



# Zoho CRM行业解决方案

破解思维**坚冰**|直击行业**痛点**

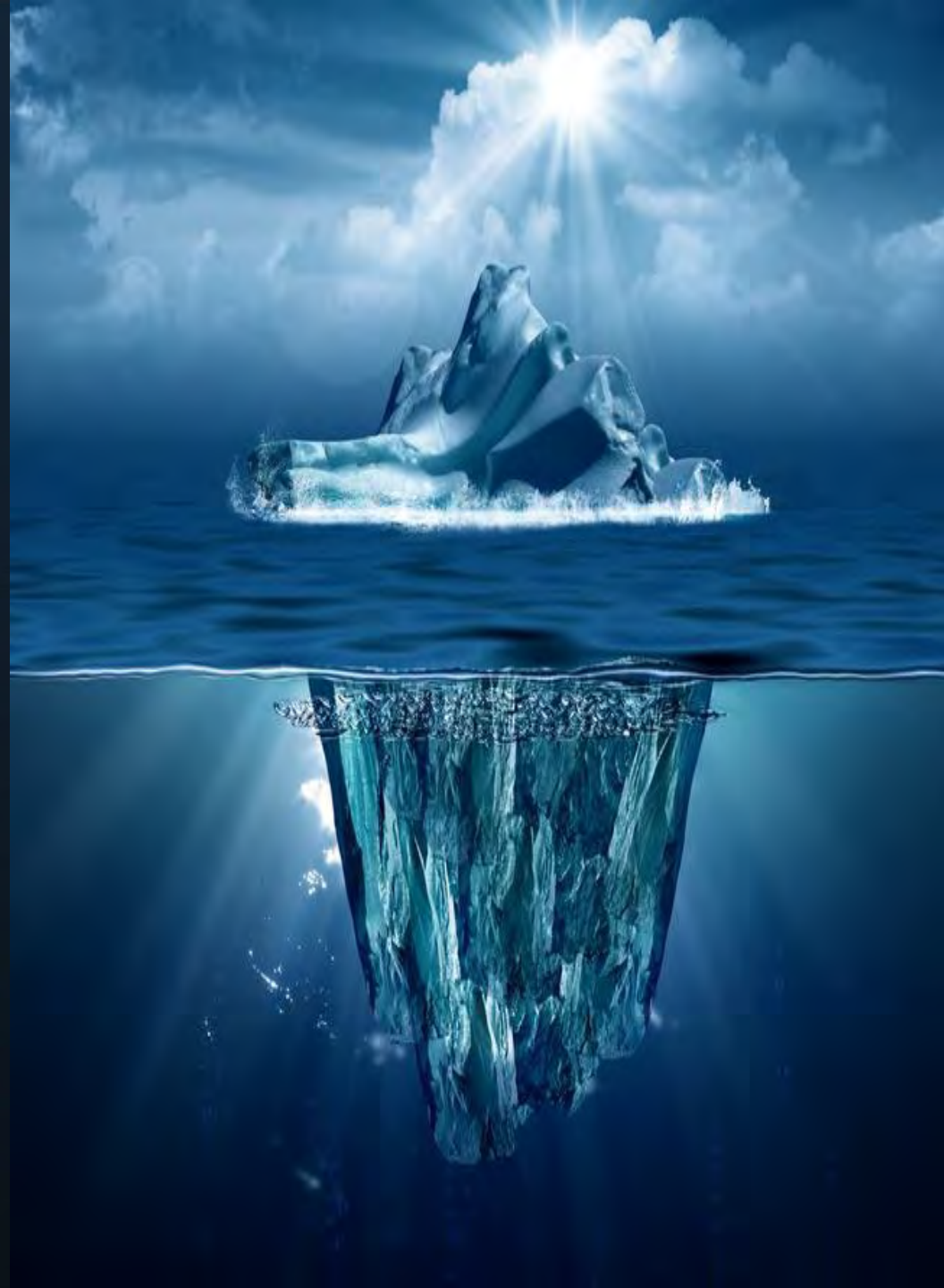
Zoho中国高级产品经理 李航

ZOHOLICS  
China

1 不同行业的痛点分析

2 Zoho CRM行业优秀解决方案

3 Zoho CRM重要功能解析



1

# 不同行业的痛点分析

三百六十行，行行有困局

# 服务行业存在的问题

---



客户**管理欠规范**，服务知识库无法系统建立



主管**无法及时准确了解**销售进程和员工给予客户的承诺



未准确记录客户跟进过程，对客户信息**难以实现准确、全面的分析**

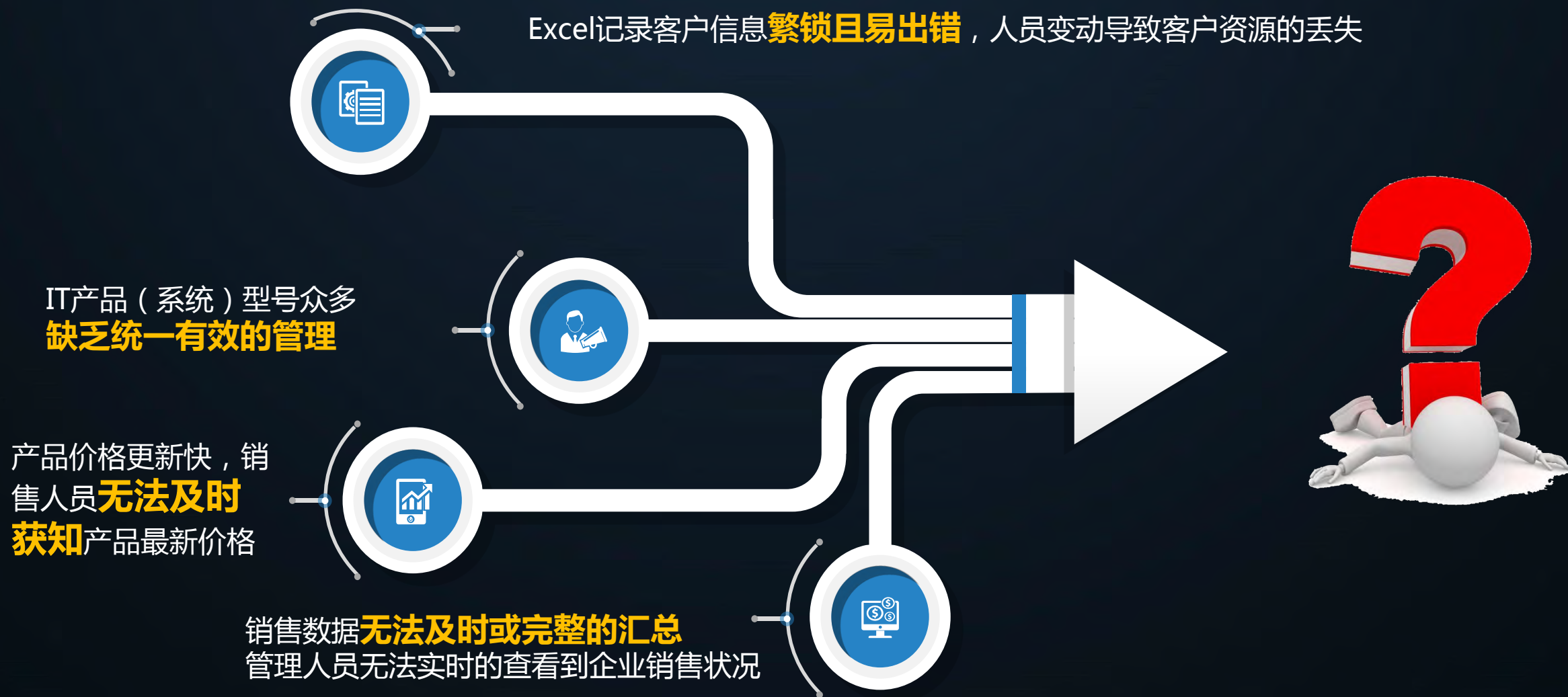


客户与合同**没有形成有效关联**，无法有效查询并支持数据分析

客户意见**无法全部收集汇总并及时反馈**得到解决

---

# 计算机软件行业存在的问题





# 传媒行业存在的问题



公司媒体资源繁多,想**全面掌握资源利用情况越来越难**



客户排期、媒介排期、上画下画操作都是手工制作,量大、**易出错、难统计**



销售人员**不能实时掌控媒体资源情况**,无法给客户**提供有效的建议**



媒体资源利用率、空置率等**信息无法及时、准确的掌握**



# 行业发展受限，企业困顿重重，如何涅槃重生？



## 转行 真的能拯救企业吗





**难：从零开始犹如白手起家**

**需：理智对待转行 切忌跟风**

**思：转行不靠谱深耕是王道**





# Zoho CRM行业优秀解决方案

会当凌绝顶，一览众山小



**互联网行业解决方案**

---



**教育培训行业解决方案**

---



**快消品行业解决方案**



## 互联网行业解决方案

# 教育行业解决方案

## 课程营销

网络推广，邮件群发，市场活动，电话营销

## 市场咨询

咨询建档，咨询跟踪，学员分配，市场分析

## 学员跟进

客服人员登记，销售人员跟进

## 招生报名

信息登记，报名计费，学员管理

## 教务教学

排课调课，教师管理，教室管理，课程督导

## 绩效考核

生源分析，教师绩效考核  
学员成绩统计，销售人员业绩  
校区收益





# 快消品行业解决方案



## 市场分析支持

- 收集竞品信息
- 对行业进行准确有效的决策分析



## 营销费用管理

- 营销全流程管理
- 分析投入产出比



## 促销活动管理

- 促销活动全面跟踪
- 准确反应活动进展
- 对赠品发放与管理



## 渠道信息管理

- 渠道经销商信息资料
- 详细记录历史所有沟通信息和订单信息。



## 协议/订单管理

- 订单申请及审批流程
- 信用额度管控



## 移动办公

- 手机轻松接入
- 方便管理，实时分享



## 销售行为管理

- 设定销售代表任务
- 销售达成率分析



## 会员关怀

- 短信通知，邮件提醒
- 对会员进行主动关怀



## 会员管理

- 管理会员基本信息
- 制定有效的优惠及积分兑付制度



## 经销商库存管理

- 帮助企业分析渠道库存
- 助企业进行销售预测规划



# Zoho CRM重要功能解析

破解思维坚冰，直击行业痛点

## 信息管理

- 海量数据，缺乏统一管理，造成信息丢失、资料不全

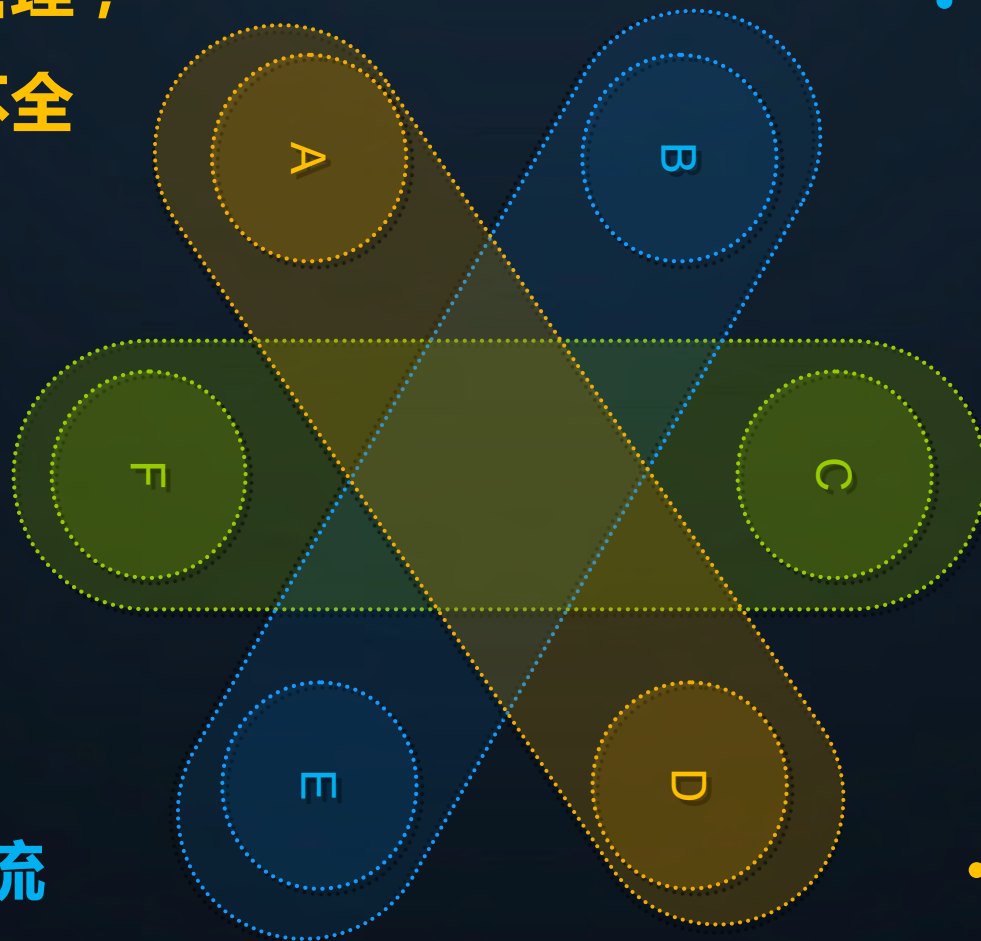
## 数据分析

- 企业决策缺乏对信息及时准确的分析和有效的数据支撑

## 流程规范

- 没有统一规范的业务流程，实际执行标准不一

# 行业通病六大困局



## 信息关联

- 无法360度查看信息，很难全面了解数据

## 信息筛选

- 不能识别优质客户，客户跟进混乱，重要节点缺乏及时预警

## 服务支持

- 客户反馈响应慢，客服质量差、效率低

# Zoho CRM重要功能





**行业困局：海量数据，缺乏统一管理，造成信息丢失、资料不全**



**困局破解：根据行业需求，灵活搭建系统，集中管理所需信息**

**功能展示：定制模块、字段、布局和条件字段**

# 不同行业信息资料

楼盘管理	客户管理	询盘记录
楼盘名称	客户名称	询盘时间
位置	类型	询盘内容
环境	电话	租/售
配套设施	邮箱	实地看房
总面积	来源	下次预约
绿化率	期望	...
...	...	

房地产行业

顾客信息	会员卡	菜品管理
个人信息	顾客名称	菜品名称
单位信息	会员级别	菜品分类
菜式要求	积分方式	口味
喜好	积分数	适合人群
忌讳	兑换礼品	点单排行
介绍人	使用条件	...
...	...	

餐饮行业

保险类别	投保客户	投保合同
名称	姓名	客户名
保险业务	电话	投保种类
保险范围	家庭住址	保费
目的	工作单位	有效期
对象	紧急联系人	受益人
法规要求	是否投保	...
...	...	

保险行业

# 不同行业模块定制

房地产

开发商管理 售房信息 租房信息 楼盘管理 客户资料 询盘记录

餐饮

促销活动 包房及餐台 点单记录 菜品管理 会员卡 顾客信息

保险

市场活动 投保险合同 潜在客户 保险种类 经理人 保险客户

# 快消品行业经销商字段定制

新字段 ▾

<input type="checkbox"/> 单行	<input type="checkbox"/> 多行
<input checked="" type="checkbox"/> 邮箱	<input type="checkbox"/> 电话
<input type="checkbox"/> 选择列表	<input checked="" type="checkbox"/> 多选列表
<input type="checkbox"/> 日期	<input type="checkbox"/> 日期时间
123 数字	<input type="checkbox"/> 自动编号
\$ 货币	.00 小数
% 百分数	9...9 长整数
<input type="checkbox"/> 复选框	<input type="checkbox"/> URL
<input checked="" type="checkbox"/> 查找	<input checked="" type="checkbox"/> 多选查找
fx 公式	



经销商编号

营销区域

经销商类型

联系人电话

办公电话

省

市

区/县

经销商名称 \*

业务经理

联系人姓名

经营品类

状态

详细地址

备注



# 教育行业招生咨询字段定制

新字段 ▾

<input type="checkbox"/> 单行	<input type="checkbox"/> 多行
<input type="checkbox"/> 邮箱	<input type="checkbox"/> 电话
<input type="checkbox"/> 选择列表	<input type="checkbox"/> 多选列表
<input type="checkbox"/> 日期	<input type="checkbox"/> 日期时间
123 数字	<input type="checkbox"/> 自动编号
\$ 货币	.00 小数
% 百分数	9...9 长整数
<input type="checkbox"/> 复选框	<input type="checkbox"/> URL
<input type="checkbox"/> 查找	<input type="checkbox"/> 多选查找
fx 公式	



咨询编号

咨询老师

咨询日期和时间

下次预约时间

主要问题

问答要点

难以回答的问题

招生咨询所有者

姓 \*

性别

毕业学校

联系方式

达成意向

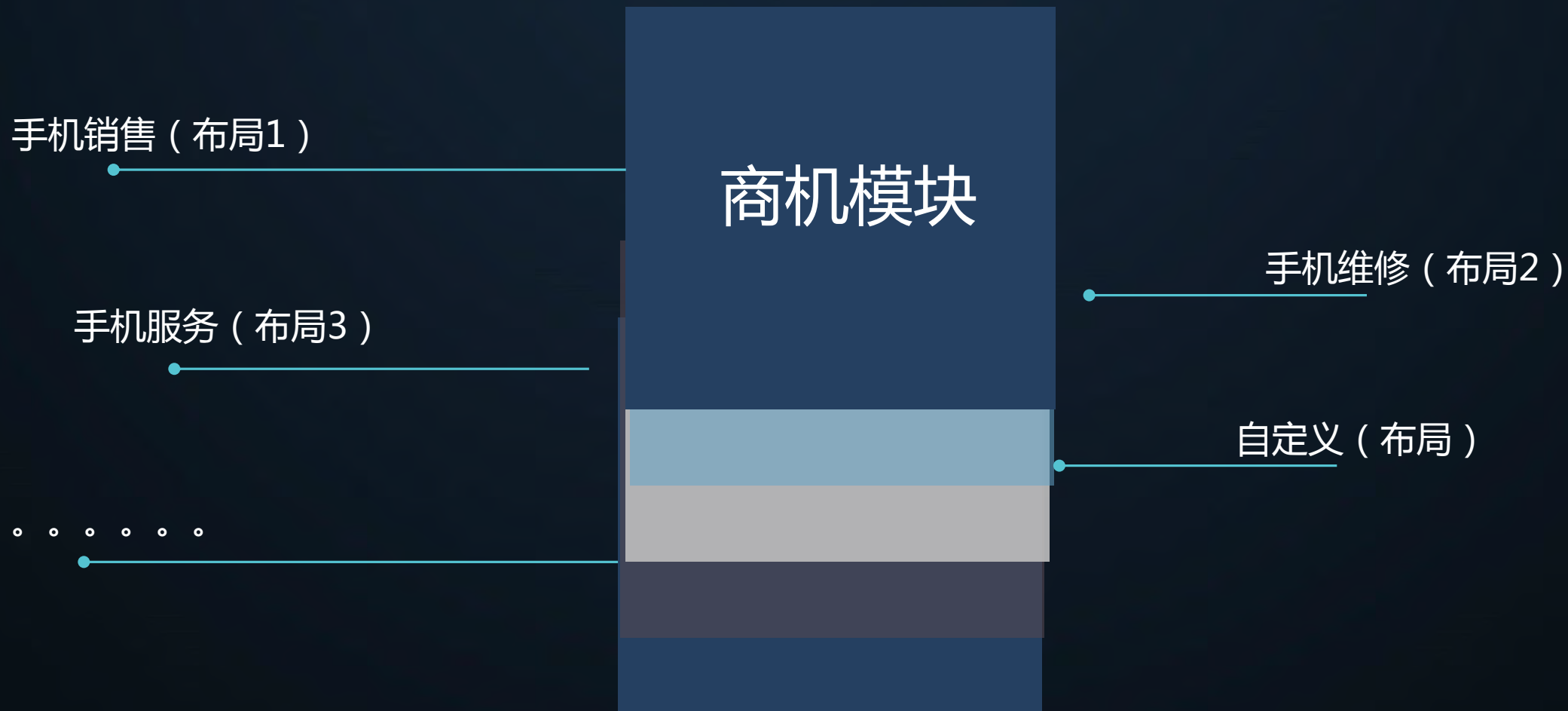
报名

缴费

# 多页面布局



# 多页面布局



大幅度减少系统的冗余，极大简化信息的管理

# 多页面布局

创建商机 - 手机销售 ▾

商机信息

线索来源

布局

联系人名称

角色	布局		
管理员	<input checked="" type="radio"/> 手机维修	<input type="radio"/> 手机销售	<input type="radio"/> 标准
标准	<input type="radio"/> 手机销售	<input checked="" type="radio"/> 标准	
销售	<input type="radio"/> 手机维修	<input checked="" type="radio"/> 手机销售	<input type="radio"/> 标准
市场	<input type="radio"/> 手机销售	<input checked="" type="radio"/> 标准	+ 添加
考勤	<input checked="" type="radio"/> 手机维修	<input type="radio"/> 手机销售	<input type="radio"/> 标准



# 条件字段场景



房地产



客户资料

公寓  
别墅



旅行社



游客资料

个人游  
团体游



保险



保险政策

私家车  
商务车

## 保险信息

保险名称 \*

保险种类所有者

车型类别

布局

把您的字段放在这里

## 私家车信息

制造商

生产日期

注册日期

坐席性能

引擎编号

轮胎类型

## 商务车信息

车辆使用的目的

载客许可证类型

通常携带的货物性质

有害物质描述

载货许可证类型

# 条件字段场景

## 私家车选项

### 私家车相关字段

制造商  
注册日期  
引擎编号  
坐席性能  
轮胎类型

### 商务车相关字段

车辆使用的目的  
通常携带的货物性质  
载货许可证类型  
载客许可证类型  
有害物质描述

## 商务车选项

### 私家车相关字段

制造商  
注册日期  
引擎编号  
坐席性能  
轮胎类型

### 商务车相关字段

车辆使用的目的  
通常携带的货物性质  
载货许可证类型  
载客许可证类型  
有害物质描述

VS



**行业困局：无法360度查看信息，很难全面了解数据**



**困局破解：合理组织信息页面，定制全面的客户资料**

**功能展示：相关列表**

# 相关列表





附件



商机



联系人



邮件



产品



报价



销售订单



未关闭任务



Creator应用

附件 附加 ▾

文件名	Attached by	添加的日期	文件大小
-----	-------------	-------	------

商机 + 新建商机 ▾

☛ 联系人 + 新建

邮件 陈佳阳 ▾ customer\_demo ▾ + 发送邮件

产品 + 添加产品 ▾

产品名称	产品编码	产品有效	制造商	支持开始日期	支持过期日期
------	------	------	-----	--------	--------

报价 + 新建 ▾

☛ 销售订单 + 新建

未关闭的任务、通话及活动 + 新建任务 + 新建活动 + 记录通话 ▾

creator收集联系人 + 添加

姓名	公司名	邮箱	国家	手机
----	-----	----	----	----

高星	上海国浩地产	gaoxing@162.com	中国	1567281920
----	--------	-----------------	----	------------

刘一波	上海国浩地产	wyb@163.com	中国	13319281928
-----	--------	-------------	----	-------------

**行业困局：不能识别优质客户，客户跟进混乱，重要节点缺乏及时预警**



**困局破解：有效评估，合理分配，及时提醒**

**功能展示：积分规则，分配规则， workflow**

# 积分规则场景



优化线索、联系人、客户和商机

# 积分规则

招生咨询字段

积分

1. 达成意向 是 满意

增加 5 积分点

2. 达成意向 是 非常满意

增加 10 积分点

3. 达成意向 是 不太满意

减去 5 积分点

4. 达成意向 是 非常不满意

减去 10 积分点

5. 下次预约时间 不是 清空

增加 10 积分点

6. 缴费 是 选择的

增加 10 积分点

7. 报名 是 选择的

增加 10 积分点

# 积分展示

<input type="checkbox"/>	招生咨询名称	积分
<input type="checkbox"/>	周颖	40
<input type="checkbox"/>	李航	35
<input type="checkbox"/>	赵子龙	30
<input type="checkbox"/>	钱小波	-10
<input type="checkbox"/>	郑和	-15

## 积分汇总

积分	30
正积分	40
负积分	-10

正积分

+

负积分

=

积分

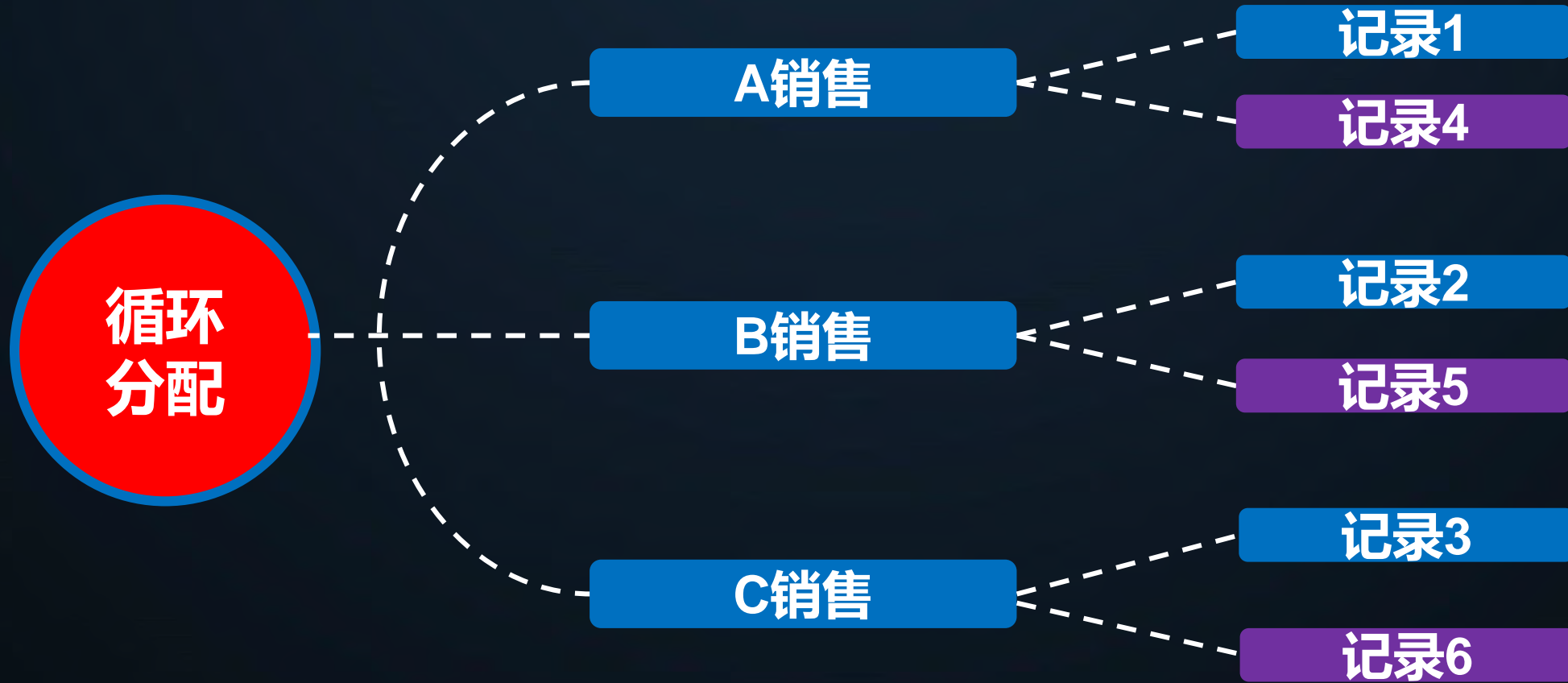


# 分配规则



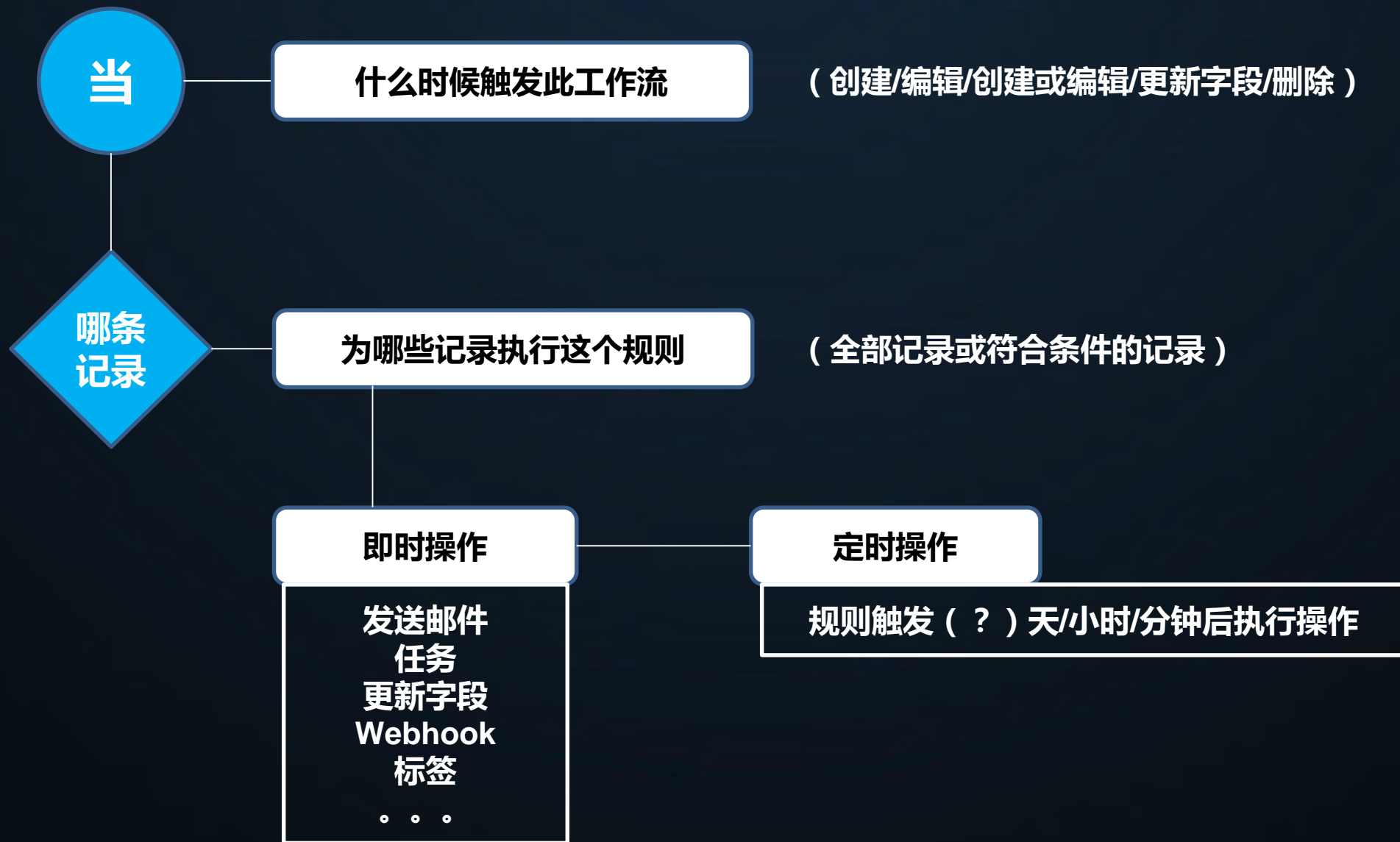
标准：基于字段条件，将符合条件的一批记录分配给指定的销售人员

# 分配规则



标准：基于记录，将全部记录或符合条件的一批记录循环分配给指定的一批销售人员

# workflow 自动化



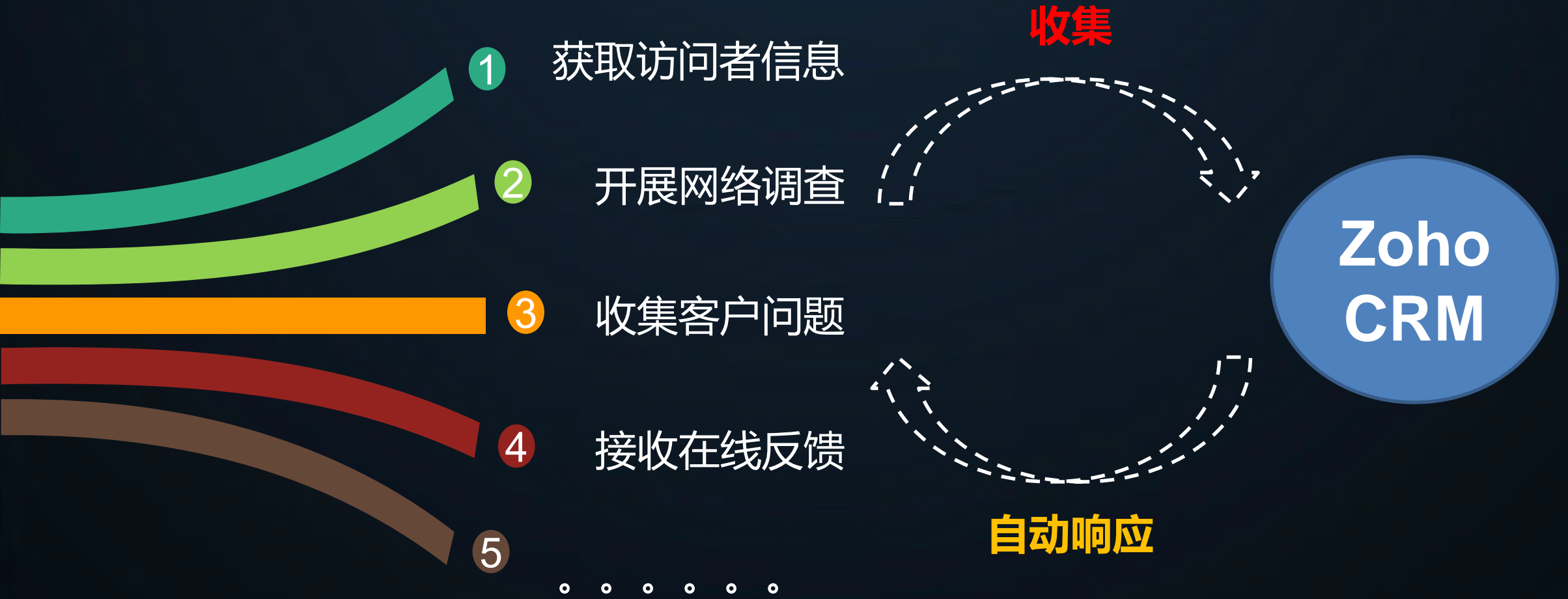
**行业困局：客户反馈响应慢，客服质量差、效率低**



**困局破解：统一模板，及时回复，快速处理**

**功能展示：Web表单和自动回复，服务升级规则**

# Web表单





## 服务支持表单

状态\*

新建

报告人

宋子文

服务支持来源\*

Web

主题\*

产品如何配置

服务支持原因

用户没有参加培训

电话

13728392010

邮箱

songziw@163.com

提交

重置

提交表单

自动回复邮件

您好，

非常感谢您愿意反馈问题给我们，很抱歉给您带来的不便！

我们已经安排尽快处理您的问题。

希望您继续关注我们的服务。

顺祝商祺  
卓豪（北京）技术邮箱公司

# 服务升级规则



问题  
请求



客服人员



客服主管



经理



总监



## 规则条目

重新排列

排列顺序 条件

升级时间设置

1 产品名称 是 zoho

2 主题 包含 问题

服务支持创建时间

服务支持创建时间

+ 添加另一个规则

升级条件

## 规则的升级动作

+ 新建升级动作

升级在

升级到

升级模板

编辑 | 删除 1小时

王刚

技术支持申请

编辑 | 删除 2小时

李明

技术支持申请

编辑 | 删除 3小时

陈红

技术支持申请

升级对象

**行业困局：没有统一规范的业务流程，实际执行标准不一**



**困局破解：规范销售流程，严格执行标准，审批到位谨慎把关**

**功能展示：蓝图**

# 蓝图

蓝图是对业务流程的**在线呈现**，它通过软件捕获你线下流程的每个细节，促进了业务处理的自动化和团队成员之间的沟通协作，从而使销售流程更加有效率并且没有漏洞。







**行业困局：企业决策缺乏对信息的准确分析和有效的数据支撑**



**困局破解：精准分析、及时了解、正确决策**

**功能展示：报表分析**

# 报表分析需求

 成交区域分析

人员工作情况 

 客户来源分析

销售业绩统计 



# CRM

线索

客户

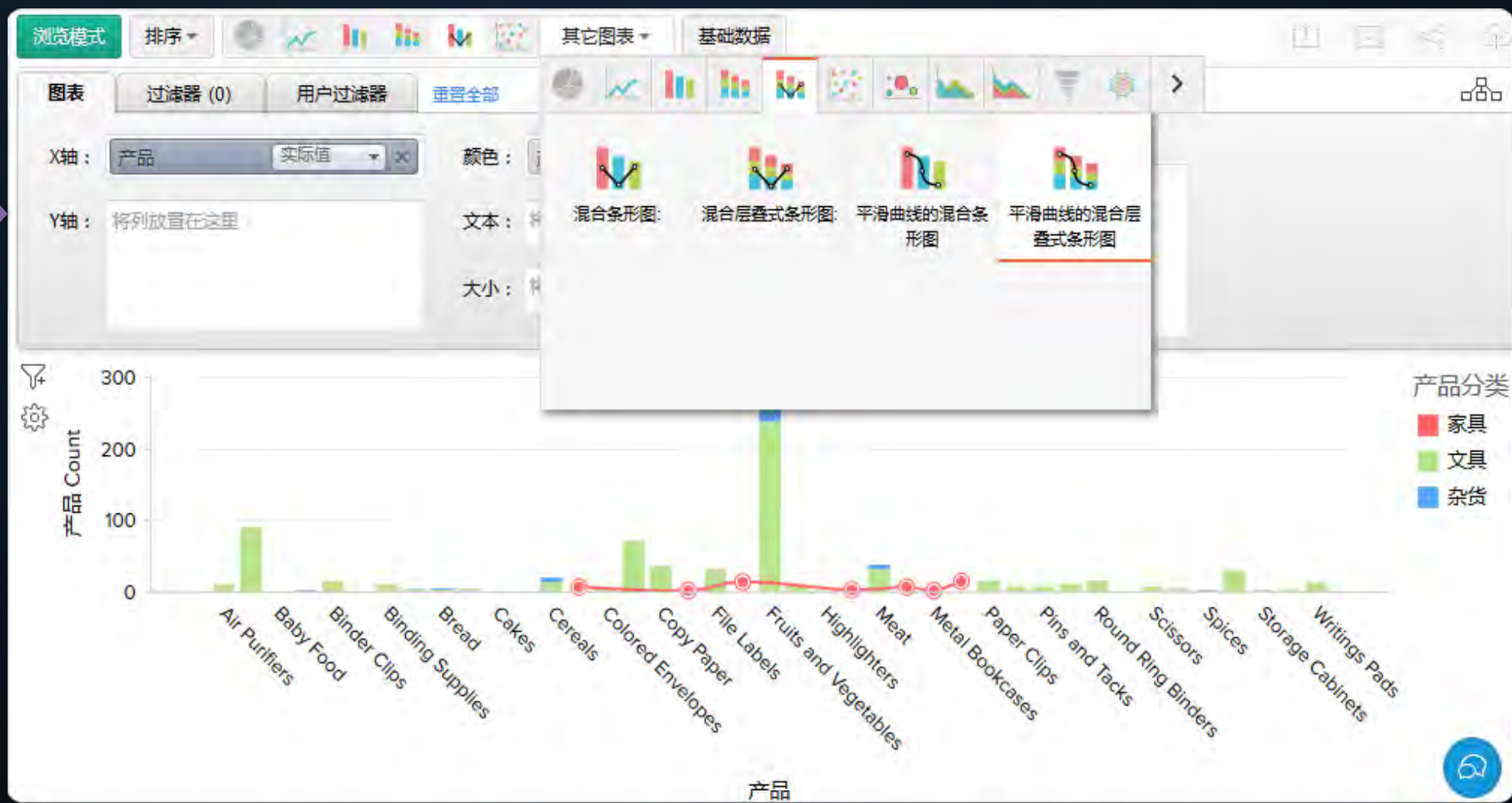
联系人

商机

市场活动

客户服务

.....





# 产品和库存

本月 - 需求量

1971 ▼

总库存价值

\$1,018K ▼

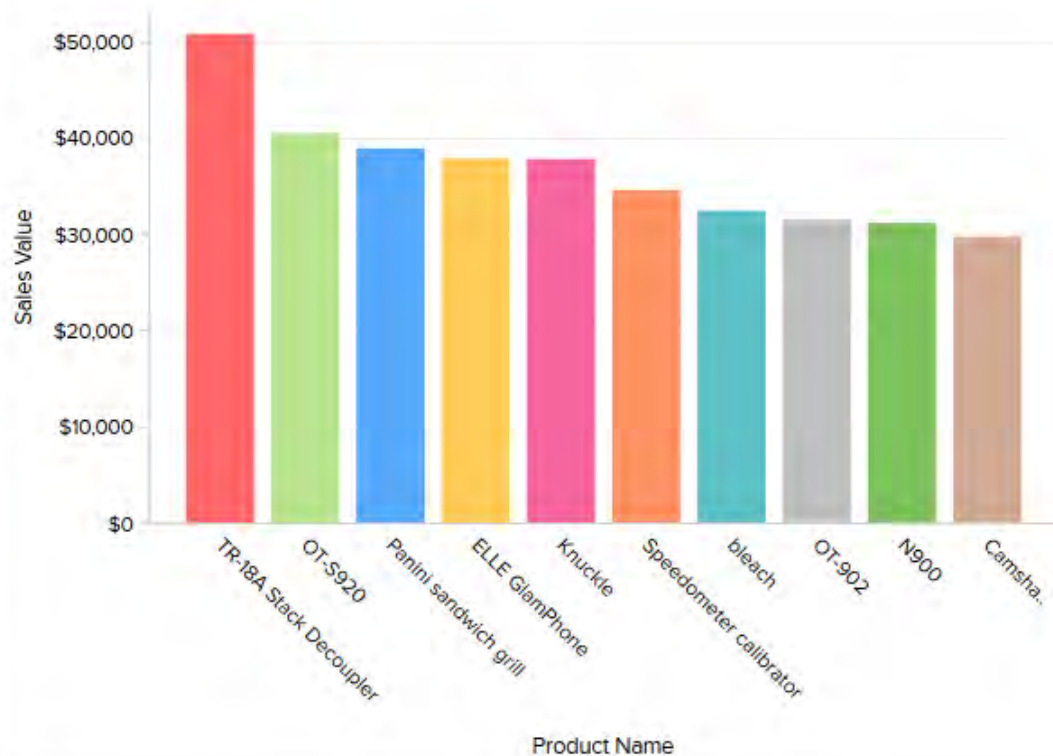
已批准的销售订单值

\$654K ▲

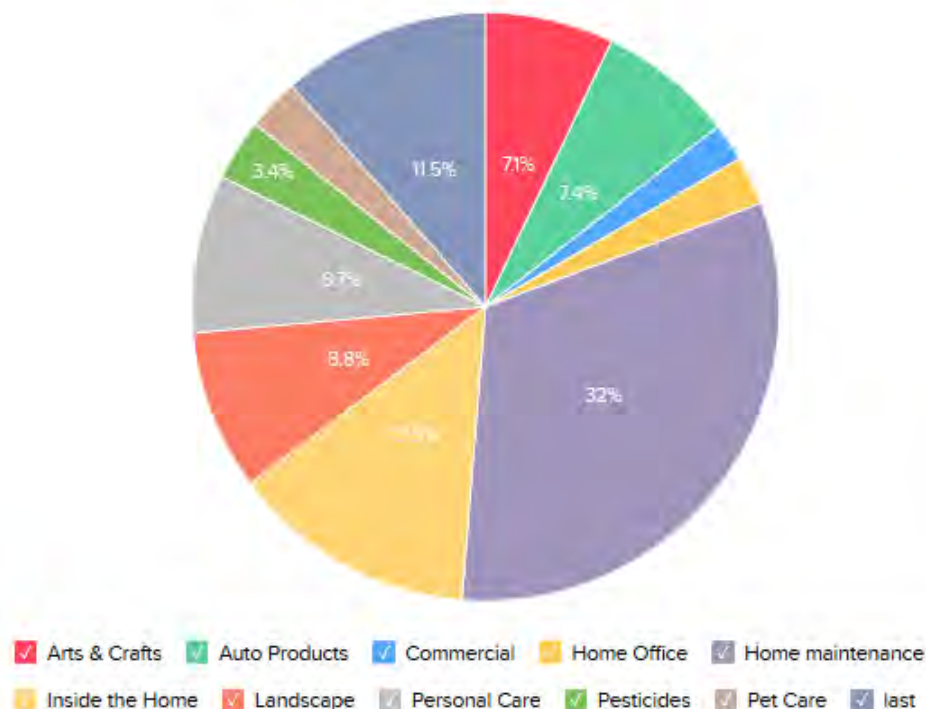
已批准的销售订单比率

13.53 ▼

### Top 10 Products Sold - Based on Invoice



### Sales Distribution by Product Category

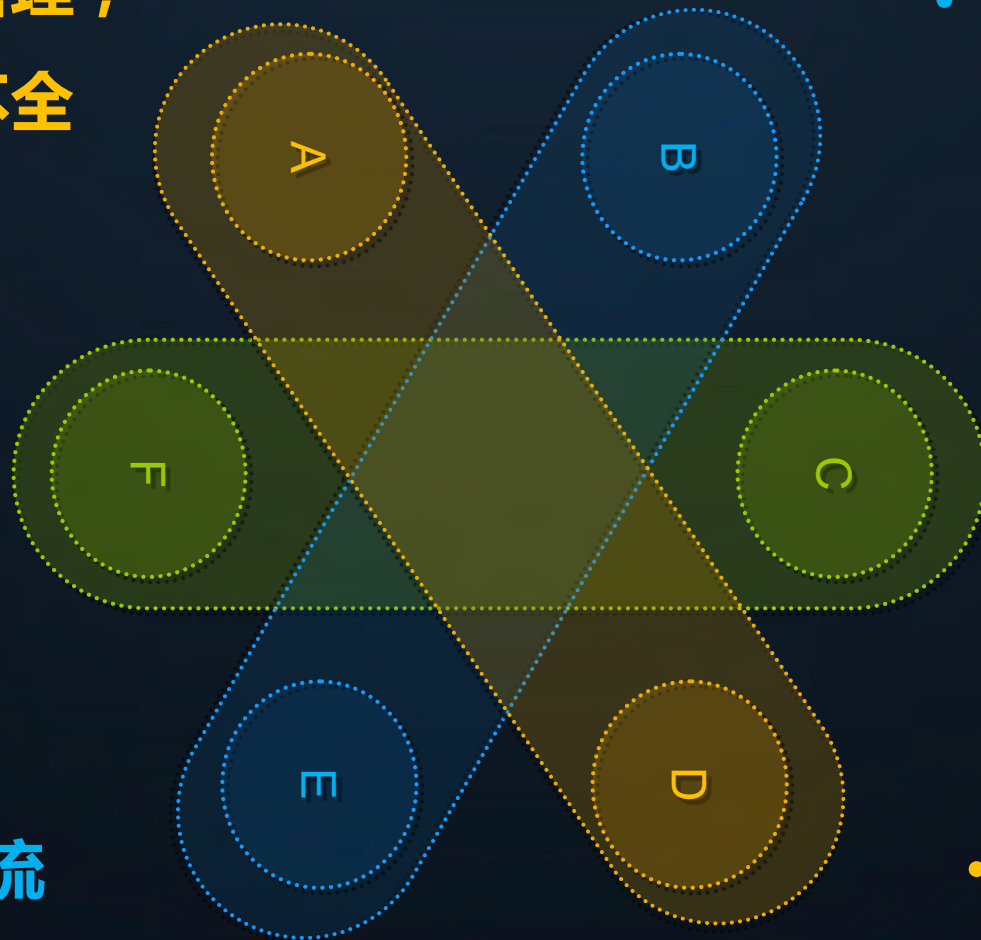


# 行业通病六大困局

- 海量数据缺乏统一管理，造成信息孤岛，资料不全

- 企业决策缺乏对信息及时的分析和有效的数据支撑

- 没有统一的业务流程，实施标准不一



- 无法360度查看信息，很难全面掌握数据

- 不能识别优质客户，客户跟踪混乱，重要节点缺失及时预警

- 客户反馈速度慢，客服质量差，投诉率低



灵活  
定制

+

行业  
分析

=



解决方案

机械设备/仪器仪表行业解决方案

医药/医疗器械行业解决方案

IT软件/硬件行业解决方案

广告/会展行业解决方案

互联网/电商行业解决方案

◦ ◦ ◦ ◦ ◦ ◦

◦ ◦ ◦ ◦ ◦ ◦

餐饮/酒店/旅游行业解决方案

生活服务行业解决方案

快消品/贸易行业解决方案

金融行业解决方案

教育培训/咨询服务行业解决方案





# 远远不止这些，未来

- 更多行业解决方案
- 更多功能和服务
- ...





谢谢！ Thanks！

