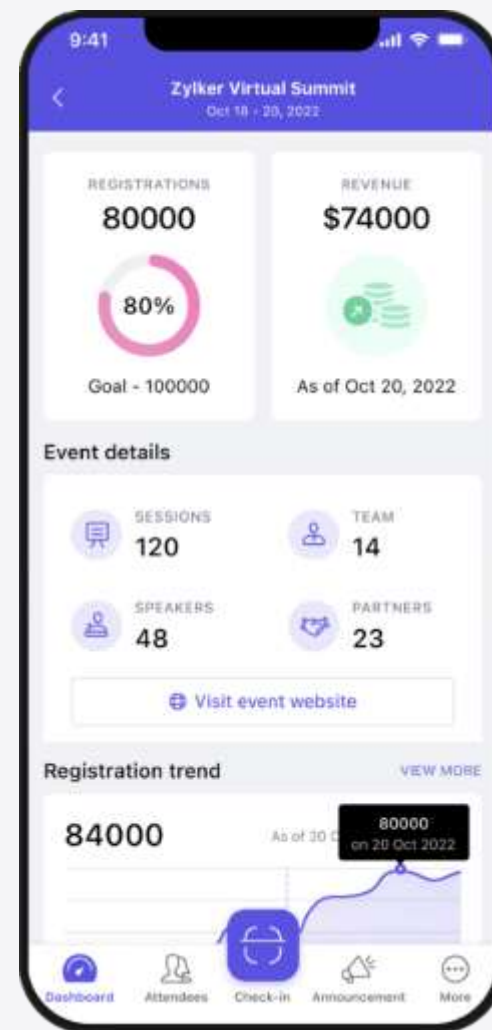
活动凭证



扫码核销



活动分析



*集成Zoho Backstage活动管理



活动营销



官网获客



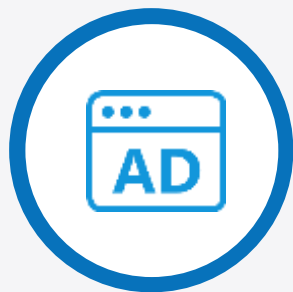
EDM营销



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



*集成Zoho SalesIQ在线客服

*集成Zoho Forms表单管理

邮件模板



营销提醒



收件人策略



活动分析





Zoho CRM

全渠道营销：社交媒体营销，多平台一键发布，省时省力



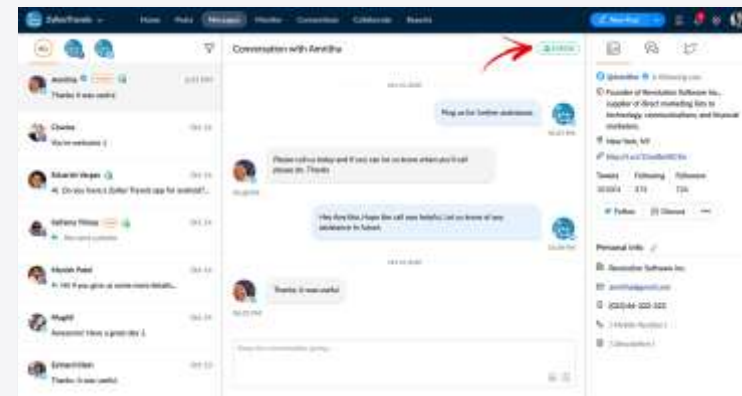
多平台发布



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

Web端 Event Registration 表单，包含 Name、Email、Verification Code 输入框，以及 Submit 按钮。

APP端

APP端 Contact Form 表单，包含 Name、Company、Phone、Email 输入框，以及 Submit 按钮。

线索归集

	Name	Check-in date	Check-out date	Guests/Dependents	Payment Status
				Name	
☒	Dan, Jenkins	01-Jun-2024	05-Jun-2024		Completed
☒	Aaron, Brown	03-Jun-2024	05-Jun-2024		Completed
☐	Sahir, Ahmed	05-Jun-2024	08-Jun-2024		Completed
☐	Carla, Reynolds	04-Jun-2024	09-Jun-2024		Completed
☐	Penka, Singh	05-Jun-2024	09-Jun-2024		Failed
☐	Richard, Johnson	08-Jun-2024	12-Jun-2024	Michelle, Brown	Completed

全渠道展现

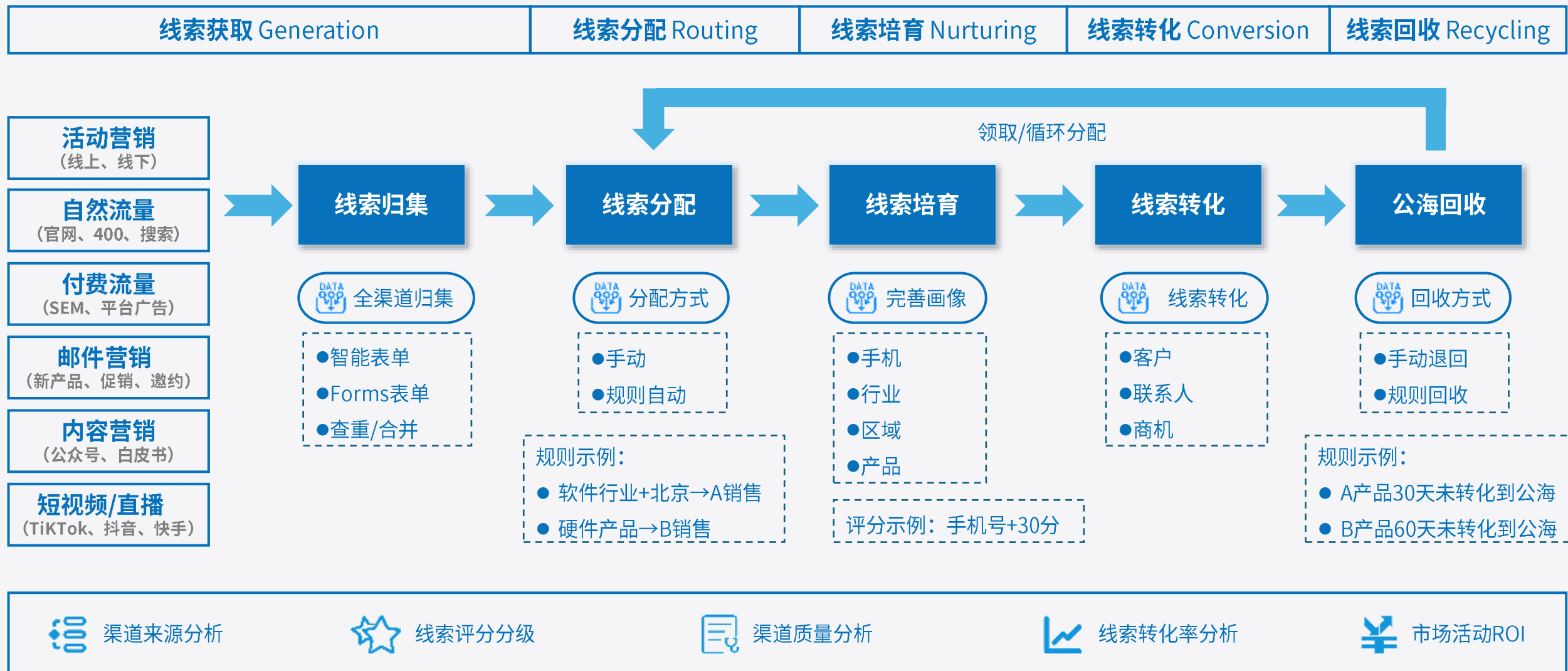
全渠道展现的营销人员列表，按渠道分类展示。

Standard Marketing Campaign	Social Media Marketing	Email Marketing	SEO	SMM
1. Linda, Neenan 2. 10:00 - 10:00 3. 10:00:00	1. Lisa, Ben 2. 10:00 - 10:00 3. 10:00:00	1. Michael, Bob 2. 10:00 - 10:00 3. 10:00:00	1. Henry, David 2. 10:00 - 10:00 3. 10:00:00	1. Anna, Nick 2. 10:00 - 10:00 3. 10:00:00
4. Kim, Rebecca 5. 10:00 - 10:00 6. 10:00:00	4. Sara, Robert 5. 10:00 - 10:00 6. 10:00:00	4. David, Peter 5. 10:00 - 10:00 6. 10:00:00	4. Lily, David 5. 10:00 - 10:00 6. 10:00:00	4. Emily, Martin 5. 10:00 - 10:00 6. 10:00:00
7. Anthony, Nathan 8. 10:00 - 10:00 9. 10:00:00	7. Bob, David 8. 10:00 - 10:00 9. 10:00:00	7. Samuel, John 8. 10:00 - 10:00 9. 10:00:00	7. Maria, Maria 8. 10:00 - 10:00 9. 10:00:00	7. David, David 8. 10:00 - 10:00 9. 10:00:00
10. John, David 11. 10:00 - 10:00 12. 10:00:00	10. Bob, David 11. 10:00 - 10:00 12. 10:00:00	10. John, John 11. 10:00 - 10:00 12. 10:00:00	10. John, David 11. 10:00 - 10:00 12. 10:00:00	10. Maria, Maria 11. 10:00 - 10:00 12. 10:00:00
13. John, David 14. 10:00 - 10:00 15. 10:00:00	13. John, David 14. 10:00 - 10:00 15. 10:00:00	13. John, David 14. 10:00 - 10:00 15. 10:00:00	13. John, David 14. 10:00 - 10:00 15. 10:00:00	13. John, David 14. 10:00 - 10:00 15. 10:00:00

获客分析



*集成Zoho Forms表单管理



销售跟进过程

关键节点提醒

完善画像

线索评分

线索转化

时间轴历史

6月 20, 2025

01:19 下午

线索评分的得分从 0 更新为 80。显示详细信息

11:12 上午

备注 被更新 - 今天和客户初步沟通，了解到的需求如下：
1、对CRM的销售过程管理比较感兴趣；
2、销售漏斗、销售提成管理是刚需。
由销售经理-王天 6月 20, 2025

11:12 上午

备注 被更新 - 今天和客户初步沟通，了解到的需求如下：
1、对CRM的销售过程管理比较感兴趣；
由销售经理-王天 6月 20, 2025

下一个活动

三月 19 发送产品介绍

下一个活动

今天 电话进度推进

下一个活动

六月 27 拜访沟通演示要求

线索来源	网站
业务类型	磁材
客户所在城市	北京
公司	JA 公司
线索名称	李鹏
职位/职称	销售经理
电话	010-82888815
手机	1858888303
需求产品类型	特种A
行业	服务提供商
年收入	¥ 300,000,000.00

1. 手机 不为空	增加 30 积分点
2. 年收入 >= 1000000000	增加 10 积分点
3. 行业 是 系统集成	增加 10 积分点
4. 城市 是 北京	增加 10 积分点
5. 需求产品类型 是 特种A	增加 20 积分点
6. 线索来源 是 网站	增加 10 积分点

积分规则		
规则名	正分	负分
线索评分	80	0

转换线索 (李鹏 - JA 公司)

新建客户 (JA 公司) (必填, 新建)

新建联系人 (李鹏)

☒ 为客户创建商机

布局 商机-制单页

金额 ¥

商机名称 JA 公司

预计成交日期 YYYY MM DD

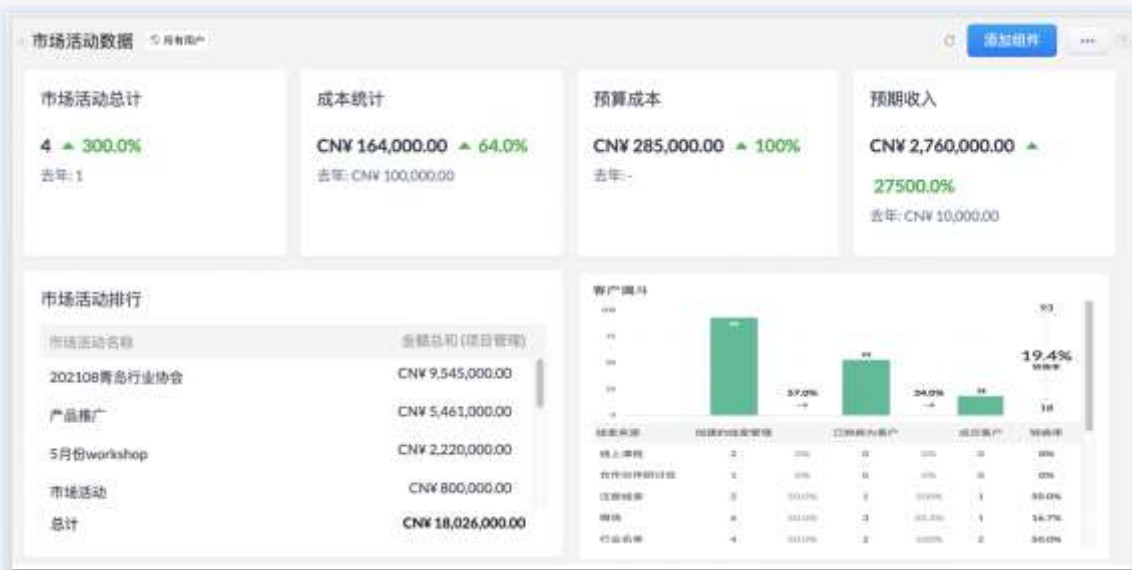
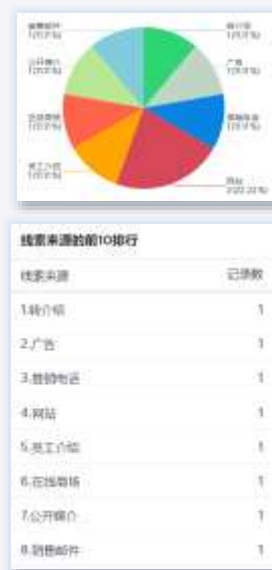
币种 人民币

转换

取消

营销活动分析 Marketing Analysis

线索及跟进分析 Leads and Follow-up Analysis



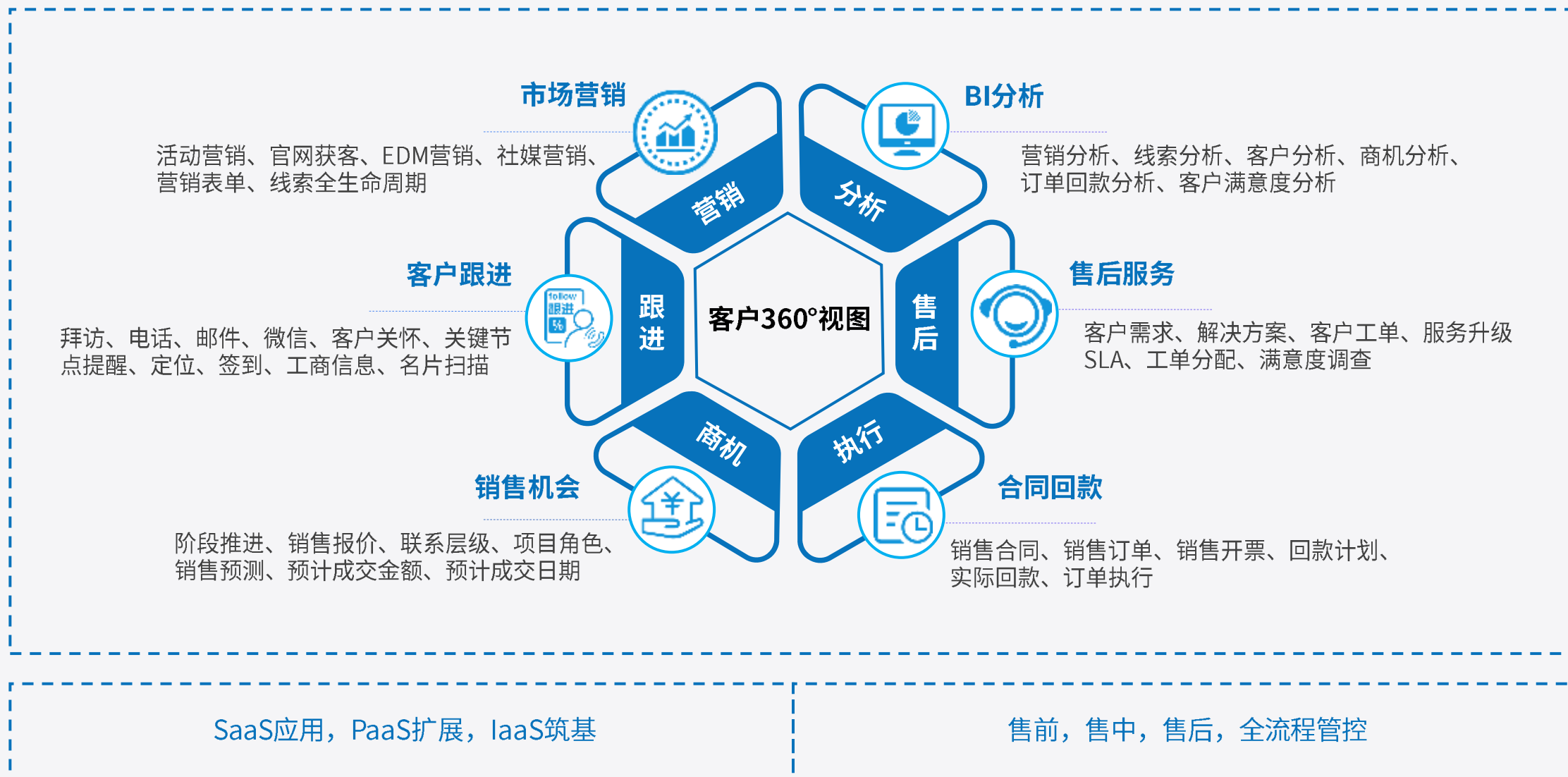
Lead-To-Opportunity





Zoho
CRM

客户管理：以客户为中心，建立客户360°视图

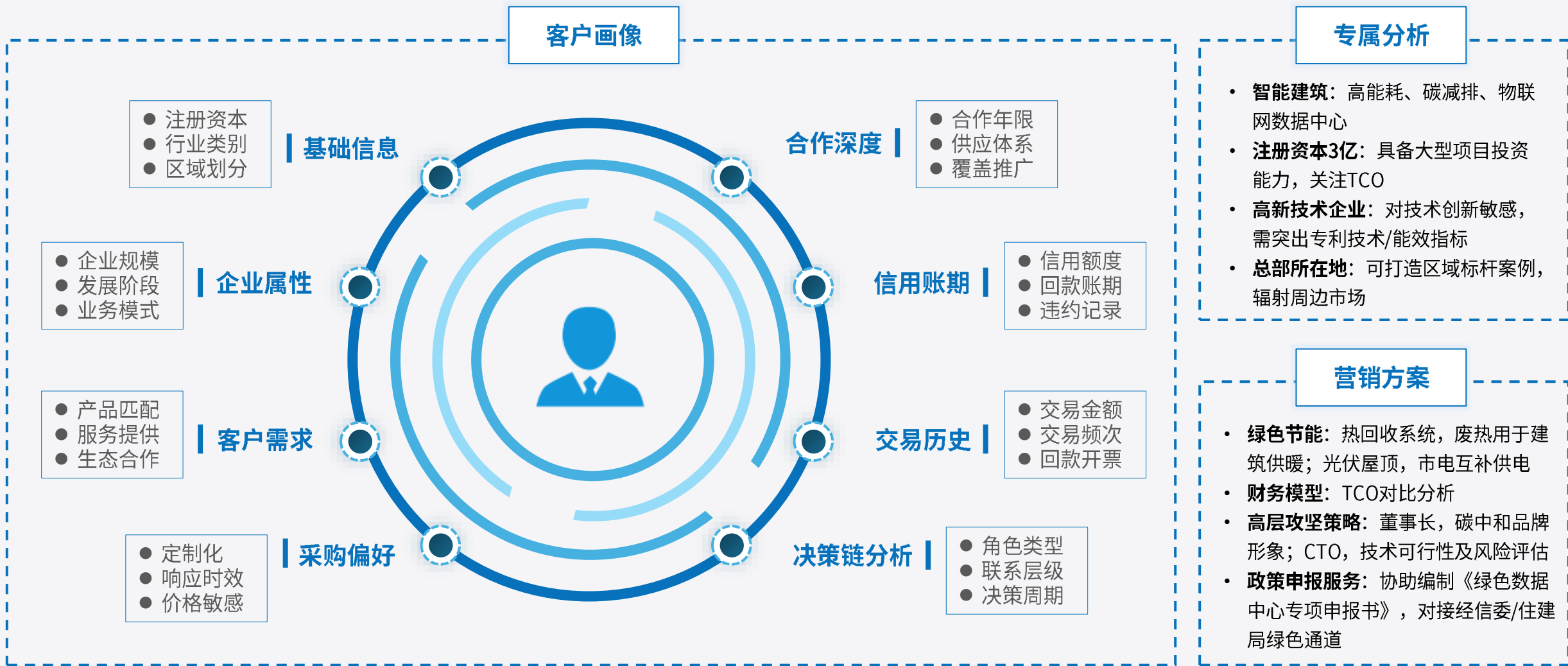




Zoho
CRM

客户管理：以客户为中心，建立客户360°视图

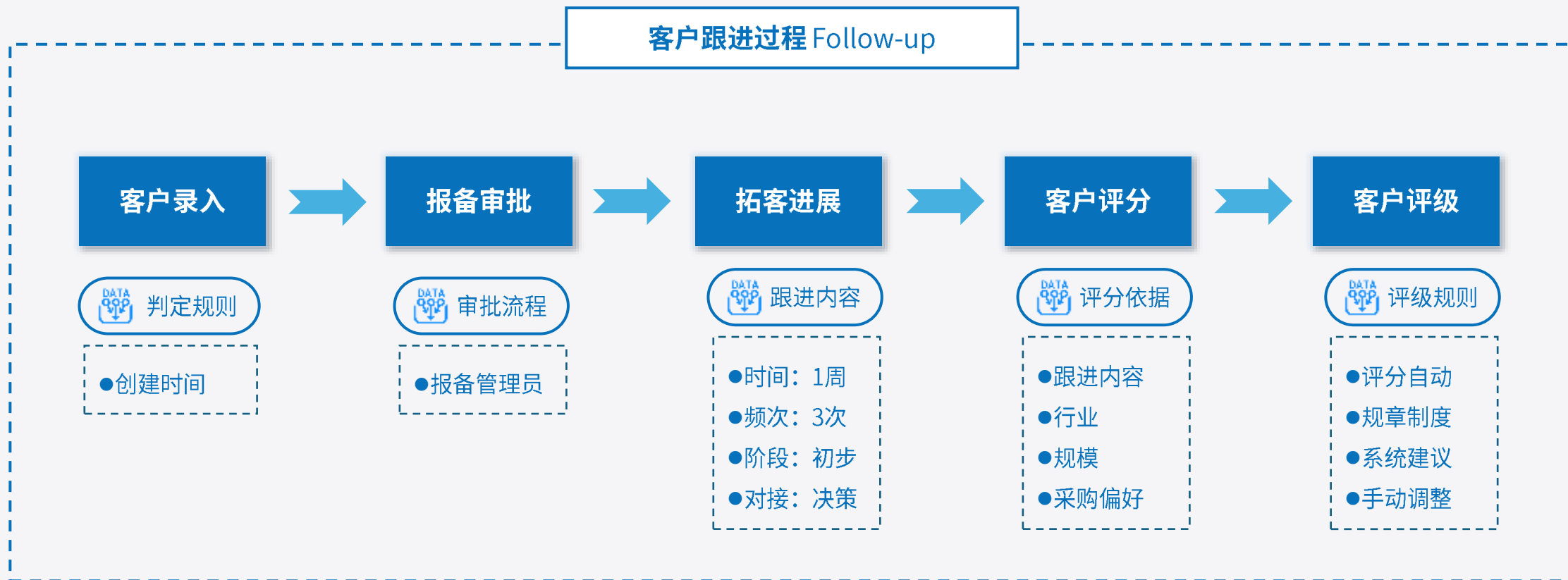






Zoho
CRM

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

9:41

Cancel Contact Form

Name

First

Last

Company

Phone

Email

Submit

关键词速搜

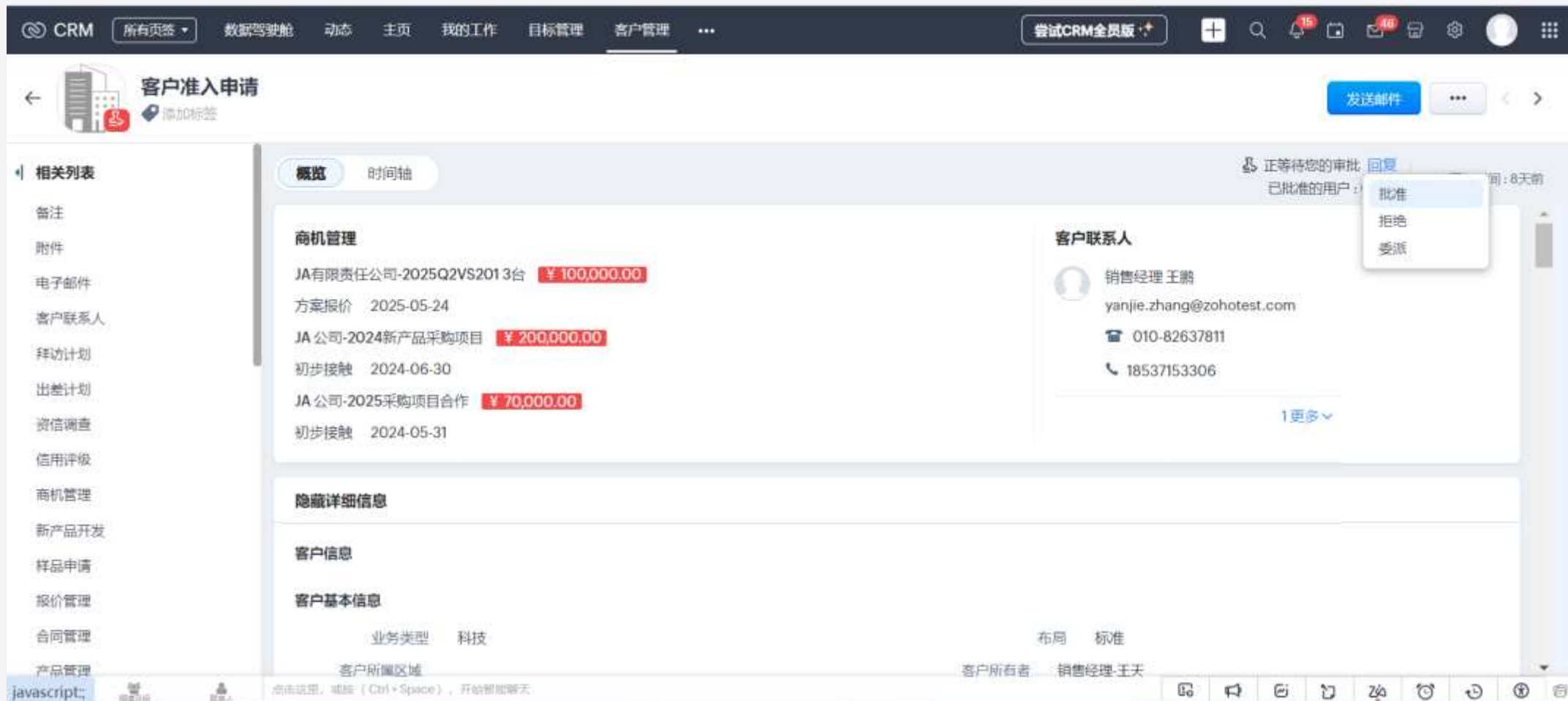
客户名称	卓豪
编号	卓豪（中国）技术有限公司
帐期（月）	贵州卓豪农业科技股份有限公司
成立时间	贵州卓豪食品有限公司
员工人数	四川卓豪农业有限公司
交易币种	重庆卓豪农业开发有限公司
首次成交日期	广州卓豪眼镜有限公司
	贵州卓豪生物科技有限公司
	深圳市卓豪智能电器发展有限公司

工商信息回填

天眼查			
法人	侯康宁	注册资本	1427.994万美元
组织机构代码	74260060-3	经营状态	存续
统一社会信用代码	911101087426006036	登记机关	北京市海淀区市场监督管理局
工商注册号	110000410176155	注册日期	2002-10-28
经营范围	开发、生产计算机软硬件；集成电路	核准日期	2024-09-11
电子邮件	467058321@qq.com	营业期限	YYYY-MM-DD

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



CRM 所有页签 数据驾驶舱 动态 主页 我的工作 目标管理 客户管理 ... 尝试CRM全员版

客户准入申请 添加标签 发送邮件

相关列表

- 备注
- 附件
- 电子邮件
- 客户联系人
- 拜访计划
- 出差计划
- 资信调查
- 信用评级
- 商机管理
- 新产品开发
- 样品申请
- 报价管理
- 合同管理
- 产品管理

商机管理

JA 有限责任公司-2025Q2VS2013台	¥ 100,000.00
方案报价 2025-05-24	
JA 公司-2024新产品采购项目	¥ 200,000.00
初步接触 2024-06-30	
JA 公司-2025采购项目合作	¥ 70,000.00
初步接触 2024-05-31	

客户联系人

销售经理 王鹏
yanjie.zhang@zohotest.com
010-82637811
18537153306

1 更多

隐藏详细信息

客户信息

客户基本信息

业务类型 科技 布局 标准

客户所有者: 销售经理-王天



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

The screenshot displays the Zoho CRM interface for a customer named '广东 XXXX 有限公司' (Guangdong XXXX Co., Ltd.). The interface includes a sidebar with various modules like '备注' (Notes), '附件' (Attachments), '项目管理' (Project Management), '联系人' (Contacts), '电子邮件' (Emails), '跟进记录' (Follow-up Records), '报价管理' (Quotation Management), '销售订单' (Sales Orders), '未关闭的销售活动' (Open Sales Activities), '关闭的销售活动' (Closed Sales Activities), '发货单' (Shipping Orders), '产品库' (Product Library), '合同管理' (Contract Management), '客户反馈' (Customer Feedback), and '客户回访' (Customer Follow-up).

The main content area shows the '客户信息' (Customer Information) tab, which includes fields for '客户名称' (Customer Name), '客户编号' (Customer ID), '注册资本' (Registered Capital), '法人' (Legal Representative), '统一社会信用代码' (Unified Social Credit Code), '电话' (Phone Number), '客户分类/客户状态' (Customer Classification/Customer Status), '员工数' (Number of Employees), '年收入' (Annual Income), '客户属性' (Customer Attributes), and '客户来源' (Customer Source).

Three mobile app screens are overlaid on the interface, demonstrating key features:

- 客户拜访** (Customer Visit): A screen showing a list of contacts and a 'Call' button.
- 现场签到** (On-site Check-in): A screen showing a date and time stamp, indicating a successful on-site visit.
- 地图定位** (Map Location): A screen showing a map with a location pin, indicating the current location of the customer.

The bottom of the interface features a navigation bar with icons for '聊天' (Chat), '跟进计划' (Follow-up Plan), '联系人' (Contacts), and a status bar indicating '这是您的智能聊天 (Ctrl+Space)' (This is your smart chat).



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	权重
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	评分



- | | | | | |
|--------|----------|---------|---------|--------|
| ● 业务内容 | ● 需求说明书 | ● 关键人识别 | ● 决策者沟通 | ● 赢单原因 |
| ● 痛点问题 | ● 采购流程 | ● 解决方案 | ● 方案满足度 | ● 经验复用 |
| ● 项目预算 | ● 当前采购阶段 | ● 方案价值 | ● 价值传递 | ● 后续规划 |
| ● 时间周期 | ● 决策链 | ● 方案汇报 | ● 商务报价 | ● 合同签订 |

确认需求

备注、附件及字段

检查表

附件

附加

当前阶段需注意事项以及阶段指导描述说明

金额

800002

预计成交日期

2022-08-31

客户需求痛点总结

客户痛点描述

确认需求

备注、附件及字段

检查表

需求确认清单

☒ 1、项目预算确认；

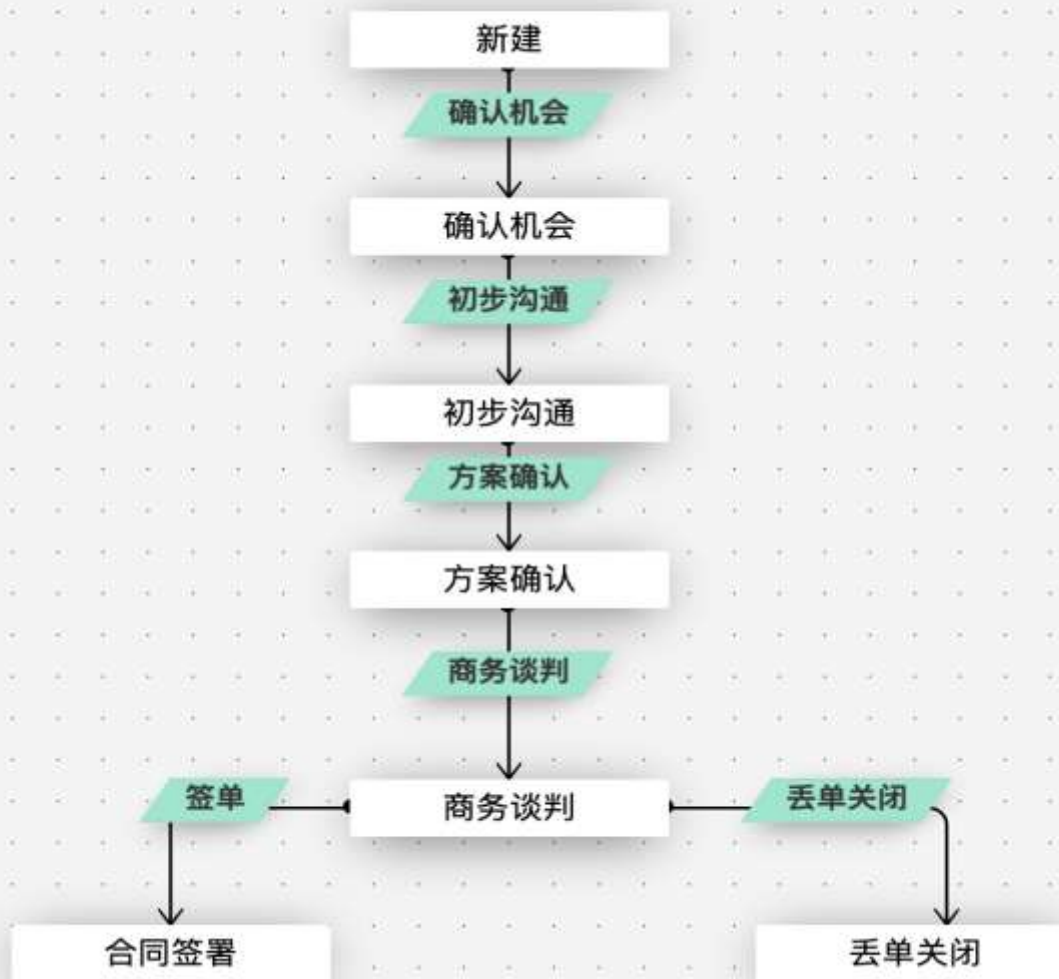
☐ 2、项目采购周期确认；

☐ 3、项目决策链确认；

1 / 3 完成

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



The image shows a screenshot of the Zoho CRM interface. The top section is titled '信息和状态' (Information and Status) and '迁移' (Migration). Below this, there is a '需求确认' (Requirement Confirmation) section with a '+ 描述' (Add Description) button and a checkbox for '通用的迁移' (General Migration). The interface also includes tabs for '之前' (Before), '期间' (During), and '之后' (After). A section titled '插入消息和字段' (Insert Messages and Fields) allows users to select content to be displayed to the owner (e.g., fields, related items, tags, small tools, etc.). Below this, there is a '前期调研信息' (Pre-research Information) section with a '标记为' (Mark as) dropdown menu set to '必填' (Required) and a '+ 添加' (Add) button. The bottom section shows a list of actions: '邮件提醒' (Email Reminder), '任务' (Task), '会议' (Meeting), '字段更新' (Field Update), '创建记录' (Create Record), 'WEBHOOK', '自定义动作' (Custom Action), and '标签' (Tag).



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



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



项目决策链						
联系人	部门	职位	对我方态度	角色	关注点	其他备注
李欣-采购专员	采购部	采购专员	支持	评估者	产品性能	
王维-采购总监	采购部	采购总监	中立	决策者	性价比及售后	

需求产品明细					
产品名称	产品线	产品分类	定价(¥)	需求数量	小计(¥)
NCL41000MNTT1WG	LED Driver	NCL	699.00	23	16,077.00
NCL61000MNNWG	LED Driver	NCL	887.00	45	39,915.00



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

CRM

所有页签

我的工作

动态

主页

产品管理

业绩预测

销量预测

营销活动

线索管理

竞品分析

...

← 光伏行业某某竞对

概览

时间轴

竞争对手名称

光伏行业某某竞对

成立日期

2022-06-16

电话

2345676543

创建者

销售经理-王伟

星期四, 16 六月 2022 04:06 下午

生产地址

生产工厂地址

生产形式

自产

销售模式

直销+渠道

服务体系

健全

市场占有率

12

竞品分析所有者

销售经理-王伟

注册资本

324565768

员工人数

300

参与商机

演示数据-广东 XXX 有限公司

-2023Q4产品采购

修改者

销售经理-王伟

Mon, 11 Sep 2023 04:37 下午

客户产品分析

产品名称	生产形式	销售模式	服务体系	市场占有率(%)	挖掘可能性
FS特殊材料	自产	直销+渠道	健全	1.6	✓
Rg特殊材料	自产	直销	健全	2	✓
SIn特殊材料	自产	直销+渠道	健全	3.5	

分析报告

公司分析报



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

BOM配置



定价规则



引导式销售



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

招投标信息

招投标编号

招投标所有者

王天一



客户名称

商机名称

投标状态

投标中

获取标书时间

招标文件

选择文件

招投标方式

公开投标

投标演练日期

YYYY-MM-DD

投标时间

YYYY-MM-DD

技术评审资料

选择文件

是否需要审计报告 ☐

是否需要纳税证明 ☐

是否需要社保支付凭证 ☐

是否需要财务指标分析计算 ☐

是否需要公章外带 ☐

商务标信息

报价金额

报价审批状态

-None-

商务标偏离度分析

技术标信息

控标建议参数及内容

选择文件

控标建议评分表

选择文件

技术标偏离度分析

技术标投标文件 (word+讲
标PPT)

选择文件

技术标审批状态

-None-

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

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

合同管理

- 合同类型
- 框架合同
- 审批流程
- 合同模板
- 合同归档

CRM

所有页签

我的工作

动态

主页

产品管理

业绩预测

销量预测

营销活动

线索管理

合同管理

...

示例数据-广东

XXX

有限公司202309销售合同

添加标签

发送邮件

编辑

归档到WorkDrive

相关列表

备注

附件

电子邮件

补充协议

合同变更申请

销售订单

开票管理

回款管理

派工单

未关闭的活动 1

关闭的活动

添加相关列表

链接

添加链接

概览

时间轴

合同所有者

销售经理-王伟

合同编号

GDYY20230916002

合同类型

一单一签

签订日期

2023-09-16

隐藏详细信息

合同信息

合同名称

示例数据-广东 XXX 有限公司202309销售合同

合同编号

GDYY20230916002

报价名称

示例数据-广东 XXX 有限公司-2023Q4项目报价V1

客户

示例数据-广东 XXX 有限公司

商机

示例数据-广东 XXX 有限公司-2023Q4采购项目

合同版本

正式版本

合同类型

一单一签

签订日期

2023-09-16

合同所有者

销售经理-王伟

销售经理

A作战单元销售经理-刘丽

审批状态

审批通过

合同状态

生效

合同开始日期

2024-09-16

合同截止日期

2024-09-16

付款方式

银行转账

付款模式

账期

来源渠道

生产由

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

CRM

所有页签

我的工作

动态

主页

产品管理

业绩预测

销量预测

营销活动

线索管理

合同管理

...

示例数据-广东

XXX

有限公司202309销售合同

发送邮件

编辑

归档到WorkDrive

添加标签

相关列表

备注

附件

电子邮件

补充协议

合同变更申请

销售订单

开票管理

回款管理

派工单

未关闭的活动

关闭的活动

添加相关列表

链接

添加链接

概览

时间轴

合同所有者

销售经理-王伟

合同编号

GDYY20230916002

合同类型

一单一签

签订日期

2023-09-16

隐藏详细信息

开票申请

分配

新建

编辑

1

开票申请名称	申请日期	状态	开票金额	发票号	开票公司名称	发票类型	税号
广东 XXX 有限公司-2022Q1合作项目开票申请	2022-04-24	未开票	CNY 100,000.000		广东 XXX 有限公司	专票	45 XXX 678

回款管理

分配

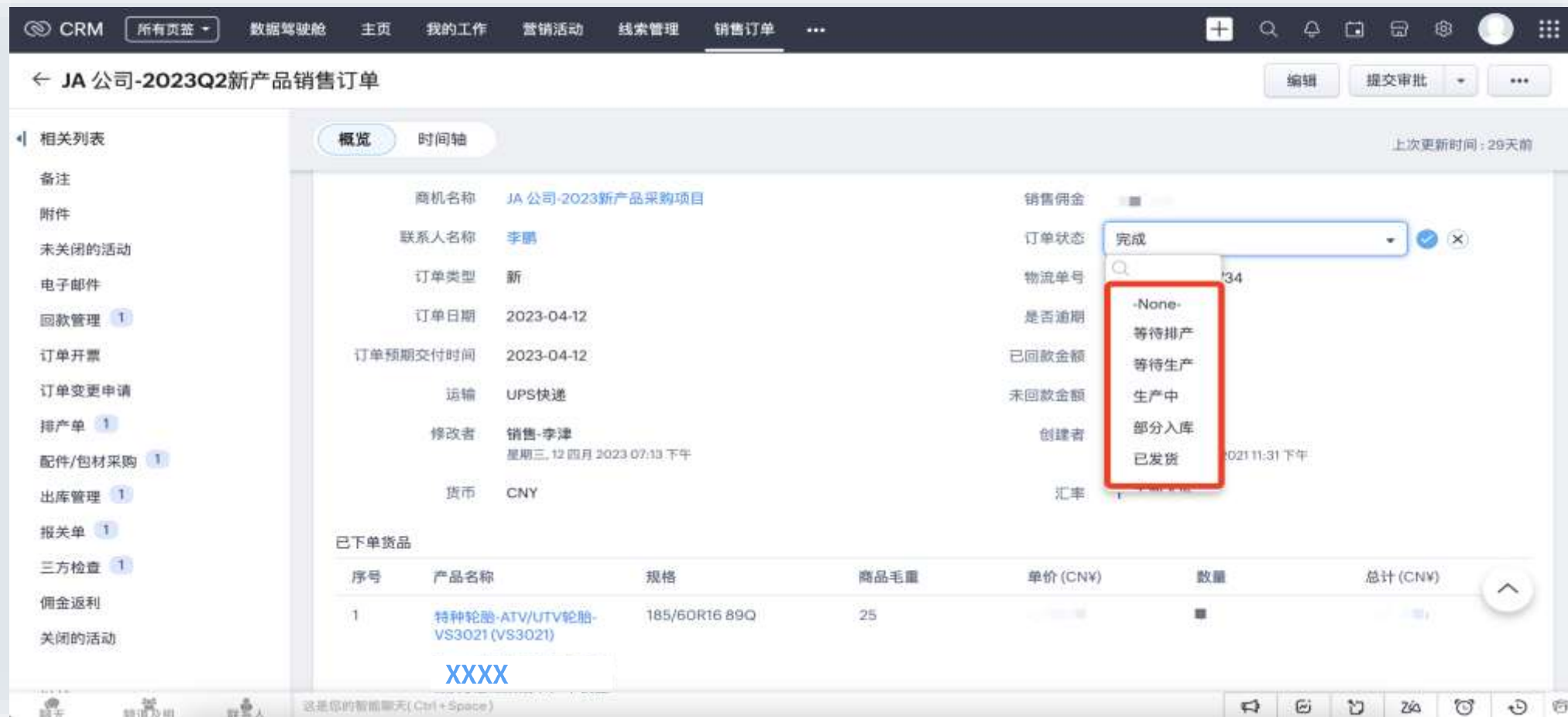
新建

编辑

收款管理所有者	编号	回款期次	计划回款金额	计划回款日期	实际回款金额	实际回款日期
销售经理-王伟	HK66	三期	CNY 81,566.000	2023-07-12		
销售经理-王伟	HK56	二期	CNY 81,566.000	2022-04-30		
销售经理-王伟	HK55	一期	CNY 100,000.000	2022-04-24		

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



The screenshot displays the Zoho CRM interface for a sales order. The top navigation bar includes 'CRM', '所有页签', '数据驾驶舱', '主页', '我的工作', '营销活动', '线索管理', and '销售订单'. The main header shows 'JA 公司-2023Q2新产品销售订单' with buttons for '编辑' and '提交审批'. The left sidebar lists '相关列表' with various activity links. The central area shows order details: '商机名称' (JA 公司-2023新产品采购项目), '联系人名称' (李鹏), '订单类型' (新), '订单日期' (2023-04-12), '订单预期交付时间' (2023-04-12), '运输' (UPS快递), '修改者' (销售-李津), '货币' (CNY). A dropdown menu for '订单状态' is open, showing options: '-None-', '等待排产', '等待生产', '生产中', '部分入库', and '已发货'. The bottom section, '已下单货品', contains a table with one item: '特种轮胎-ATV/UTV轮胎-VS3021 (VS3021)' with a quantity of 25. A blue box with 'XXXX' is overlaid on the table.

序号	产品名称	规格	商品毛重	单价 (CNY)	数量	总计 (CNY)
1	特种轮胎-ATV/UTV轮胎-VS3021 (VS3021)	185/60R16 89Q	25			

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

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

接入渠道

电话

邮件

APP

自建
服务站

网站预约

上门

投诉及
自助服务



客户

多渠道回访

多渠道接入

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

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

CRM

所有页签

我的工作

动态

主页

产品管理

业绩预测

销量预测

营销活动

线索管理

问题反馈

...

← PV板质量问题 - 高

相关列表

备注

附件

未关闭的活动

关闭的活动

添加相关列表

链接

添加链接

概览

时间轴

业务对象

王维-采购总监

示例数据-广东腾越建筑工程有限公司

1321111111@testtest.com

1321111111

1321111111

隐藏详细信息

基本信息

主题

PV板质量问题

XXX

示例数据-广东腾越建筑工程有限公司

关联对象

王维-采购总监

XXX

示例数据-广东腾越建筑工程有限公司-2023Q4采购项目

产品名称

NCL61000MNNWG

状态

待处理

优先级

高

新建升级动作

升级动作明细:

*升级操作之前的时间:

1小时

*升级到:

销售总监-刘恩

*升级模板:

选择模板

服务支持升级

为升级的客户反馈指定所有者:

通知被分配人:

选择模板

其它邮件地址:

(多个邮件地址之间用逗号(,)隔开)

保存

取消

解决方案

- 问题库
- 问题检索
- 问题维护
- 公司共享
- 机器人

编辑解决方案 编辑页面布局

取消 保存并新建 保存

解决方案信息

解决方案标题CRM客户管理

状态进行中

解决方案所有者销售经理-王天

产品名称CRM

商机

描述

问题CRM客户管理

答案这是CRM系统的核心功能之一。它可以记录客户的基本信息，如姓名、联系方式、公司信息等，还可以存储客户的详细资料，如购买历史、喜好、沟通记录等。例如，一个服装品牌的CRM系统可以记录客户喜欢的服装风格、尺码、颜色等信息，以便在新款上市时进行个性化推荐。

添加评论

2024/10/24

添加评论 编辑 (Ctrl + Space) 开始智能聊天

2 1 24 10 11

客户回访

- 回访计划
- 实际回访
- 回访提醒
- 任务派发



The screenshot displays the Zoho CRM interface for a customer follow-up record. The top navigation bar includes the Zoho CRM logo, a search bar, and various menu items like 'CRM', '数据驾驶舱', '动态', '主页', '我的工作', '目标管理', and '售后回访'. A '尝试CRM全员版' button is also present. The main header shows the record title 'JA有限公司-第一次回访' with a back arrow and action buttons '发送邮件', '编辑', and '...'. Below the header, there are tabs for '概览' (selected) and '时间轴'. The '概览' tab shows a '隐藏详细信息' button. The main content area displays the '售后回访信息' (Post-sale follow-up information) in a table-like format. The table includes fields for '售后回访名称' (JA有限公司-第一次回访), '客户名称' (示例数据- JA有限公司), '合同' (JA 公司-2025采购合同), '销售订单' (JA公司- VS3021产品销售订单), '意见及建议' (—), '创建者' (销售经理-王天, 星期五, 27十二月 2024 02:48 下午), '售后回访所有者' (销售经理-王天), '回访日期' (2025-03-05), '客户满意度' (高), and '修改者' (销售经理-王天, 星期三, 21五月 2025 12:03 下午). At the bottom, there is a '备注' (Remarks) section with a '升序' (Sort) button. The footer shows the browser address bar with 'javascript:' and a status bar with '点击这里 编辑 (Ctrl + Space) - 开始群聊聊天'.

售后回访信息	
售后回访名称	JA有限公司-第一次回访
客户名称	示例数据- JA有限公司
合同	JA 公司-2025采购合同
销售订单	JA公司- VS3021产品销售订单
意见及建议	—
创建者	销售经理-王天 星期五, 27十二月 2024 02:48 下午
售后回访所有者	销售经理-王天
回访日期	2025-03-05
客户满意度	高
修改者	销售经理-王天 星期三, 21五月 2025 12:03 下午

- 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

编辑商机

编辑页面布局

取消

小部件

保存并新建

保存

客户名称

z卓豪中国技术有限公司

联系人名称

金额

¥

阶段

需求确认

预计成交日期

2025-06-30

布局

商机-制造类

前期调研信息

合同

项目协作信息

共享人员

-无-

预期收益

¥

营销活动源

项目背景

资料图纸

选择文件

竞争对手

预测类别

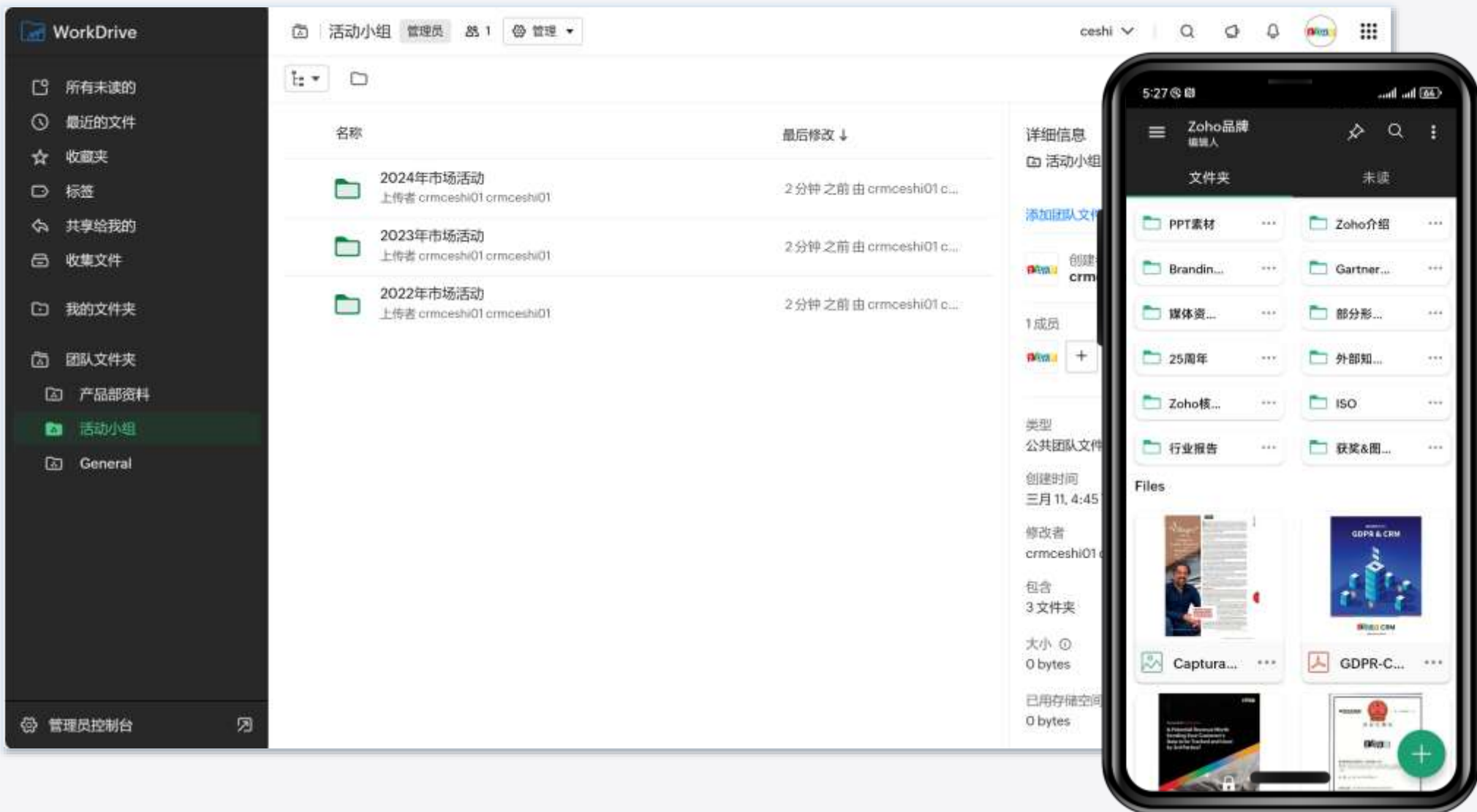
有一点把握成交

跟单

客服-刘也

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

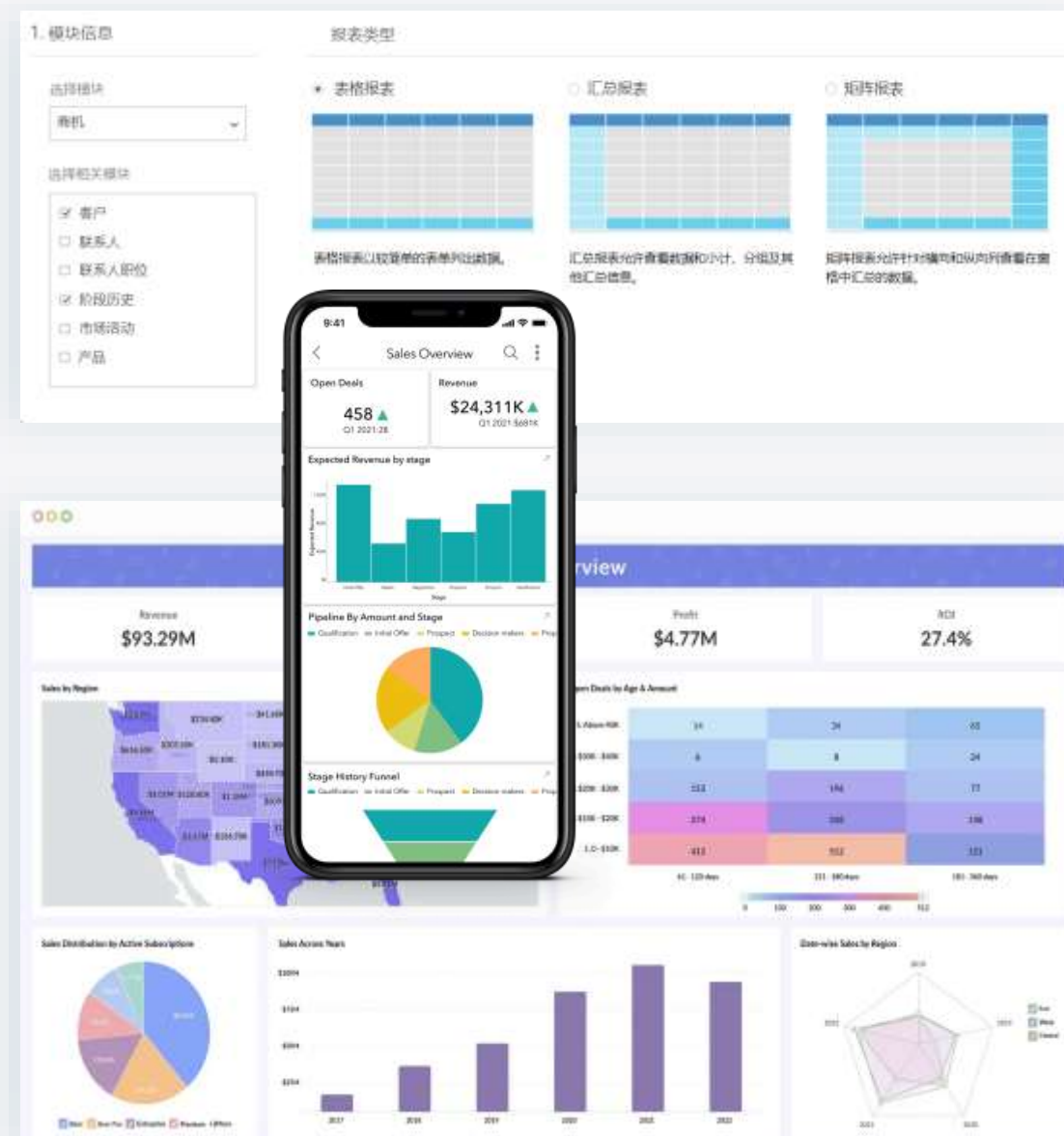
Issue to Resolution
售后服务

BI Analysis
商业分析

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。





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

- 营收仪表盘、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

指标追踪

追踪重要销售指标的仪表盘

重新排序

+ 添加组件

基于区域的线索追踪器



团队绩效

343
33% of 512 任务剩余

机构绩效

910
50% of 1820 任务剩余

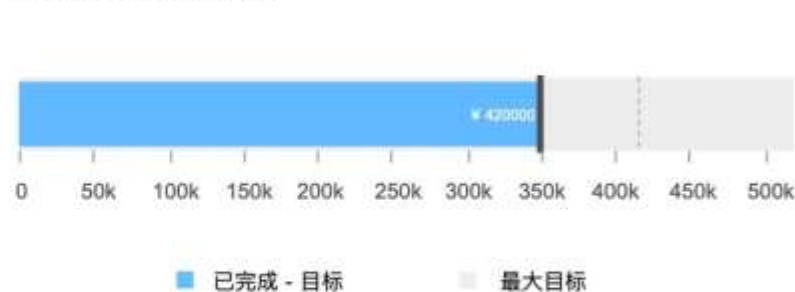
线索生成目标



销售人员个人目标追踪器



销售人员个人目标追踪器



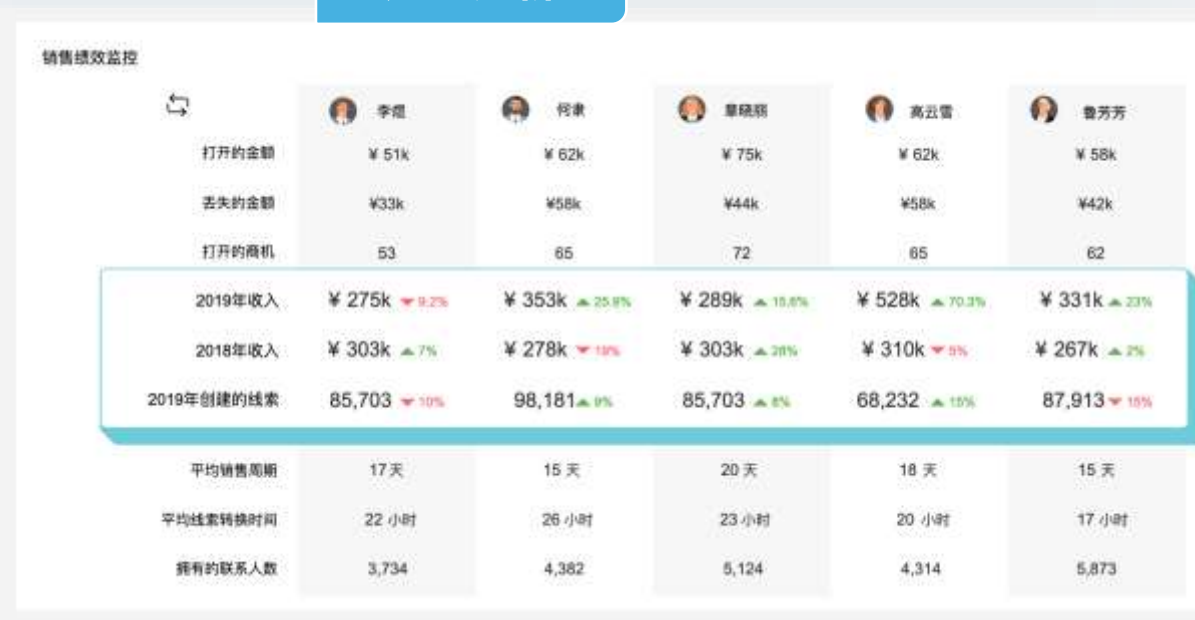


Zoho CRM

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



- **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



- **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



- 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





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

最新CRM奖项



销售自动化魔力象限
2025远见者象限

连续
14年



销售自动化客户之选奖



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



Global Best软件公司50强



SaaS极具影响力产品



销售管理软件50强



2025最佳CRM软件
(数据来源: PCMag)



2024最佳CRM平台
(数据来源: CX Today)



CRM价值矩阵Leader象限

其他CRM奖项



CRM年度精英奖



优秀客户体验奖



CRM线索管理软件



诚信供应商



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



amazon



SIEMENS
西门子

CHCNAV
华测导航

中海达
HI-TARGET



ANDROS
安德鲁

OPPEIN 欧派

NIU 小牛电动

robustel

WANDA TYRE
万达轮胎

AIRBUS



地平线
Horizon Robotics

圣得西

LONGFOR 龙湖

快手

禾望电气
Hopewind

KERRY
EAS LOGISTICS
嘉里大通物流

bodor
邦德源光

AEO MED 谊安

国为医药
Gowell Pharma

EDUCATION
必益教育

LingoAce

inhand

SCANIA

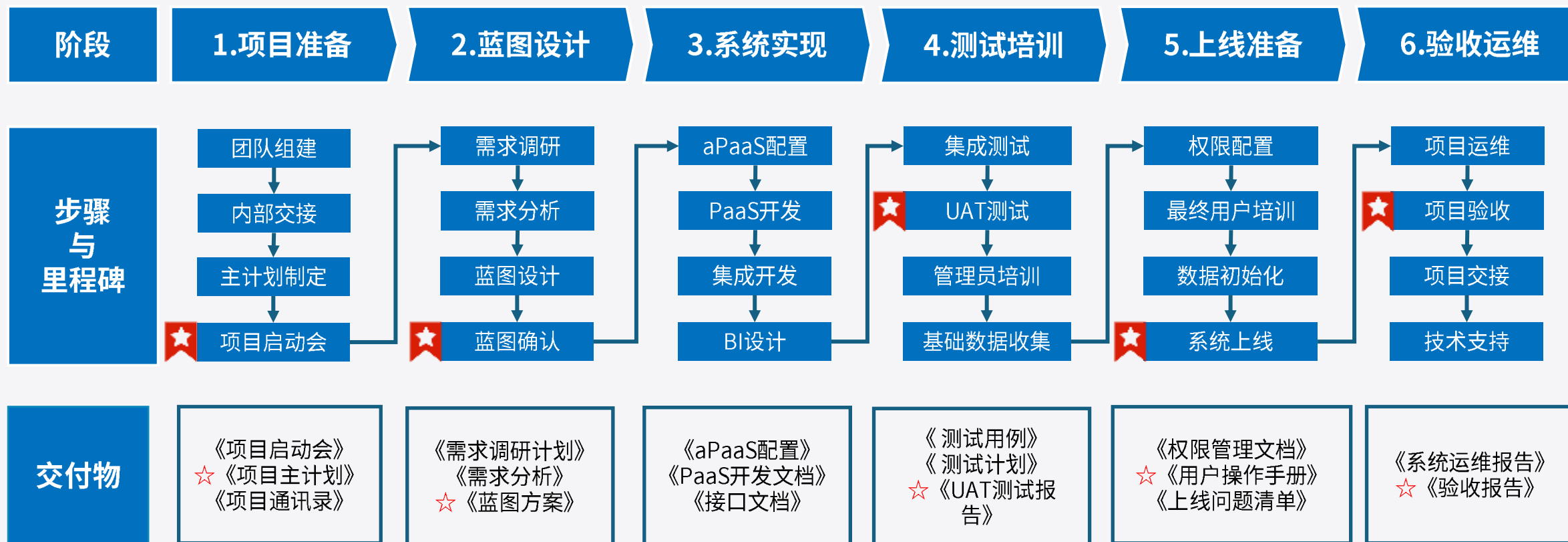
DAVINCI

Pando
BY TECHNOLOGY

ZENDURE

Yealink
亿联网络

anda tech
world softwares experts



里程碑事件 ★

关键文档 ☆



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

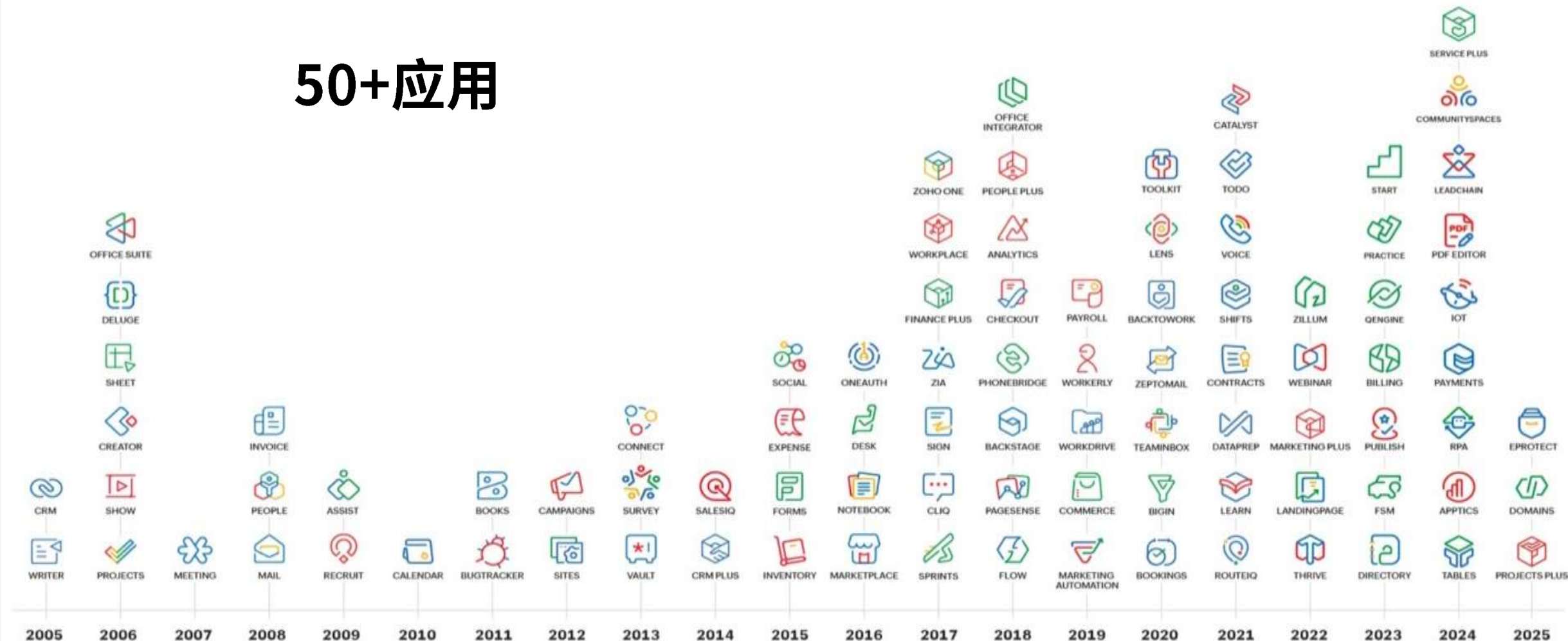
全球员工

18000+

营收增速

40%+年

50+应用







Zoho
CRM



THANKS!



Z
o
h
o

C
R
M