



人力资源行业 Zoho CRM解决方案



1 人力资源行业Zoho解决方案

2 Zoho实施服务保障



Part 01

人力资源行业



人力资源行业背景

市场规模增长

近年来，中国人力资源行业市场规模呈现显著增长态势。2020年至2024年间，市场规模从约5000亿元人民币增长至约9000亿元人民币，年均复合增长率达到12.5%。预计2025年至2030年，市场规模将以年均复合增长率超过15%的速度持续扩大，到2030年有望突破万亿元大关。

政策环境支持

政府陆续出台了一系列法律法规，如《劳动法》《劳动合同法》《人力资源市场暂行条例》等，旨在规范劳动关系，保护劳动者权益，同时也为人力资源行业发展提供了良好的政策环境。

技术驱动变革

大数据、人工智能、云计算等新技术的应用使得人力资源管理更加高效和精准。例如，人工智能在简历筛选、人才匹配等方面的应用已经取得显著成效，云计算则为企业提供了灵活的人力资源管理解决方案。

人才需求变化

随着人口老龄化的加剧和劳动力市场的供需关系变化，企业对灵活用工、远程办公、多元化人才的需求日益增加。灵活用工服务市场规模预计在2025年达到2000亿元人民币，到2030年将突破4000亿元人民币。



人力资源行业未来发展

提升招聘效率

可以通过CRM系统更好地管理候选人信息，记录其面试表现、技能匹配度等关键数据，并据此优化筛选流程。未来，随着技术的不断进步，CRM 系统将更加智能化，能够通过人工智能技术对候选人进行更精准的评估和预测，进一步提高招聘效率和质量。

增强员工关系

通过 CRM 系统，HR 部门可以定期收集员工反馈、了解其职业发展需求，并据此制定个性化的职业培训计划和激励措施。CRM 系统将更加注重员工体验，通过实时沟通和反馈机制，帮助企业建立更加良好的员工关系。

优化客户服务

CRM 系统可以帮助人力资源服务机构更好地管理客户信息，跟踪客户需求，提供更加个性化的服务。CRM 系统将更多的业务系统进行集成，实现客户信息的全面共享和协同服务，提升客户满意度和忠诚度。

数据分析与决策支持

通过收集和分析大量的客户和员工数据，为企业提供决策支持。CRM 系统将具备更强大的数据分析能力，通过大数据和人工智能技术，深入挖掘数据背后的价值，帮助企业制定更加科学合理的战略决策。

Part 02

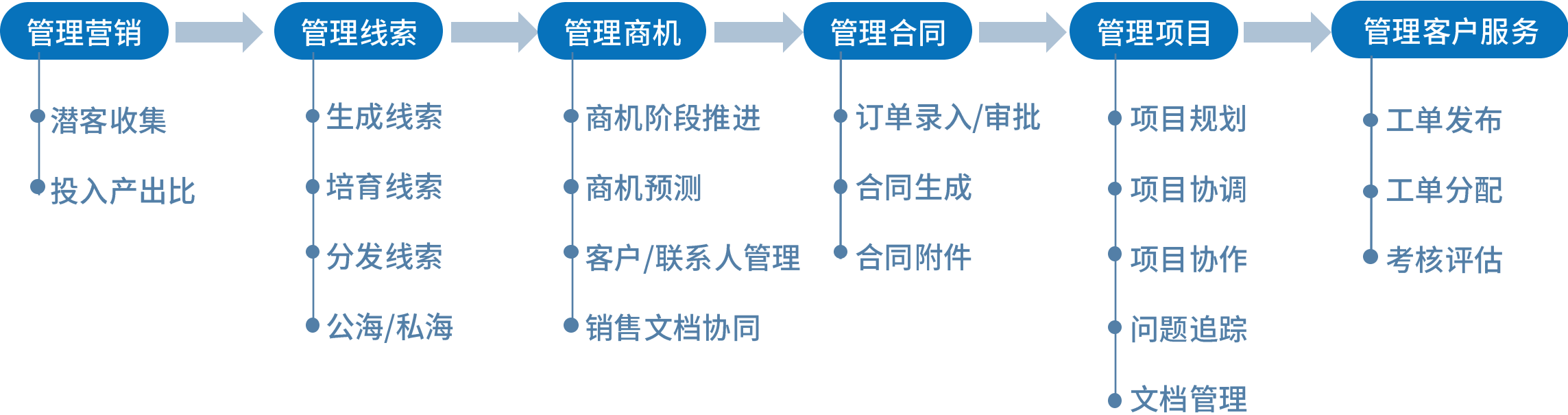
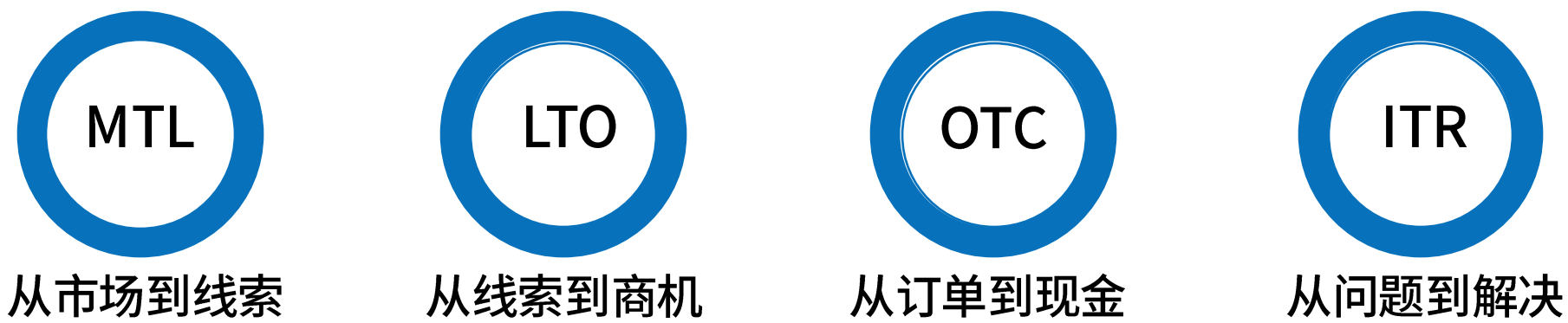
人力资源行业Zoho CRM系统架构

Zoho CRM 助力人力资源行业构建以客户为中心的数字化中台





打通四个企业级关键流程，建立业务闭环

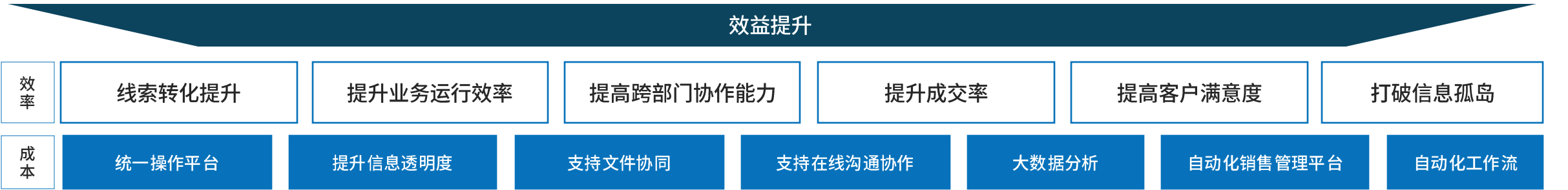




Zoho CRM B2B业务蓝图规划案例



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	People	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	解决方案	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	





Zoho CRM 人力资源行业业务解决方案

Lead-To-Cash

Market to Lead
市场营销

Lead to Opportunity
销售过程跟进

Order to Cash
合同执行与回款

Issue to Resolve
售后服务



全渠道营销：全渠道市场营销，助力企业获客提效



活动营销



官网获客



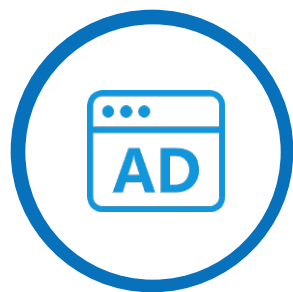
EDM营销



社媒营销



SEM营销



广告营销



短视频营销



直播营销



电话营销

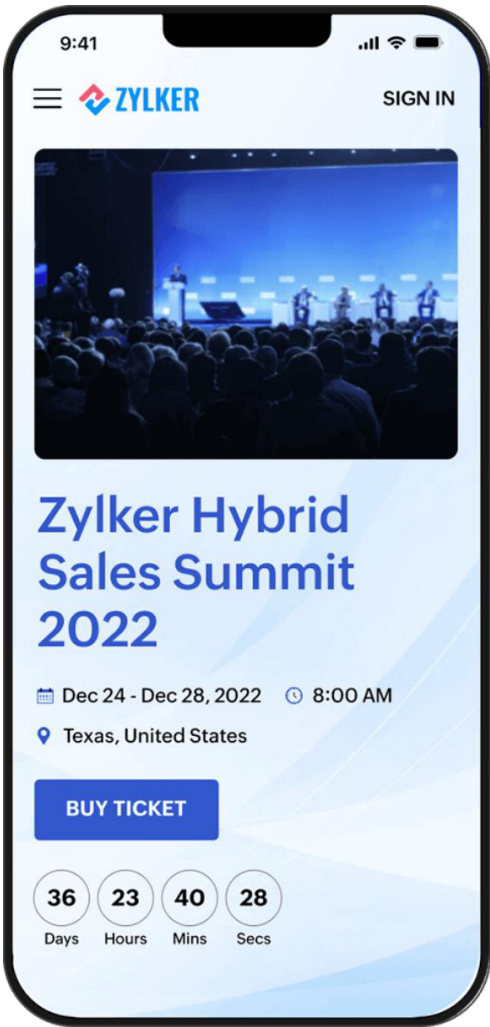


短信营销



全渠道营销：时刻关注营销活动裂变

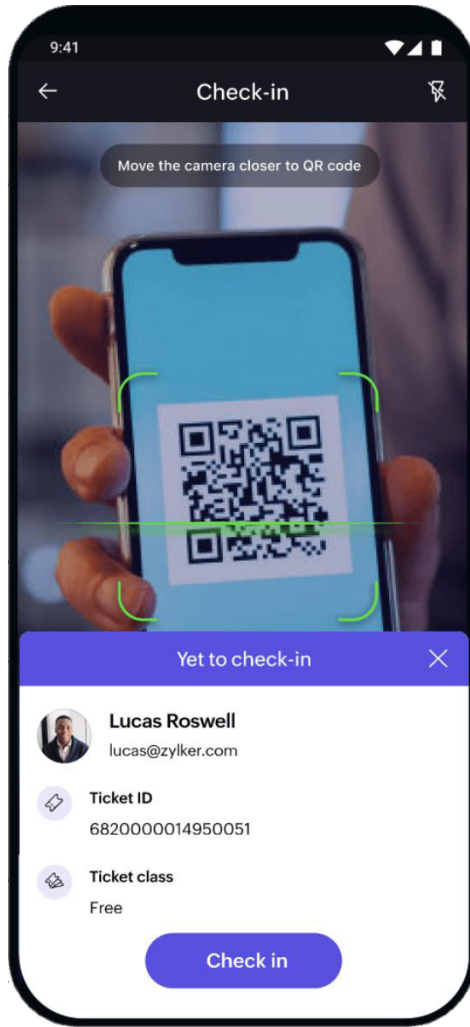
活动预约



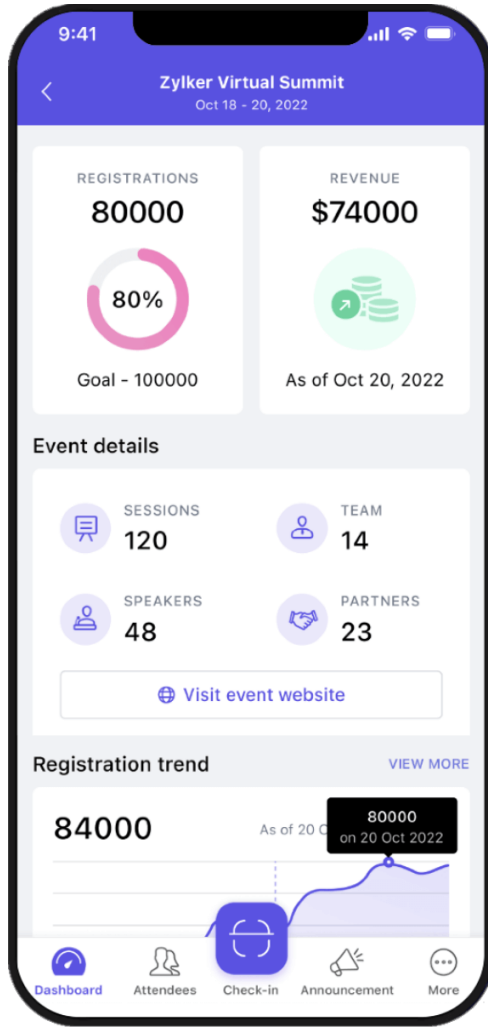
活动凭证



扫码核销



活动分析



*集成Zoho Backstage活动管理

*Zoho Meeting网络会议



全渠道营销：官网访客行为分析，快速定位高潜线索



*Zoho Sites自助建站

*集成Zoho SalesIQ在线客服

*集成Zoho Forms表单管理



全渠道营销：邮件营销，实时追踪，效果量化

邮件模板



营销提醒

✓

年终促销活动
9月10日 01:52 AM 回复

✓

响应
9月10日 01:53 AM 回复

✓

线下小规模活动邀约
9月10日 03:11 AM 回复

karan@thebuffet.in

触发类型	列表条目
触发时间	9月10日 01:51 AM
当前阶段	已结束
最后执行时间	9月14日 01:26 PM
workflow 总时间	4天

收件人策略

收件人最佳打开时间

11/21

上午10:00

美国/太平洋 (时区)

计划

取消

电子邮件发送政策

时间	值
每周电子邮件限制	2封电子邮件
每月电子邮件限制	4封电子邮件
电子邮件间隔	3天

每个联系人每月预计的电子邮件数量: 4

活动分析



*集成Zoho Campaigns邮件营销



全渠道营销：活动营销全流程管控

活动计划

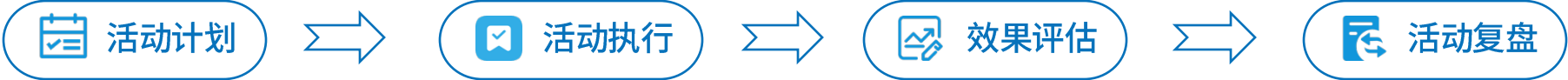
- 预计时间
- 活动预算
- 预期收入
- 活动审批

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



CRM

所有页签

数据驾驶舱

动态

主页

我的工作

目标管理

营销活动

...

尝试CRM全员版

+

🔍

🔔

📅

📧

📁

⚙️

👤

☰

← 20250316国际行业线下展会 2025-03-05 - 2024-04-30

编辑

...

◀

▶

相关列表

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

关闭的活动

添加相关列表

链接

添加链接

概览

时间轴

上次更新时间: 3天前

总数 7

查看统计值

4 线索管理

3 客户联系人

实际成本

¥ 50,000.00

收入

¥ 180,000.00

来源于1的关闭的商机管理

管道

¥ 200,111.00

来源于3的打开的商机管理

隐藏详细信息

营销活动信息

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

星期四, 24 十月 2024 04:50 下午

聊天

群组及组

联系人

点击这里, 或按 (Ctrl + Space), 开始智能聊天

🔍

🔔

📧

📁

🔖

🔍

🔍

🔍

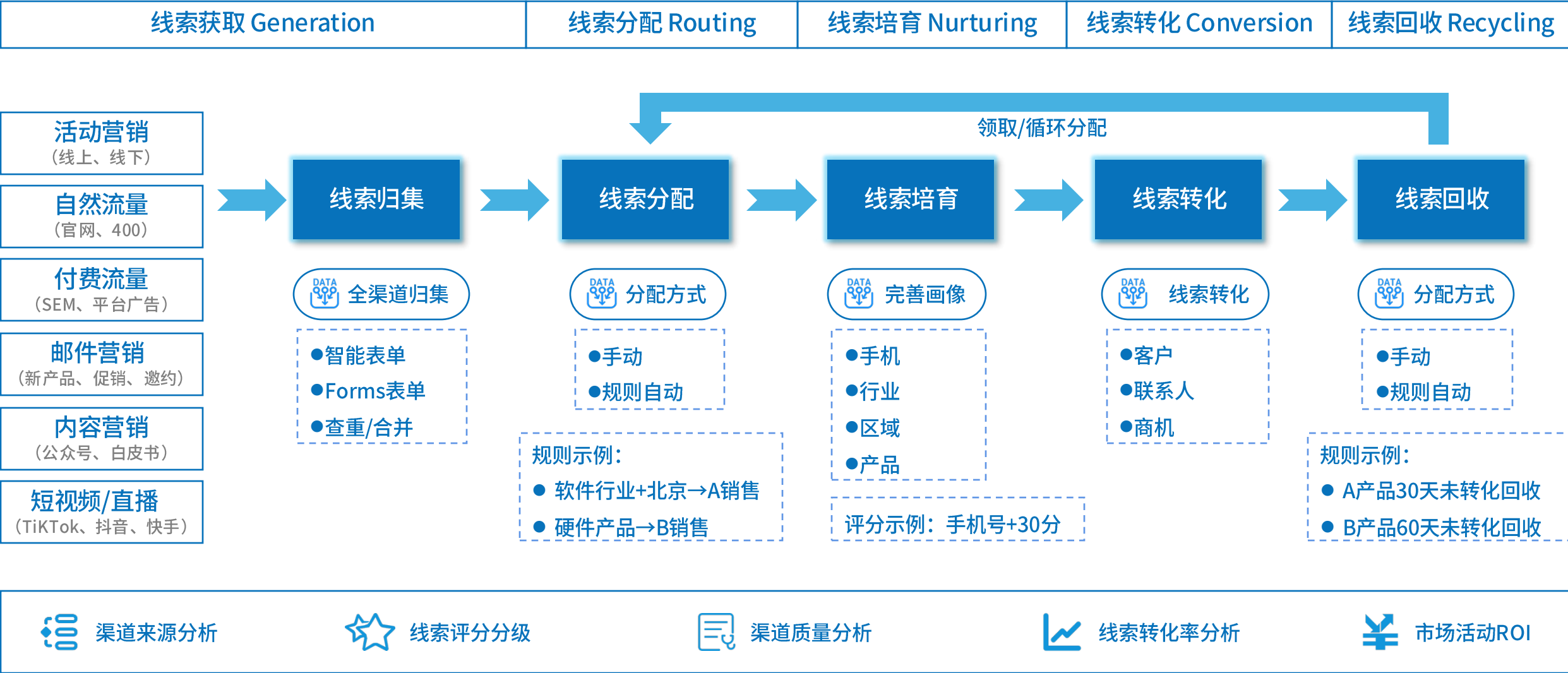
🔍

🔍

🔍



全渠道营销：线索全生命周期管理，助力人力资源行业转化提升





全渠道营销：线索培育，由数字化向数智化跃迁



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 1851111303

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 >= 100000000 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 (布局: 标准)

新建联系人 李鹏

☒ 为客户创建商机

布局 商机-制造类

金额 ¥

商机名称 JA 公司

预计成交日期 YYYY-MM-DD

阶段 前期调研

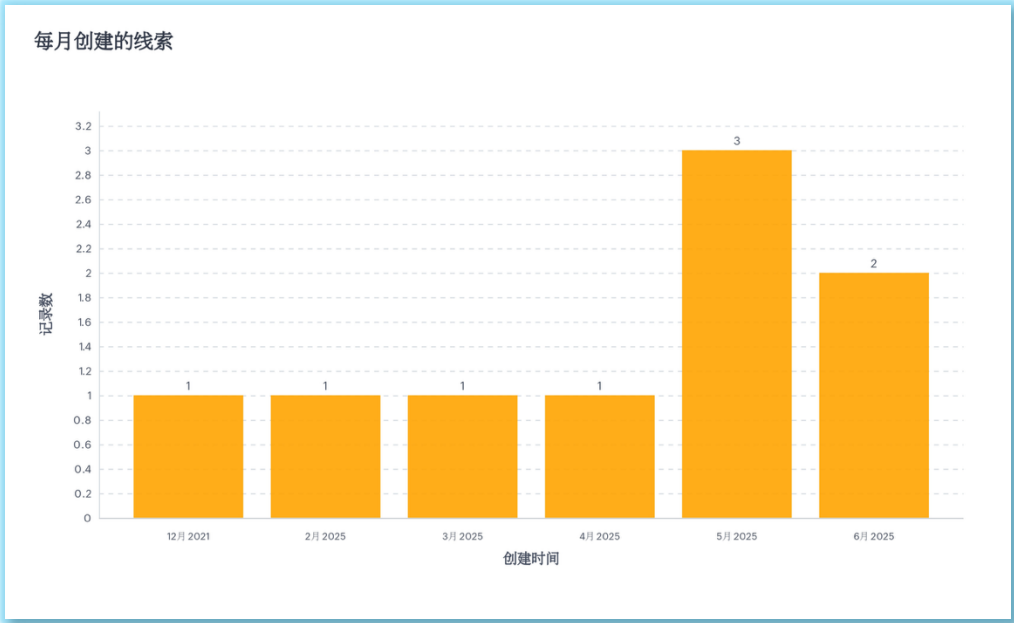
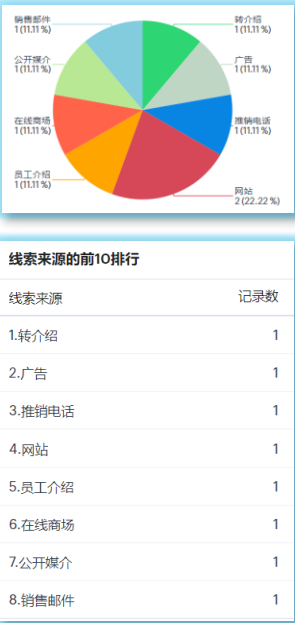
转换 取消



全渠道营销：营销活动分析与线索及跟进分析

活动分析

线索分析

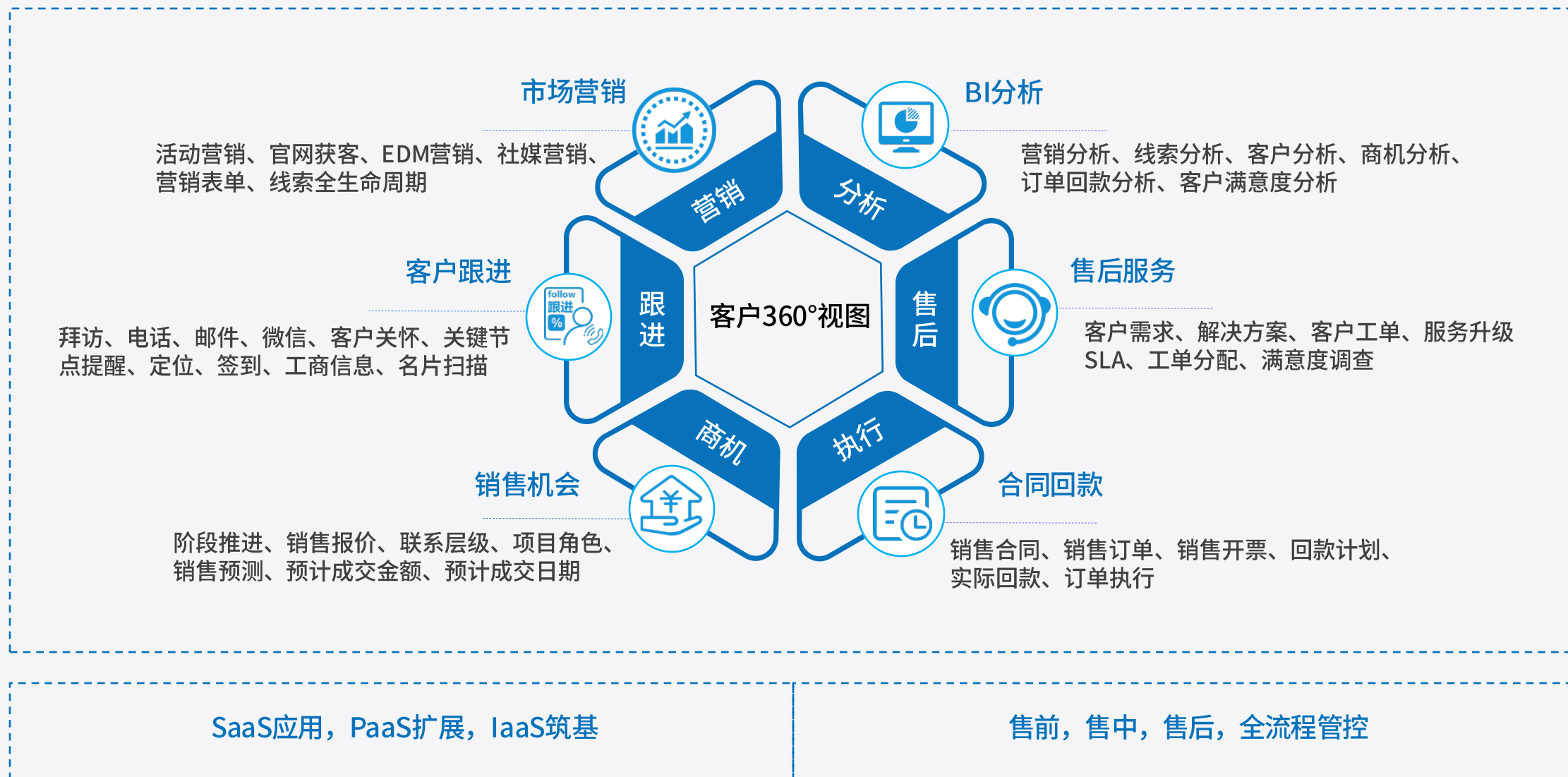




Zoho CRM 人力资源行业业务解决方案

Lead-To-Cash





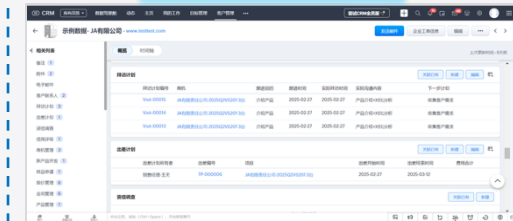


Zoho CRM

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



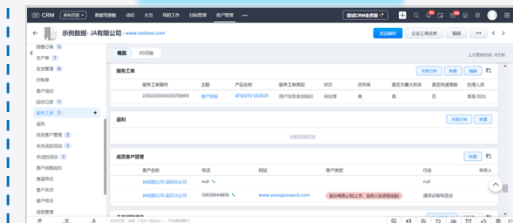
信用账期



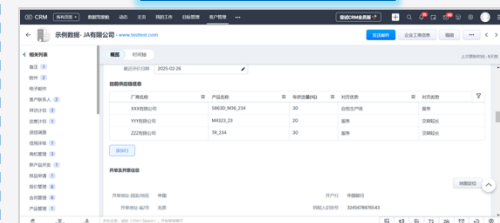
报价邮件



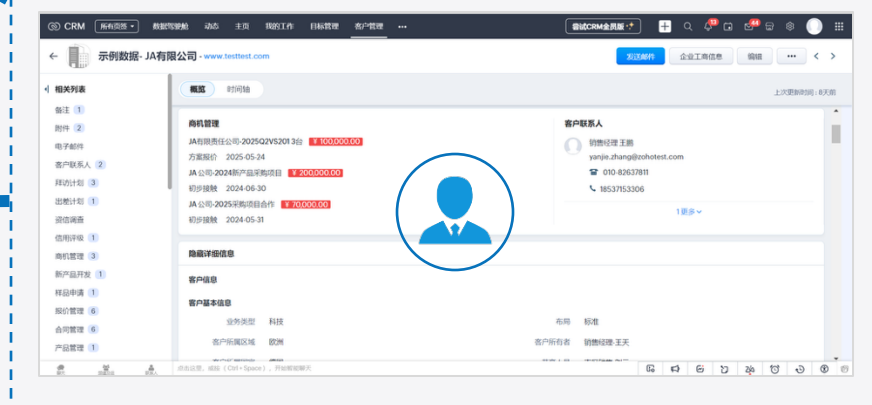
服务工单



竞争分析



销售订单





Zoho
CRM

客户管理：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

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 XXXXX 有限公司 - www. XXX .com

10 积分

企业工商信息

编辑

相关列表

概览 时间轴

客户信息

客户名称 广东 XXX 有限公司

客户编号 202123447742

注册资本 520000万人民币

法人 杨 **

统一社会信用代码 914 XXX 27946

电话 07 XXX 199

客户分类/客户状态 终端客户

员工数 1000

年收入 CN¥ 100,000,000.00

客户属性 意向客户

客户来源 400电话

客户拜访

现场签到

地图定位

聊天

频道及组

联系人

这是您的智能聊天(Ctrl + Space)

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

客户所有者 华东-李燕

2021-07-01 10:00-10:00

2021-08-01 10:00-10:00

天一 期二, 17

天一 期四, 29

户



- 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

CRM 所有页面 动态 数据驾驶舱 Salesinbox 我的工作 模块介绍 主页 营销预算 市场活动 商机管理

广东腾越建筑工程有限公司-2023Q4项目合作

CN¥ 800,000.000

添加标签

相关列表

备注 2

附件 1

阶段历史 10+

联系人职位 1

竞争对手 1

电子邮件 10+

阶段关键任务 2

客户拜访记录 1

客户拜访记录 2

出差申请 1

样品管理 1

报价管理 1

Zoho Projects 2

合同管理 3

销售订单 10+

项目实施 1

客户反馈 1

发货管理

概览 时间轴

上次更新时间: 17:32

开始 2021-07-29 关闭 2023-09-30

确认机会 初步沟通 需求确认 产品报价 赢单 跟单关闭

商机所有者 销售经理-王伟

管道 非招投标项目

阶段 初步沟通

预计成交日期 2023-09-30

业务对象 张天 at 示例数据-广东腾越建筑工程有限公司 yanjie.zhang@zohocorp.com 0757-26330199 13678909870

下一个活动 广东腾越建筑工程有限公司-2023Q4项目合作采购任务提醒 商务沟通会议

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



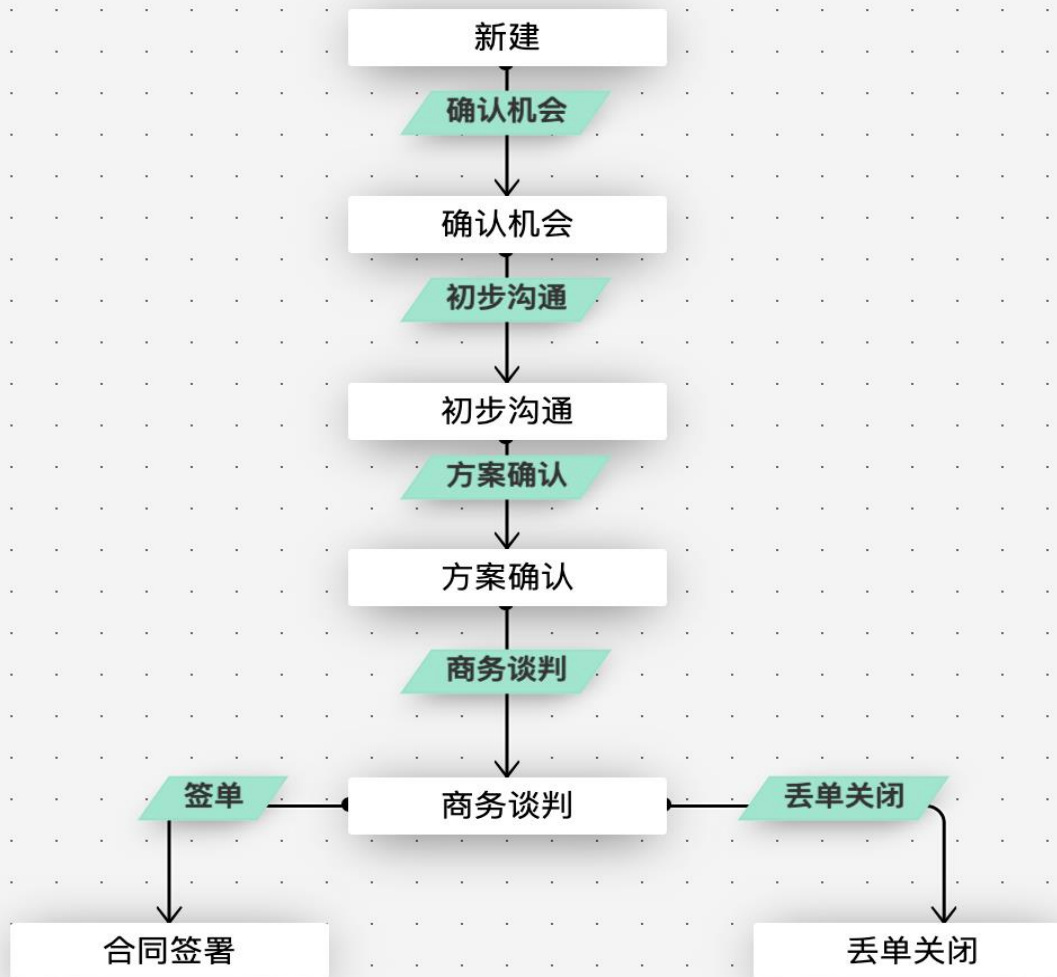
Zoho
CRM

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



信息和状态 迁移

需求确认

+描述

☐ 通用的迁移

之前 期间 之后

插入消息和字段:

选择向迁移所有者显示的内容 (如: 字段、关联项目、标签、小工具或消息等)。

① 备注和附件已移至: +添加 > 关联的项目。

*前期调研信息

标记为 必填

+ 添加

之前 期间 之后

邮件提醒 +

任务 +

会议 +

字段更新 +

创建记录 +

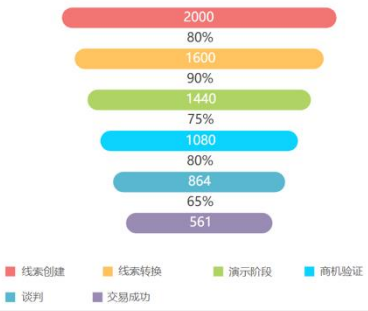
WEBHOOK +

自定义动作 +

标签 +

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



CRM 所有页签 动态 数据驾驶舱 SalesInbox 模块介绍 我的工作 主页 市场活动 线索管理 商机管理

所有商机管理

STAGEVIEW 布局 商机-项目型业务 管道 全部管道 排序按 --无-- 升序

确认机会 • 10%
CN¥ 2,007,367.668
• 37 商机管理

示例线索-北控... 有限...
销售经理-王伟
示例线索-北控... 有限公
司006
王薇薇
CN¥ 0.000
2023-10-31
2023-10-24 14:57

20230511测试
销售经理-王伟
20230511测试
测试
CN¥ 0.000
2023-05-31
2023-05-11 16:05

北京... 技术有限公司-2...
华东-李燕
北京... 技术有限公司
刘忻
CN¥ 800,000.000
2021-11-24
2022-07-15 09:52

初步沟通 • 20%
CN¥ 10,739,022.000
• 44 商机管理

测试
华东-李燕
示例线索-北控... 有限公
司006
2023-11-24
2023-11-24 11:28

卓豪中国-
公海
卓豪中国
高
CN¥ 0.000
2023-06-30
2023-09-12 11:10

卓豪中国-蓝图
销售经理-王伟
卓豪中国
高
CN¥ 0.000
2023-06-30
2023-05-09 16:46

需求确认 • 30%
CN¥ 8,978,000.000
• 30 商机管理

北京... 技术有限公司-2...
华东-李燕
北京... 技术有限公司
刘忻
CN¥ 800,000.000
2021-11-24
2022-07-15 09:51

北京... 技术有限公司-2...
华东-李燕
北京... 技术有限公司
刘忻
CN¥ 800,000.000
2021-11-24

方案输出 • 60%
CN¥ 18,611,001.000
• 30 商机管理

项目测试-23
销售经理-王伟
... 有限公司
2022-06-22
2022-06-22 16:02

项目测试-24
销售经理-王伟
... 有限公司
2022-06-22
2022-06-22 15:51

test-13
销售经理-王伟
... 有限公司
2022-06-22
2022-06-22 15:43

... 有限公司业务...
销售经理-王伟
... 有限公司
2022-06-22

产品报价 • 60%
CN¥ 1,000,000.000
• 1 商机

电梯销售
客户成功
河南...
CN¥ 1,000,000.000
2021-10-30
2021-10-13 15:26

招投标 • 80%
CN¥ 6,650,200.000
• 20 商机管理

业务机会
销售经理-王伟
易德
2022-06-23
2022-06-23 11:01

北控... 有限公司
华东-李燕
北控... 有限公司
北控... 有限公司
CN¥ 200,000.000
2022-04-27
2021-11-15 15:30

测试测试
华东-李燕
甘肃... 工程有限公
11
2021-09-03
2021-09-03 11:41

B产品采购

聊天 提醒及组 联系人

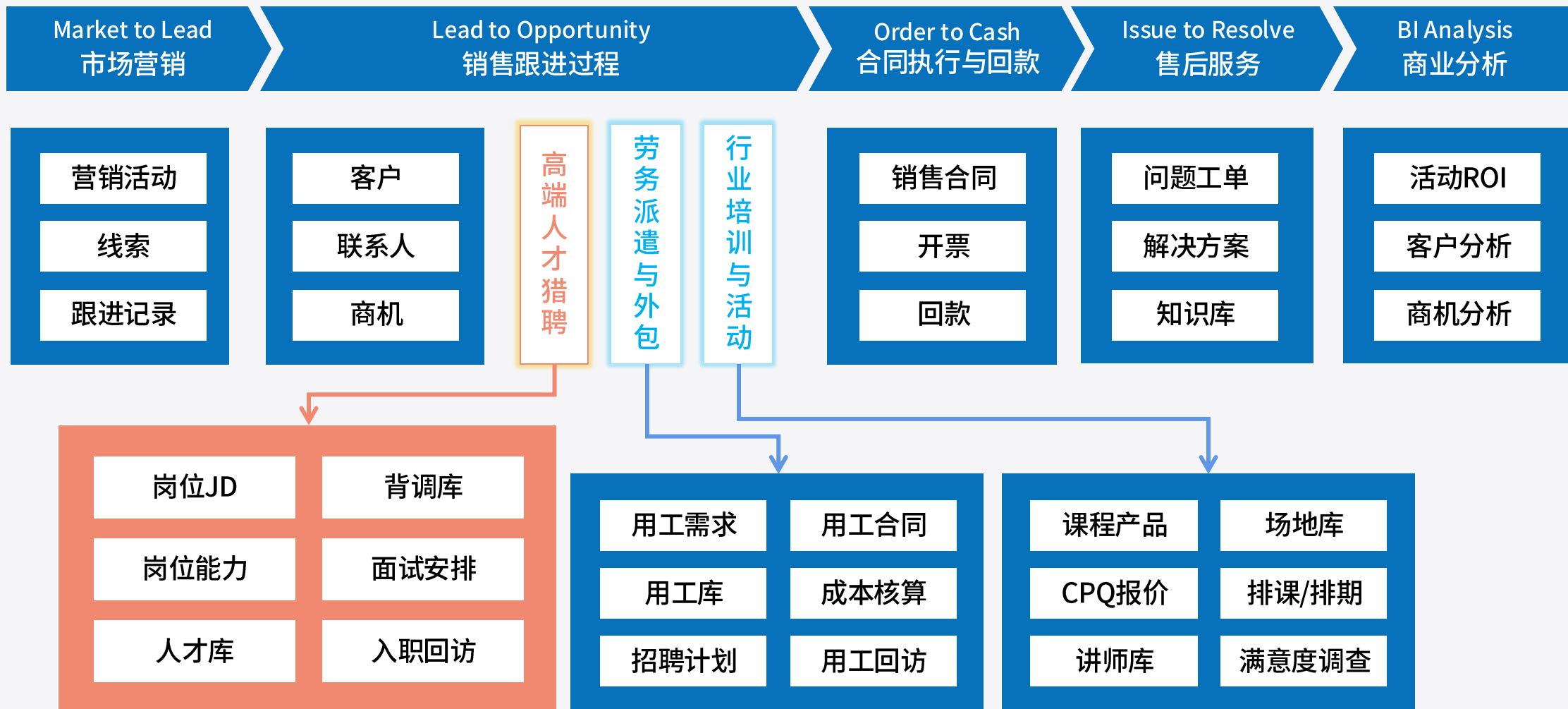
点击这里，或按 (Ctrl+Space)，开始智能聊天

23



Zoho CRM

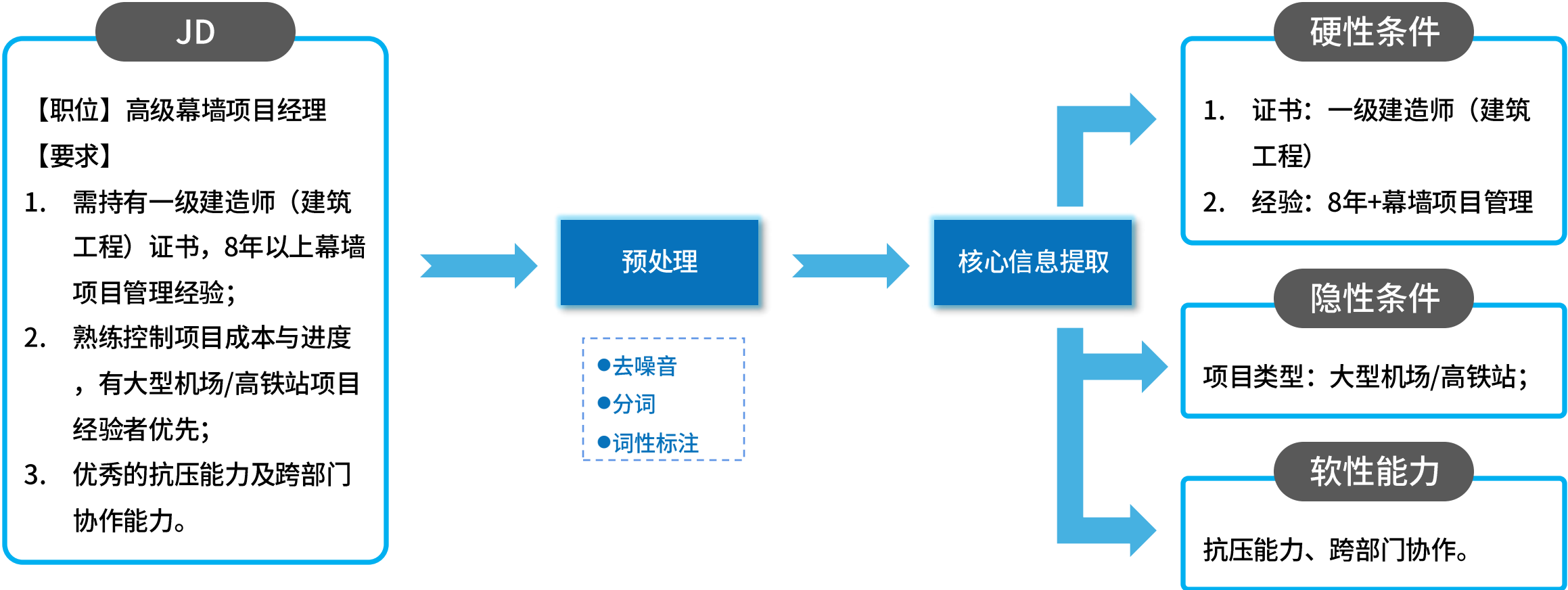
Zoho CRM人力资源行业三大核心板块方案规划





Zoho CRM 人力资源行业业务需求分析-高端人才猎聘







人才库

CRM 所有页面 数据驾驶舱 动态 主页 我的工作 目标管理 人才库

人才库概览 显示

所有人才库

全部记录 17

100 记录/页 1-17

过滤人才库通过

搜索

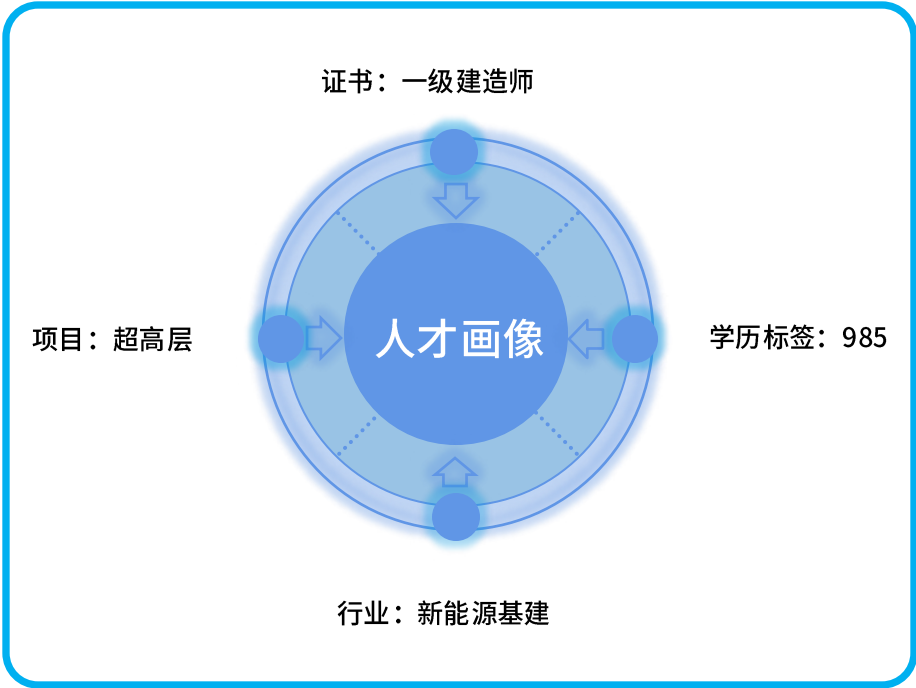
系统定义的过滤器

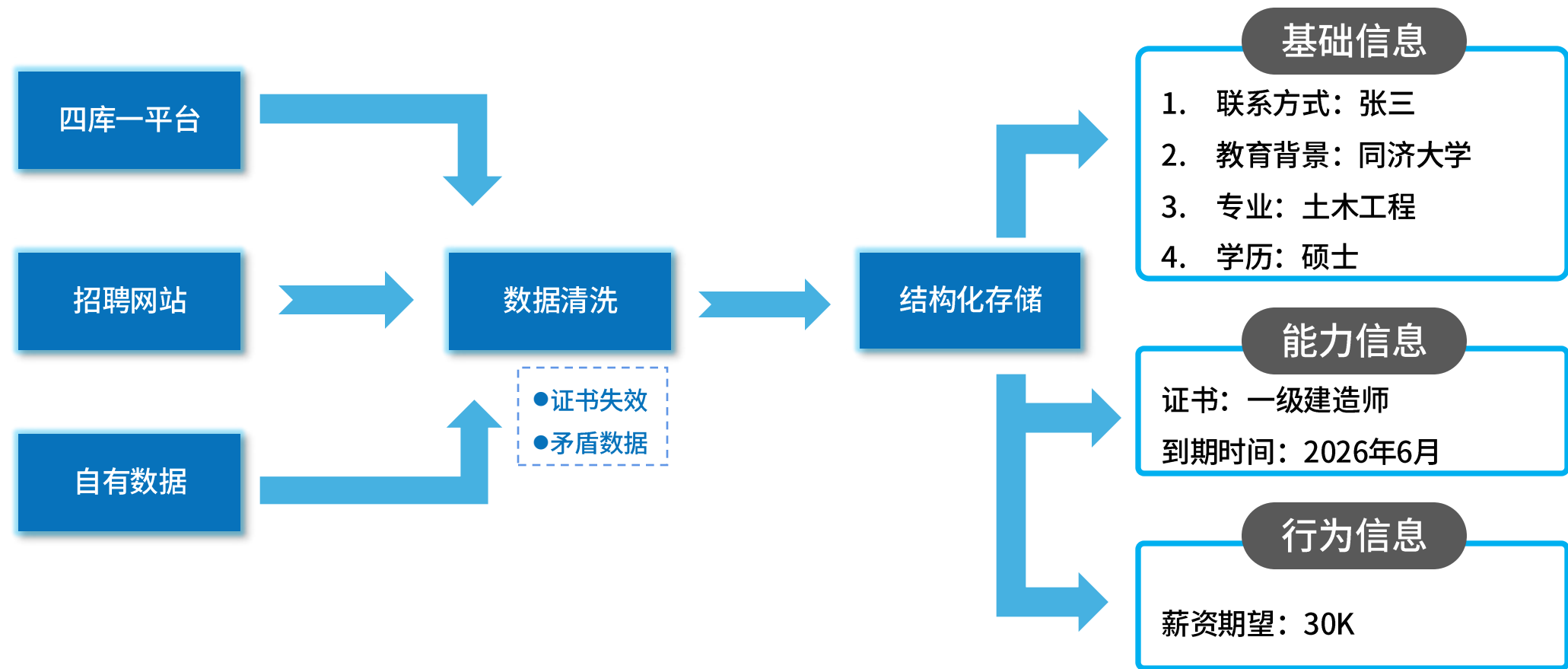
- 受影响的记录
- 未受影响的记录
- 记录操作
- 相关的操作记录
- 已锁定
- 节奏协调器

按字段过滤

- 主题
- 修改时间
- 修改者
- 创建时间
- 创建者

报价所有者	审批状态	主题	报价阶段	商机名称	客户名称	联系/
销售经理.王天	审批通过	JA有限公司.产品报价V3	已确认	JA有限责任公司.2025Q2VS201 3台	示例数据-JA有限公司	李洁
销售经理.王天	审批通过	JA公司.产品报价V2	草稿	JA有限责任公司.2025Q2VS201 3台	示例数据-JA有限公司	李洁
销售经理.王天	审批通过	test报价	草稿	z卓豪中国技术有限公司	z卓豪中国技术有限公司	
销售经理.王天	审批通过	12121	草稿	二次购买光伏逆变器	上海昶塔半导体有限公司	
销售经理.王天	审批通过	二次报价	草稿	xxx客户商机	TT有限责任公司	
销售经理.王天	审批通过	test	草稿	xxx客户商机	TT有限责任公司	
销售经理.王天	审批通过	演示报价3	草稿	某某商机	上海蔚来汽车有限公司	
销售经理.王天	审批通过	演示报价2	草稿	某某商机	上海蔚来汽车有限公司	
销售经理.王天	审批通过	演示报价1	草稿	某某商机	上海蔚来汽车有限公司	
销售经理.王天	审批通过	某某报价	草稿	某某商机	上海蔚来汽车有限公司	







岗位需求评估

人才匹配

候选人背调

面试安排与谈薪

入职稳定性追踪

硬性条件

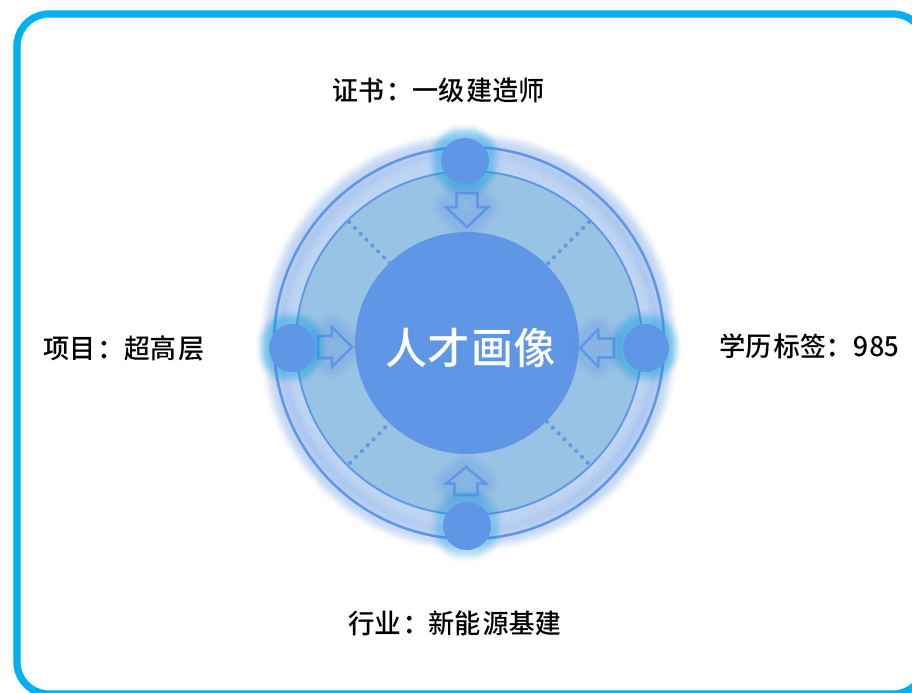
1. 证书：一级建造师（建筑工程）
2. 经验：8年+幕墙项目管理

隐性条件

项目类型：大型机场/高铁站；

软性能力

抗压能力、跨部门协作。





学历背调

- 国内学历：学信网、学校核实
- 国外学历：教育部留学服务中心
- 三方平台：自动生成认证报告

证书背调

- 四库一平台：建造师
- 企业认证：ISO颁发机构官网

项目背调

- 访谈：证明人、项目角色
- 寻访：社媒
- 业绩：住建部平台

CRM 所有页签 数据驾驶舱 动态 主页 我的工作 目标管理 背调信息 ... 尝试CRM全民版

背调信息概览 显示

所有背调信息 尝试CPQ 创建报价 操作

全部记录 17 100 记录/页 1 - 17

☐	报价所有者	审批状态	主题	报价阶段	商机名称	客户名称	联系
☐	销售经理-王天	审批通过	JA有限公司-产品报价V3	已确认	JA有限责任公司-2025Q2VS201 3台	示例数据- JA有限公司	李洁
☐	销售经理-王天	审批通过	JA公司-产品报价V2	草稿	JA有限责任公司-2025Q2VS201 3台	示例数据- JA有限公司	李洁
☐	销售经理-王天	审批通过	test报价	草稿	z卓豪中国技术有限公司	z卓豪中国技术有限公司	
☐	销售经理-王天	审批通过	12121	草稿	二次购买光伏逆变器	上海积塔半导体有限公司	
☐	销售经理-王天	审批通过	二次报价	草稿	xxx客户商机	TT有限责任公司	
☐	销售经理-王天	审批通过	test	草稿	xxx客户商机	TT有限责任公司	
☐	销售经理-王天	审批通过	演示报价3	草稿	某某商机	上海蔚来汽车有限公司	
☐	销售经理-王天	审批通过	演示报价2	草稿	某某商机	上海蔚来汽车有限公司	
☐	销售经理-王天	审批通过	演示报价1	草稿	某某商机	上海蔚来汽车有限公司	
☐	销售经理-王天	审批通过	某某报价	草稿	某某商机	上海蔚来汽车有限公司	

过滤背调信息通过 搜索

系统定义的过滤器

☐ 受影响的记录

☐ 未受影响的记录

☐ 记录操作

☐ 相关的操作记录

☐ 已锁定

☐ 节奏协调器

按字段过滤

☐ 主题

☐ 修改时间

☐ 修改者

☐ 创建时间

☐ 创建者

点这里，或按 (Ctrl + Space)，开始智能聊天

聊天 消息设置 联系人



面试安排

- 时间
- 形式：线上、线下
- 邮件通知：邮件模板

谈薪记录

- 过往薪酬
- 期望薪资

CRM 所有标签 数据驾驶舱 动态 主页 我的工作 目标管理 面试安排

省试CRM全员版

面试安排概览

所有面试安排

100 记录/页 1-17

过滤面试安排通过

系统定义的过滤器

按字段过滤

报价所有者	审批状态	主题	报价阶段	商机名称	客户名称	联系
销售经理-王天	审批通过	JA有限公司-产品报价V3	已确认	JA有限责任公司-2025Q2VS201 3台	示例数据- JA有限公司	李洁
销售经理-王天	审批通过	JA公司-产品报价V2	草稿	JA有限责任公司-2025Q2VS201 3台	示例数据- JA有限公司	李洁
销售经理-王天	审批通过	test报价	草稿	z卓豪中国技术有限公司	z卓豪中国技术有限公司	
销售经理-王天	审批通过	12121	草稿	二次购买光伏逆变器	上海积塔半导体有限公司	
销售经理-王天	审批通过	二次报价	草稿	xxx客户商机	TT有限责任公司	
销售经理-王天	审批通过	test	草稿	xxx客户商机	TT有限责任公司	
销售经理-王天	审批通过	演示报价3	草稿	某某商机	上海蔚来汽车有限公司	
销售经理-王天	审批通过	演示报价2	草稿	某某商机	上海蔚来汽车有限公司	
销售经理-王天	审批通过	演示报价1	草稿	某某商机	上海蔚来汽车有限公司	
销售经理-王天	审批通过	某某报价	草稿	某某商机	上海蔚来汽车有限公司	

CRM 所有标签 数据驾驶舱 动态 主页 我的工作 目标管理 谈薪记录

省试CRM全员版

谈薪记录概览

所有谈薪记录

100 记录/页 1-17

过滤谈薪记录通过

系统定义的过滤器

按字段过滤

报价所有者	审批状态	主题	报价阶段	商机名称	客户名称	联系
销售经理-王天	审批通过	JA有限公司-产品报价V3	已确认	JA有限责任公司-2025Q2VS201 3台	示例数据- JA有限公司	李洁
销售经理-王天	审批通过	JA公司-产品报价V2	草稿	JA有限责任公司-2025Q2VS201 3台	示例数据- JA有限公司	李洁
销售经理-王天	审批通过	test报价	草稿	z卓豪中国技术有限公司	z卓豪中国技术有限公司	
销售经理-王天	审批通过	12121	草稿	二次购买光伏逆变器	上海积塔半导体有限公司	
销售经理-王天	审批通过	二次报价	草稿	xxx客户商机	TT有限责任公司	
销售经理-王天	审批通过	test	草稿	xxx客户商机	TT有限责任公司	
销售经理-王天	审批通过	演示报价3	草稿	某某商机	上海蔚来汽车有限公司	
销售经理-王天	审批通过	演示报价2	草稿	某某商机	上海蔚来汽车有限公司	
销售经理-王天	审批通过	演示报价1	草稿	某某商机	上海蔚来汽车有限公司	
销售经理-王天	审批通过	某某报价	草稿	某某商机	上海蔚来汽车有限公司	



入职回访计划

- 阶段：1、3、6、12
- 时间计划：当天提醒
- 回访事项
- 实际情况

CRM

所有页面

数据驾驶舱

动态

主页

我的工作

入职回访计划

...

尝试CRM全员版

+

🔍

🔔

📅

📧31

🔧

👤

☰

▶ 入职回访计划概览 显示

🔍 所有入职回访计划

尝试CPQ

⋮

创建报价

操作

全部记录17

100记录/页1-17<>

过滤入职回访计划通过

🔍 搜索

▼ 系统定义的过滤器

☐ 受影响的记录

☐ 未受影响的记录

☐ 记录操作

☐ 相关的操作记录

☐ 已锁定

☐ 节奏协调器

▼ 按字段过滤

☐ 主题

☐ 修改时间

☐ 修改者

☐ 创建时间

☐ 创建者

☐	报价所有者	审批状态	主题	报价阶段	商机名称	客户名称	联系人
☐	销售经理-王天	审批通过	JA有限公司-产品报价V3	已确认	JA有限责任公司-2025Q2VS2013台	示例数据- JA有限公司	李洁
☐	销售经理-王天	审批通过	JA公司-产品报价V2	草稿	JA有限责任公司-2025Q2VS2013台	示例数据- JA有限公司	李洁
☐	销售经理-王天	审批通过	test报价	草稿	z卓豪中国技术有限公司	z卓豪中国技术有限公司	
☐	销售经理-王天	审批通过	12121	草稿	二次购买光伏逆变器	上海积塔半导体有限公司	
☐	销售经理-王天	审批通过	二次报价	草稿	xxx客户商机	TT有限责任公司	
☐	销售经理-王天	审批通过	test	草稿	xxx客户商机	TT有限责任公司	
☐	销售经理-王天	审批通过	演示报价3	草稿	某某商机	上海蔚来汽车有限公司	
☐	销售经理-王天	审批通过	演示报价2	草稿	某某商机	上海蔚来汽车有限公司	
☐	销售经理-王天	审批通过	演示报价1	草稿	某某商机	上海蔚来汽车有限公司	
☐	销售经理-王天	审批通过	某某报价	草稿	某某商机	上海蔚来汽车有限公司	

聊天

消息提醒

联系人

点击这里，或按 (Ctrl + Space)，开始智能聊天

🔍

🔔

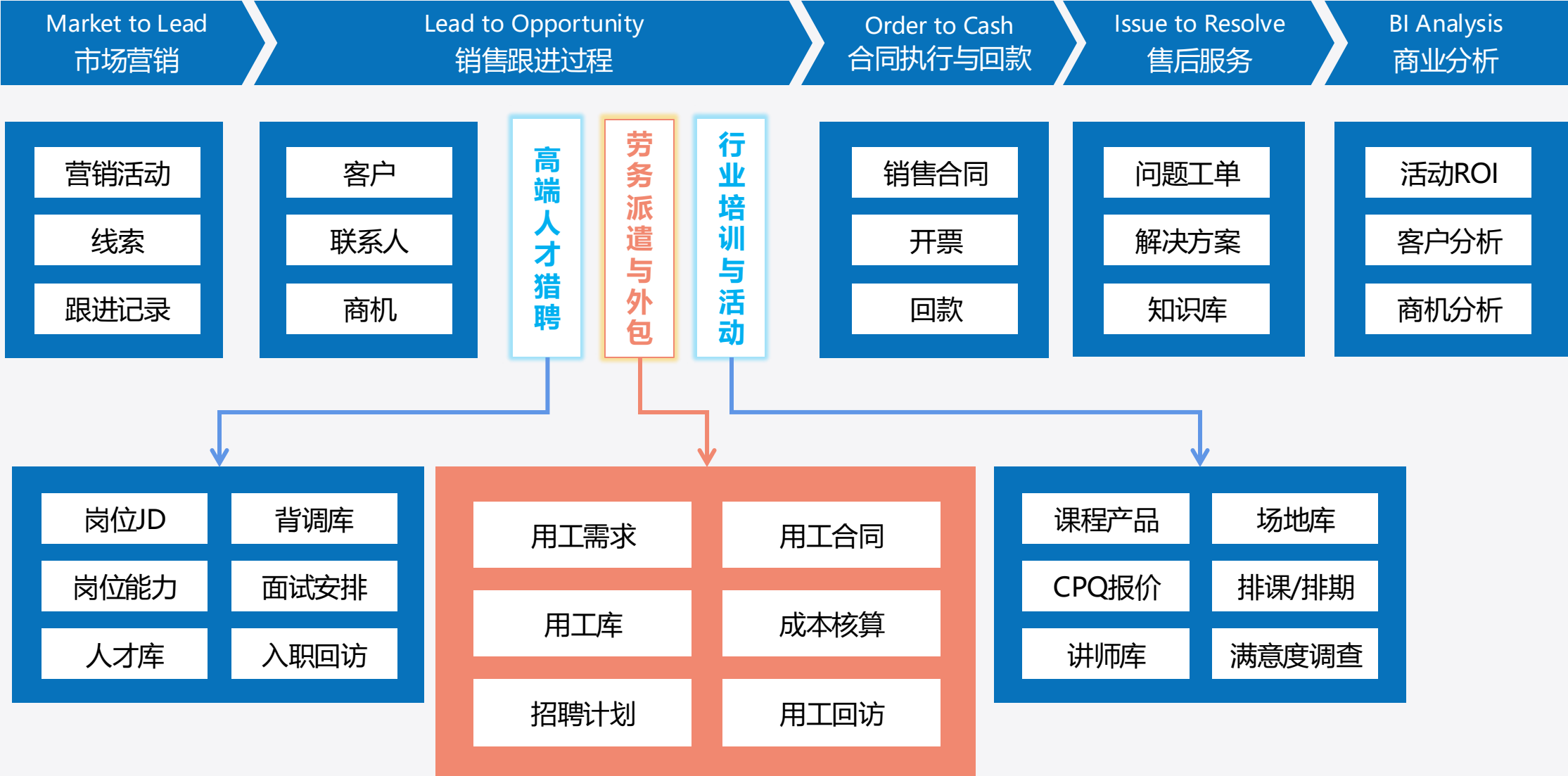
📅

📧

🔧

👤

☰





Zoho CRM 人力资源行业业务需求分析-劳务派遣与外包





用工需求

【岗位】 客服专员（粤语夜班岗）

【需求人数】 100人（首批到岗30人，剩余70人分2批按月补充）

【工作地点】 深圳龙岗区（客户指定办公场地）

【合同类型】 劳务派遣（用工单位要求社保缴纳在深圳）



预处理

- 去噪音
- 分词

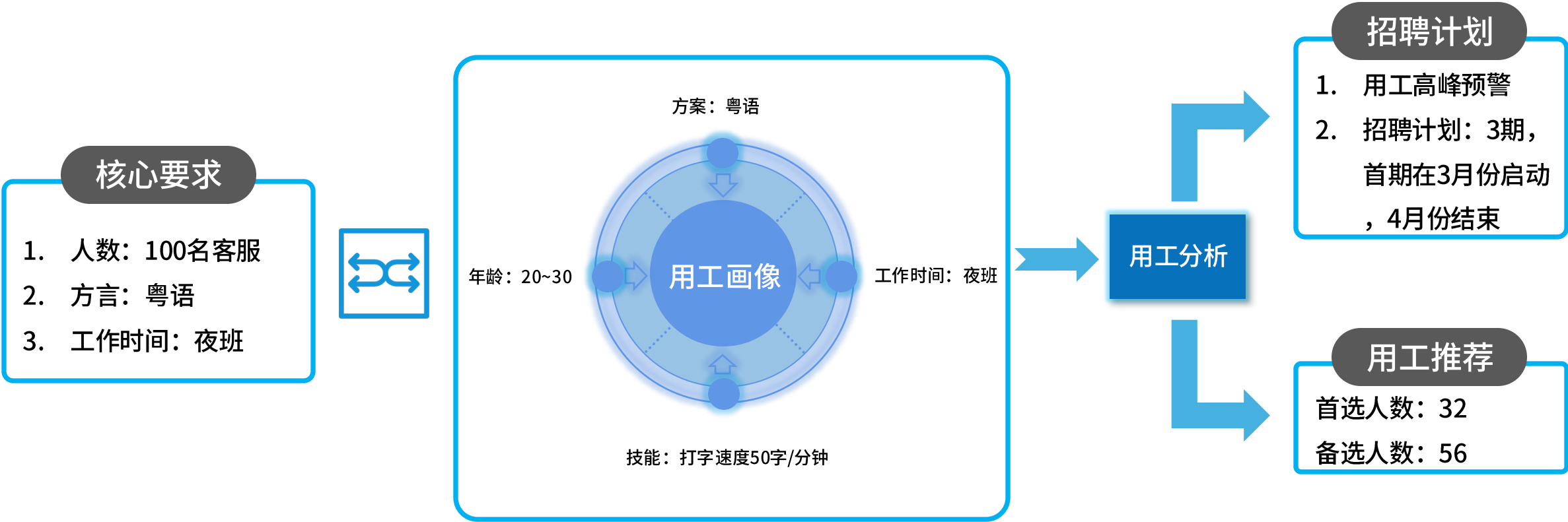


核心信息提取



核心要求

1. 人数：100名客服
2. 方言：粤语
3. 工作时间：夜班





合同管理

- 条款标准化：合同模板
- 派遣比例：预制省市政策，超出预警
- 电子签约：三方（对接e签宝/法大大）
- 到期管理：提前60天预警；到期反写用工库状态；

CRM 所有记录 数据驾驶舱 动态 主页 我的工作 目标管理 合同管理 ... 尝试CRM全员版

全部合同管理

全部记录 8

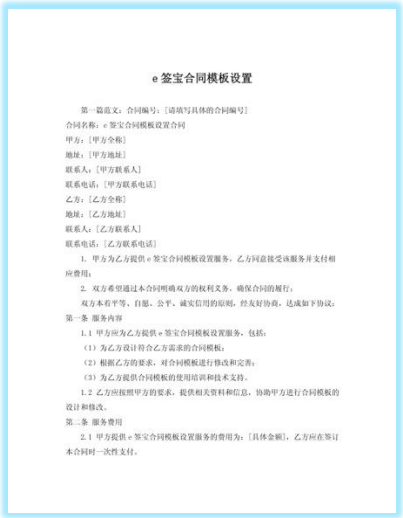
	合同所有者	合同编号	合同名称	客户	合同版本	合同类型	合同状态	
☐	销售经理-王天	ZM-20250305XDT-JA	JA 公司-2025采购合同03	示例数据- JA有限公司	正式版本	年度合同	生效	2025
☐	销售经理-王天	ZM-202505XDT-JA-xiao shou he tong	JA 公司-2025采购合同04	示例数据- JA有限公司	正式版本	年度合同	生效	2025
☐	销售经理-王天	ZM-20250205XDT-JA	JA 公司-2025采购合同02	示例数据- JA有限公司	正式版本	年度合同	生效	2025
☐	销售经理-王天	ZM-20250105XDT-JA	JA 公司-2025采购合同	示例数据- JA有限公司	正式版本	年度合同	生效	2025
☐	南区销售-刘云	X-SSN0545	X-SS334	绿源电动车（山东）有限公司	正式版本	年度合同	生效	2025
☐	南区销售-刘云	X-SSN001	X-SSN001	绿源电动车（山东）有限公司	正式版本	年度合同	生效	2022
☐	销售经理-王天	ZM-20250123XDT-JA	JA 公司-2025采购合同	示例数据- JA有限公司	非正式版本	年度合同	生效	2025
☐	销售经理-王天	ZM-20210103XDT-JA	JA 公司-2025采购合同02	示例数据- JA有限公司	正式版本	年度合同	生效	2025

三方集成

- 模板选择：合同模板
- 签约：线上签约，提效
- 回传：签约完成合同回传

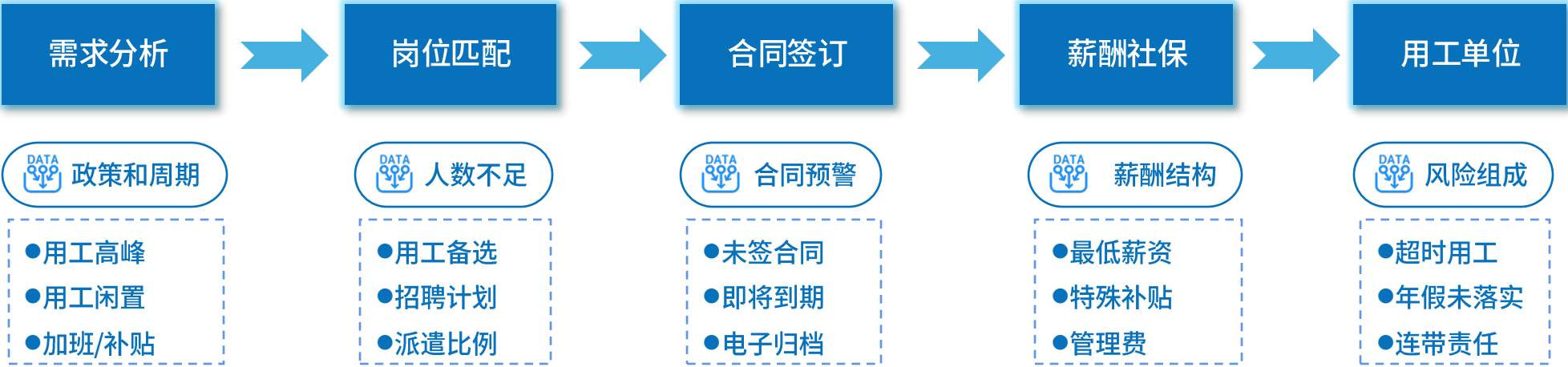
用工模板
人员信息

文件回传



线上签约
签署完成

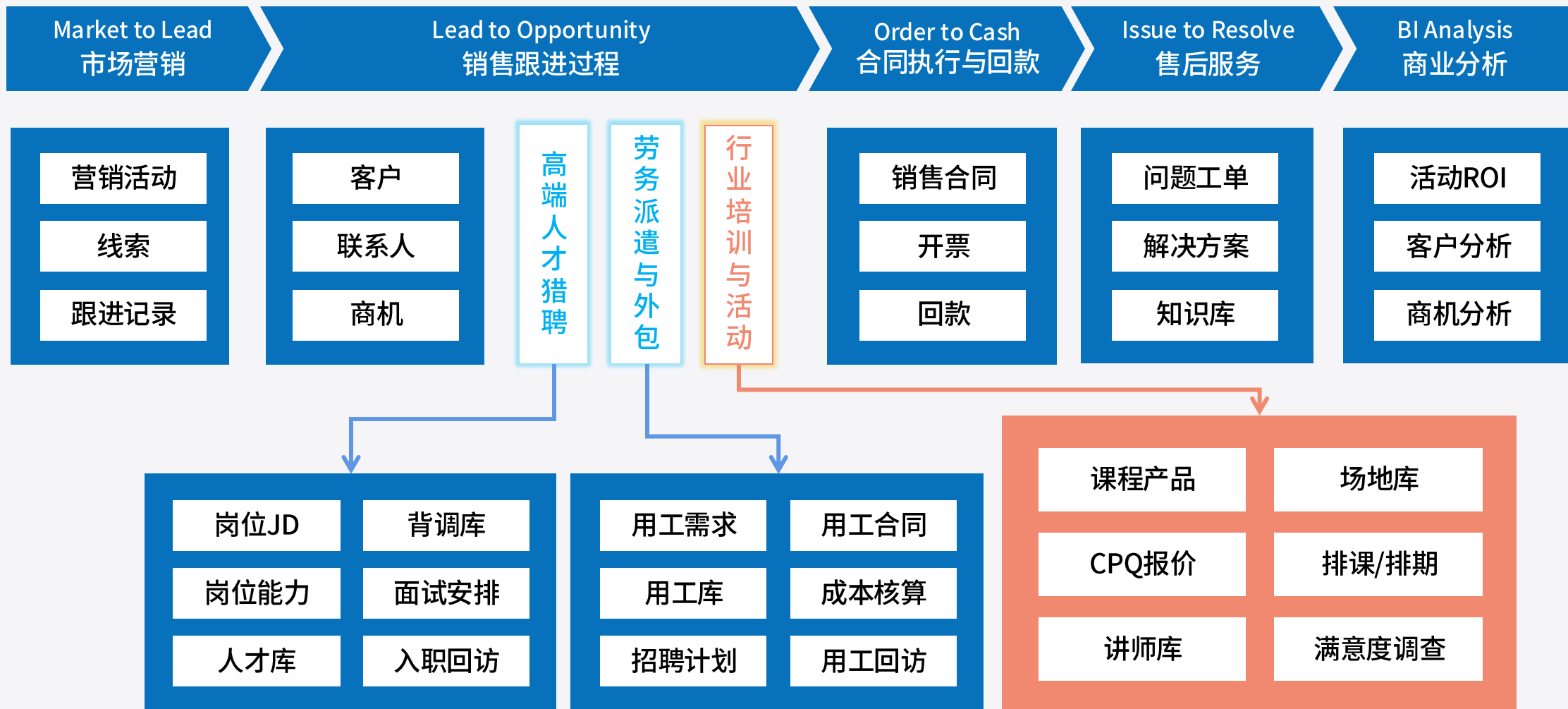


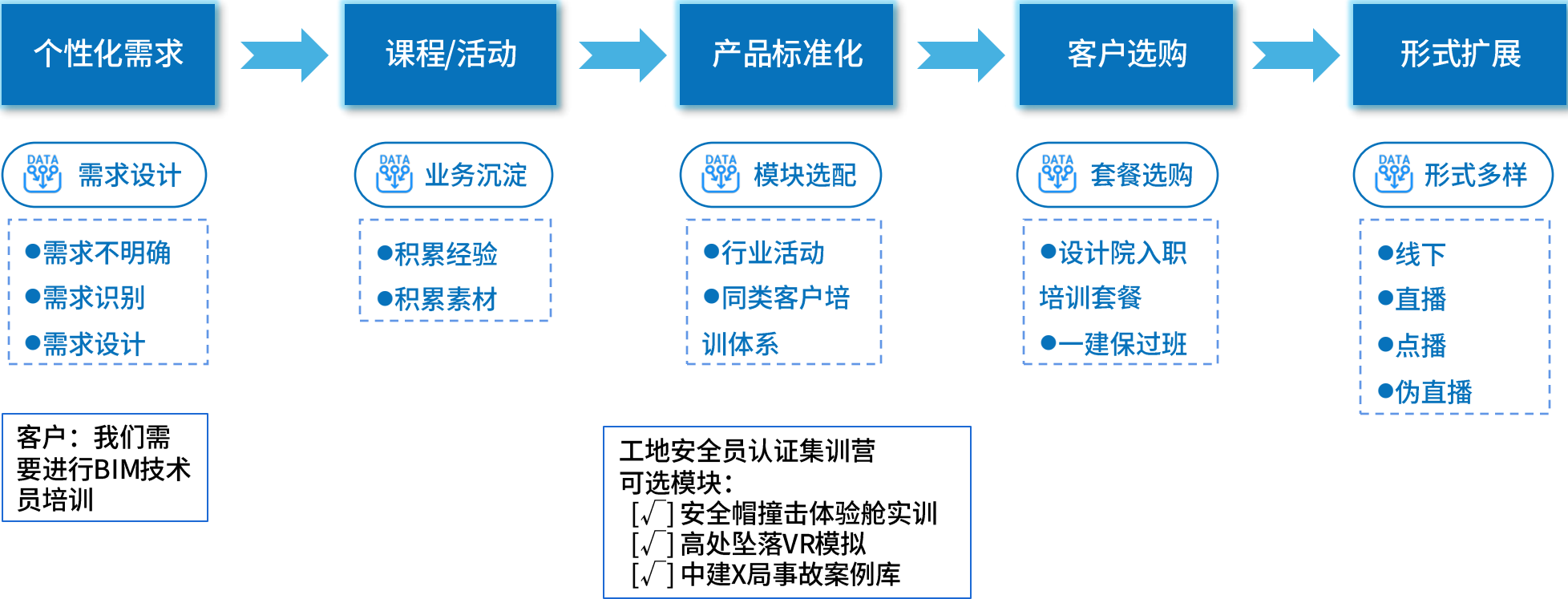




Zoho
CRM

Zoho CRM人力资源行业三大核心板块方案规划







选配报价

根据客户需求，进行课程套餐的选配报价策略，调用相应模板直接发送给客户。

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 报价管理

← 示例数据-广东 X X X 有限公司-2023Q4项目报价V1 编辑

相关列表

备注

附件

合同列表 1

销售订单 1

电子邮件

未关闭的活动

关闭的活动

链接

添加链接

概览 时间轴

上次更新时间

报价信息

主题 示例数据-广东 X X X 有限公司-2023Q4项目报价V1

商机名称 示例数据-广东 X X X 有限公司-2023Q4采购项目

客户名称 示例数据-广东 X X X 有限公司

联系人名称 李新-采购专员

报价日期 2023-09-12

有效期至 2023-07-19

创建者 销售经理-王伟 星期二, 12 九月 2023 11:24 上午

货币

报价所有者 销售经理-王伟

销售经理 A作战单元销售经理-刘丽

报价编号 186933000000882192

审批状态 审批通过

已报价货品

序号	产品名称	产品线	产品分
1	NCL61000MNNWG	LED Driver	NCL
2	NCL41000MNNWG	LED Driver	NCL
3	NCL31000MNSTWG	LED Driver	NCL

报价管理

插入HTML代码/纯文本

空白

黑白

平线

精简

简单的

标准

企业

专业

时尚

现代

远古



课程/活动管理

- 计划时间：开始时间、结束时间
- 成本费用：投入
- 预计收入：产出

过程管理

- 签到：扫码
- 满意度调查：邮件自动归集

统计分析

- ROI：投入产出比
- 利润：利润
- 满意度：课程评分

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 客户管理 ...

ESTF2024上海国际储能技术装备及应用博览会光伏展会

2024-04-01 - 2024-04-03

相关列表

备注

附件

线索管理

客户联系人

商机管理

未关闭的活动

关闭的活动

联系人

添加相关列表

链接

添加链接

概览 时间轴

隐藏详细信息

营销活动信息

营销活动名称	ESTF2024上海国际储能技术装备及应用博览会光伏展会	营销活动所有者	销售经理-王伟
类型	交易会	举办方	启扬展览服务（上海）有限公司
状态	计划中	参展企业数	500
开始日期	2024-04-01	预计参观观众	30,000
结束日期	2024-04-03	预算成本	¥ 50,000.00
展示面积	30,000m2	发出数量	400
涉及产品	储能技术及材料； 储能设备及组件； 储能系统/EPC工程； 电源与测试； 超级电容器； 电池原材料； 环保与回收	期望成功率(%)	50
修改者	销售经理-王伟 Mon, 11 Sep 2023 02:45 下午	预期收益	¥ 800,000.00
布局	Standard	实际成本	¥ 56,000.00
汇率	—	创建者	销售经理-王伟 星期一, 11 九月 2023 02:39 下午
		货币	—

费用明细

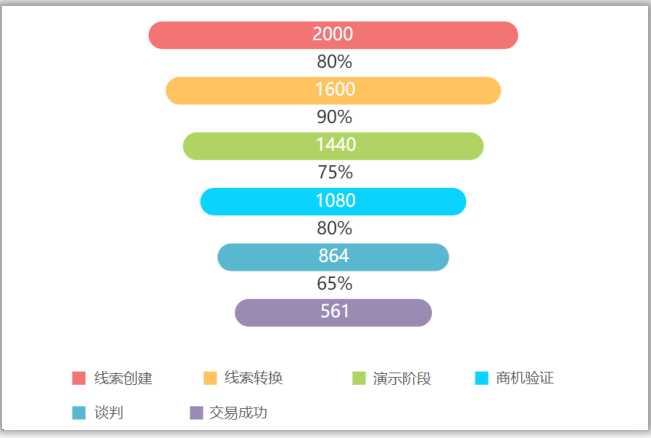
类别	金额(¥)	备注
----	-------	----



商机推进



- 需求及痛点
 - 预算
 - 时间
- 方案编制
 - 方案沟通
 - 方案汇报
- 报价模板
 - 邮件发送
 - 报价确认
- 条款设计
 - 验收标准
 - 风险条款清单
- 成交日期





Zoho CRM 人力资源行业业务解决方案

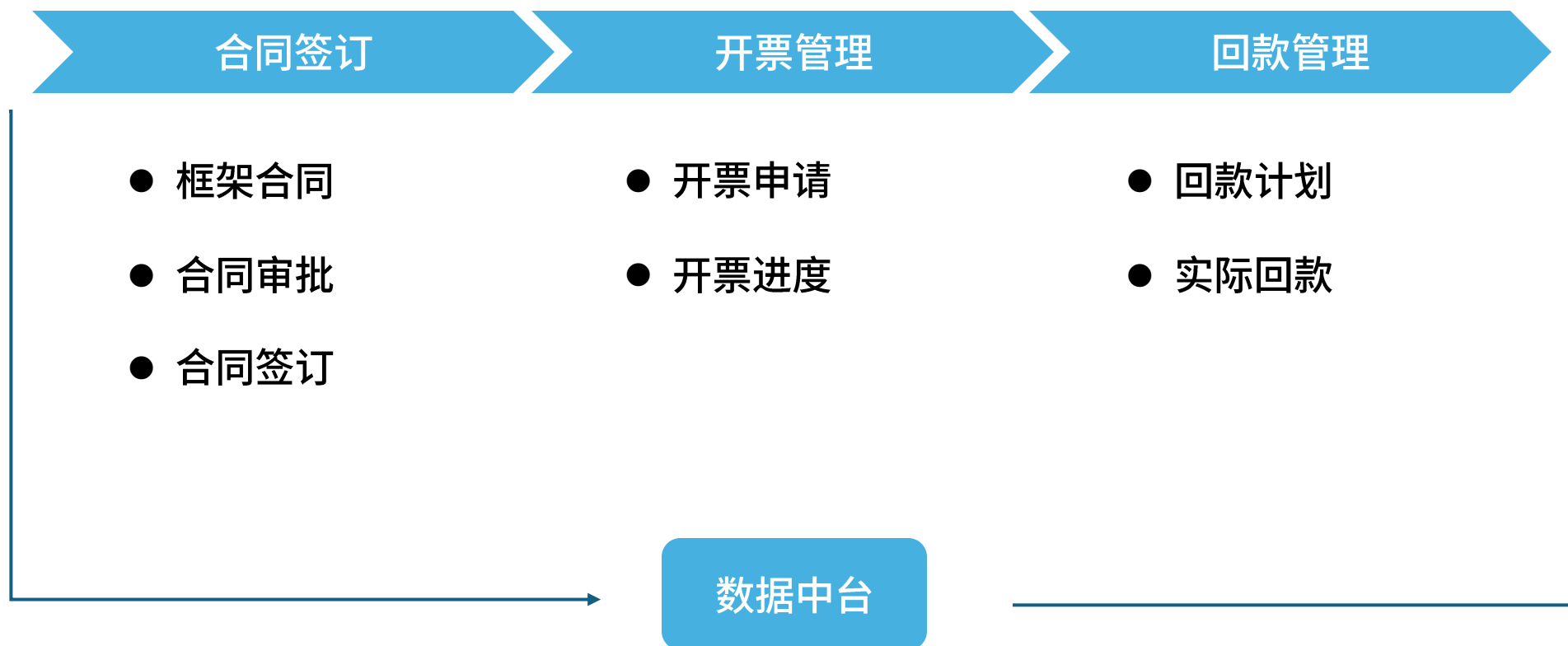
Lead-To-Cash





合同到回款闭环管理

打通合同、发票、回款全业务流程，让管理者随时掌握合同关键节点进度。





合同签订

支持一单一签、框架等多种类型合同，自定义审批流程、合同模板，在线合同归档。

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

处理进度

生产中



开票及回款

根据帐期设置回款计划和提醒任务，做好合同风险管控。

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

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

开票申请

分配

新建

编辑

...

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	CN¥100,000.000		广东 XXX 有限公司	专票	45 XXX 678

隐藏详情

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	CN¥ 81,566.000	2023-07-12		
销售经理-王伟	HK56	二期	CN¥ 81,566.000	2022-04-30		
销售经理-王伟	HK55	一期	CN¥100,000.000	2022-04-24		

商机 示例数据-广东 XXX 有限公司-2023Q4采购项目

合同截止日期 2024-09-16

付款方式 银行转账

付款模式 账期

处理进度 生产中

合同版本 正式版本

合同类型 一单一签

签订日期 2023-09-16



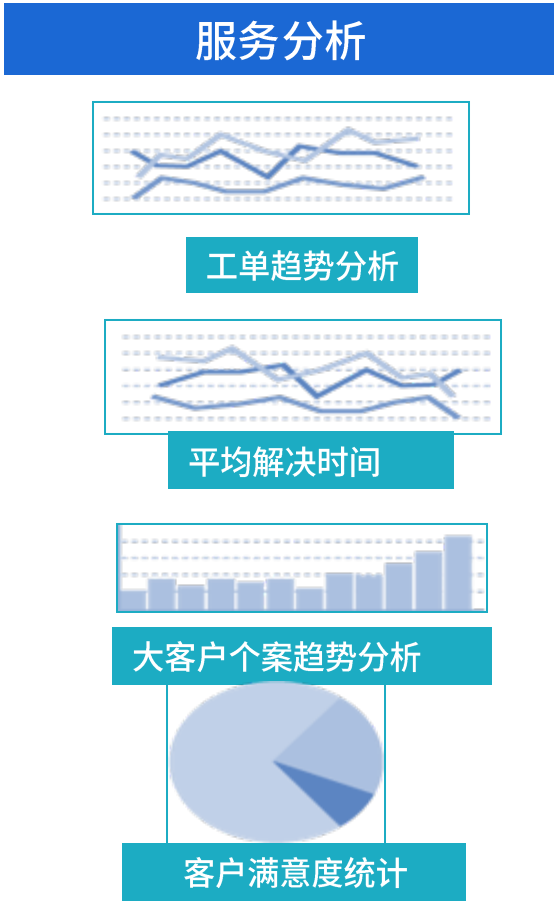
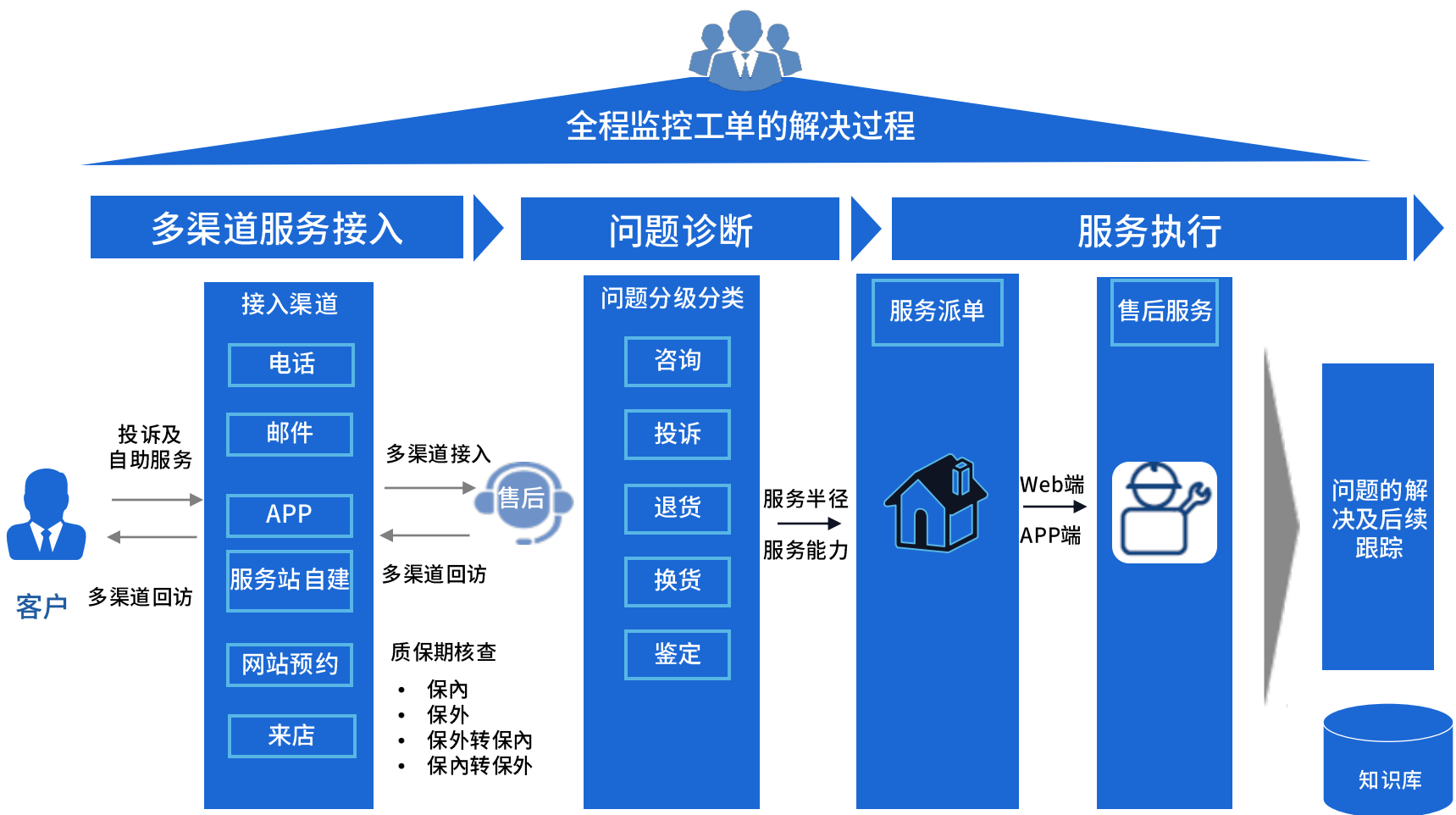
Zoho CRM 人力资源行业业务解决方案

Lead-To-Cash





服务支持-服务全流程-多渠道接入、派单、服务





服务支持-工单管理&SLA服务升级

记录客户问题反馈信息，设置SLA升级协议，快速完成售后问题处理。

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

XXX

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

XXX

主题

PV板质量问题

客户名称

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

商机名称

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

是否为重大投诉

否

是否快速理赔

否

处理人员

销售经理-王伟



服务支持-新商机挖掘

在服务过程中，客户会提出新的需求，服务人员可以进行新商机的拓展。并可以从客户攻坚阶段向后跟进，分析来源。

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	预期收益	¥
联系人名称		营销活动源	
金额	¥	项目背景	
阶段	需求确认	资料图纸	选择文件
预计成交日期	2025-06-30	竞争对手	
布局	商机-制造类	预测类别	● 有一点把握成交
前期调研信息			
合同			

项目协作信息

共享人员

--无--

跟单

客服-刘也

聊天

群组及组

联系人

点击这里，或按（Ctrl + Space），开始智能聊天

人力资源行业拓展规划



数据驱动决策



信息安全合规



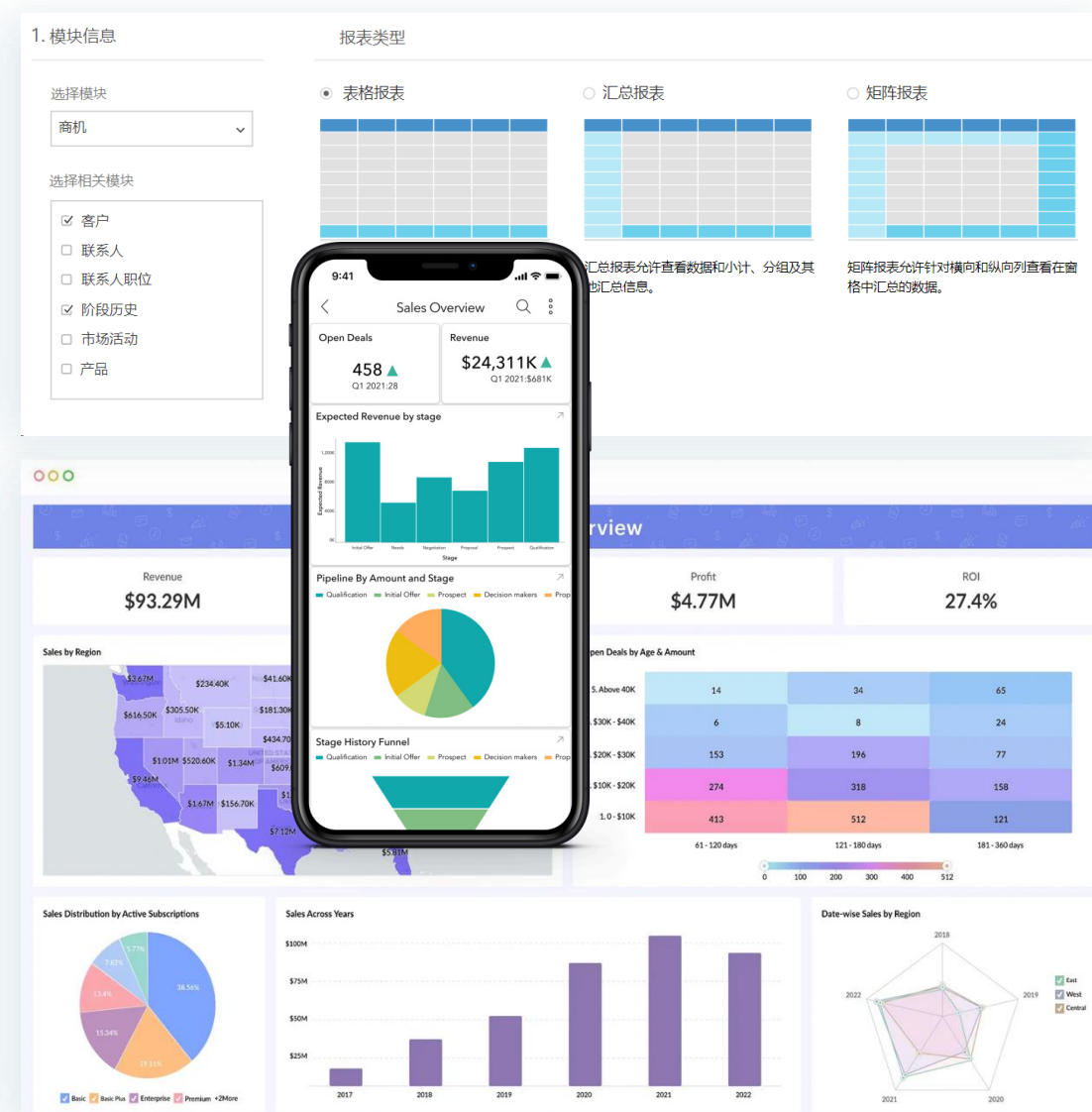
国际化业务



数据驱动决策-从大数据到业务决策

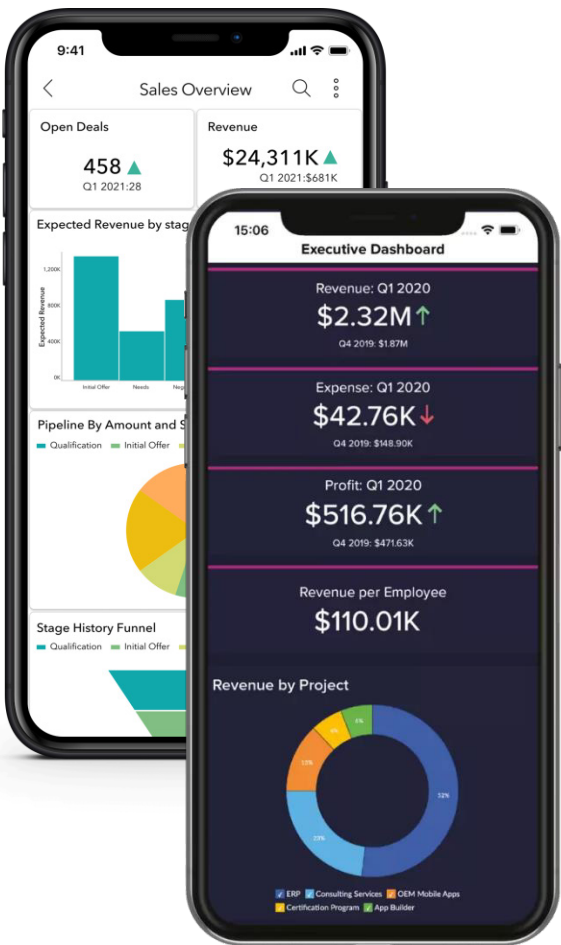
Zoho CRM提供了多种数据分析功能，主要包括以下类型：

- 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。





数据驱动决策-多维板块分析



统一的数据看板，实现数据可视化洞察



业务

财务

人才

服务

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

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

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

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



数据驱动决策-多维度数据看板，建立企业级数据驾驶舱

本年回款金额

CN¥ 3,240,000.00 ▼ 99.7%

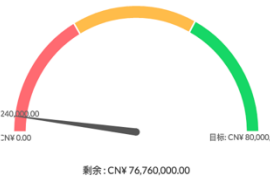
去年: CN¥ 1,021,440,911.00

本年新签客户数

40 ▼ 56.5%

去年: 92

年度目标完成情况



年度客户开发量完成情况



3年业绩对比

业绩对比



Powered by Analytics

区域目标完成情况



图表

KPI

比较

异常检测器

目标表

漏斗

同类群组

象限



从图库中提取

多维分析

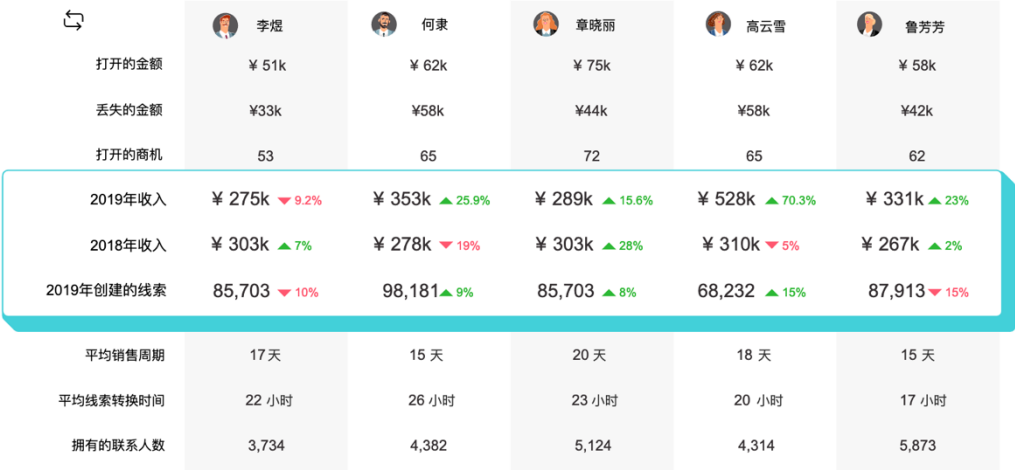
活动KPI

59 所有用户

重新排序 + 添加组件

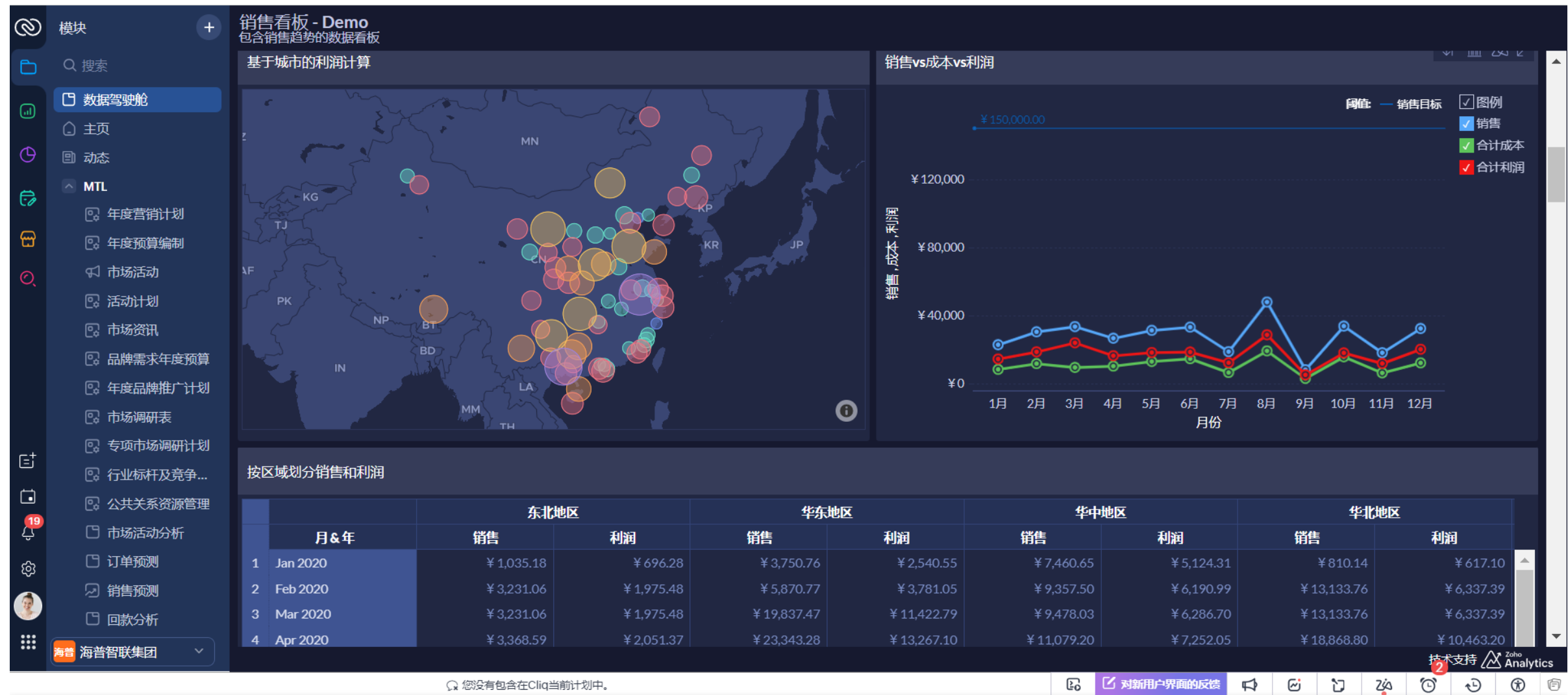


销售业绩监控





数据驱动决策：BI数字大屏





系统集成，打破数据孤岛，提升决策效率



人力资源行业拓展规划



数据驱动决策



信息安全合规



国际化业务



信息安全合规-满足金融/政府客户数据安全性与合规保障要求



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

人力资源行业拓展规划



数据驱动决策



信息安全合规



国际化业务



国际化业务-国际化基因，助力企业拓展国际业务

- **多语言**
支持28种语言，个性化您的系统显示
- **多币种**
多货币交易，帮助您轻松处理全球市场的业务交易
- **多时区**
支持全球时区，打造个性化用户体验





国际化业务-16个数据中心，保障数据安全

- 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服务客户





Zoho CRM获得奖项与认可

 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

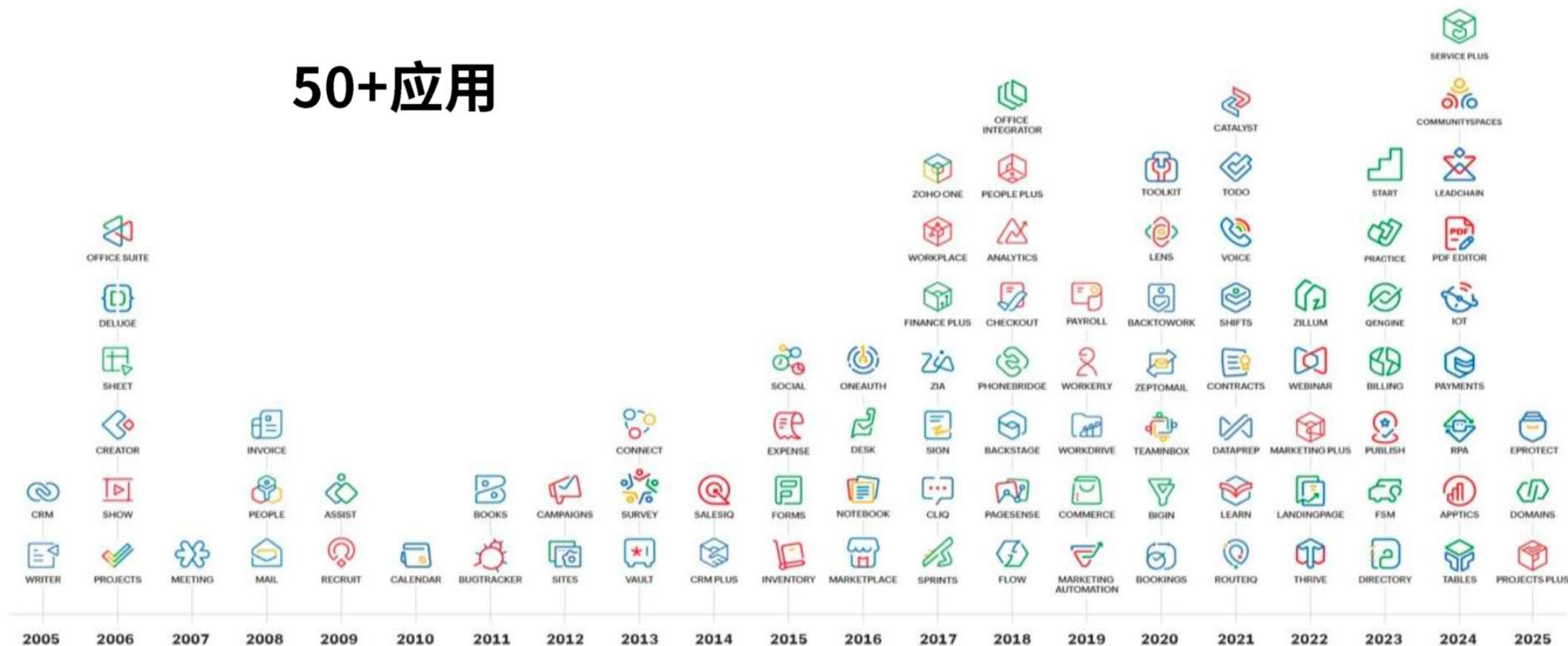
其他CRM奖项

 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
---	--	--	--	--



项目执行-Zoho One生态

50+应用



Part 03

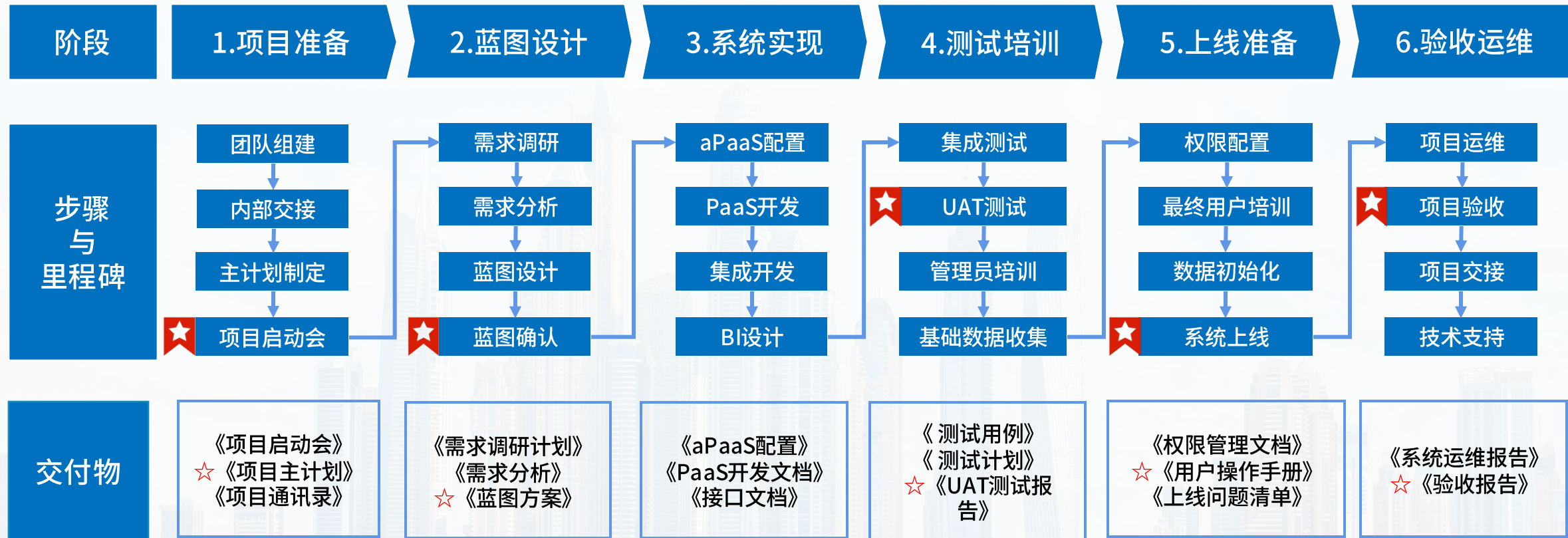
Zoho CRM实施服务保障



Zoho CRM 实施方法论

里程碑事件 

关键文档 





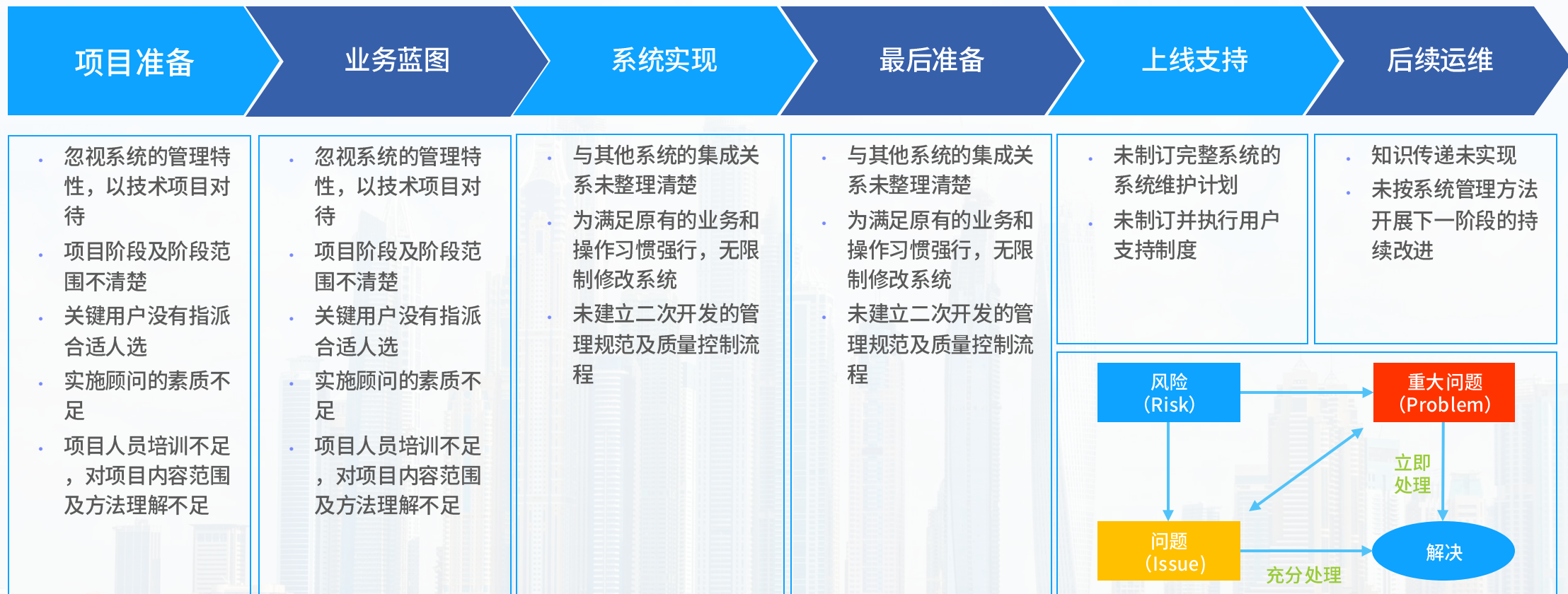
Zoho CRM 知识转移

在项目实施过程中，通过各种方式组织培训和交流，达到有效的知识传递，关键用户和内部IT积极参与项目，在实践中帮助客户锻炼出一支有战斗力的实施和运维团队。





Zoho CRM 风险管控



Thanks!

软件源自匠心，IT改变世界。

用科技让工作与生活更轻松美好。