



# ZOHO CRM Agile Practice @UCSE





01



公司简介  
Introduction

02



项目背景和目标  
Background & Goal

03



项目历程和成果  
Practice & Achievement

04



展望  
Forecast

ZOHOLICS  
China

# 公司简介 Introduction



**3W国际** – Three W International founded in 2011.

**No.1** International Student Management of US & CA private high schools.

➤ Office Sites

Los Angeles, CA

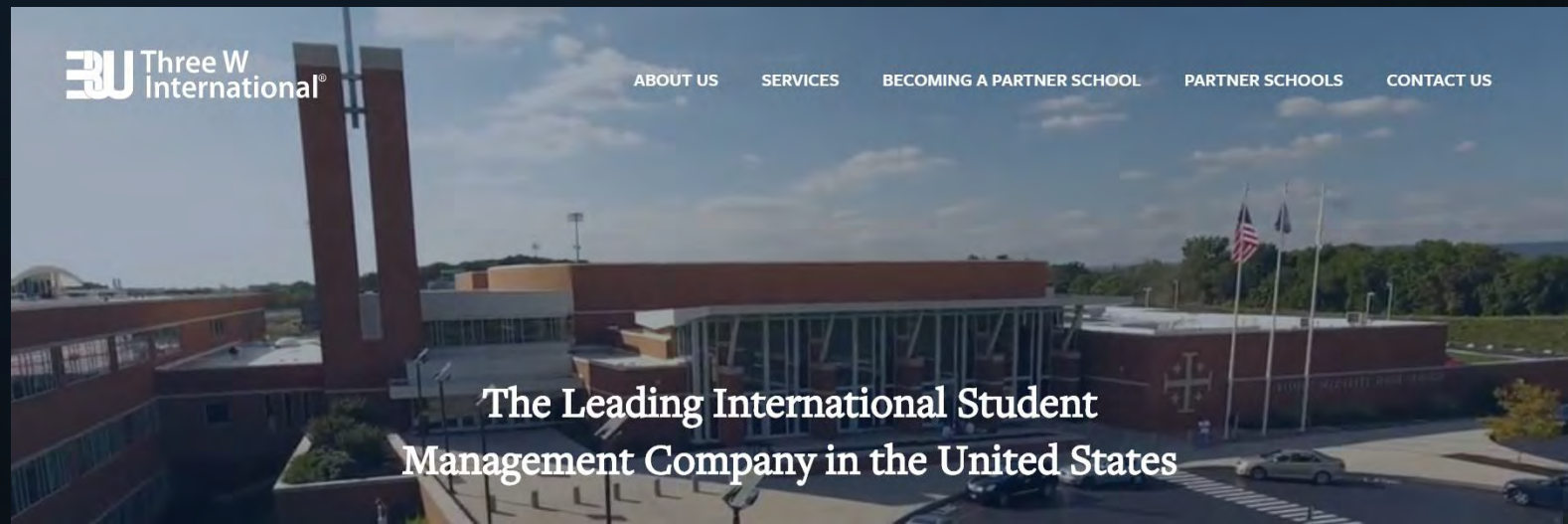
Orlando, FL

➤ Schools

160+ in US

30+ in Canada

**Blue Ribbon  
Independent**



The Leading International Student  
Management Company in the United States

# 公司简介 Introduction



**Twinn Palms** – Homestay Services Founded in 1999.

**No.1** US Private High School Homestay Services with **5000+** qualified home, and enriching experiences by learning, connecting, and exploring American schools and culture during their formative educational years.

- Committed SLAs
- America Lifecycle Service  
Insurance, Community,  
Academy Tutor, Travel etc.
- 200+ Local Agents



# 公司简介 Introduction



北美高中 – UCSE Founded in 1999, BJ HQ 2009.

UCSE is **No.1** leading education service for ASIA student admission and operation in US and Canada top tier private high schools.

美国克林顿基金会 美国国家天主教教育协会 (**NCEA**)

美国南部独立院校联盟 (**SAIA**)

美国私立教育理事会 (**CAPE**)

费城教育局深度合作伙件

➤ Office Sites

BJ, SH, GZ + 20 Others





# 我们的业务 – What We Do

流量 customer traffic	转化 Conversion	销售 Sales	入学 Admissions
SEM 搜索引擎营销	 Agents	 Product Selection	Test + Interview 测试+面试
<b>Schools 学校</b>			Assessment + Interview 评估+面试
TMK 电话营销			Interview + Matching 面试+匹配
Language Training 语培			Offer 录取
Referral 转介绍			
Other 其他			

# 选择CRM - About SaaS CRM



快速部署的客户关系管理软件或工具?  
Fast Deployment Toolset

移动OA+销售日报/日志=CRM?  
Mobile OA + Sales Dashboard?

外勤管理+协同=专业销售管理  
Field Management + Collaboration?

一站式移动办公? One Stop OA?

移动ERP+OA+CRM+SCM+HR?

营销管理+销售管理+客户服务?  
Marketing + Sales + Service?

关于SaaS CRM我们需要知道:

1. CRM不是万能的, 不可能解决一切问题
2. CRM不单单是一个工具, 更重要的是企业管理的支撑
3. 企业业务是在不断的发展变化的, 需要兼顾行业共性和企业特性
4. 实用才是王道

SaaS CRM给企业带来的价值  
全球最据权威的IT咨询机构Gartner, 认为CRM可以为企业带来

1. 提升销售业绩
2. 缩短销售周期
3. 降低销售成本
4. 提升客户满意度、价值和营利性



# 项目目标 – Project Goal

通过引入一款实用的SaaS CRM产品逐步实现

- 规范客户管理，沉淀**完整**的客户资料
- 规范销售行为，提升**响应**客户的**速度**
- 规范绩效管理，公开公正的**高效激励**
- 规范数据统计，提升**经营分析**的效率





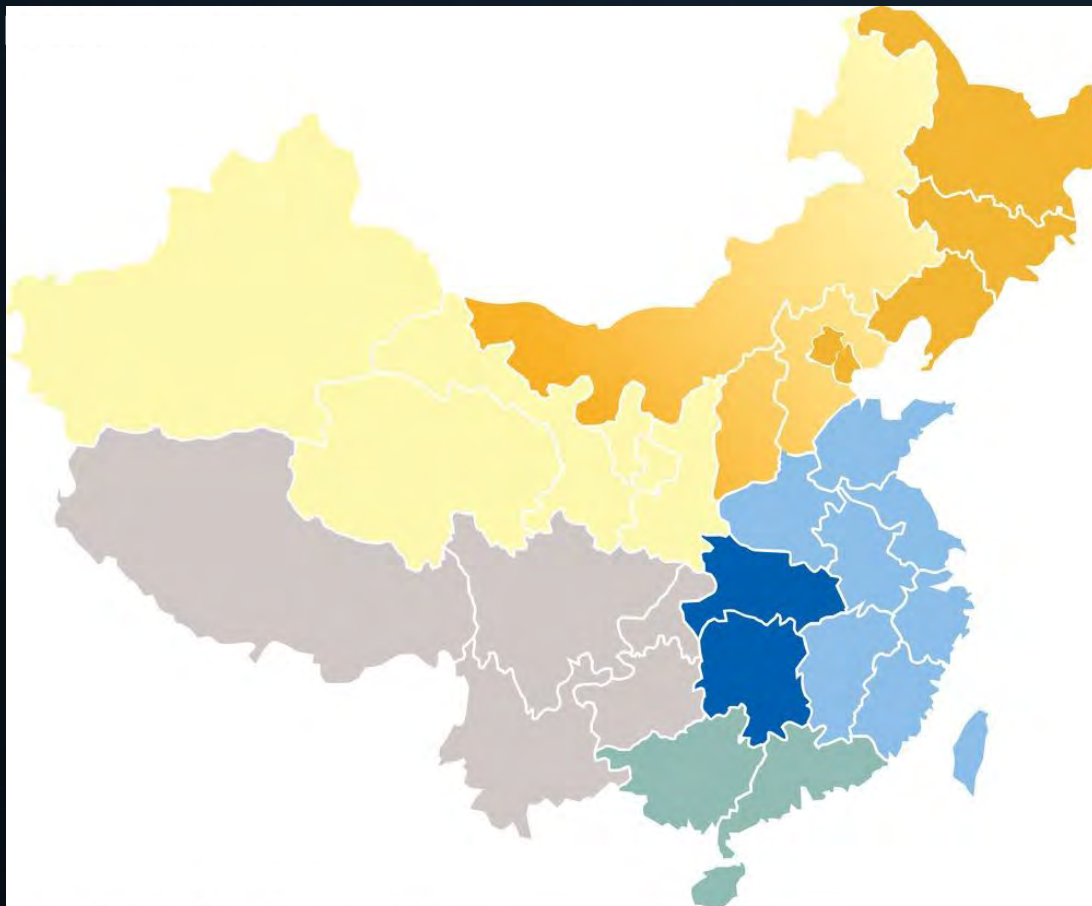
# 项目迭代开发 - Agile





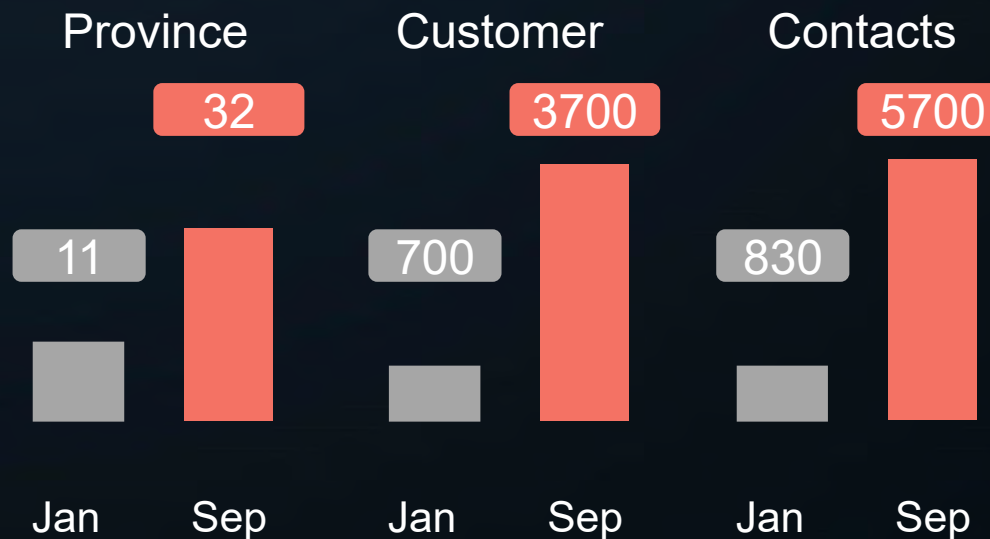
# 项目收益 - What We Achieved

## • ZOHO管理的客户信息现状 – Customers Managed by ZOHO



### Customer Volume

- Offline to Online, Real Time, Accurate, Activate Updates
- Industrial Registered Org Coverage >90%
- Active Contacts >90%





# 项目收益 - What We Achieved

- 销售管理自动化 Sales Automation
  - Approval Center: Volume, Contract, Applicant, Deposit, Allocation, Branch etc.
  - Effectiveness: Visits, Leads, Activity of Customer and Contact, Customer Level, NPS etc.
  - Full automation and alert.

**38 workflow**  
**26 Program**





# 项目收益 - What We Achieved

- Performance and Motivation

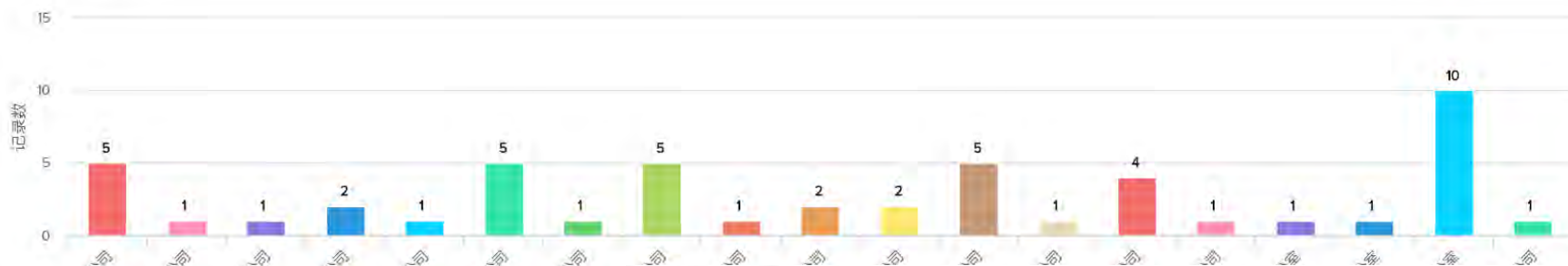




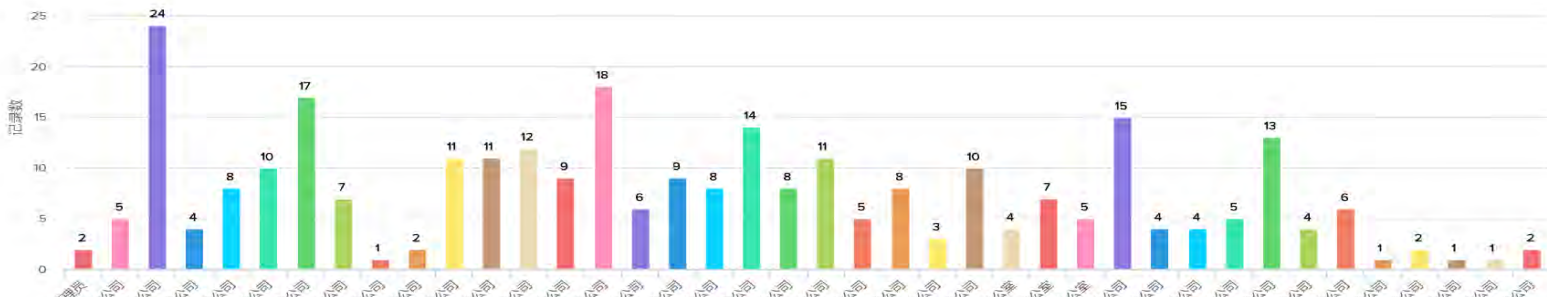
# 项目收益 - What We Achieved

- Performance and Motivation

Monthly Applicants



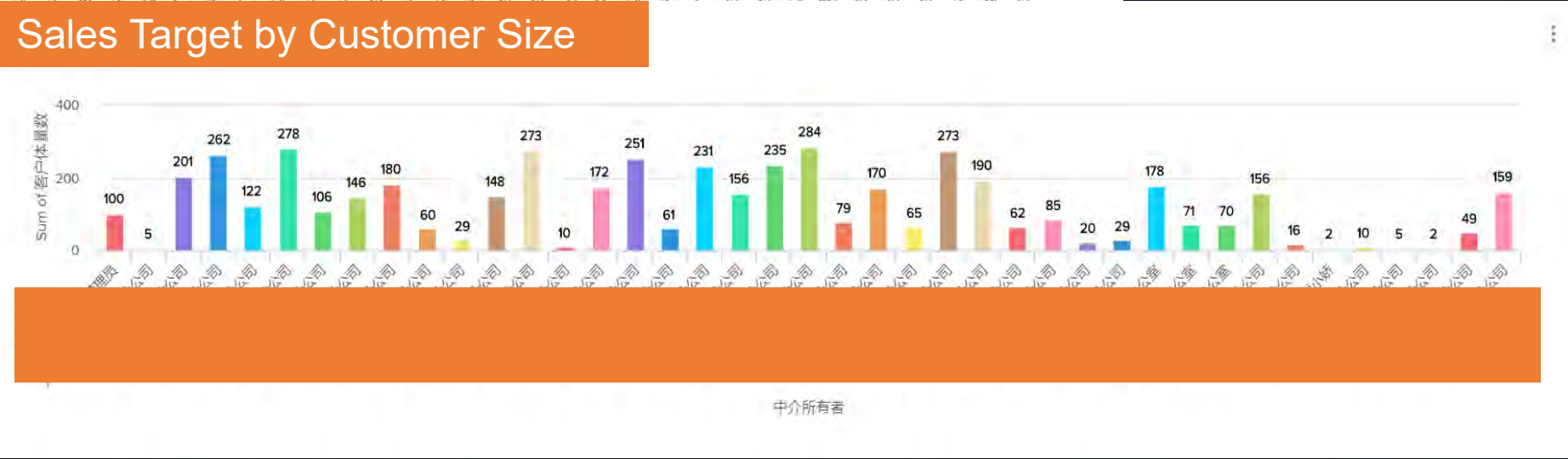
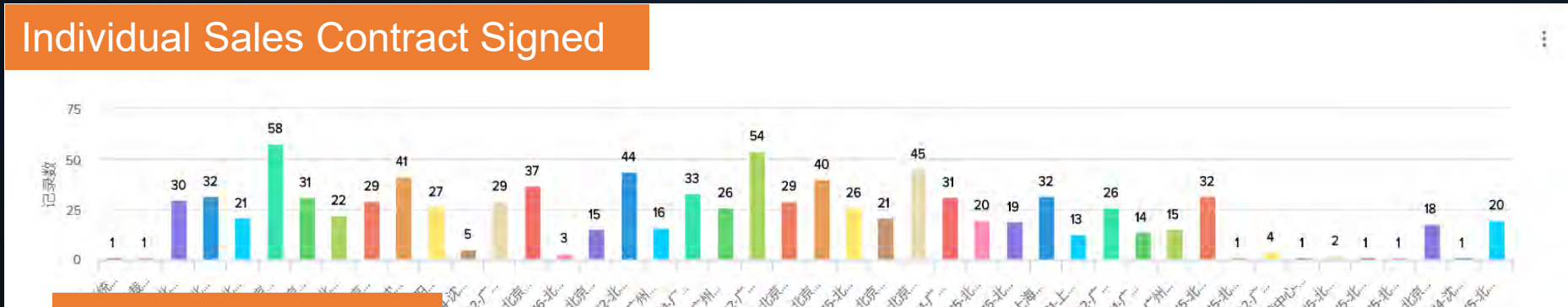
Visit Overview





# 项目收益 - What We Achieved

- Sales & Operation Dashboard



## Report Overview

收藏

产品 统计图表

库存统计图表

销售人员及经理统计图

区域统计图表

各类型客户占比1

各类型客户占比2

各类型客户占比3

各类型客户占比4

体量数

咨询

主页视图

Advanced CRM Analytics

### 主页视图

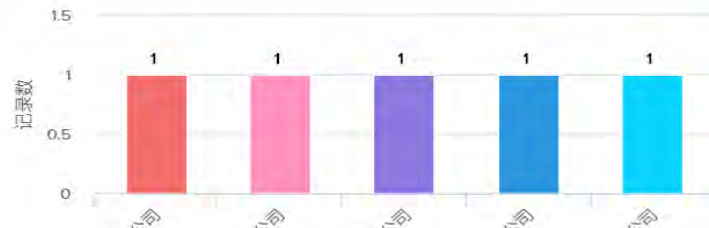


拜访记录所有者



押金所有者

## Applicants by Branch



## Leads Conversion



## Sales Ladder - Overview

时间:

龙虎榜-客户拜访量

排名	拜访
1	杭州分公司 9
2	广州分公司 10
3	沈阳分公司 32
4	北京分公司 2
5	分公司 3
6	北京分公司 52
7	广州分公司 119
8	分公司 123

龙虎榜-客户签约量

排名	签约
1	分公司 5
2	北京分公司 19
3	北京分公司 16
4	广州分公司 18
5	分公司 13
6	分公司 19
7	分公司 6
8	分公司 15

## Sales Report Console

建报表 高级CRM数据 Zoho Report

报表名称	描述	上一次运行日期
<input type="checkbox"/> 已签约客户总体量数		Yesterday
<input type="checkbox"/> 本月咨询总数		Yesterday
<input type="checkbox"/> 本月押金总数		Yesterday
<input type="checkbox"/> 本月新签中介总体量数		13 Oct
<input type="checkbox"/> 本月新签中介数		Yesterday
<input type="checkbox"/> 本月有效拜访记录		Yesterday
<input type="checkbox"/> 本月申请总数		Yesterday
<input type="checkbox"/> 本月美国押金数		13 Oct
<input type="checkbox"/> 本月美国申请数		Yesterday
<input type="checkbox"/> 本月达标咨询数		1 mins ago

# 展望 - Forecast



- Full Capability of Sandbox
- Powerful Partners and Eco
- Customer Community and Exchange
- ...



