



咨询服务行业 CRM解决方案

CONSULTING SERVICES INDUSTRY CRM SOLUTIONS

战略咨询 | 运营咨询 | 人力资源咨询 | 信息技术咨询





目录

CONTENTS

01

行业概述

Industry Overview

02

Zoho CRM解决方案

Zoho Solution

03

典型客户案例

Typical Customer Cases

04

实施服务与保障

Implementation of services and
guarantees

01

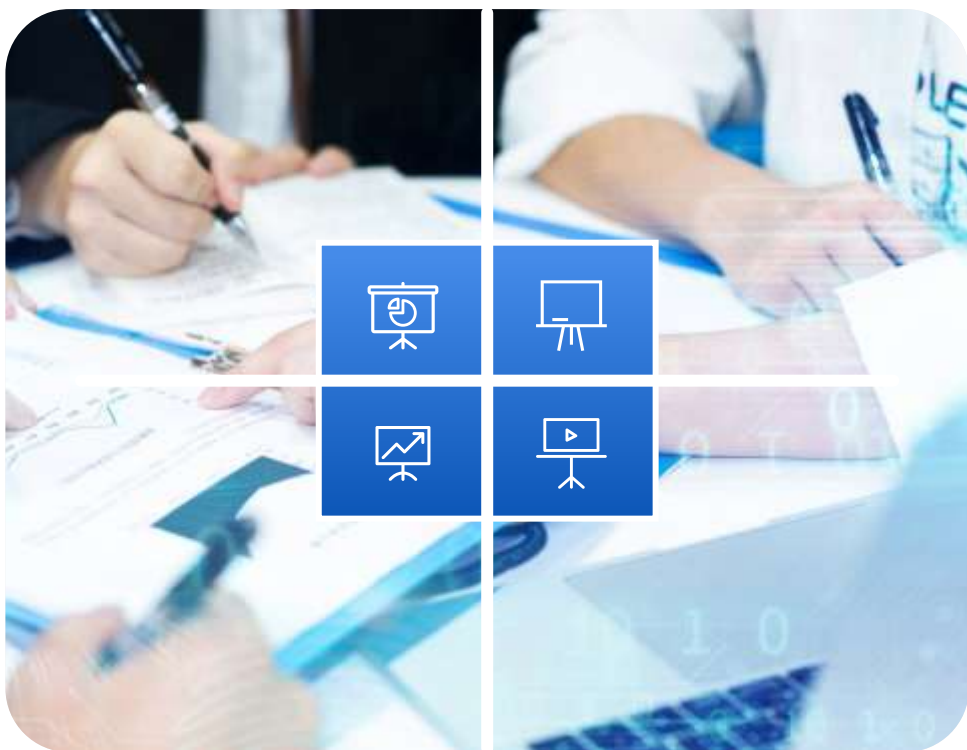


行业概述

Industry Overview



行业趋势与未来发展



咨询服务行业是随着全球化和信息化进程不断发展的行业。它起源于20世纪初，当时的企业开始意识到需要专业知识和技能来解决各种商业问题。随着经济的快速发展和商业环境的不断变化，咨询服务的需求越来越大，覆盖范围也越来越广。如今，咨询服务已经渗透到各个行业和领域，为企业提供战略规划，运营管理，市场调研等方面的支持。

随着数字化和人工智能技术的快速发展，咨询服务行业也在不断创新和变革。数字化咨询可以帮助企业实现数据驱动的决策和管理，提高运营效率和客户满意度。人工智能咨询则可以协助企业进行数据分析，预测和优化等方面的服务。未来，随着技术的不断进步和应用领域拓展，**数字化与人工智能咨询**将成为行业发展的重要趋势。此外，咨询服务行业也将越来越注重与各行业的深度融合和跨界合作，以提供更加全面和创新的解决方案。

咨询服务行业常见挑战



客户需求多样化

不同的客户有着不同的业务需求和问题，要求咨询公司提供定制化的解决方案。咨询服务公司需具备强大的定制化服务能力，以更好地满足个性化需求。

市场环境变化快

咨询服务公司需要不断更新自己的知识和技能，同时还需要具备敏锐的市场洞察力和快速响应能力。

高质量服务难

高质量的服务不仅需要咨询顾问具备专业的知识和技能，还需要具备良好的沟通能力和团队协作精神。建立完善的质量管理体系，以确保服务质量的稳定性和可靠性。



团队协作难

团队合作是咨询服务中的核心要素之一。需要建立高效的团队合作机制，确保项目的高效推进和顺利实施。

客户维系难

建立良好的客户关系不仅可以提高客户满意度和忠诚度，还可以为咨询公司带来更多的商业机会。建立完善的客户关系管理包括客户信息收集，整理和分析，与客户进行有效的沟通和互动。

咨询服务行业CRM系统建设目标



统一管理客户信息

收集、整理、存储、检索客户信息，包括客户的基本资料，历史服务记录，需求和偏好等。帮助咨询顾问更好地了解客户需求，为客户提供个性化服务。

建立业务洞察

对客户数据，销售数据和业务数据进行深入的分析和挖掘，生成各种数据报表和分析报告。了解市场和客户需求，优化产品和服务策略，提高决策效率和准确性。

挖掘销售线索

从多种渠道获取销售线索，并对线索进行筛选，分类和分配。通过销售线索的挖掘和分析，咨询公司可以更加准确地找到潜在客户，提高销售效率和客户满意度。



加强团队协作

帮助咨询公司加强团队协作和管理，包括团队成员的沟通，协作和任务分配等环节，提高工作效率和执行力，增强团队凝聚力和战斗力。

提高销售机会赢单率

对业务机会进行跟踪和管理，包括商机识别，报价和谈判等环节。通过业务机会的跟踪和管理，咨询公司可以更加有效地把握客户需求和市场变化，提高成交率和客户满意度。

完善项目管理

对项目进行全生命周期的管理，包括项目计划，任务分配，进度管控和质量管理等环节。通过项目管理的优化和规范化，咨询公司可以提高项目执行效率和质量水平，增加客户满意度和忠诚度。



02



Zoho CRM解决方案

Zoho Solution



Zoho CRM咨询服务行业解决方案的价值



提高销售效率

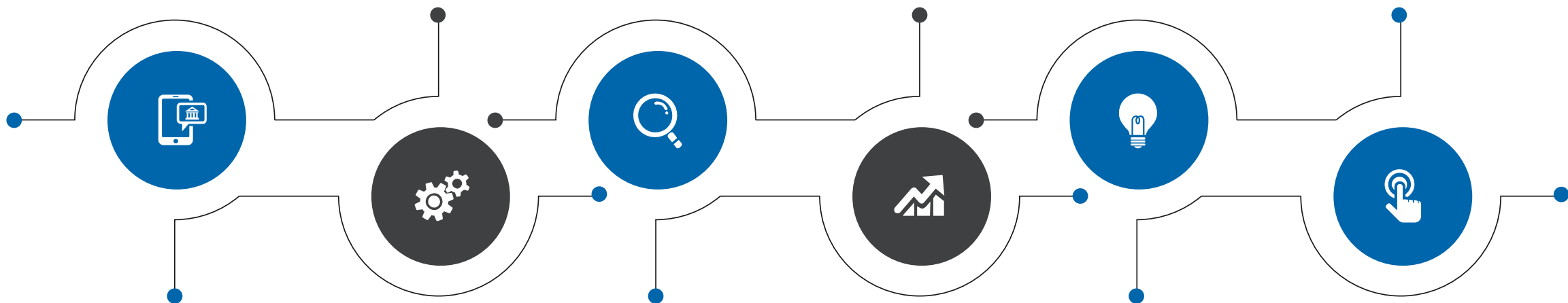
自动化销售流程，例如线索管理，销售预测，使销售团队更有效地开展工作，提高销售效率。

业务机会追踪

跟踪和管理业务机会，包括商机识别，报价和谈判，把握客户需求 and 市场变化。

团队协作

帮助团队成员高效沟通和协同，提高工作效率和执行力。



优化市场营销

帮助企业开展市场分析，了解客户需求和偏好，制定更有针对性的市场营销策略，提高营销效果。

管理咨询项目

高效管理咨询项目，涵盖项目计划，任务分配，进度控制和质量管理环节，提高项目执行效率和质量水平。

客户满意度提升

提高客户满意度和忠诚度，为客户提供更加个性化，专业化和高效化的服务。更好地满足客户需求和市场变化，提高市场份额和竞争力。

咨询服务行业CRM系统整体业务流程解决方案



Zoho CRM 系统平台数字化功能模块建设架构



接入层	PC端（浏览器）		移动端（Android/IOS）		单点登录（SSO）		
应用层	营销管理	客户管理	销售管理	订单管理	服务管理	协作管理	集成/拓展性
	活动计划	客户档案	项目进度	合同签订	客户咨询	专业知识库	ECG
	活动过程	联系人	关键任务	销售订单	满意度调查	办公协同	BI Consulting
	ROI分析	客户拜访	跟进记录	开票管理	投诉处理	数据共享	PM Consulting
	线索跟踪	业务决策	竞争对手	回款管理	客户回访	文件共享	HRMS
管理层	权限管控	沟通渠道	模块定制	字段定制	分配规则	审批流程	工作流规则
	多语言	区域管理	门户功能	业务蓝图	积分规则	审核流程	开发者空间
数据洞察	营销分析	客户数据	销售数据	业务数据	服务分析	报表定制	数据驾驶舱
平台优势	优化销售流程	加强团队协作	业务拓展能力	全面的功能套件	开放集成API接口	系统高度定制化	集成AI人工智能

PART 01 营销策划管理



营销策略



规范管理并优化改进活动效果，提升ROI



提高公司的品牌知名度和市场份额，吸引更多客户，实现公司长期发展目标。不断优化营销策略，提高营销效果。

● 活动全貌

- 市场分析
- 营销策略
- 预期收入
- 持续时间
- 实际成本





- 营销预算
- 方案策划
- 活动过程
- 活动总结
- 效果评估

CRM L28 数据驾驶舱 主页 我的工作 市场活动 线索 联系人 客户档案 商机管理 关键任务 竞争对手 跟进记录 价格策略 产品管理 报价管理 ...													
← 全国数字化咨询-数字化发展战略解读 2022-06-02 - 2022-09-30													
相关列表 备注 附件 子市场活动 未关闭的任务、通话... 关闭的任务、通话及... 线索 客户 联系人 商机 Zoho Survey 添加相关列表 链接 添加链接	概览 时间轴		市场活动费用管理										
			实际成本	\$ 12,330.00 (CNY 1,786.46)			预算成本	\$ 26,909.00 (CNY 3,898.78)					
			预期收益	\$ 13,768,990.00 (CNY 1,994,956.46)			货币	USD					
			市场活动具体方案如下										
			活动构想	以简明的主题、相对新颖的促销方式，旨在以提高周末销售为突破口，进而提升整体销售。			主办单位	凯蒂咨询服务有限公司					
			活动宗旨	把握最新市场机会，实现基业长青，已经成为这些企业的核心战略议题。			承办单位	凯蒂市场营销协会					
			市场活动热线电话	☎ 4006609632			指导老师	卢国江					
							活动总策划	焦金霞 姜海金 郭群萍					
							交纳方式	请将来稿直接交到一楼服务台或邮寄3F促销科收 邮编：610639					
			活动地点	〔主会场〕焦作大学新区			活动内容	如何在强者如林的竞争环境中突出重围，打造稳固的核心竞争力的战略议题。					
			活动报名地址	1楼中厅									
			来稿征集时间	2022-02-10 03:00 下午									
			市场活动效果评估										
			经济收入	10000000			竞争能力	强					
			畅销牌号	A品			市场需要的时间	12					
			行政区划	上海			未来需求量	23					
			人口分布	南北区			产品规格品种	高					
			消费习惯	优			品种及持续时间	2022-04-25 05:00 下午					
			品种	消费品			各市场特点	优					
			市场活动反馈										
			反馈内容	市场活动效果非常好，收集了大量的潜在客户的信									

多渠道沟通并培育更多线索



广告推广

在目标客户群体中迅速提升品牌知名度。



社交媒体营销

定期发布有价值的内容，积极与潜在客户互动。



参加行业展会

与潜在客户面对面交流，直接了解客户需求。



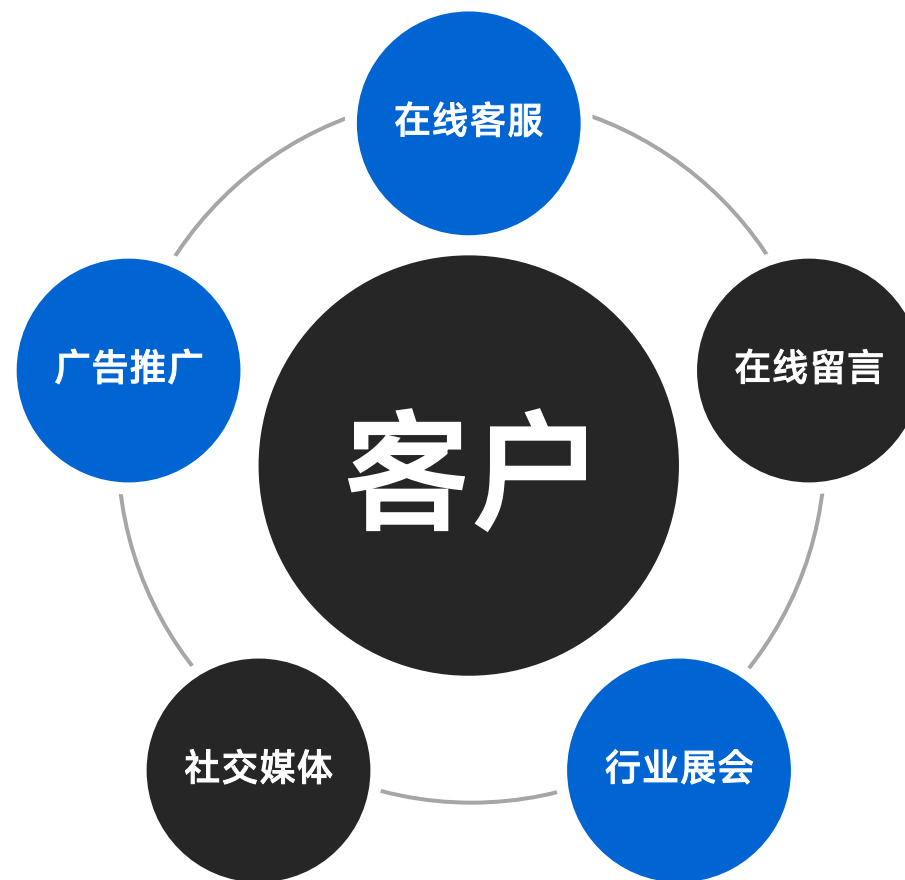
在线留言

收集客户留言信息，与企业日常管理息息相关。



在线客服

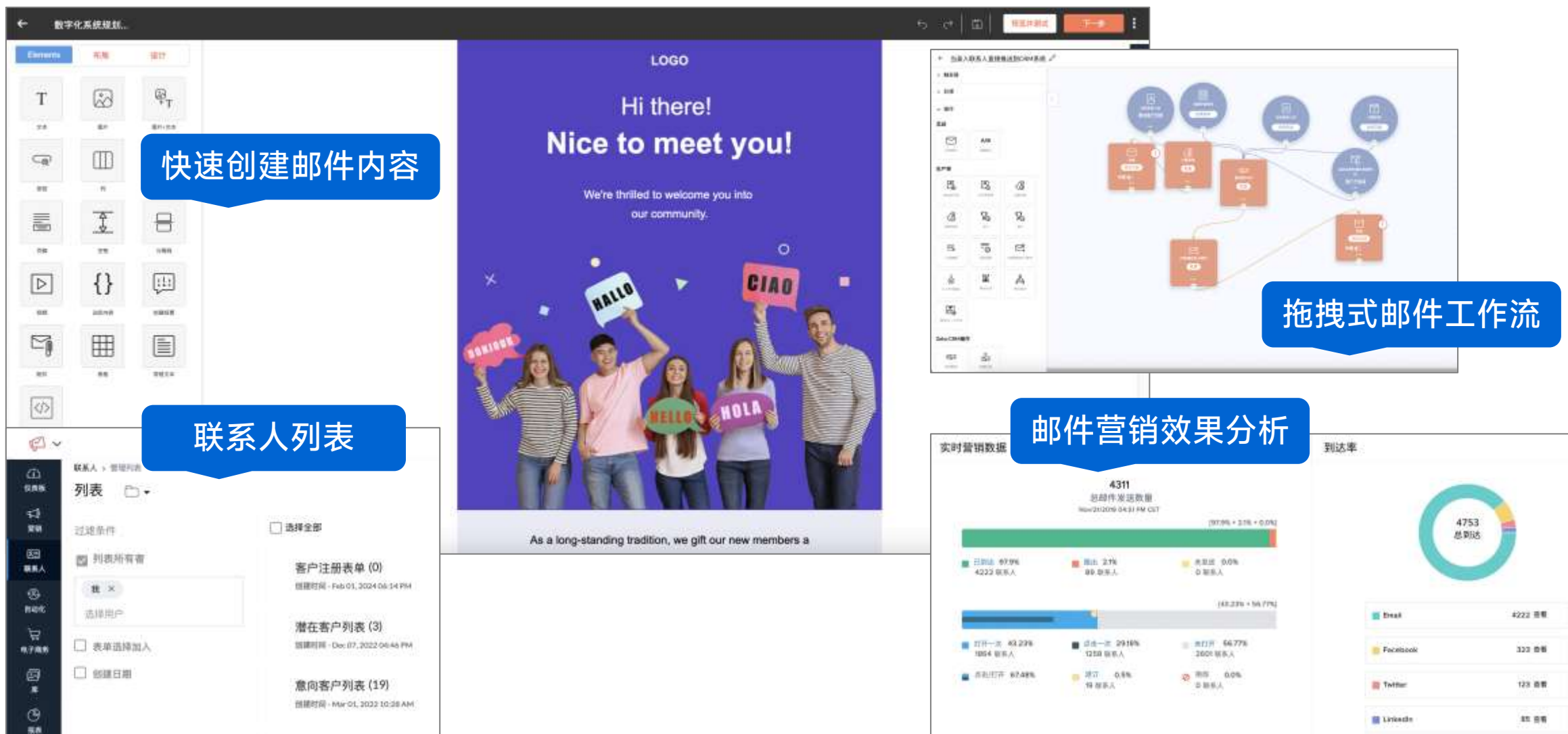
与网站访客主动在线实时聊天并提供实时支持。



邮件营销与推广-个性化/自动化营销



无论是销售产品还是与客户开展互动，EDM邮件营销帮您快速有效地创建、发送、跟踪邮件营销推广活动。



在线客服-助力您的业务增长



通过网站访客追踪和在线客服，为访客提供个性化服务，提高网站访客转化率。

Zylker Hardware

Home About Us Products Our Clients Contact Us

潜在客户	回访的客户	在网站停留超过5分钟	国家	评分
	☒	☒	☒	= 95
	☒	☒	☐	= 75
	☒	☐	☐	= 25

访客评分

识别新老访客

聊天机器人平台

Zylker Bot

Hi, Welcome to Zylker Homes..

How can I help you?

Looking for a house to rent

Looking for a house to purchase

Thanks, I'm good

Want to connect with a human?

Yes

Chat with us now!

Jenifer

Jenatkins@gmail.com

Choose a department

Type your message and hit Enter

Conversation Knowledge Base

Website Footprint

CURRENT PAGE

<http://zylker-hardware.zohosites.com/>

追踪访客访问轨迹

08 Jun 2021

- 22:30 Visitor left
- 22:29 Helpcenter | Zylker Hardware
- 22:25 Track refund | Zylker Hardware
- 22:21 My orders | Zylker Hardware
- 22:19 Home - Zylker Hardware
- 16:27 Visitor left

表单工具- 让数据收集简单又强大

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，提高客户储备。



自定义表单内容

基本字段

姓名

邮箱

地址

电话

多行文本框

日期和时间

单行

注册费用*

23.00

Stripe

不同平台嵌入表单

嵌入

iframe

JavaScript

超链接

注册

姓名

邮箱

注册费用*

23.00

Stripe

src="https://forms.zohopublic.com/

表单留言

如果您希望我们与您取得联系，请提交准确的联系方式并留言，我们会尽快联系您！

姓名*

联系电话*

企业邮箱*

公司名称*

所在省份* -请选择所在省份-

咨询类型* -请选择咨询类型-

留言内容

☐ 我已阅读并接受Zoho [服务条款](#) 和 [隐私政策](#)。

提交 重置

即时通知

邮件通知

发件人

添加发件人姓名

收件地址

电子邮件地址

添加抄送

规则自定义

规则

字段规则

表单规则

页面规则

拒绝提交

开展数据分析

支付状态

Success

Success

Success

Pending

UTM 来源

LinkedIn

Twitter

LinkedIn

Facebook

线索管理



- 积分规则：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，管理跟进记录和拜访、会议、电话等交互信息；
- 自动化：支持定义工作流（Workflow）、自动通知（Auto Alert）、支持对于未跟进的自动提醒等规则；

CRM

所有页面

数据驾驶舱

贸易方案

主页

动态

我的工作

市场活动

线索

联系人

...

江苏建设控股集团有限公司

发送邮件

转换

相关列表

概览

时间轴

备注 5

附件 3

未关闭的任务、通话... 2

关闭的任务、通话及... 7

电子邮件 6

跟进记录 1

拜访管理 1

产品管理 2

市场活动 3

解决方案 1

已邀请的会议

销售订单/合同 1

审批状态 历史

Zoho Survey 1

线索信息

线索所有者 销售总监-杨阳

行业 应用服务提供商

SDR跟进情况 已联系

客户所在地 上海

线索状态 合格

线索名称 江苏建设控股集团有限公司

公司 江苏建设控股集团有限公司

电子邮件 weixing.yang@zoh

等级 已获得

传真 209836272

未关闭的任务、通话及活动

未关闭的任务 1

未关闭的会议 0

未关闭的...

给客户发送报价

2022-03-02

市场总监-赵一量

状态 : 未启动

优先级 : 高

转换线索 (江苏建设控股集团有限公司 - 江苏建设控股集团有限公司)

新建客户 江苏建设控股集团有限公司

新建联系人 江苏建设控股集团有限公司

为客户创建商机

布局 标准

金额 CNY 628883990

货币 CNY

商机名称 江苏建设控股集团有限公司

预计成交日期 2023-09-30

阶段 调查

转换

取消

线索转化

积分规则

规则名	正分	负分	正向触点	反向触点	总触点数	得分
线索积分规则	12	0	0	-20	-20	-8



PART 02 客户档案管理



360°呈现客户全貌，全面掌握客户信息



通过客户管理，销售人员可以获取完整客户信息，比如客户公司的联系人、商机和任务等，轻松实现更多成交。

基础信息

- 营销信息
- 线索跟踪
- 客户档案
- 联系人记录

咨询项目

- 项目进度
- 任务分配
- 跟进记录
- 项目交付物



合同订单

- 报价管理
- 合同管理
- 销售订单
- 款项管理

客户满意度

- 反馈处理
- 客户关怀
- 问卷调查
- 客户回访

客户档案 - 客户全貌视图



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。

CRM

咨询服务行业CRM系统

数据驾驶舱

主页

市场活动

线索

联系人

客户档案

商机管理

关键任务

跟进记录

...

+

🔍

🔔

📁

✉️

📄

⚙️

👤

← 示-江苏建设控股集团有限公司

发送邮件

企业工商信息

编辑

客户公海池

...

⏪

⏩

相关列表

时间轴

备注 16

附件 1

联系人 2

商机 2

成员客户

未关闭的任务、通话... 9

关闭的任务、通话及... 12+

电子邮件

跟进记录 2

拜访记录 1

产品管理 1

报价管理 4

销售订单 3

合同管理 2

开票计划 1

客户回款 3

费用管理 1

服务支持 4

客户回访 1

客户信息

客户编号 9823

客户所有者 研发总监-赵敏敏

分配时间 2022-04-26 04:00 下午

业务类型 国贸

企业类型 集团

客户所在地 常州市钟楼区新闸镇新龙路23号

职务 财务总监

职责 主管财务所有事宜

办公电话 4006608987

手机 18733238906

邮箱 xiaoxu@jskgjt.com

微信 xiaoxu.jack

QQ 1098765212

办公地址 常州市钟楼区新闸镇新龙路23号

家庭住址 常州市钟楼区机械路和平西里-王哥庄小区-16号楼-1单元-602号

个人(好恶)描述 非常靠谱

等级 已获得

传真 098766711

客户来源 线下展会

客户状态 目标客户

客户类型 忠诚客户

公司所有权 公开

员工数 6709

客户所在省 江苏

注册日期 2002-07-27

合作开始日期 2022-05-03

合作结束日期 2022-05-31

咨时时间客户 2022-05-02

资金实力 良好

行业口碑 优秀

客户跟进记录 关于项目前期客

累计拜访时长 10

客户公海池

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。

评价客户

评价客户

客户总数 \$1,000,000,000.00 (CNY 289,775,279.27)

信用评级 5

资质 2

信用额度 \$50,000,000.00 (CNY 12,500,000.00)

剩余额度 \$300,000,000.00 (CNY 75,000,000.00)

订单详情

累计订单总额 5

客户等级 大客户

客户等级 190

最近订单日期 2022-05-02

订单评价 2

订单总额 \$31,633,333.00 (CNY 7,908,333.33)

累计订单总额 214,317,908.36

客户档案 - 联系人管理



管理接洽人信息，如区域、联系人所属业务人员、联系人姓名、部门、职位、联系方式、关注点、项目影响力、联系人层级等信息，更好地识别项目决策链。

CRM

咨询服务行业CRM系统

数据驾驶舱

主页

市场活动

线索

联系人

客户档案

商机管理

关键任务

跟进记录

...

+

🔍

🔔

📁

📧

📄

👤

← 示-江苏建设控股集团有限公司

发送邮件

企业工商信息

编辑

客户公海池

...

➡

相关列表

客户联系人

时间轴

上次更新时间: 34天前

备注 16

附件 1

联系人 2

商机 2

成员客户

未关闭的任务、通话... 9

关闭的任务、通话及... 12+

电子邮件

跟进记录 2

拜访记录 1

产品管理 1

报价管理 4

销售订单 3

合同管理 2

开票计划 1

客户回款 3

费用管理 1

服务支持 4

客户回访 1

客户跟进.docx

销售总监-杨阳

2022-06-15 01:58 下午

12.32 KB

联系人 层级视图

新建

🔗

联系人名称	手机	电子邮件	职位/职称	等级	联系人所有者	报告到	部门	客户名称
刘一飞	18900002356	liufei@konggugu.com.cn	市场总监	一级	销售总监-杨阳		市场部	示-江苏建设控股集团有限公司
赵菲菲	18690876879	zhangfeifei@Gmail.com.cn	商务总监	一级	销售总监-杨阳	刘一飞	商务部	示-江苏建设控股集团有限公司

商机

关联已有

新建商机

编辑

🔗

商机名称	金额	阶段	可能性	预计成交日期	类型	客户名称	线索来源	商机所有者	商机内容
江苏建设控股集团有限公司	\$ 932,536.00 (CNY 135,112.94)	客户试用	10	2022-02-25	已有业务	示-江苏建设控股集团有限公司	外部介绍	研发总监-赵敏敏	
示例-江苏建设控股集团有限公司(L)	CNY 10,002,522,220.00	方案提交	50	2022-02-10	已有业务	示-江苏建设控股集团有限公司	在线商场	研发总监-赵敏敏	

成员客户

点击该键，或按 (Ctrl+Space)，开始智能聊天

🔍 🔔 📁 📧 📄 🗑️ 🔄 📱

PART 03 销售流程管理



咨询服务行业销售流程精细化管理



报价与谈判

根据咨询服务方案，提供详细的报价单和费用明细。与客户谈判，确定合作价格和费用明细。

专业咨询建议

提供专业咨询和建议，展示以往的成功案例和经验，为客户推荐合适的咨询服务方案。

客户需求分析

了解客户需求和背景，对客户需求进行深入分析，明确客户的痛点和期望。



销售流程 - 让商机阶段一目了然



● 商机管理

- 里程碑
- 项目信息
- 商机预警
- 竞对分析
- 销售过程管理
- 阶段关键任务
- 定制销售流程

CRM

CRM系统

主页

市场活动

线索

联系人

客户

商机

产品管理

报价管理

销售订单

...

小太阳业务扩张-咨询服务 - ¥ 329,000.00

发送邮件

编辑

...

功能列表

相关列表

备注

附件

阶段历史 1

竞争对手

产品管理

报价管理

销售订单

联系人职位 1

电子邮件

服务支持

发货单

概览

时间轴

销售管道

开始

2024-03-15

需求分析

咨询建议

解决方案

报价谈判

签订合同

赢单关闭

丢单关闭

关闭

2024-03-23

阶段关键任务

下一个活动

三月 19, 2022

产品功能介绍

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

销售漏斗

我的管道商机 - 按阶段统计

商机漏斗图

竞争对手

分配

编辑

竞争对手名称

成立时间

注册资本

员工人数

网站

销售模式

服务体系

市场份额

优势

百度科技云技术有限公司

1993-08-02

70000 万美元

1000 人以上

https://www.scsa.com

直销+渠道

健全

20

优势在A产品线

项目流程管理 - 让咨询项目管理更高效



协作

丰富的成员协作方式，在线聊天，消息提醒，搭建属于项目的知识库。

分析

采用多种图表和报表的形式对项目进行全方面的进度查看。



1

规划

对项目分组管理，并使用里程碑，任务列表，任务，子任务对项目进行多级管理。



2



3

跟踪

通过自定义工作项监控项目管理过程中的风险、问题和变更。



4



5

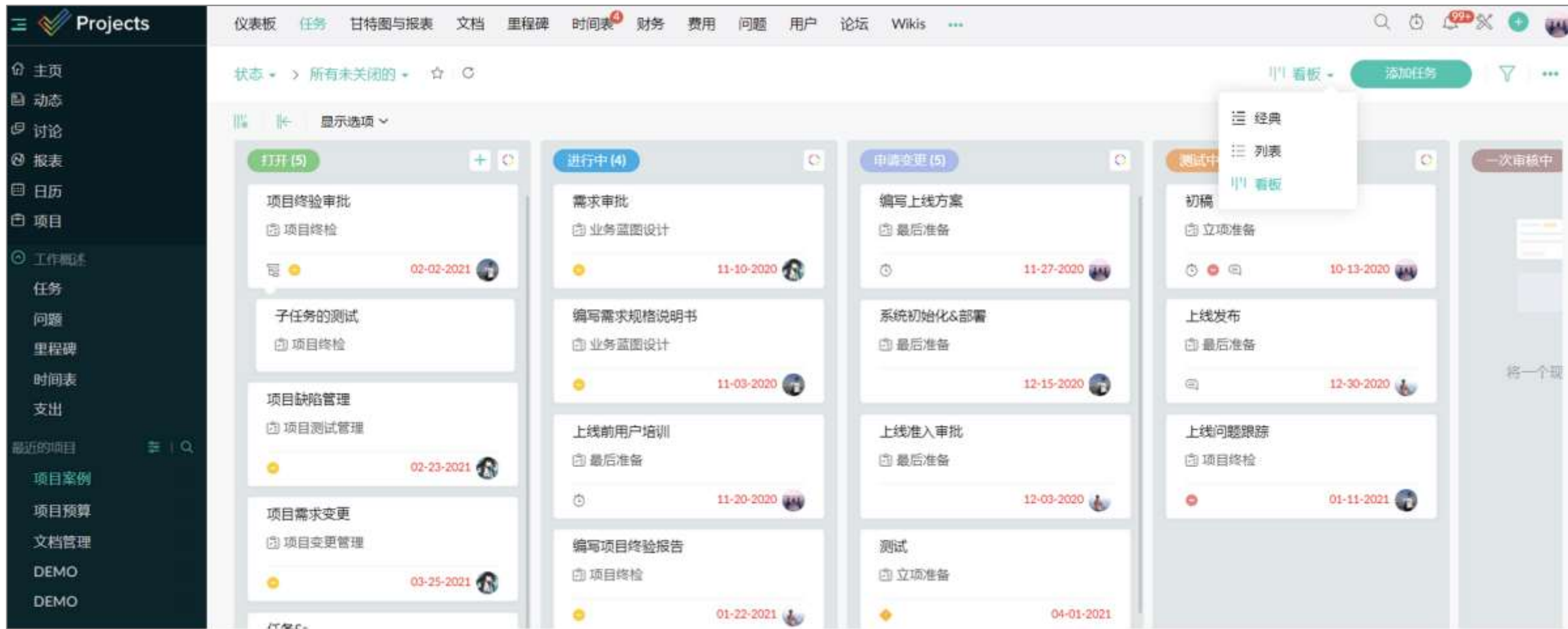
移动

提供iPhone和Android及iPad版项目管理APP，可随时随地管理你的项目。

项目流程管理 - 咨询项目进度看板



看板可以及时传递项目工作中的最新资讯，保证团队接收信息的一致性，统一团队想法。项目管理负责人通过看板，可以快速发布项目任务，实时管控各项任务的进度，保障项目进度的有序推进。



项目流程管理 - 咨询项目的任务分配



将任务分配给用户，设置工作时间，跟进项目进度。设置优先级、添加提醒，启用重复性项目管理。在Zoho Projects中，您可以将复杂的任务细分为子任务，使用工时表记录每个任务所花费的时间。

The screenshot displays the Zoho Projects interface. On the left, a sidebar contains navigation links for '主页' (Home), '消息' (Messages), '讨论' (Discussions), '报表' (Reports), '日历' (Calendar), '项目' (Projects), '工作概述' (Work Overview), '任务' (Tasks), '问题' (Issues), '里程碑' (Milestones), '时间表' (Timeline), and '支出' (Expenses). Below these are '最近的项目' (Recent Projects) including 'DEMO', '上卷项目' (Upper Volume Project), '新店模版02072', '测试工作流' (Test Workflow), '项目样例0207', 'DEMO', '生产项目' (Production Project), '测试' (Test), and '制造业项目样例' (Manufacturing Project Example).

The main area shows a '任务列表' (Task List) view. A dropdown menu is open, showing various filters: '关闭的任务列表' (Closed Task List), '我的视图' (My View), '我的打开的' (My Open), '我的关闭的' (My Closed), '我的逾期 & 打开' (My Overdue & Open), '今天的任务' (Today's Tasks), '我跟踪的任务' (Tasks I'm Tracking), '由我创建的任务' (Tasks I Created), and '和我相关的' (Tasks Related to Me). Below these are '自定义视图' (Custom Views) and a '+ 创建自定义视图' (Create Custom View) button.

The task list table has columns: '状态' (Status), '开始日期' (Start Date), '到期日期' (Due Date), '所有者' (Owner), and '持续时间' (Duration). The tasks listed are:

任务名称	状态	开始日期	到期日期	所有者	持续时间
无专柜电子档录入	未开始	2021-02-03	2021-02-08	未分配	6 天
	工作中	2021-01-21	2021-02-02	cc yy	13 天
	工作中	-	-	cc yy	-
无专柜电子档录入	未开始	2021-02-03	2021-02-07	未分配	5 天
	未开始	-	-	未分配	-
	未开始	2021-02-02	2021-02-08	未分配	7 天
	未开始	-	-	未分配	-
	未开始	-	-	未分配	-
07.相关物料设计	未开始	-	-	未分配	-
07.陈列道具及VP等相关道具制作	未开始	-	-	未分配	-
07.美陈物料设计	未开始	-	-	未分配	-
07.空间物料设计	未开始	-	-	未分配	-
08.复尺	未开始	-	-	未分配	-

Annotations on the image include a blue box labeled '任务所有者' (Task Owner) pointing to the '所有者' column, and another blue box labeled '任务列表' (Task List) pointing to the task list area.

项目流程管理 - 使用甘特图了解全局

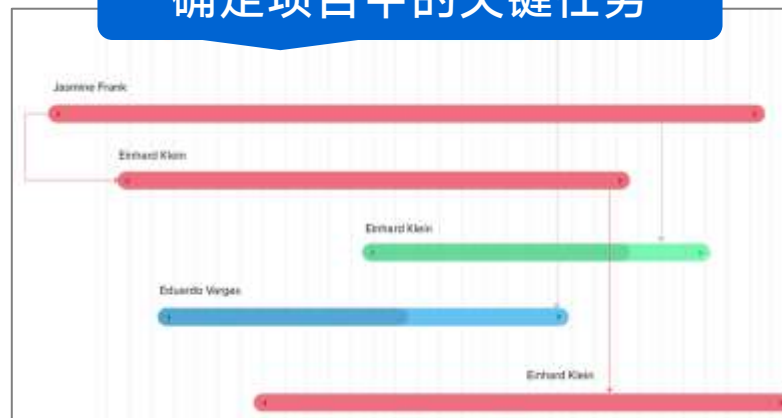


使用甘特图制定项目计划并跟踪任务进度。Zoho Projects项目管理系统可让您随时了解关键任务及其依赖关系，并直观显示计划进度与实际进度之间的偏差。

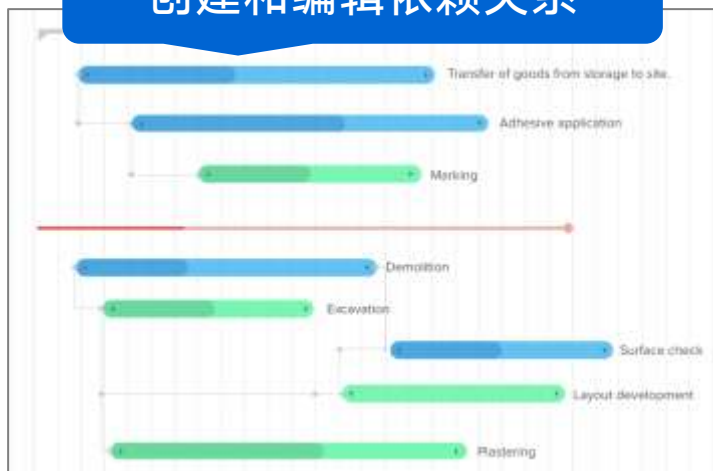
甘特图直观查看您的进度



确定项目中的关键任务



创建和编辑依赖关系



按照项目计划推进工作



竞争管理 - 竞争对手详情页



建立竞争对手库

建立竞争对手库，及时维护、更新竞争对手档案，全面准确地跟踪竞争对手动态，并在全公司范围内共享。

关注商机竞对

商机跟进过程准确记录了竞争对手，客观评估对手优劣势，制定有效竞争策略。商机失败，主动跟踪获胜竞争对手；商机赢单，及时分析获胜原因。

赢单丢单分析

竞争对手实力如何？赢单因素、丢单因素分别是什么？商机竞争分析帮助销售经理分析竞争对手的优势和劣势，客观准确反映企业与竞争对手态势，不断优化竞争策略。

初升科技 - ¥ 100,000.00

商机所有者	陈小龙
阶段	提案/报价
可能性(%)	75
预期收益	¥ 80,00000
预计成交日期	7月25日
区域	分配

竞争者

竞争者名称	网址	优势	劣势
双赢科技	www.winwintech.com	价格优势	质量

销售业绩管理 - 数字是衡量业绩的标准



销售预测是指根据以往的销售情况以及使用系统内部内置或用户自定义的销售预测模型，获得对未来销售情况的预测。销售预测可以直接生成同类型的销售计划。销售计划的中心任务之一就是销售预测，无论企业规模大小、销售人员多少，销售预测将影响到包括计划、预算和销售额在内的销售管理各方面工作。

游戏化竞争

徽章	描述	目标	新建
精英冠军	转换5线索	转换 5	结束时间 1 天
任务冠军	完成10任务	完成 10	结束时间 1 天
商机冠军	关闭10商机	商机关闭 10	结束时间 1 天
邮件冠军	发送100电子邮件	发送 100	电子邮件时间 1 天
备注冠军	添加5备注	创建 50	备注时间 1 天

通过图表获得准确的洞察



随时查看销售团队的业绩



销售业绩跟踪

预测对象: 首席执行官 Q

2023

快速预览

...

商机日期范围

商机人

为下一季度预览

商机	目标	差距	缺口	预计的差距	商机跟踪的商机管理
Q1 2023	CNY 228,882,883,832.00	100%	¥ 100%	—	CNY 43,703.90 CNY 43,703.90 0 0
销售团队: 销售	CNY 2,202,999.00	100%	¥ 100%	—	CNY 43,703.90 CNY 43,703.90 0 0
销售运营(DO)	CNY 2,233.00	100%	¥ 100%	—	—
产品部门	CNY 23,233.00	100%	¥ 100%	—	—
销售部门	CNY 3,242,343.00	100%	¥ 100%	—	—
市场部门	CNY 33,432,432.00	100%	¥ 100%	—	—
销售部门	CNY 5,991,992.00	100%	¥ 100%	—	—

PART 04 合同订单管理





合同管理

CRM系统中的合同管理功能有助于企业更好地管理合同，优化销售策略，提高客户满意度和忠诚度。

通过对合同数据的集中存储，分类查询，提醒跟踪和关联分析等功能，企业可以更加高效地管理合同，实现业务目标的持续增长。



合同起草



合同评审



合同审核



合同履行



合同归档

PART 05 售后服务管理



打造客户与企业建立长期关系的优质服务平台



售后服务 - 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。



售后服务 - 塑造更满意的客户服务



根据派工单类型，进行工单流转，并记录工单处理状态、处理结果及客户满意度。

全渠道客服平台

渠道

电子邮件

帮助中心

聊天

社区

电话

Web表单

ASAP

即时消息



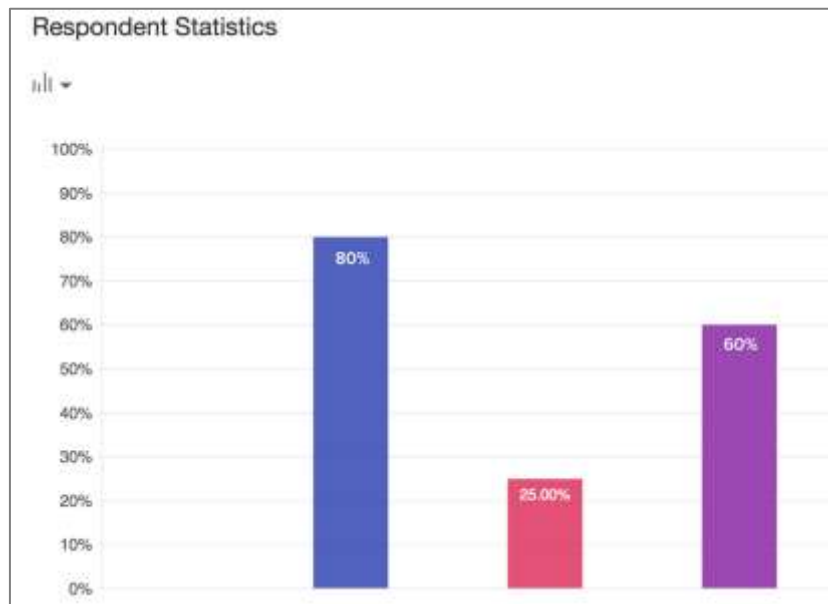
售后服务 - 定期回访



轻松定制专业的在线调查问卷，收集信息，智能分析数据，做出更好的决策。

自定义问卷内容

报表分析



多种导出格式



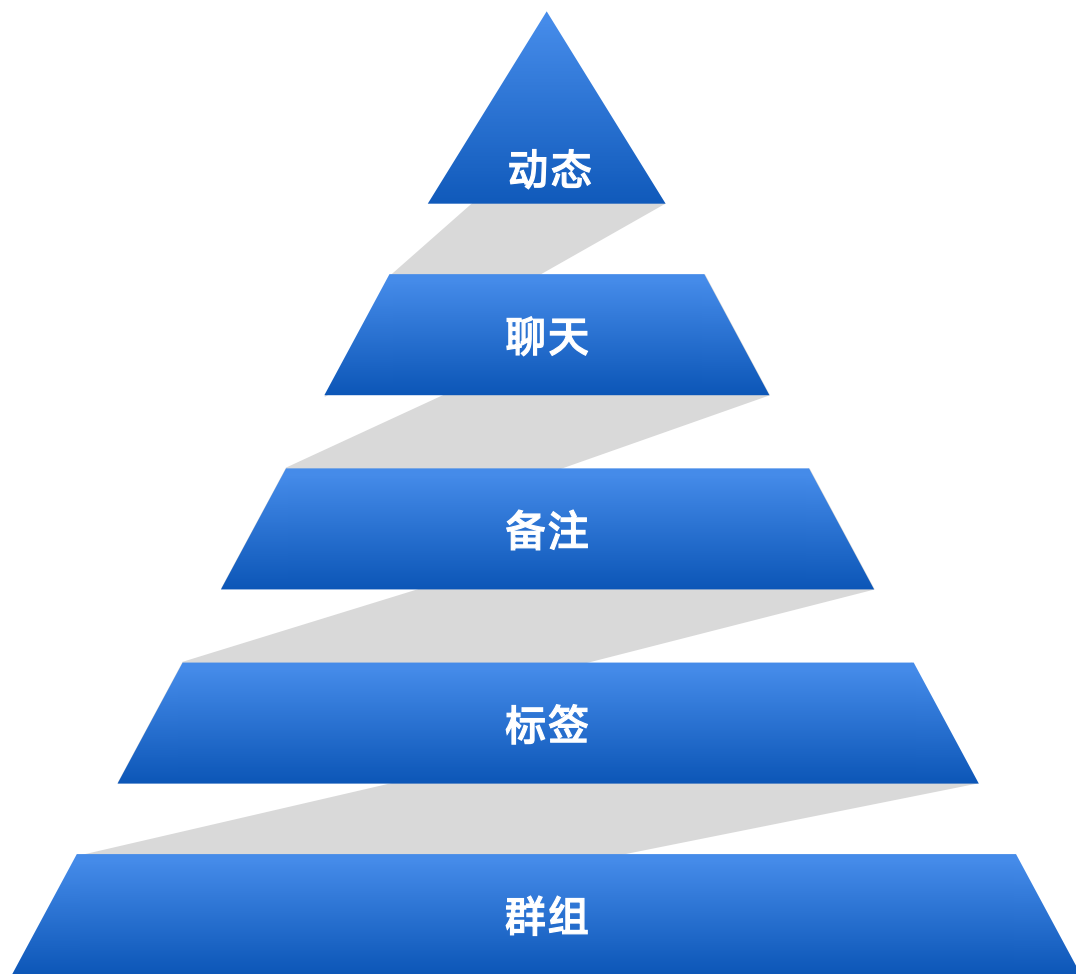
满意度评分



PART 06 内部团队协作



提高企业与客户、以及内部团队成员之间的沟通协作效率



让团队顺畅沟通

动态是CRM中进行内部讨论的集中平台，团队成员可以讨论商机进展、发布通知公告、分享文件信息等。

即时通讯

Zoho CRM中内置了IM即时通讯工具，一方面便于成员之间进行沟通，另一方面可以及时推送系统消息，比如审批请求、销售报表等等。

添加备注以了解进展

在跟进客户的过程中，您常常需要记录一些信息，以便将来查阅。在Zoho CRM中，您可以添加备注信息，以供自己或其他人员了解。

内部协作 - 让团队顺畅沟通



动态是CRM中进行内部讨论的集中平台，团队成员可以讨论商机进展、发布通知公告、分享文件信息等。

CRM

咨询服务行业CRM系统

数据驾驶舱

主页

市场活动

线索

联系人

客户档案

动态

...

+

🔍

🔔

📅

✉️

📁

⚙️

👤

动态

全部 动态

组

产品A组

研发B组

市场C组

销售组

更多动态

我关注的记录

不活跃的记录

我的跟进规则

管理

创建

动态首选项设置

@销售经理

销售经理-钱娅楠

yanan@wxcorp.com.cn

在这里拖动文件或添加附件...

☐ 作为私信发送

所有用户

取消

发布

全部

现在

销售总监-杨阳 删除了 4 报价管理

2024-02-02 03:45 下午

发表您的评论...

您的请求已被 市场总监-赵一曼 已批准。

2024-02-02 03:44 下午

名称为222的报价管理已被市场总监-赵一曼批准

发表您的评论...

市场总监-赵一曼 has requested that you approve the 报价管理.

点击这里，或按 (Ctrl+Space)，开始智能聊天

🔔

🔊

📄

🔄

🔍

🕒

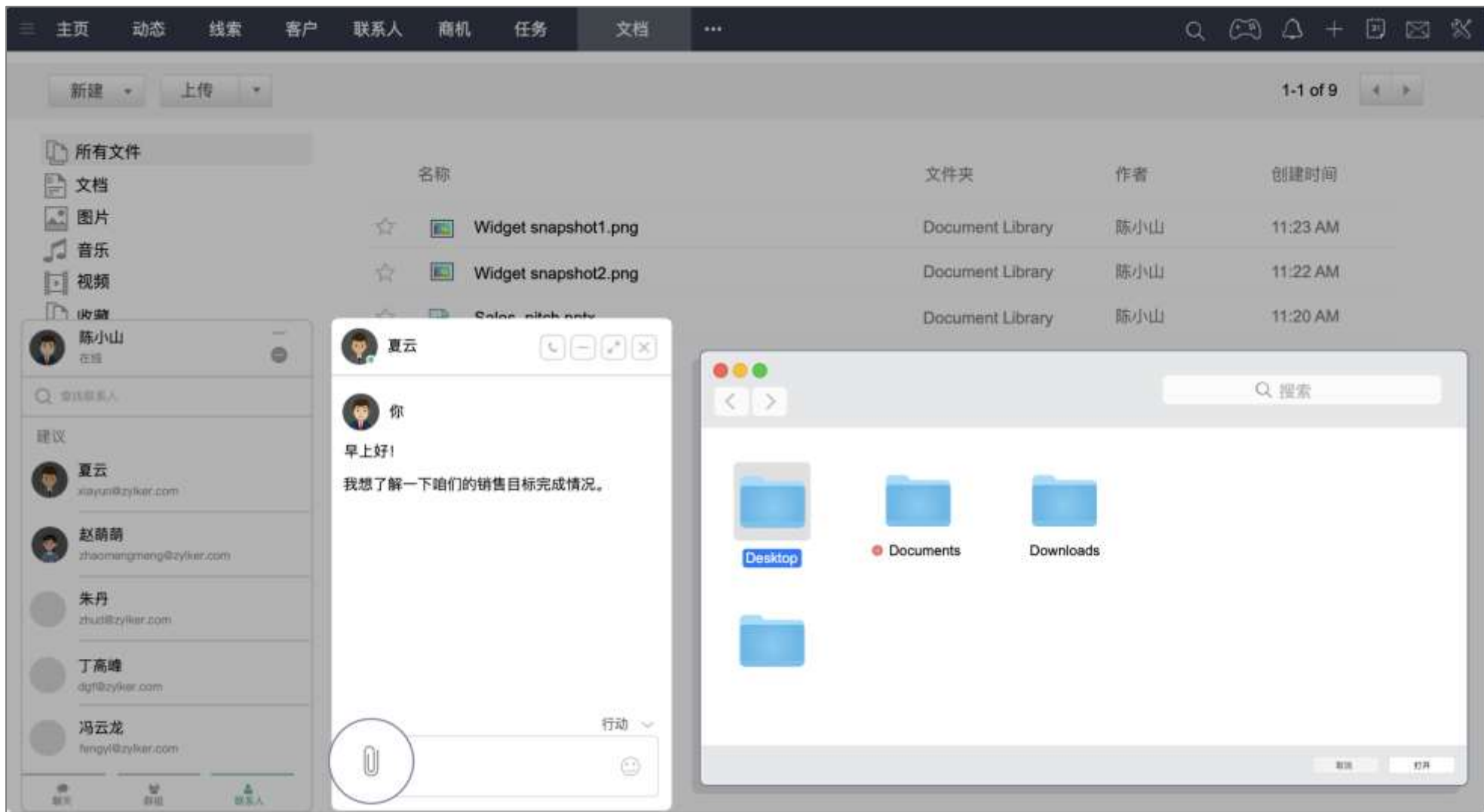
🔄

⚙️

内部协作 - 即时通讯



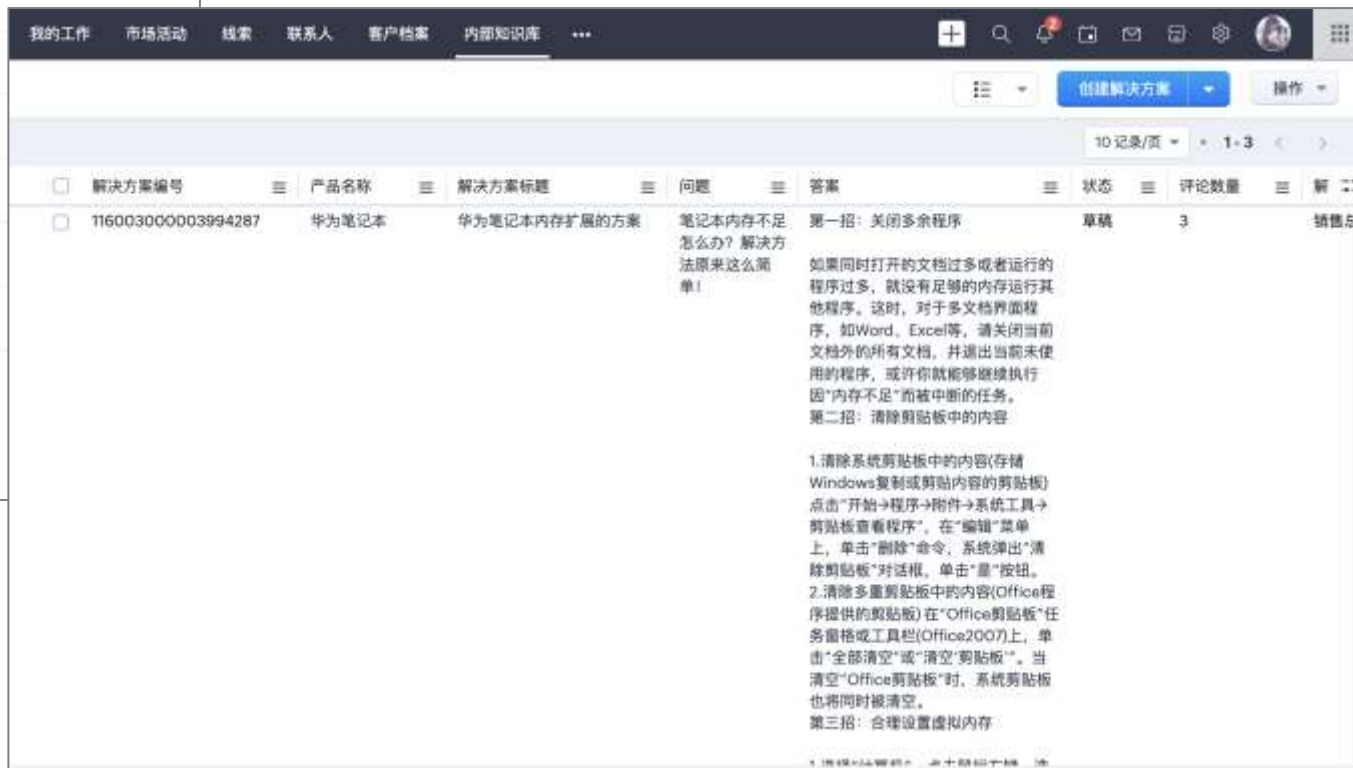
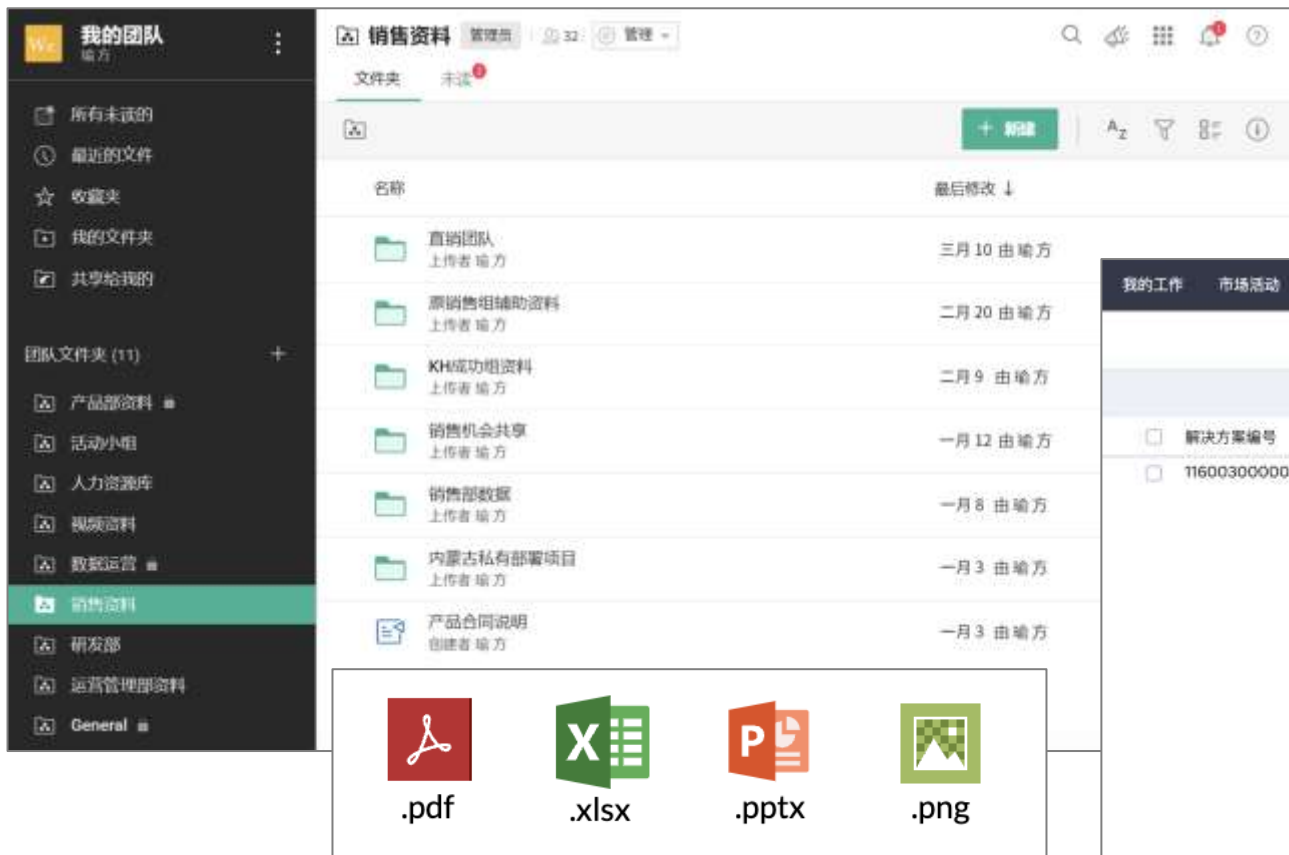
Zoho CRM中内置了IM即时通讯工具，一方面便于成员之间进行沟通，另一方面可以及时推送系统消息，比如审批请求、销售报表等等。



内部协作 - 文档库&知识库



系统为团队提供统一的文档库和知识库，您在这里可以组织并管理您的所有业务相关文件，也可与您机构中的人员分享，实现内部知识库的集中管理。



PART 07 数据深度分析



数据统计分析



利用Zoho CRM强大的数据分析功能，您可以对销售相关的数据进行全面深入的分析，从线索、客户到销售收入等等。通过直观的报表和图表，呈现企业的经营状况，快速发现问题和制定决策。



- 综合统计分析，有助于做数字化决策；图形化展示企业经营过程中的关键指标，发展、变化和趋势，业务状况一目了然。
- 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。
- Zoho CRM可以根据您的实际业务需求，从线索、客户、联系人、项目阶段等多个维度出具业务报表。

帮助企业更好地管理客户关系



01



公司营收分析

通过收集，整理和分析公司的营收数据，为管理层提供全面实时的营收状况，帮助企业了解营收构成和趋势。

02



市场趋势洞察

收集和整理市场数据，洞察市场趋势和竞争对手情况。帮助企业制定更准确的市场预测和竞争策略，抢占市场份额。

03



客户评估价值分析

识别出更有价值的客户，为他们提供更个性化，更优质的服务，提高客户满意度和忠诚度。

04



成本收益分析

分析企业在客户关系管理方面的投入和产出，帮助企业更好地规划和管理CRM系统，以实现最佳的投资回报。

深入的CRM数据分析，助您做出更明智的业务决策



报表模板

系统内置了丰富的报表模板，快速生成直观的报表和图表。



数据驱动决策

Zoho CRM数据分析让机构中的每个人都能够依托数据决策，无论是管理者还是销售人员。



多维度分析报表

从不同的维度对CRM数据进行分析，包括线索、联系人、客户、营销活动、任务、订单等等。

销售管理者通过丰富的图表来直观地洞察业务



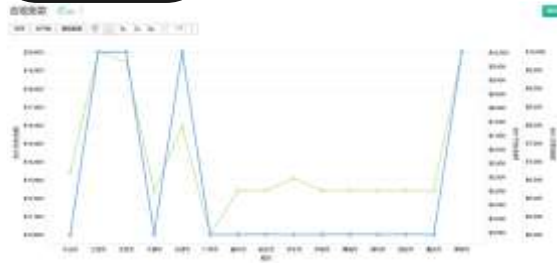
数据分析-数据概览图



地图模式



波动模式

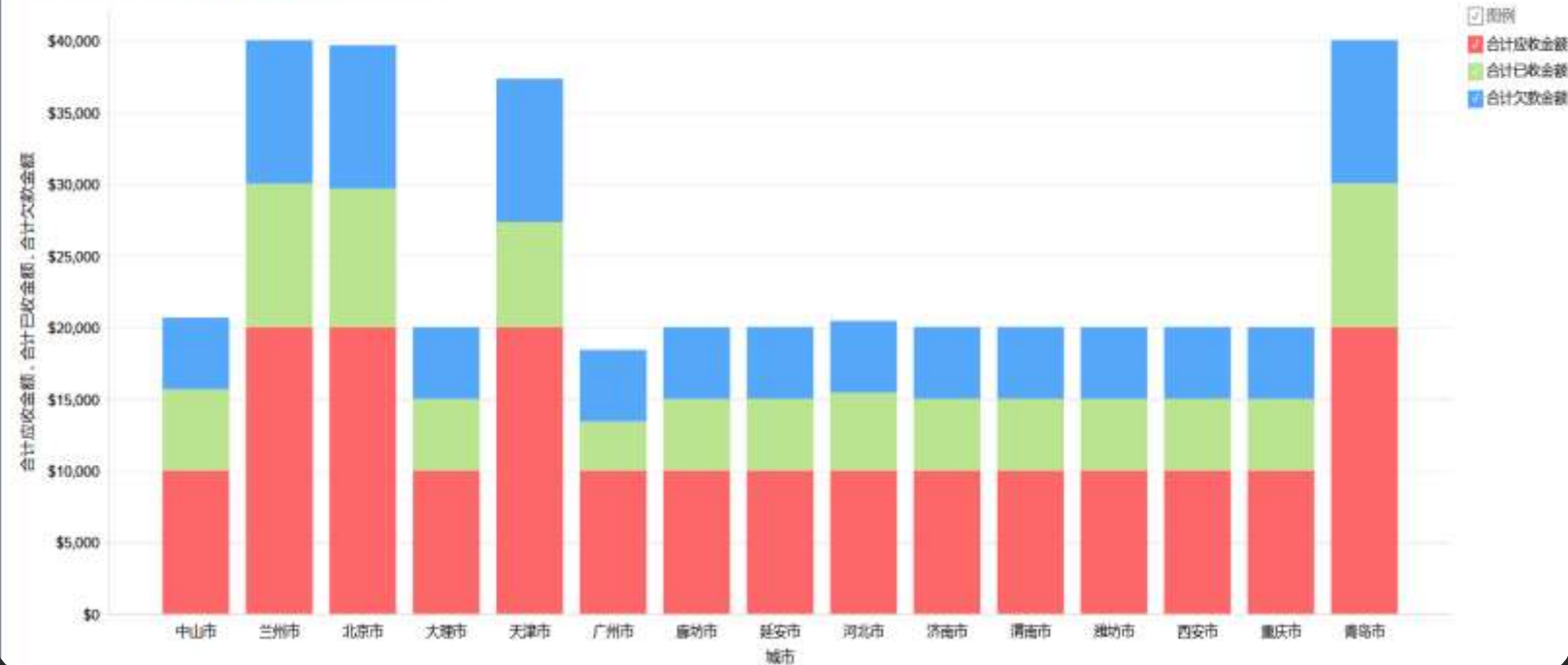


饼状图



应收账款

排序 基础数据



通过移动应用办公方案，随时随地管理客户



PC端与APP端实现双端联动，数据及时同步，还提供离线存储的功能，满足移动办公需求。



移动
办公

销售的日程、消息提醒、图表等移动引用。

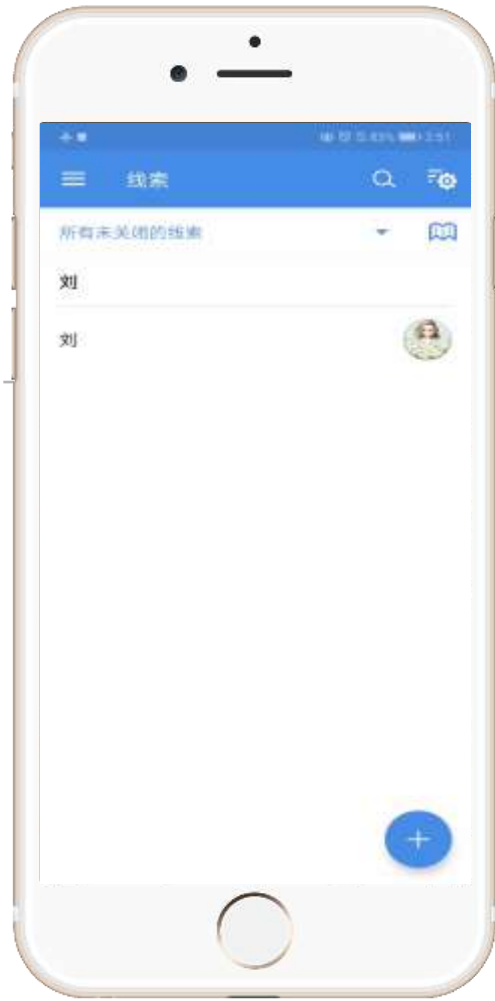
外勤
管理

当进行陌拜时可以进行位置定位。



离线
存储

离线存储
不受网络限制
随时随地移动办公



平台拓展方案 - 在线CRM软件 让应用集成数据互通

Zoho扩展： Zoho提供50+应用，无缝集成CRM，形成企业一体化业务管理平台；

Zoho生态： Zoho提供Marketplace应用商店，可下载第三方集成插件，快速构建跨应用对接；

其他扩展： 标准API接口，可按需对接其他第三方应用程序。





典型客户案例

Typical Customer Cases



客户案例

ZOHO X 中科仙络 携手数据中心技术综合服务商，共赴“数字化未来”

面临的挑战

- 1、整体业务保持高速增长，客户、业务机会等核心资源需要有效的管理，公司资源需要留存沉淀；
- 2、业务团队人员规模保持高速增长，团队管理迫切需要一个成熟易用的移动工具来提升效率；
- 3、无法实现销售全流程自动化和精细化的管控；
- 4、财务管理体系不健全，手工填写报价单和订单，追踪和管理困难；

解决方案

- 1、Zoho以业务机会为主线，帮助中科仙络制定完善的业务流程：从客户开拓、线索跟踪、生产商机、订单到回款等环节，实时追踪，实现销售全流程自动化、精细化管理；在提高销售效率的同时，保证信息传递过程中不会发生信息递减及信息偏差；
- 2、Zoho CRM系统帮助中科仙络完成从线索到订单、回款、售后，包括对客户进行360°画像分析、分级分类管理、差异化跟进等整个L2C的闭环式精细化管理，对中科仙络全生命周期中的每个项目环节进行细颗粒度管理，精细化运营每个成长因子；
- 3、利用Zoho CRM强大的数据分析功能，通过直观的、多样化的报表和图表的形式将各类数据进行分析、汇总，呈现中科仙络的业务进度及经营状况，以便决策者快速发现问题和制定决策，随时掌握项目进展；



“ 中科仙络（Banyano）成立于2007年，从事数据中心场地设施技术咨询与专业服务。

多年数据中心建设及运行管理的经验积淀，为金融机构、电信运营商、互联网头部企业、第三方IDC、政府、企业、教育等行业提供数据中心规划设计、项目建设管理、测试验证、运维、风险评估、零碳数据中心全程顾问服务等，同时提供数据中心认证辅导咨询、数据中心及云托管服务、培训教育等增值服务。”

客户案例

ZOHO X 创业黑马 携手创业服务提供商快速实现业务创新

面临的挑战

- 1、客户信息分散式掌握在各个销售人员手中，无法及时全面了解客户来源、基本信息、跟进情况、售后反馈等信息；
- 2、解决销售团队的问题：销售人员分散，销售过程和销售订单的跟踪困难，信息共享难，无法打破部门壁垒，整体业务执行效率比较低；
- 3、解决系统灵活性问题：希望访问方式更加灵活，数据的流转效率更高，可视化清晰，报表及时便捷，方便跨区域和部门协作；

解决方案

- 1、Zoho CRM打通了创业黑马销售、客户成功、售后技术支持等各个环节，建立完整的客户档案，跟踪销售过程，并通过区域功能的划分，基于客户属性实现在不同的角色、团队间进行分组与数据共享；实现业务数据透明化及协同运作，通过打通线上、线下渠道，基于邮件、社媒等方式对客户进行精细化的全生命周期管理，由此提升客户留存率；
- 2、通过Zoho CRM的智能化闭环管理，让创业黑马的业务目标制定更清晰、客户线索获取更高质、签单转化更快速、管理层决策更聪明，从而优化业务资源配置和快速反应市场；通过科学的销售，提高赢单率，实现业绩规模化增长；
- 3、利用Zoho CRM内置丰富的数据看板，帮助创业黑马实现可视化销售管理。业务团队的销售数据实时更新，无论是一线人员还是决策者，都随时随地获知更新的销售动态，创造更优的销售业绩；



“创业黑马创立于2008年，2017年8月10日登陆创业板。成立多年来，以创业创新资讯、创业辅导培训、创业大赛等多种形态服务，提高创业企业成功率，帮助传统企业转型升级。多年总结出来的企业加速创新方法论和产业赋能服务体系，有效服务10000多家企业，截至2021年8月，累计培育17家上市公司，是“企业科技创新服务平台和城市产业升级加速基地”。

客户案例

ZOHO X 译邦达 以数字化为抓手，加速国内专业翻译公司产业迭代升级

面临的挑战

- 1、客户信息分散式掌握在各个销售、项目、售后等部门人员手中，团队无法及时全面了解客户来源、基本信息、跟进情况、售后反馈等信息；
- 2、销售流程未精细化管理，未定义销售管理来推进交易，直至成交；
- 3、信息和数据的分散也导致了数据利用率低，难以实现互联互通，沉淀的历史数据无法为前端业务变化做出有效的决策支撑；

解决方案

- 1、Zoho CRM系统帮助译邦达完成从线索到订单、回款、售后，包括对客户进行360°画像分析、分级分类管理、差异化跟进等整个L2C的闭环式精细化管理，对译邦达全生命旅程中的每个项目环节进行细颗粒度管理；
- 2、Zoho CRM帮助译邦达从粗放模式转为精细化管理，涉及到更多人员协作、任务交办、过程数据记录与检测、数据共享和流通。通过销售自动化SFA、销售项目跟单管理、跟进记录等功能模块进行项目监管，大大降低销售人员的工作负担的同时，保证销售数据的准确与时效性；还利于企业规范和改善原有作业流程，进行有效的预算计划控制和流程审批制度，更好地管理投入产出比；
- 3、利用Zoho CRM强大的数据分析功能，通过直观的、多样化的报表和图表的形式将各类数据进行分析、汇总，呈现译邦达的业务进度及经营状况，以便决策者快速发现问题和制定决策，随时掌握项目进展。



“北京译邦达翻译股份有限公司（简称“译邦达”）是以提供高附加值翻译服务为核心的全行业语言解决方案供应商，公司成立于2007年，经过15年的规模扩展与技术迭代，译邦达已经成长作为一家全能高效的现代大型翻译企业。译邦达于2015年顺利获得了国标ISO9001质量体系认证，从而使译邦达能够为广大客户提供专业的中外互译、外外互译、商务谈判口译、交替传译及同声传译等多种符合国际标准的翻译解决方案。”



04



实施服务与保障

Implementation of services and guarantees



实施方法

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。



全方位用户培训和知识转移

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。

