



Zoho CRM 医药药品行业解决方案

CRM SYSTEM SOLUTION FOR PHAMACEUTICAL INDUSTRY

www.zoho.com.cn/crm





目录



行业概述

INDUSTRY SUMMARY

01



系统解决方案

Zoho CRM SOLUTION

02



成功案例

CASE STUDY

03



实施服务与保障

CUSTOMER SUCCESS

04





01.医药药品行业概述

INDUSTRY SUMMARY

中国经济高速发展，人口老龄化的趋势日趋明显，老百姓在医疗领域的消费投入越来越大。加上国家对医疗改革的政策扶持，以及庞大的人口基数，中国已经成为世界医疗健康增长潜力最大的市场。医药及医疗健康生产及流通企业在面临巨大商机的同时，也面临着激烈的行业竞争。

医药行业客户明确，产值大，重要客户被带走，企业将**损失巨大**

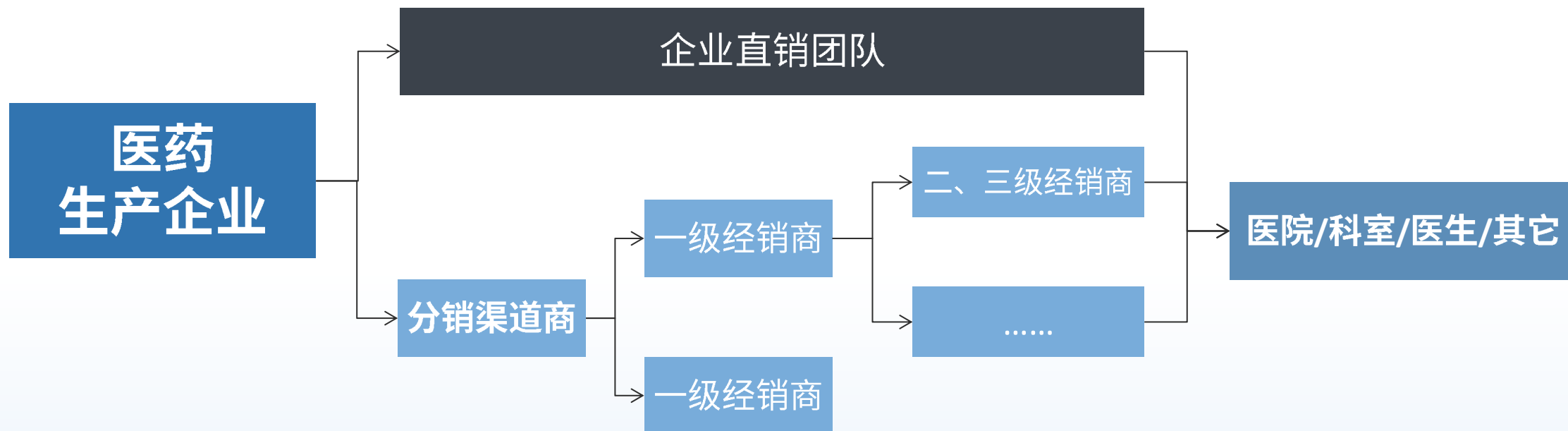
大量市场推广活动、学术活动、展会等比较分散，缺乏过程管控，且**效果难评估，业绩增长缓慢甚至停滞不前**

五大难题

大量销售项目过程难以控制、各阶段参与人多，项目报备、审批、跟踪、报价、方案等阶段，**不能有序推进，容易造成项目失控或丢单**

渠道管理体系复杂，渠道销售政策更新不及时，**造成销售信息不同步**
医院流向数据不清晰，流向金额无法统计，**无法识别目标医院客户价值**

售后产品问题咨询、产品投诉统计困难，**客户问题不能及时处理；**
销售人员信息与后端售后信息断裂，导致销售人员不能实时了解产品问题反馈维护情况，**影响客户关系维护**



- **直销模式**：完全依靠医药生产企业自己的营销队伍；
- **双重模式**：既有直销队伍，又有渠道商，双方基本不会冲突；
- **混合模式**：兼有直销、渠道及合作伙伴方式的多重模式。



医药代表管理

对医药代表销售行为进行管理，提高管理体系执行力。

- 人员资料管理
- 周计划和周总结
- 销售任务管理
- 知识管理

渠道流程管理

实现对医药企业所有渠道信息的管理。

- 经销商管理
- 医院管理
- 终端管理
- 360 度客户
- 信息管理

合同管理

解决经销商的销售过程管理和合同管理。

- 商机管理
- 报价管理
- 产品管理
- 协议管理
- 合同管理（订单管理）

流向数据管理

通过对流向数据的采集和析，提高管理能力。

- 流向数据采集
- 库存数据采集
- 结算数据统计

服务流程管理

提高医药企业所有渠道服务效率。

- 问题咨询
- 客户投诉
- 产品退换货
- 满意度调查



01



02



03



04



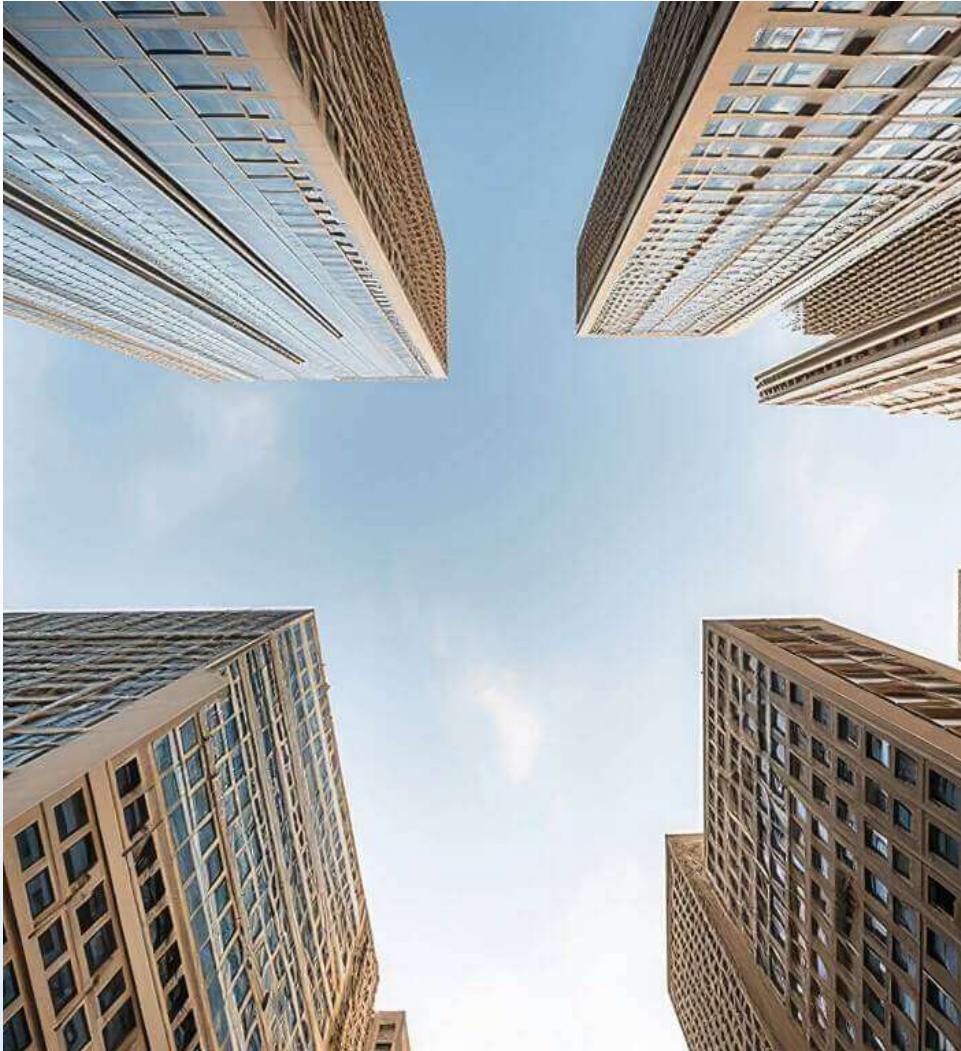
05

A composite image featuring a blue-tinted photograph of a laboratory setting on the left, including a microscope and various glassware. On the right, a large blue circle contains white text.

02.Zoho CRM解决方案

Zoho CRM SOLUTION





01

营销活动与竞争管理

- 医学会议活动管理
- 竞争管理

01 医学会议活动目标选择

- 活动策划
- 活动申请
- 费用控制

02 医学会议活动执行管理

- 活动执行
- 时间规则
- 物品制作
- 发放管理

03 医学会议效果数据分析

- 参会医院统计
- 活动费用统计
- 活动ROI分析

研究经验表明：医生对直接药品广告的相信比例约为**10%**，更加倾向于信任专业活动以及同行业中其他医生的推荐。

← 2022Q4北京药交会 2022-11-01 - 2022-11-24

概览 时间轴

会议效果分析

- 会议参会人员统计
- 会议投入产出比
- 会议成本统计
- 会议类型统计
-

总数

4

[查看统计值](#)

- 1 线索管理
- 3 客户联系人

实际成本

¥ 78,798.00

收入

¥ 560,000.00

来源于1的关闭的商机管理

管道

¥ 1,120,000.00

来源于2的打开的商机管理

市场活动总计

2 ▼ 33.3%

去年: 3

成本统计

CN¥ 60,000.000 ▼ 51.6%

去年: CN¥ 124,000.000

预期收入

CN¥ 280,000.000 ▼ 89.6%

去年: CN¥ 2,680,000.000

预算成本

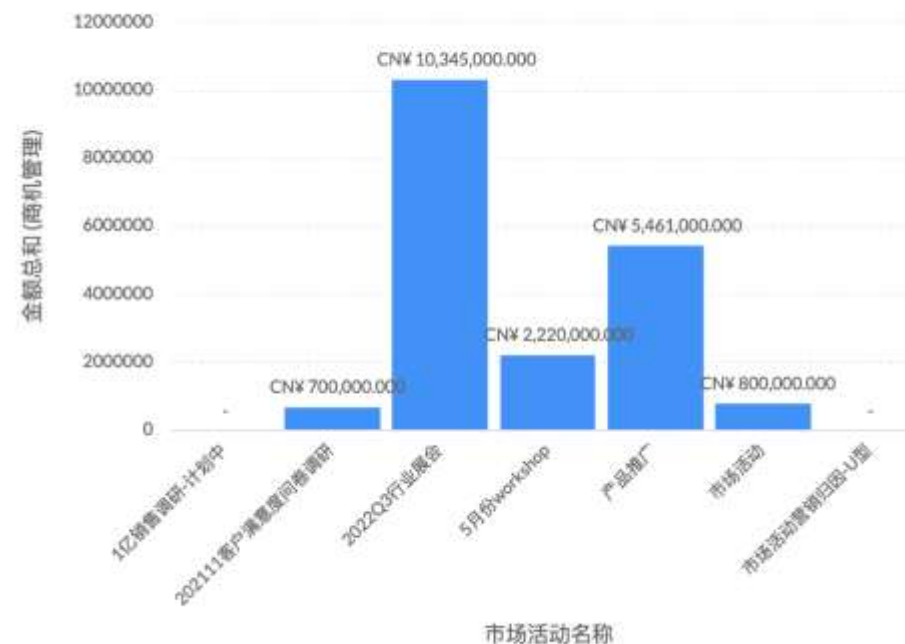
CN¥ 60,000.000 ▼ 74.5%

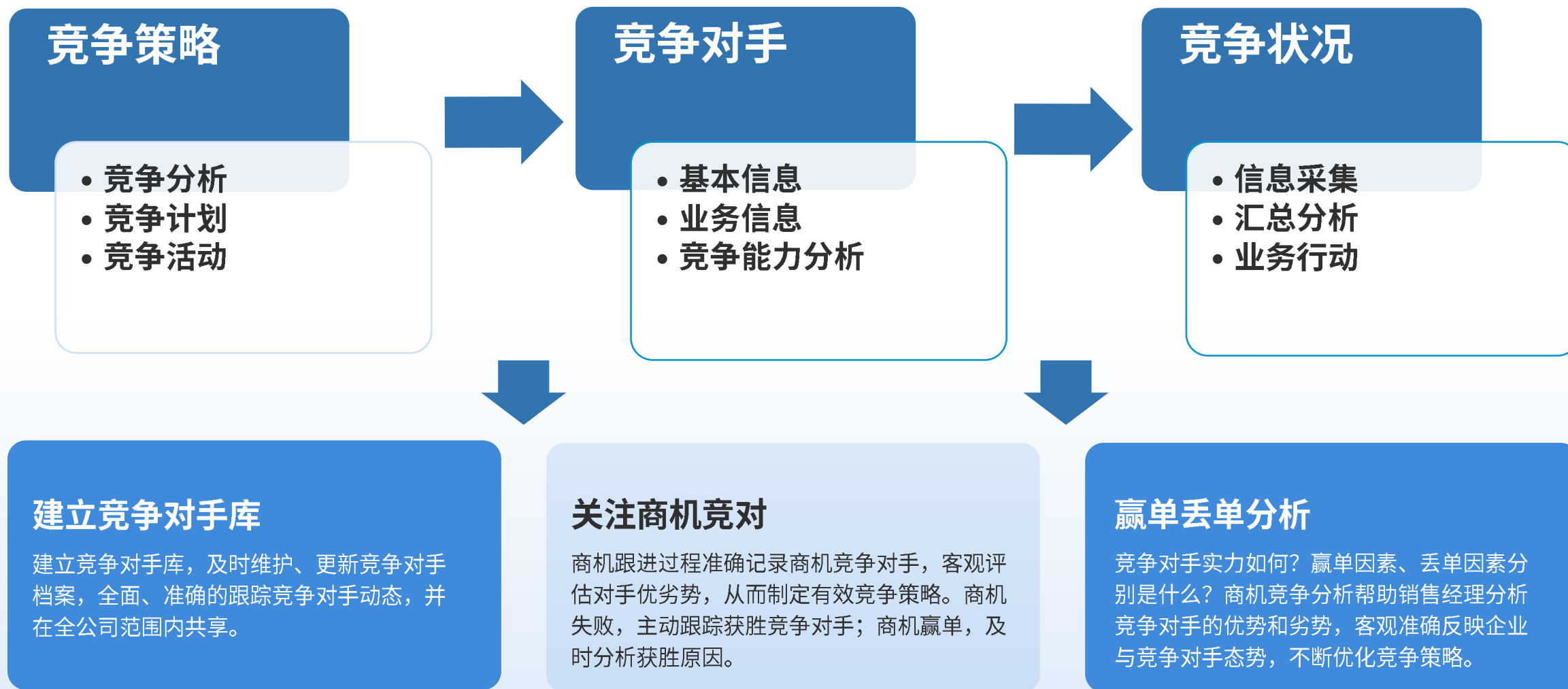
去年: CN¥ 235,000.000

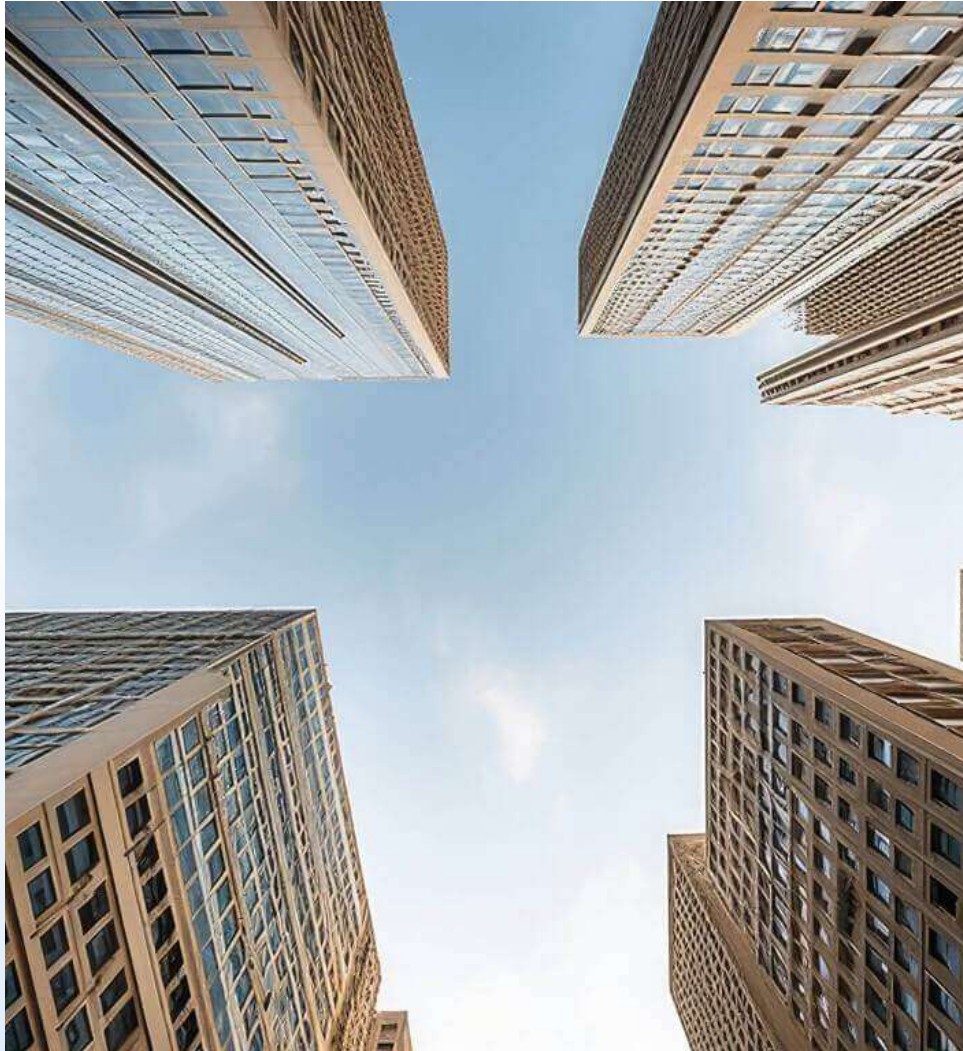
市场活动排行

市场活动名称	金额总和 (商机管理)
2022Q3行业展会	CN¥ 10,345,000.000
产品推广	CN¥ 5,461,000.000
5月份workshop	CN¥ 2,220,000.000
市场活动	CN¥ 800,000.000
总计	CN¥ 19,526,000.000

活动收益







02

销售队伍推广过程管理

- 规范销售代表推广过程
- 建立最佳销售实践模型
- 业务代表成交合同管理
- 业务代表推广数据统计与分析

1、产品推广过程中的主要角色和流程

- 医药代表
- 地区经理/大区经理/销售总监
- 医院代表（院长、药剂科长等）
- 临床医生



2、用“推式管理”加强对销售队伍的管控



制定合理目标，实时查看目标完成情况

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

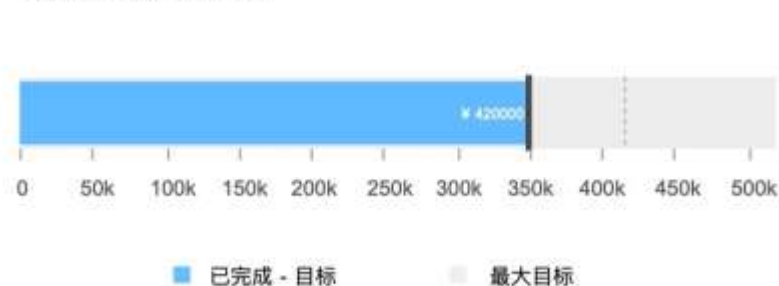
线索生成目标



销售人员个人目标追踪器

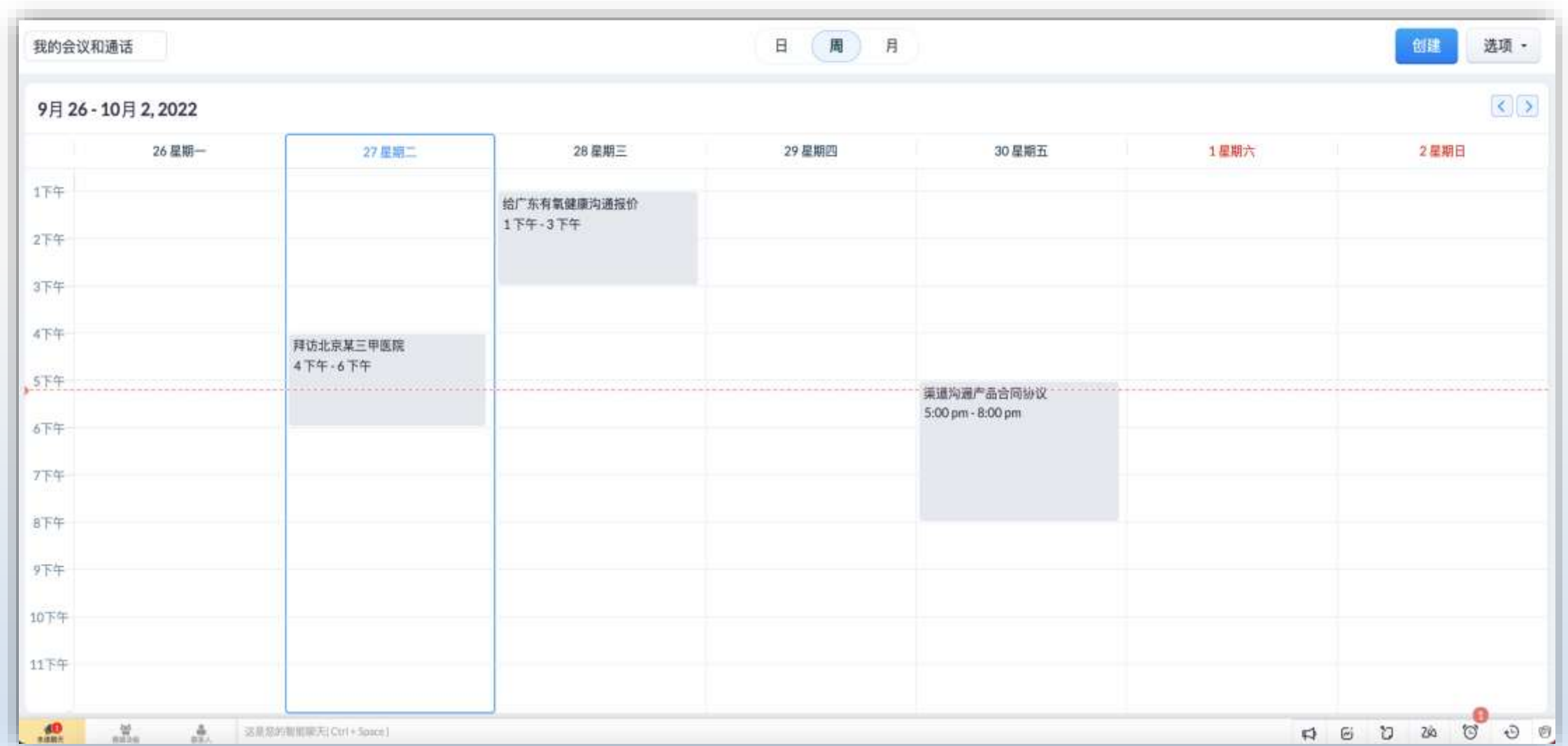


销售人员个人目标追踪器



通过活动（事件、任务、行事历）历史以及未处理活动，了解做过多少工作，还有多少工作没有完成，全方位了解跟踪过程

支持延展应用：大客户计划（Account Plan）、任务表单、批量任务分派、商情报告、拜访计划与执行（Plan, Report）等



通过APP外勤打卡签到定位，自动抓取签到时间和位置

CRM 我的工作 动态 主页 产品管理 产品认证 价格手册 医学会议 线索管理 渠道代理 授权管理 客户管理 ...

← 北京某三甲医院 - https://www.zoho.com.cn

相关列表

备注

附件

电子邮件

医学会议 1

客户联系人 2

目标开发计划 1

信用评级 1

背景调查 1

商机管理 2

报价管理 1

合同管理 1

销售订单 1

流向管理 9

佣金返利

问题记录 1

授权管理

退换货申请单

概览 时间轴

客户基本信息

客户类型 医院

客户名称 北京某三甲医院

纳税人识别号 e456789087

编号 BJ3789023

成立时间 2003-09-05

员工人数 1000人以上

注册资本 3456700000

交易币种 人民币

区域 华北

客户所在地 北京

客户背景介绍 客户背景介绍

医学会议 2022Q4北京药交会

创建者 王天一

星期一, 26 九月 2022 04:17 下午

客户详情

客户定位

定位详情

统一管理意向咨询，按客户类型与合作模式进行客户个性化跟进流程

CRM 我的工作 动态 主页 产品管理 产品认证 价格手册 医学会议 线索管理 渠道代理 授权管理 客户管理 ...

刘丽 - 郑州某学某附属医院第三医院

添加标签

相关列表

备注

附件

产品管理

电子邮件

医学会议

未关闭的任务、...

关闭的任务、通...

添加相关列表

链接

添加链接

概览 时间轴

线索所有者 王天一

电子邮件 liuli@liuli.com

电话 0371-87688888

手机 13688889999

线索状态 已联系

隐藏详细信息

线索信息

线索来源 转介绍

公司 郑州某学某附属医院第三医院

线索名称 刘丽

职位/职称 副主任医师

电话 0371-87688888

手机 13688889999

转换线索 (刘丽 - 郑州某学某附属医院第三医院)

新建客户 郑州某学某附属医院第三医院

新建联系人 刘丽

☒ 为客户创建商机

金额 ¥ 900000

商机名称 郑州某学某附属医院第三医院-2022Q4合作

预计成交日期 2022-11-25

阶段 内部审批

医学会议源 2022Q4北京药交会

联系人职位 --无--

转换

取消

网站 https://www.zoho.com.cn

员工数 1000

记录各类档案信息，管理相关背调信息、销售授权、可操作医院及销售指标

CRM 我的工作 动态 主页 产品管理 产品认证 价格手册 医学会议 线索管理 渠道代理 授权管理 客户管理 ...

刘 刘维

相关功能模块

相关列表

备注

附件

电子邮件

联系人管理

背景调查

销售授权

可操作产品

现操作医院

未关闭的任务

关闭的任务、通...

添加相关列表

链接

添加链接

概览 时间轴

隐藏详细信息

渠道代理信息

☐	药品通用名	产品名称	批准文号	产品编码	产品分类	产品线	规格	生产周期
☐	麻醉机Aeon8800A	麻醉机Aeon8800A	4365357536431	Aeon8800A	医疗器械	医用医疗产品线	68*73*120	2个月
☐	盐酸纳美芬注射液	盐酸纳美芬注射液 1ml:0.1mg / 5支/盒	国药准字H20080645	YS57i44	医药用品及卫材	医用医疗产品线	1ml:0.1mg / 5支/盒	2周

职位 商务总监

手机 13266668888

情况描述

渠道/代理情况描述详细说明

备用邮箱 liuv

☐	客户所有者	客户等级评价	状态	客户名称	客户来源	客户类型	电话	信用评级	累计订单量
☐	大区政委	普通客户	正式客户	示例数据-广东有氧医院11	400电话	公立医院	56789938743	C	2
☐	大区政委	普通客户	正式客户	示例数据-广东有氧医院10	400电话	公立医院	56789938743	C	2
☐	办公室主任	普通客户	正式客户	示例数据-广东有氧医院09	400电话	公立医院	56789938743	C	2

制定渠道/代理销售指标，监控销售活动指标，区分销售权益

编辑销售指标

编辑页面布局

取消保存并新建保存

销售指标信息

销售指标名称

2022年目标开发计划

开始日期

2022-01-01

截止日期

2022-12-31

销售指标所有者

王天一

类别

渠道代理

渠道代理

刘维

省代销售指标

2022年1月(¥)

2022年2月(¥)

2022年3月(¥)

2022年4月(¥)

2022年5月(¥)

2022年6月(¥)

2022年7月(¥)

2022年8月(¥)

×

2022

2022

2022

+ 添加行



目标客户开发过程管理-建立规范业务推广模型

业务人员跟进客户到成熟阶段即可创建销售机会，进行漏斗式推进。销售漏斗按阶段建立权重财务报告，衡量业务人员在销售周期内推动机会的效率来预测业务结果。



全面的目标医院开发过程管理页面，阶段轴直观展示开发进度，各阶段关键任务提醒

CRM 我的工作 动态 主页 产品管理 产品认证 价格手册 医学会议 线索管理 渠道代理 客户联系人 目标医院开发管理 ...

2022Q3北京某学某附属医院第三医院+盐酸纳美芬注射液1ml:
← 0.1mg / 5支/盒 - ¥ 560,000.00
添加标签

相关功能模块

相关列表

备注

附件

阶段历史 6

竞品分析

电子邮件

样品申请 1

验厂管理 1

招投标管理 1

报价管理 1

合同管理 1

销售订单 1

客诉管理

验收报告

未关闭的任务、... 1

关闭的任务、通...

添加相关列表

销售管道

上次更新时间: 一段时间之前

开始
2022-09-26

信息收集/评估

客户说服

综合分析

方案报价

合同谈判

成功开发

丢单关闭

关闭
2022-10-31

最佳时间 - 今天

通话
指定日没有最佳时间

电子邮件
指定日没有最佳时间

阶段关键任务

下一个活动

今天 客户顾虑打消沟通

目标医院开发所有者 王天一

阶段 客户说服

可能性 20

预期收益 ¥ 112,000.00

预计成交日期 2022-10-31

业务对象

王伟

at 北京某学某附属医院第三医院

zhangwei@zhangwei.com

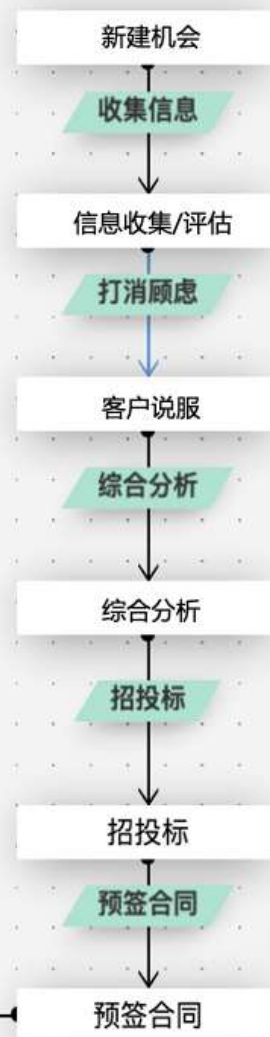
010-86689009

构建企业最佳开发过程模型，帮助并规范业务人员推进开发过程

阶段一：收集信息初步评估

阶段一：信息收集/评估阶段

操作产品	盐酸纳美芬注射液1ml0.1mg/5支/盒	销售团队人数	
曾成功开发的品种		分销团队人数	
开发医院的特殊关系	-None-	学术推广团队人数	
年业务量	¥	确认此客户具备开发该医院的实力吗	-None-



阶段二：打消顾虑解决异议

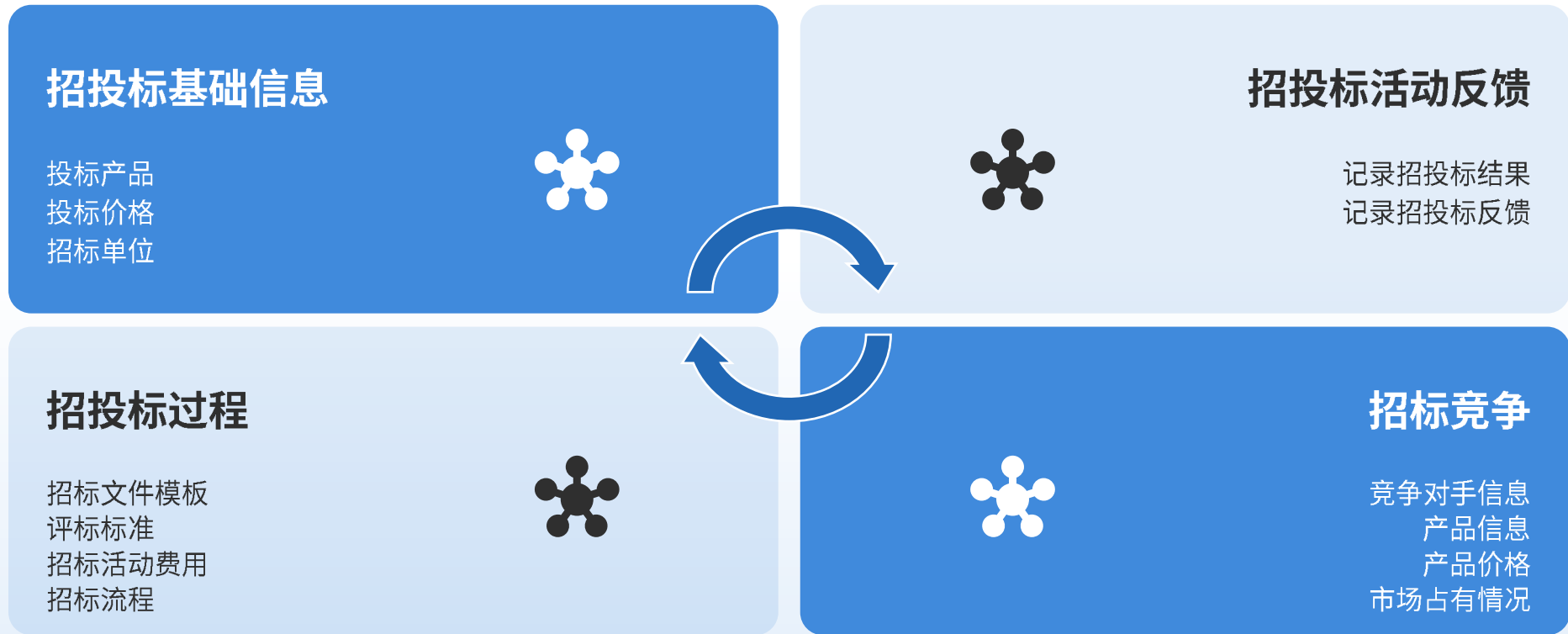
阶段二：说服有实力的客户阶段需收集的信息（必填）

预计月销量（支/盒）		客户开发该医院的客观障碍	-None-
该客户对开发此医院的意愿度	-None-	针对以上障碍和顾虑的建议	
客户开发该医院的主观顾虑		确认此客户会全力以赴的去开发吗？	-None-

阶段三：综合分析增加机会赢率

阶段三：综合分析阶段需收集的信息（必填）

建院方式	-None-	开发保证金（元）	¥
预计成交日期	2022-10-31	市场保证金（元）	¥
合作形式		年任务量（支/盒）	
供货价	¥	佣金	¥
其他开发支持政策			



取消

保存并新建

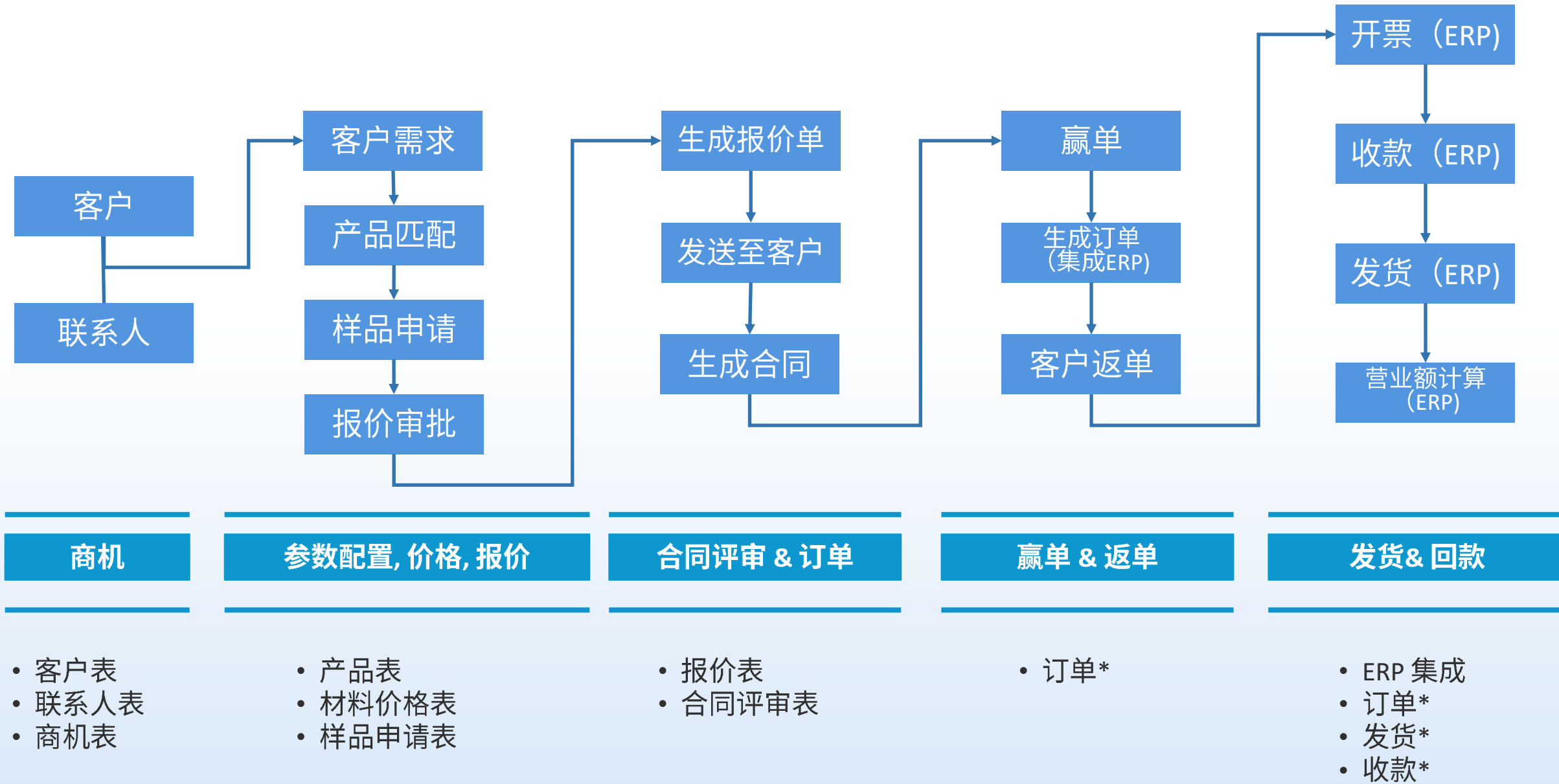
保存

样品申请名称	
客户	
商机	
样品类型	-None-
申请部门	
申请日期	YYYY-MM-DD
样品是否生产完成	-None-

样品申请所有者	王天一
是否常规产品	-None-
样品是否在库	-None-
指定出库日期	YYYY-MM-DD
是否发运	-None-
运单号	
客户是否确认	-None-

产品名称	规格	药品剂型	类别	类型	数量
盐酸纳美芬注射液1ml:...	1ml:0.1mg / 5支/盒	注射剂	西药	处方药	

+ 添加行



CRM 所有页签 我的工作 动态 主页 产品管理 产品认证 价格手册 医学会议 线索管理 客户管理 授权管理 ...



所有产品管理

过滤产品管理通过

Q 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

▼ 按字段过滤

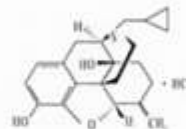
- ☐ 产品分类
- ☐ 产品名称
- ☐ 产品所有者
- ☐ 产品有效
- ☐ 产品线

☐ 画布视图：产品管理 - 画布



盐酸纳美芬注射液

Nalmefene Hydrochloride Injection



盐酸纳美芬注射液1ml:0.1mg / 5支/盒

批准文号: 国药准字H 20150645, 药品剂型: 注射剂, 类别: 西药, 类型: 处方药, 商品毛重(g): 100

产品分类: 医药用品及卫材 | 产品编码: YS57i44, 生产周期: 2周

定价: ¥ 760.00 | 库存数量: -

描述: 用于完全或部分逆转阿片类药物的作用, 包括由天然的或合成的阿片类药物引起的呼吸抑制。

价格手册

添加到价格手册

编辑所有

价格手册名称

活跃

价格模型

单价

一级渠道价格

✓

统一价格

560

阶梯价格手册

✓

统一价格

760

产品认证/续认证

分配

新建

编辑

主题

申请日期

申请部门

产品名称

产品认证到期日期

接收日期

认证状态

盐酸纳美芬注射液产品认证

2022-09-26

研发部

盐酸纳美芬注射液1ml:0.1mg / 5支/盒

2022-09-26

2022-09-26

认证完成

铂铁合金来成其耐蚀性, 35-100℃范围内以及耐蚀性, 温度力即均匀, 为ERAS打造至美基础
轻至0.7克陶瓷吸、呼气活瓣, 适用于呼吸力微弱如婴幼儿患者手术

电磁伺服控制呼气末正压 (PEEP) 结合PCV-VG模式, 可提供肺保护通气策略

使用方法: -

CRM 我的工作 动态 主页 产品管理 产品认证 价格手册 医学会议 线索管理 渠道代理 授权管理 报价管理 客户管理 ...

← 2022Q3某医药公司报价

相关列表

备注

附件

合同列表 1

销售订单 1

电子邮件

未关闭的任务、...

关闭的任务、通...

链接

添加链接

概览 时间轴

报价审批

等待您的审批 回复

上次更新时间

主题 2022Q3某医药公司报价

商机名称 2022Q3某医药公司项目合作

客户名称 北京某学某附属医院第三医院

联系人名称 张丹

报价日期 2022-09-19

有效期至 2022-09-30

创建者 王天一
星期一, 26 九月 2022 04:25 下午

报价所有者 王天一

报价编号 198505000000412034

审批状态 审批通过

报价阶段 草稿

是否特价 否

运输 陆运

修改者 王天一
星期三, 28 九月 2022 03:01 下午

已报价货品

序号	产品名称	产品线	产品分类	规格	单价(¥)	数量	总计(¥)
1	盐酸纳美芬注射液1ml:0.1mg / 5支/盒 (YS57144)	医用医疗产品线	医药用品及卫材	1ml:0.1mg / 5支/盒	560.00	1000	560,000.00
用于完全或部分逆转阿片类药物的作用，包括由天然的或合成的阿片类药物引起的呼吸抑制。							

● 合同/订单管理

- 线上创建合同/订单并发起审批，有效提高工作效率

● 回款管理

- 可基于账期自动或手动生成计划回款任务，进行合同风险管控

● 开票管理

- 线上申请发票并发起审批，快速完成开票申请流程

CRM 我的工作 动态 主页 产品管理 产品认证 价格手册 医学会议 线索管理 渠道代理 授权管理 报价管理 合同管理 ...

202209北京某三甲医院销售合同

← 添加标签

相关列表

- 备注
- 附件
- 电子邮件
- 补充协议
- 销售订单
- 开票管理 1
- 回款管理 1
- 派工单
- 未关闭的任务、... 1
- 关闭的任务、通...
- 添加相关列表

概览

合同所有者 王天一

合同编号 202209MSJ98088

合同类型 年度合同

签订日期 2022-09-27

隐藏详细信息

合同信息

合同名称

合同编号

客户

商机

报价名称

合同版本

合同类型

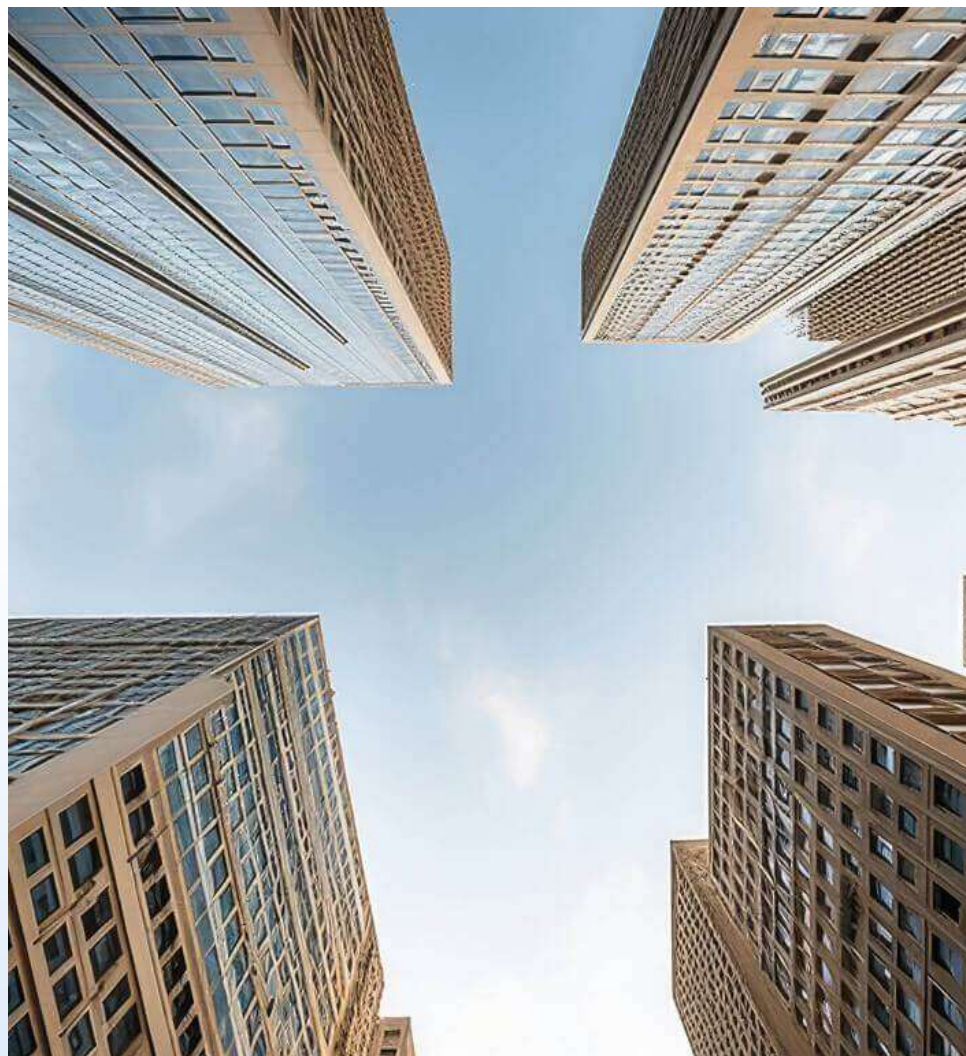
开票/回款管理

开票管理

订单开票所有者	本次开票阶段	发票类型	发票号	发票抬头	开票日期	已开票金额	收件人	是否连同合同一起邮寄	特别备注信息
王天一	签约款	增值税发票	4567898765678	北京某三甲医院	2022-09-28	¥ 90,000.00	张丹	✓	

回款管理

回款编号	计划回款期次	计划回款日期	计划回款金额	实际回款日期	实际回款金额	是否开票	开票日期	发票号
Received-00007	二期	2022-10-26	¥ 76,000.00					
Received-00006	一期	2022-09-28	¥ 90,000.00	2022-09-28	¥ 90,000.00	是	2022-09-27	5678765678



03

销售流向数据管理

- 经销商进、销、存
- 销售流向数据管理
- 销售流向数据的统计分析

	一级经销商计算逻辑	二级经销商计算逻辑	三级经销商计算逻辑
进货	企业ERP系统中的销售发货数据	一级经销商流向数据中的销售数据	
销售	一级经销商流向数据中的销售数据	二级经销商流向数据中的销售数据	
库存	期初库存+进货数据-销售数据（当前库存）	期初库存+进货数据-销售数据（当前库存）	

1、区域终端进货统计

大区	终端类型	经销商	进货渠道	产品1		产品n		小计
				进货量	进货金额	进货量	进货金额	进货金额
	医院/药店		从哪家经销商进货		按某核算价计算			

2、区域经销商进、销、存统计

大区	经销商	产品1			产品n		
		进货量	销售量	当前库存	进货量	销售量	当前库存

流向数据分析模型

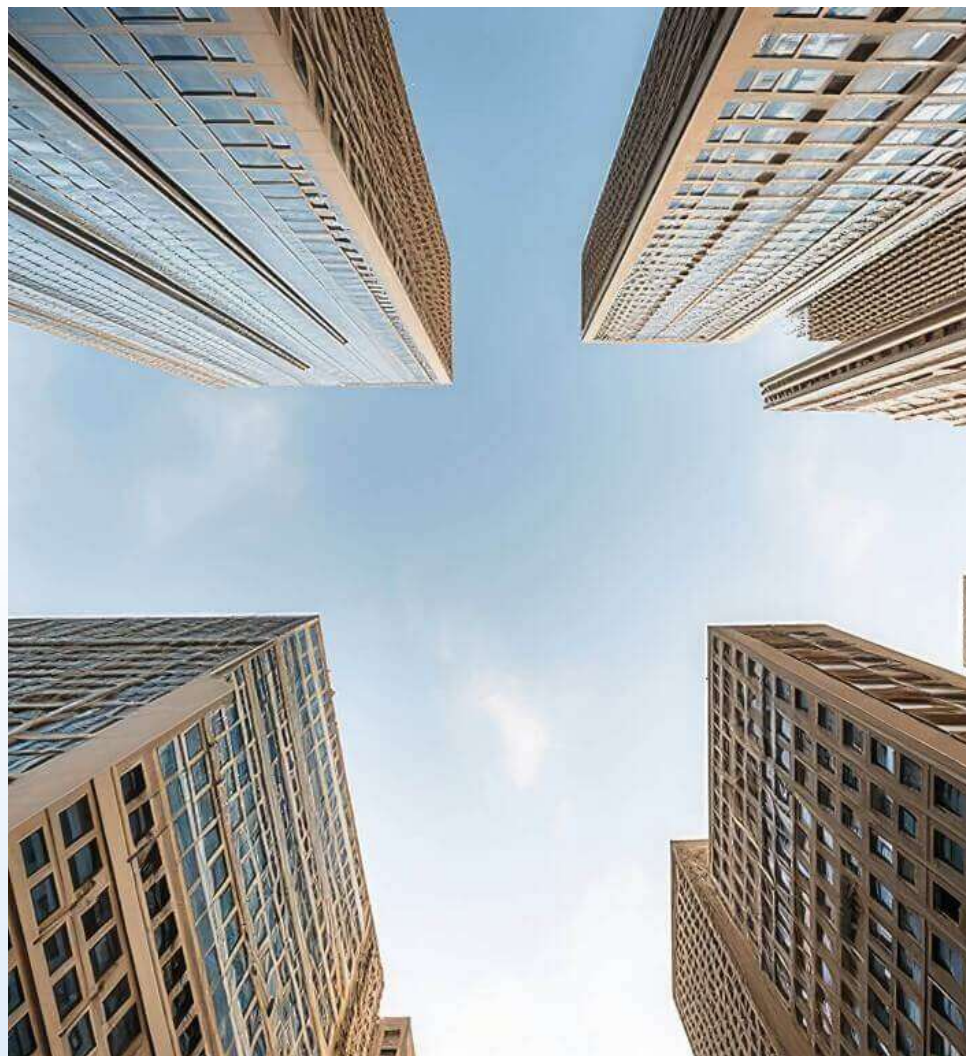
- 达成率分析
- 周转率分析
- 均值分析
- 环比、对比、排名
-

3、区域代表计划与达成统计

经销商	代表姓名	产品1			产品2			产品n		
		计划指标	实际达成	完成率	计划指标	实际达成	完成率	计划指标	实际达成	完成率
北京分公司	代表1	1000	800	80.00%	2000	2200	110.00%	xxx	xxx	xx%
	代表2									

4、区域目标医院绩效统计

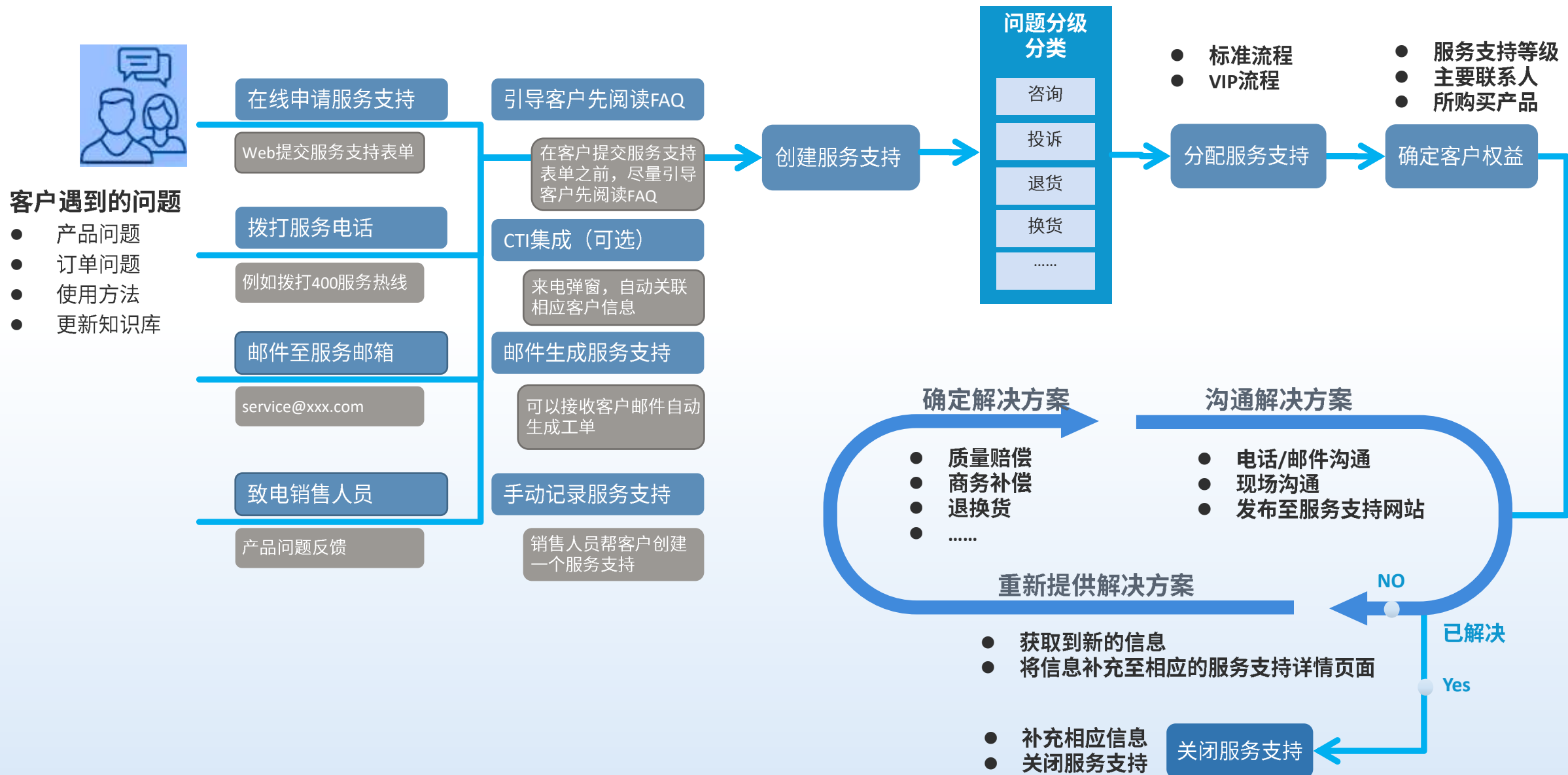
经销商	医院	产品	销售额	处方医生数	标准拜访次数	实际拜访次数	拜访产出
北京分公司	医院1	产品1	按医院进货量算				销售额/实际拜访次数
		产品2					
		产品n					



04

客户服务流程管理

- 售后问题处理流程
- 客户满意度调查



记录客户反馈日期、产品名称、问题描述、处理状态等信息

CRM 我的工作 动态 主页 产品管理 产品认证 价格手册 医学会议 线索管理 渠道代理 客诉管理

← 北京某医院盐酸纳美芬注射液产品问题反馈 - 高

概览 时间轴

隐藏详细信息

基本信息

主题北京某医院盐酸纳美芬注射液产品问题反馈

客户名称北京某三甲医院

关联对象张丹

商机名称2022Q3某医药公司项目合作

产品名称盐酸纳美芬注射液1ml:0.1mg / 5支/盒

状态待处理

优先级高

评论数量0

描述

描述试剂问题反馈描述详情

解决方案信息

解决方案

客诉管理所有者王

客诉管理编号198

客诉管理来源电话

客诉管理原因新

类型投诉

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分隔)

保存 取消

☐	赔偿申请所有者	赔偿申请名称	类型	申请日期	处理进度	原因描述
☐	销售总监-王伟	【商务补偿申请】北京某三甲医院-盐酸纳美芬注射液	商务补偿	2022-02-16	未处理	商务原因
☐	销售总监-王伟	【质量赔偿申请】北京某三甲医院-盐酸纳美芬注射液	质量赔偿	2022-02-16	处理完成	质量原因

记录退换货申请单信息，与ERP交互实现申请单数据同步，处理进度同步，并在关键节点提醒，实现订单退换货流程管理

 CRM

我的工作

动态

主页

产品管理

产品认证

价格手册

医学会议

线索管理

渠道代理

授权管理

退换货申请单

...

← 北京某学某附属医院第三医院换货申请

概览

时间轴

隐藏详细信息

退换货申请单信息

退换货申请单名称

北京某学某附属医院第三医院换货申请

客户名称

北京某学某附属医院第三医院

电子邮件

yanjie.zhang@zohocorp.com

申请日期

2022-09-28

申请类型

换货

申请原因

规格问题

是否同一产品

✓

退换货申请单所有者

王天一

销售订单

2022Q3某医药公司销售订单

申请状态

产品已退回

原因描述

原因详细描述

修改者

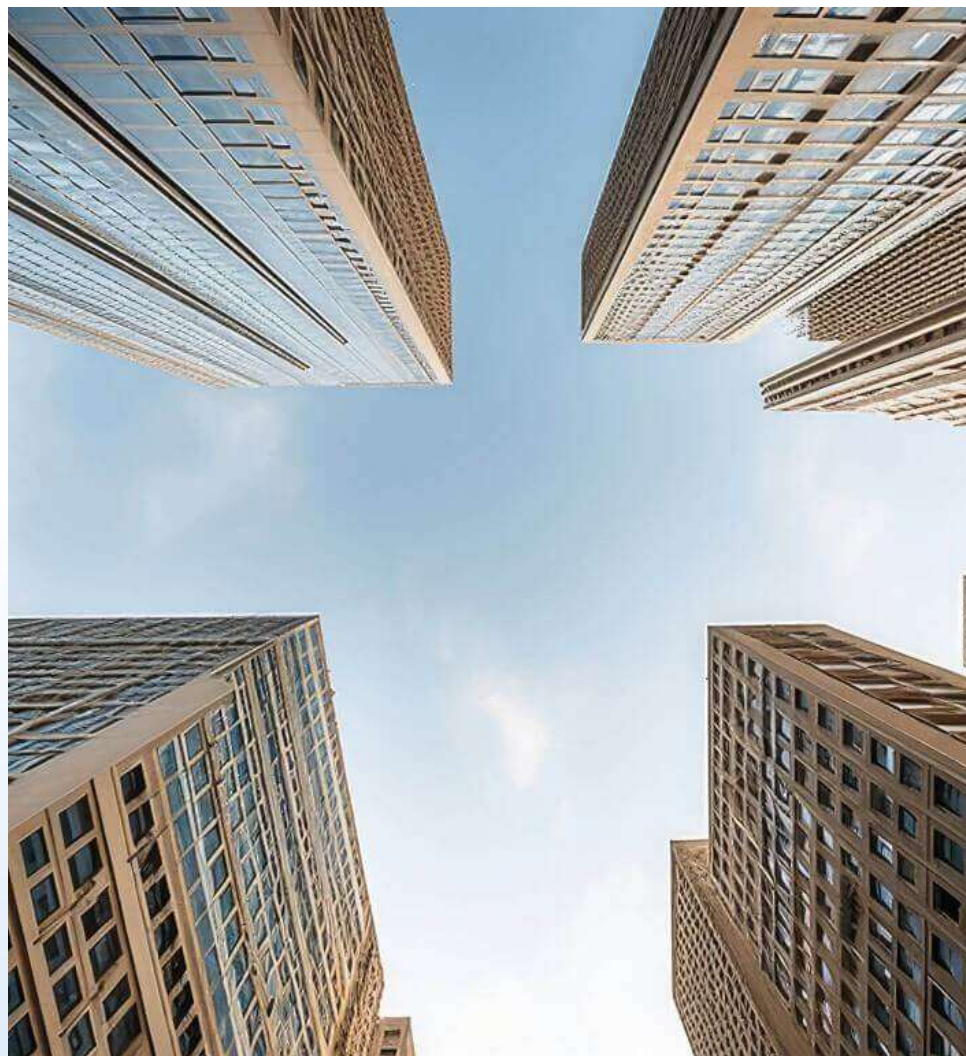
王天一

Wed, 28 Sep 2022 04:40 下午

创建者

王天一

星期三, 28 九月 2022 04:34 下午



05

客户信息整合管理

- 客户统一视图管理
- 客户价值评估与细分
- 客户价值提升

基础信息

客户基本信息

联系人信息

区域信息

信保资信

客户等级

客户培训

开发过程

商机类型

商机区域管理

商机来源

对竞争手信息

预期收益

预计成交日期

客户活动

客户拜访

客户会议

睡眠客户唤醒

活动计划

活动审批

活动执行

客诉满意度

满意度设计

满意度下发

满意度收集

客诉接收

客诉方案制定

客诉解决时间



样品信息

样品申请

样品寄送

样品反馈

样品出入库

样品有效期

样品库

报价信息

报价单信息

报价有效期

报价单模板

特价审批

快速报价

价格变更

跟进记录

拜访记录

邮件往来

会议纪要

社交集成

待办任务

活动计划

协议/订单

协议类型

协议审批

协议变更

订单发货

药品流向

开票回款



“

1. 最近消费日期
2. 消费频率
3. 消费金额
4. 等级标签

”

VIP客户

最近消费时间较近、消费频次和消费金额都很高，优质客户

重要保持客户

最近消费时间较远，但消费频次和金额都很高，说明这是个一段时间没来的忠诚客户，需要主动联系激活

重要发展客户

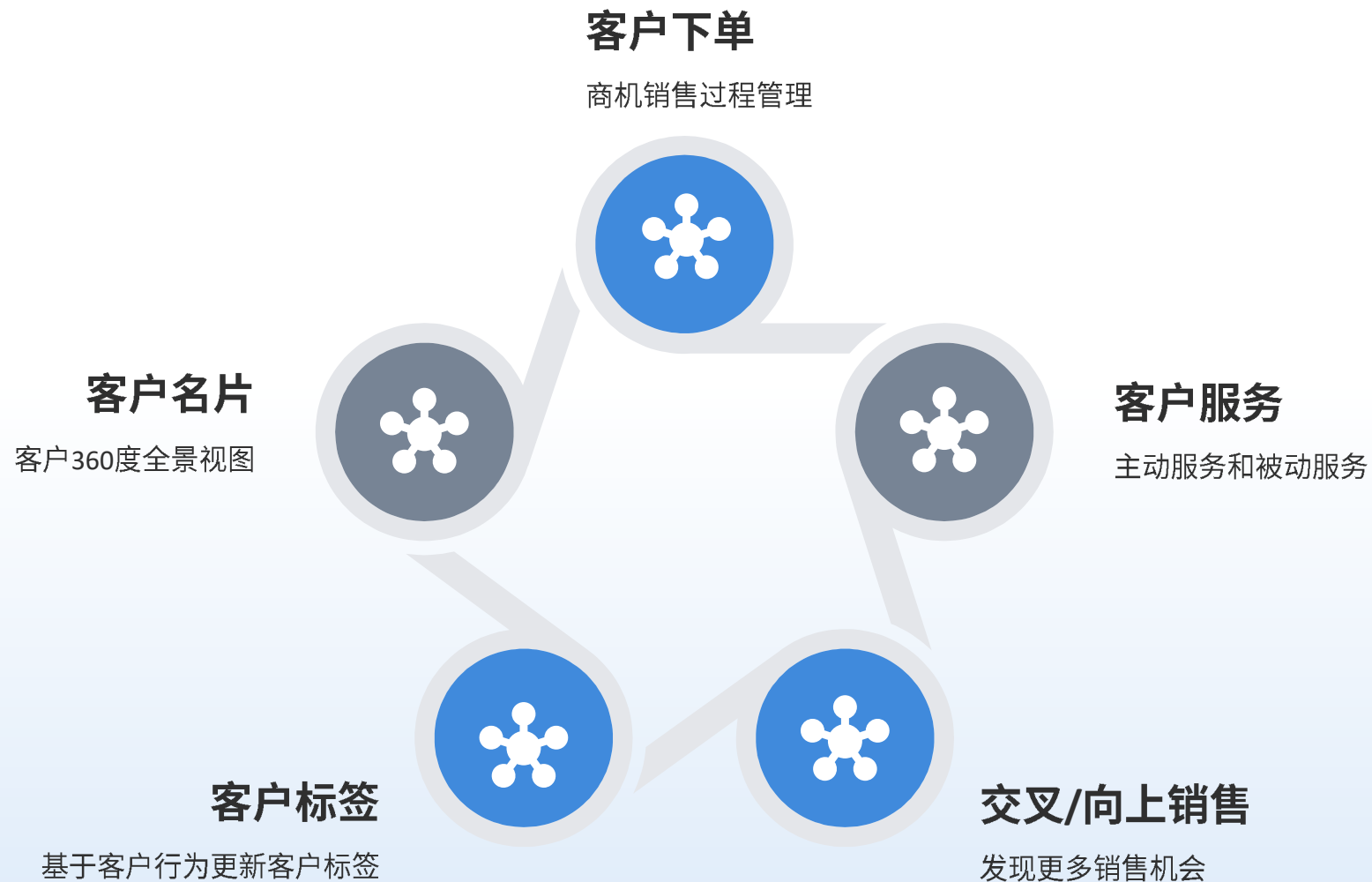
最近消费时间较近、消费金额高，但频次不高，忠诚度不高，很有潜力的用户

重要挽留客户

最近消费时间较远、消费频次不高，但消费金额高的用户，可能是将要流失的客户



- 基于客户行为画像
- 掌握客户价值变化
- 提升客户价值贡献





03.典型客户案例

CASE STUDY

面临的挑战及解决方案

1、各部门流程衔接不畅，协作效率低下

使用范围涵盖销售部、客服中心、研发中心、流程信息化中心，串联业务部门和职能部门，通过Zoho CRM构建客户发现、客户接触、价值传递、客户成交、订单交付、数据流向和售后服务的完整业务流程，统一了销售语言，提升了一线员工销售能力和客户全生命周期的管理能力，进而形成了标准的销售流程管理体系。

2、终端流向数据不明确，不能形成准确决策

通过Zoho CRM由商务经理每个月定期收集各个终端的流向数据，渠道经销商在哪个日期分别向哪个医院配送了多少数量，通过流向数量判断目标医院的开发状态，客户结算，流向金额，用于判断目标医院销售指标完成情况。

3、各业务系统数据隔离，数据分析滞后

数据分散在不同体系，导致业务管理难度大，数据分析存在一定滞后性，无法支撑业务决策，也无法有效赋能一线业务。Zoho CRM打通各业务管理系统：ERP（SAP HANA）、BPM（K2）、PLM集成，实现数据实时交互，打破信息壁垒。



安信医药

安信医药集团成立于2008年，是国内一家能提供多元化医药相关服务于一体的综合性服务平台。公司致力于打造国内专业的原料药供应平台，为国内外药企提供优质的原料药及相关制剂技术等高质量的产品服务。

面临的挑战及解决方案

1、业务快速发展，客户精细化管理提上日程

博尔迈的客户群体数量有限，每获取一个新客户都要克服很多困难，而丢失一个客户造成的损失和付出的成本是无法衡量的，对客户进行精细化管理迫在眉睫。Zoho CRM帮助博尔迈汇总来自多渠道的客户信息，建立统一的客户视图，各部门可以从多个维度全面立体地对客户建立认识，并为他们提供优质服务，有效提高客户满意度和客户留存。

2、销售团队扩张，迫切需要高效管理

博尔迈在国内共有4个办公地点。随着业务扩张，销售团队规模在不断扩大，管理层对分散式销售团队进行管理也变得越来越困难。Zoho CRM将商机纳入到系统中进行管理，一方面管理层随时了解商机进展。另一方面员工使用CRM清晰地规划每日工作，还能记录客户跟进情况，工作变得更有条理。生物类产品在成交前，客户往往会要求销售人员带着样品当面沟通，销售频繁去各地出差，出差情况也在CRM里系统地管理起来。

3、竞争加剧，管理提速刻不容缓

由于人员分散、频繁出差、事务繁杂等原因，事项的审批有时会不及时。Zoho CRM上线后，加速了审批速度，缩短流程时间。“CRM给我们带来意外之喜，提高了公司的整体运营效率，现在大部分审批都转到线上。四个办公地点的审批流程基本一致，原来审批需要在各公司之间互传扫描件，既耗时又不易于管理，从CRM上进行审批后，效率得到大大提高。”



北京博尔迈生物技术有限公司

博尔迈创立于2005年，是日本JSR集团旗下日本MBL公司在中国的全资子公司。日本MBL公司全称“株式会社医学生物学研究所”，是日本JASDAQ上市公司，是专业的生产临床诊断与研究用试剂公司，在日本，美国等地拥有很大的市场份额。博尔迈主要负责JSR公司生命科学领域关联产品、MBL公司基础科研试剂等产品在中国的贸易业务。



04.实施服务与保障

CUSTOMER SUCCESS

系统建设思路：系统主体框架整体规划，分期实现核心需求和核心效果，组织多方完成理念提升、管理提升、技术集成。



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。

