



Zoho CRM如何实现 客户的全生命周期管理

广州鼎资软件科技有限公司

总经理 阎新立

2017年10月26日

ZOHOLICS
China



市场的核心——客户

Zoho CRM如何实现全生命周期管理

Zoho CRM功能优势

Zoho CRM成功案例分享：佛山顺德区高力威机械有限公司

鼎资软件公司介绍



市场的核心——客户

Zoho CRM如何实现全生命周期管理

Zoho CRM功能优势

Zoho CRM成功案例分享：佛山顺德区高力威机械有限公司

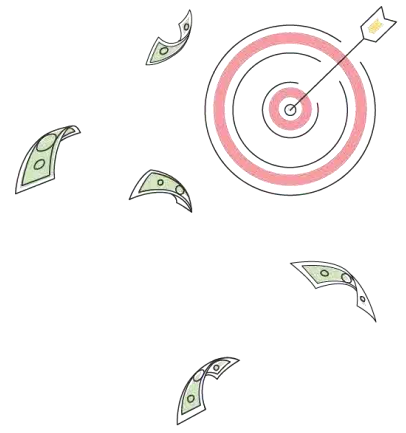
鼎资软件公司介绍

市场营销的核心

以客户为中心

市场营销全方位管理：市场、销售、客服；
客户全生命周期管理：售前、售中、售后；

CRM的目标——一切以客户为中心



通过合适的渠道
将合适的产品
在合适的时间
提供给合适的人



提高销售效率
增加销售收入
降低销售成本
提升客户满意度

提高效率

拓展市场

留住客户

市场的核心——客户

 Zoho CRM如何实现全生命周期管理

Zoho CRM功能优势

Zoho CRM成功案例分享：佛山顺德区高力威机械有限公司

鼎资软件公司介绍

市场的核心——客户



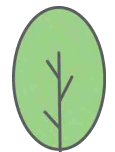
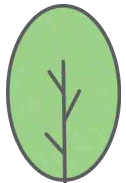
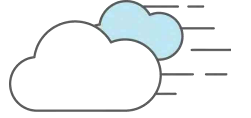
Zoho CRM如何实现全生命周期管理

Zoho CRM功能优势

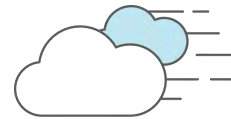
Zoho CRM成功案例分享：佛山顺德区高力威机械有限公司

鼎资软件公司介绍

制造业典型业务流程



CRM系统典型需求



一、客户管理

客户搜集、录入
客户查重、分配
客户沟通、跟进记录

二、商机管理

商机档案
商机跟进记录
销售自动化
重大商机掌控

三、销售管理

销售团队管理
经销商管理
区域管理
销售提成

四、订单管理

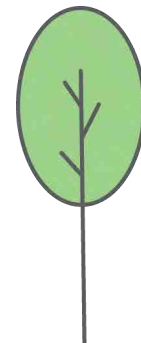
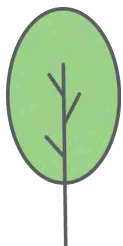
产品管理
报价、销售订单、发货单
应收账款管理
交易历史

五、市场活动管理

活动策划审批
活动执行流程
效果分析

六、客户服务

服务支持提交
服务支持升级
售后团队管理



Zoho CRM是一款**按需租用**的客户关系管理(CRM)软件

集中管理销售、营销、客户支持和进销存等

实现业务**流程自动化**

深入了解**客户行为**

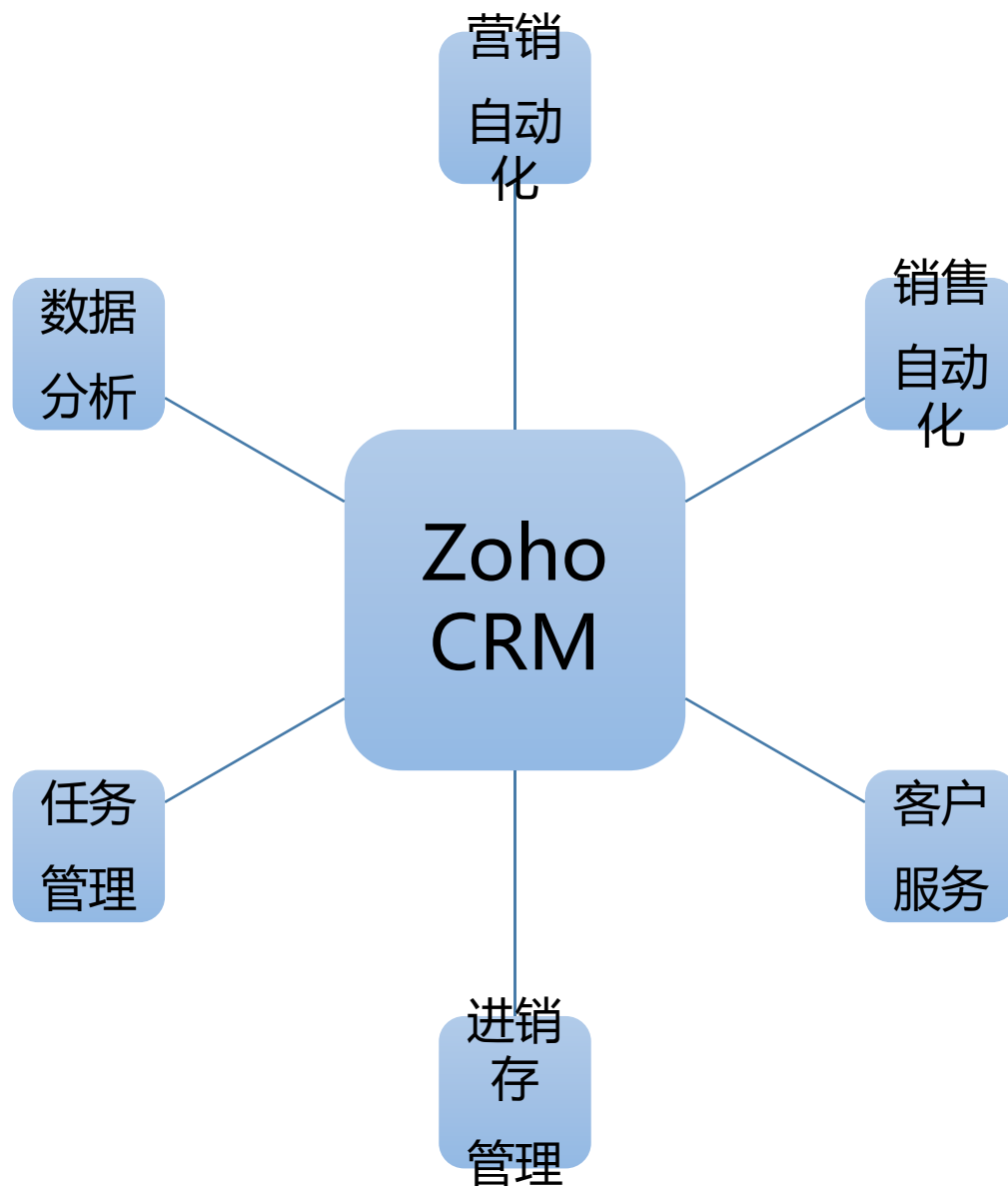
提高客户服务**满意度**

快速**提升**公司销售**业绩**

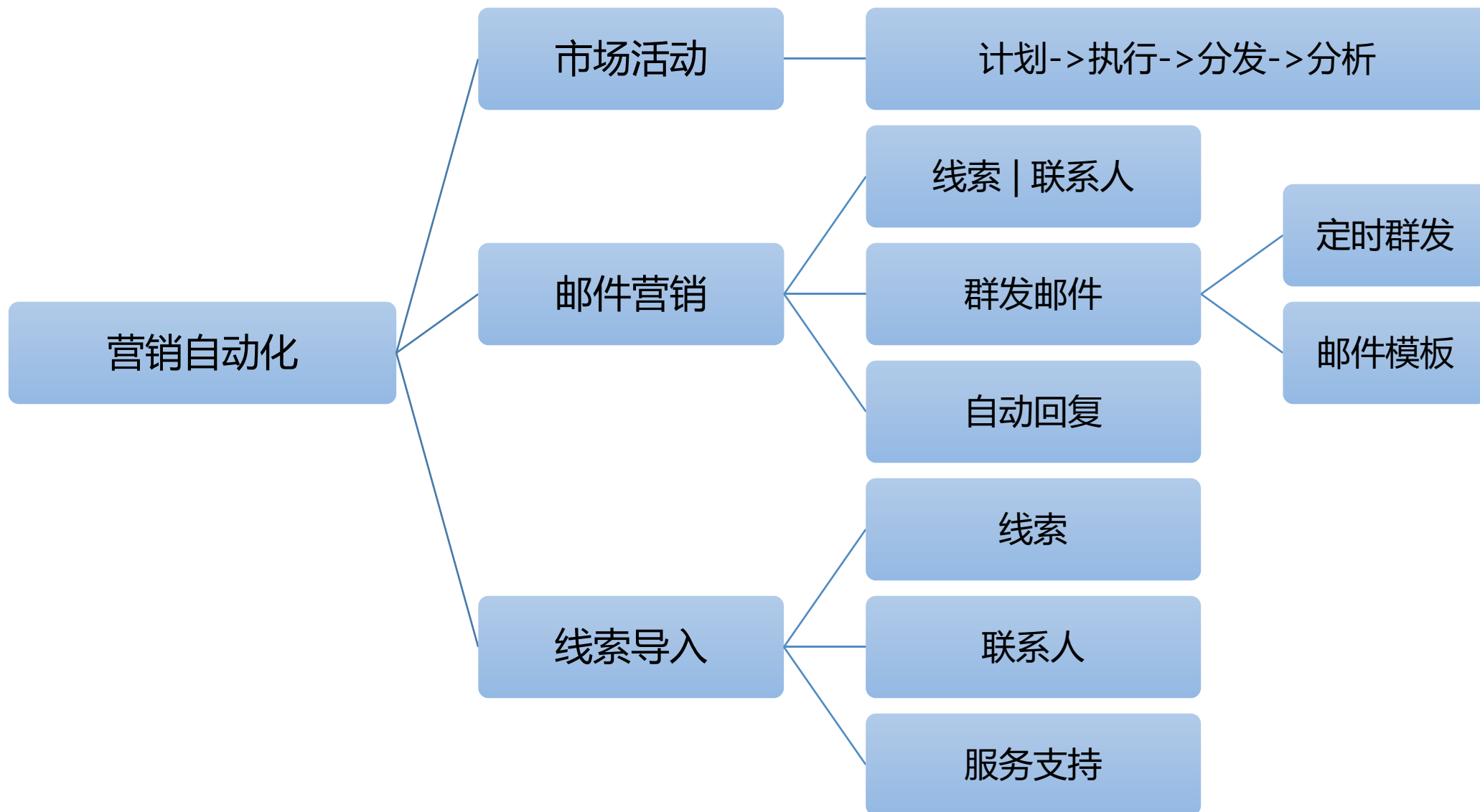
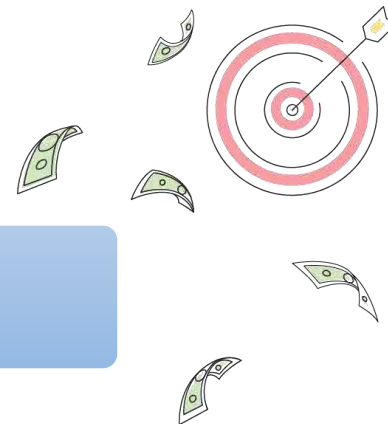


Zoho CRM功能模块

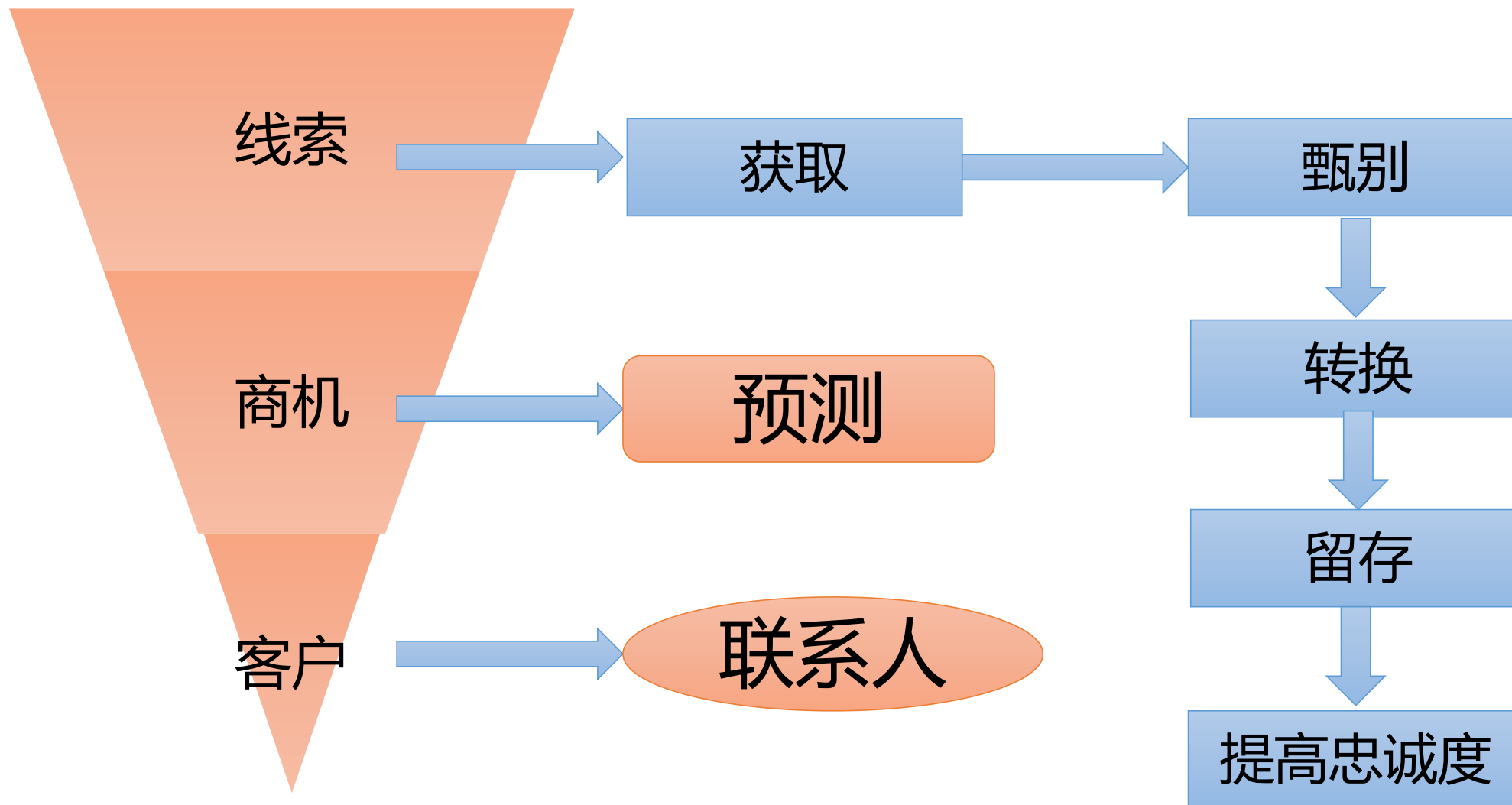
Zoho CRM **6** 大功能



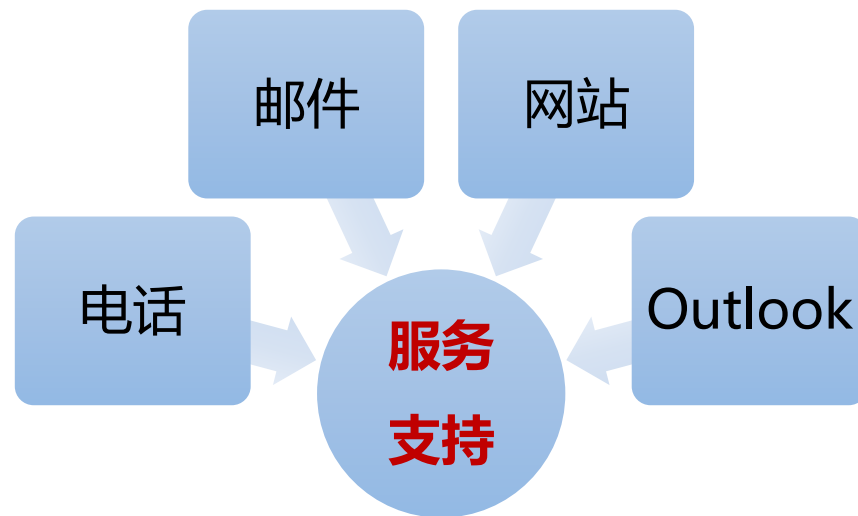
一、营销自动化



二、销售自动化



三、客户服务



有关产品或服务的问题以及客户反馈意见



解决客户所遇到的重复性问题的公司资源

市场的核心——客户

Zoho CRM如何实现全生命周期管理



Zoho CRM功能优势

Zoho CRM成功案例分享：佛山顺德区高力威机械有限公司

鼎资软件公司介绍

市场的核心——客户

Zoho CRM如何实现全生命周期管理

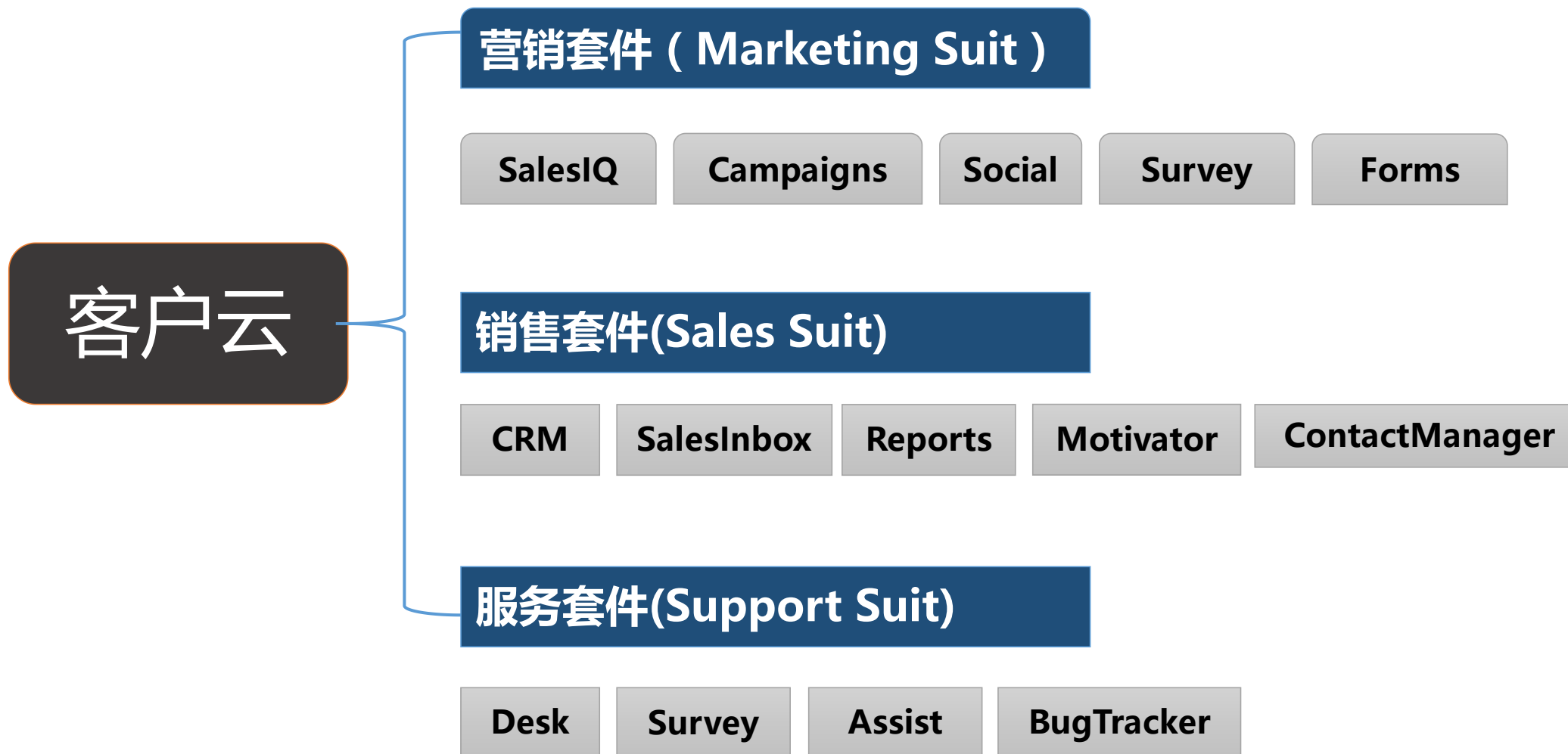


Zoho CRM功能优势

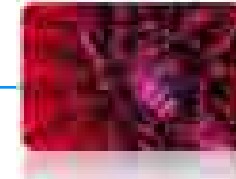
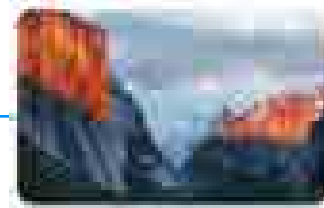
Zoho CRM成功案例分享：佛山顺德区高力威机械有限公司

鼎资软件公司介绍

客户云(Customer Cloud)

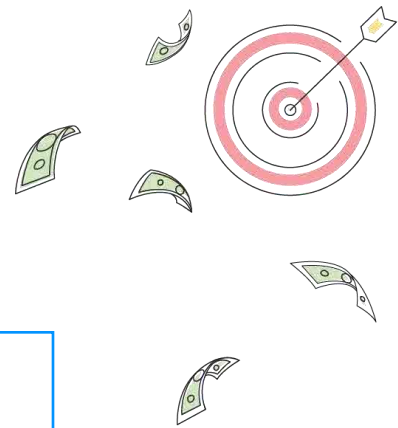


CRM扩展



传统： 企业中的销售、市场、技术支持团队使用不同的软件系统管理邮件、通话、客户关系管理等。很难理解客户的行为，无法提高部门和团队合作，监测和跟踪实时分析。克服此挑战的唯一方法就是在一个软件平台上对客户数据进行全面的汇总，但这通常是费时、费力并且昂贵的。

Zoho CRM Plus： 是以销售自动化(CRM)为核心，将帮助台(Desk)、市场营销自动化(Campaigns)、客户调查问卷(Survey)、访客追踪(SalesIQ)、项目合作(Projects)、社交媒体管理(Social)、销售活动指标和KPI管理(Motivator)、高级数据分析(Reports)这9大应用整合，实现参与客户生命周期的每一个阶段。



市场的核心——客户

Zoho CRM如何实现全生命周期管理

Zoho CRM功能优势



Zoho CRM成功案例分享：佛山顺德区高力威机械有限公司

鼎资软件公司介绍

市场的核心——客户

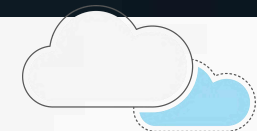
Zoho CRM如何实现全生命周期管理

Zoho CRM功能优势



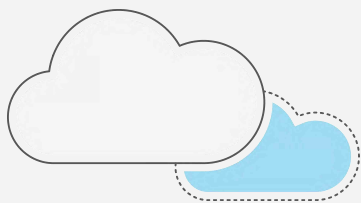
Zoho CRM成功案例分享：佛山顺德区高力威机械有限公司

鼎资软件公司介绍

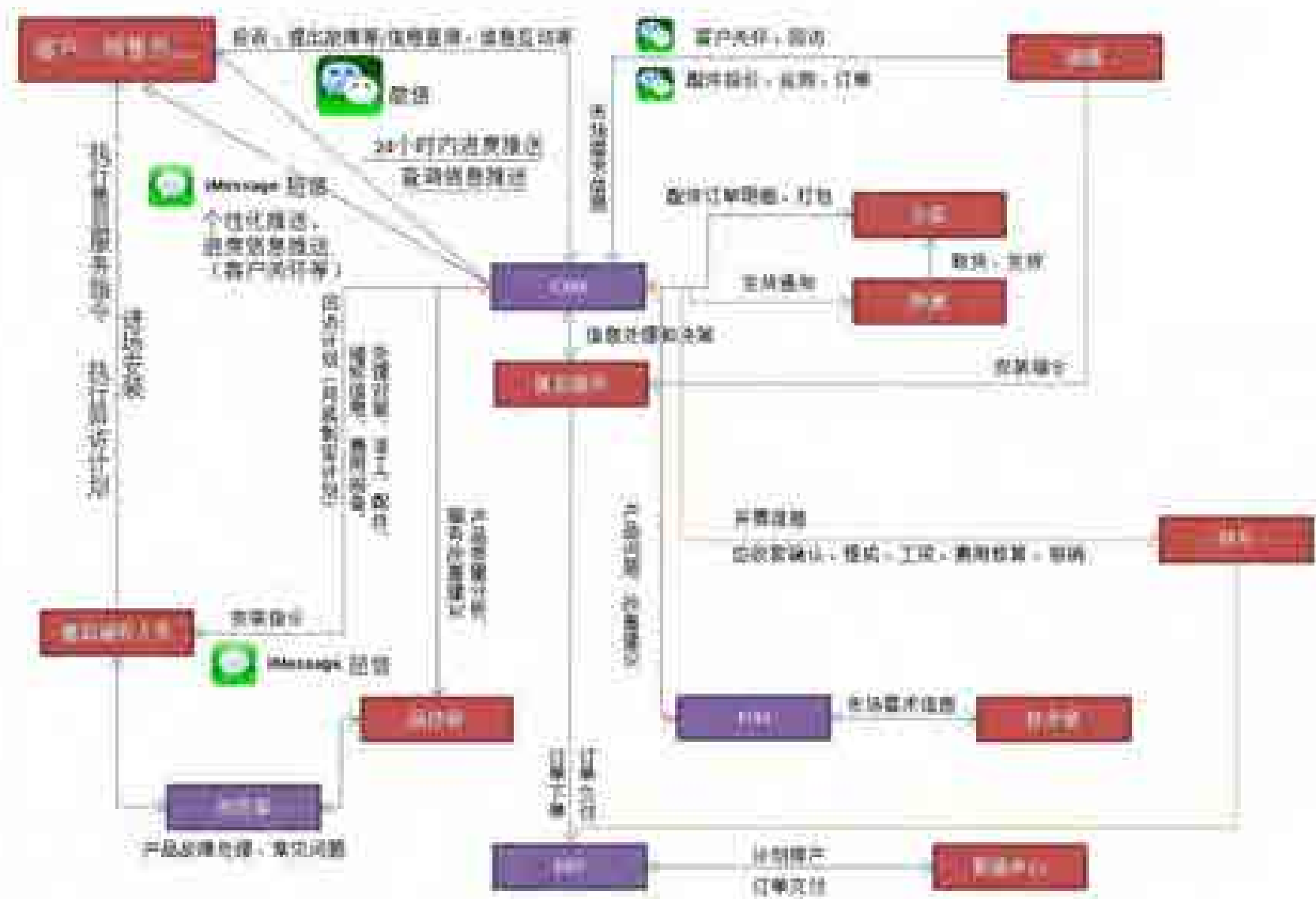


高力威CRM系统功能范围

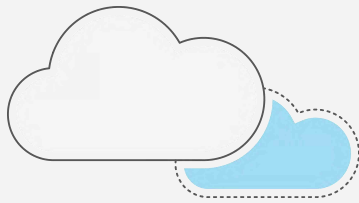
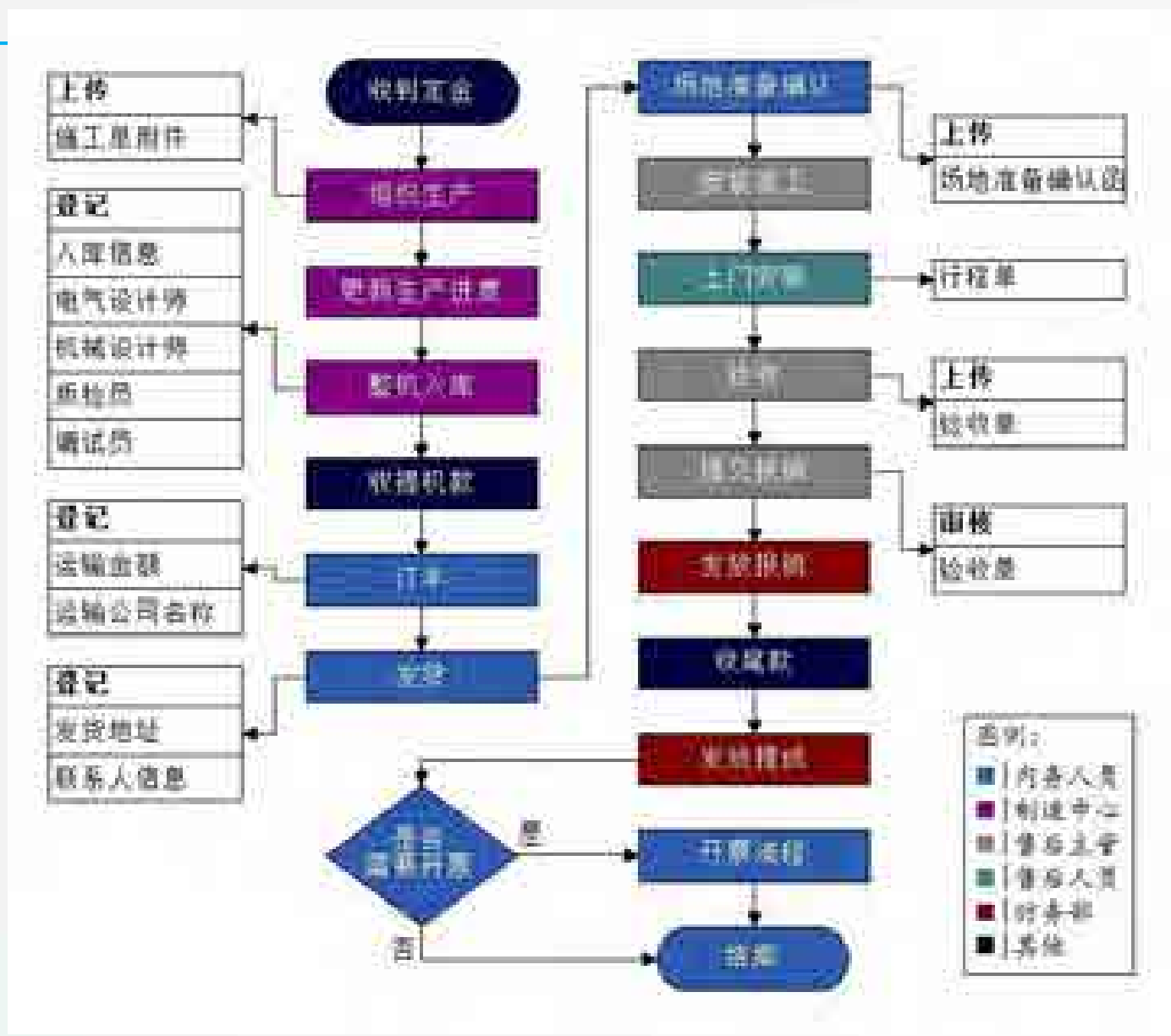
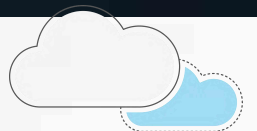
- 售前：客户、联系人、合同管理
- 售中：订单、合同执行流程管理
- 售后服务管理
- API接口（ERP、短信平台、微信）
- 财务管理（销售回款、费用报销、提成计算）



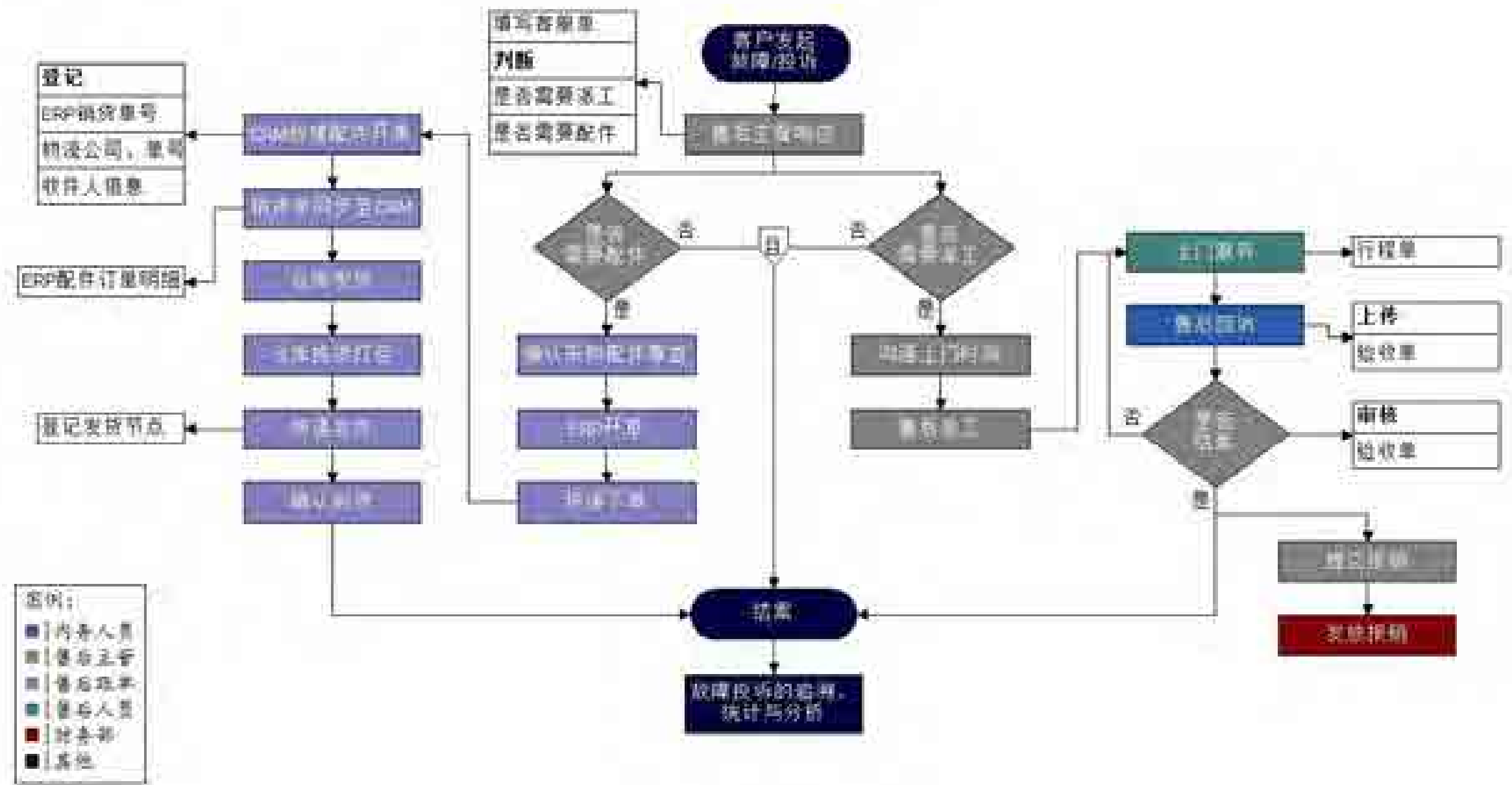
案例分享：高力威CRM系统整体规划



CRM案例分享：高力威合同执行流程管理

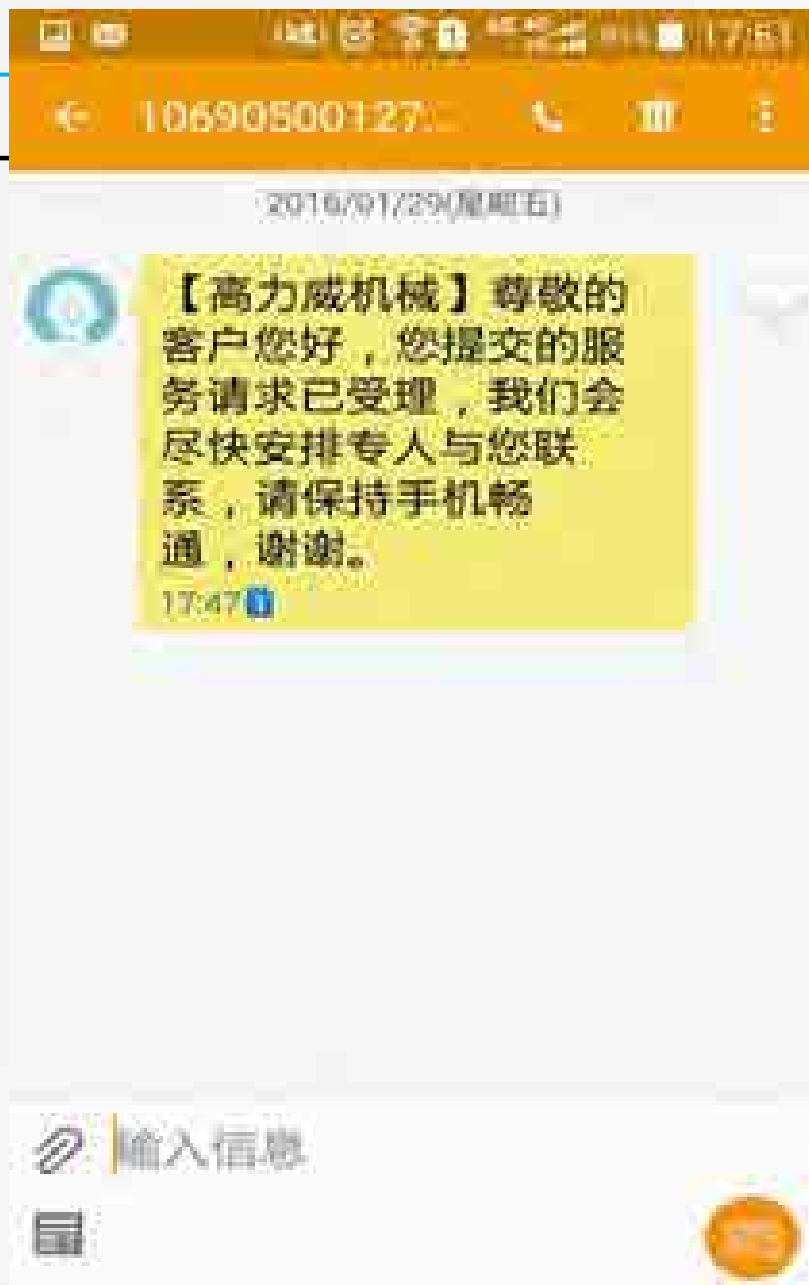


CRM案例分享：高力威售后服务流程管理

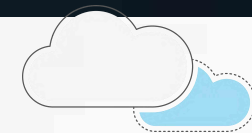
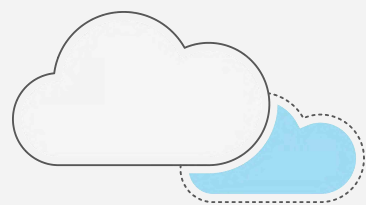


CRM案例分享：高力威集成微信公众号，客户可扫描提交客服单

客户可通过扫描机器提交客服单。



公众号自助平台



CRM案例分享：高力威售后管理：售后客服响应服务请求

客户提交客服单后，系统会自动提醒售后人员，并联系客户进行处理。如需派工或配件，勾选相应的选项。

客服单: GLSER160129-2

客户信息	维修信息
客户名称: 高力威(惠州)有限公司 机号: 11A0009 联系人: 曾先生 服务单号: GLSER160129-2 故障描述: 启动困难, 启动时抖动严重, 机油液位低 地址: 广东省惠州市惠城区江北演武路	提交时间: 2019-01-29 18:38:11 客户编号: 1000000000 设备类型: 发电机 序列号: 11A000000000 处理状态: 派工处理

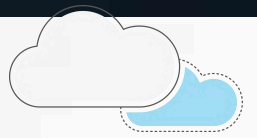
配件	配件
配件名称: 机油 配件: 机油 提交时间: 2019-01-29 18:00:00 处理时间: 2019-01-29 18:00:00	配件: 机油 提交时间: 2019-01-29 18:00:00 处理时间: 2019-01-29 18:00:00

提交

派工

配件

CRM案例分享：与ERP集成——配件信息从ERP同步



The screenshot displays a CRM system interface with a table of parts information. The table has 8 columns: ID, Name, Description, Unit, Price, Stock, Status, and Action. The data is as follows:

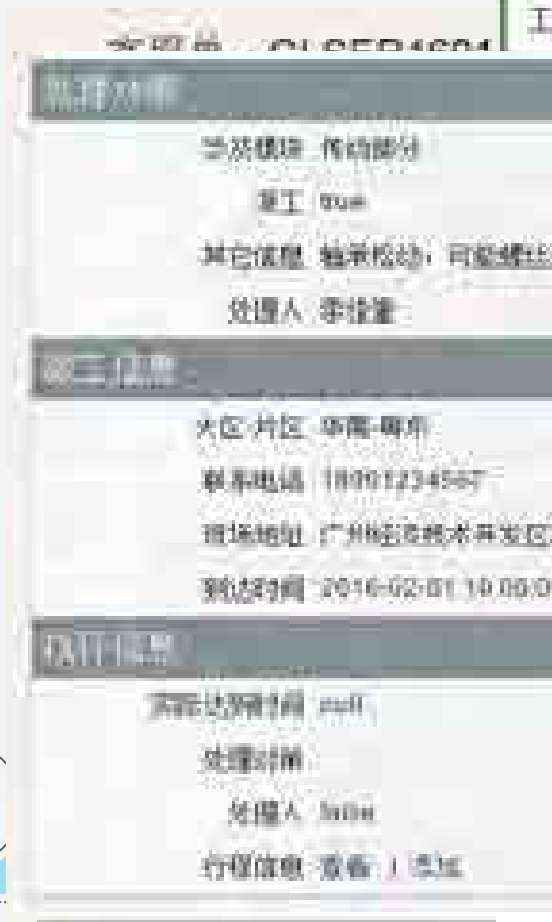
ID	Name	Description	Unit	Price	Stock	Status	Action
1	螺丝	螺丝	个	0.05	1000	正常	删除
2	螺母	螺母	个	0.05	1000	正常	删除
3	垫圈	垫圈	个	0.05	1000	正常	删除
4	螺栓	螺栓	个	0.10	1000	正常	删除
5	螺母	螺母	个	0.05	1000	正常	删除
6	垫圈	垫圈	个	0.05	1000	正常	删除
7	螺栓	螺栓	个	0.10	1000	正常	删除
8	螺母	螺母	个	0.05	1000	正常	删除
9	垫圈	垫圈	个	0.05	1000	正常	删除
10	螺栓	螺栓	个	0.10	1000	正常	删除
11	螺母	螺母	个	0.05	1000	正常	删除
12	垫圈	垫圈	个	0.05	1000	正常	删除
13	螺栓	螺栓	个	0.10	1000	正常	删除
14	螺母	螺母	个	0.05	1000	正常	删除
15	垫圈	垫圈	个	0.05	1000	正常	删除
16	螺栓	螺栓	个	0.10	1000	正常	删除
17	螺母	螺母	个	0.05	1000	正常	删除
18	垫圈	垫圈	个	0.05	1000	正常	删除
19	螺栓	螺栓	个	0.10	1000	正常	删除
20	螺母	螺母	个	0.05	1000	正常	删除



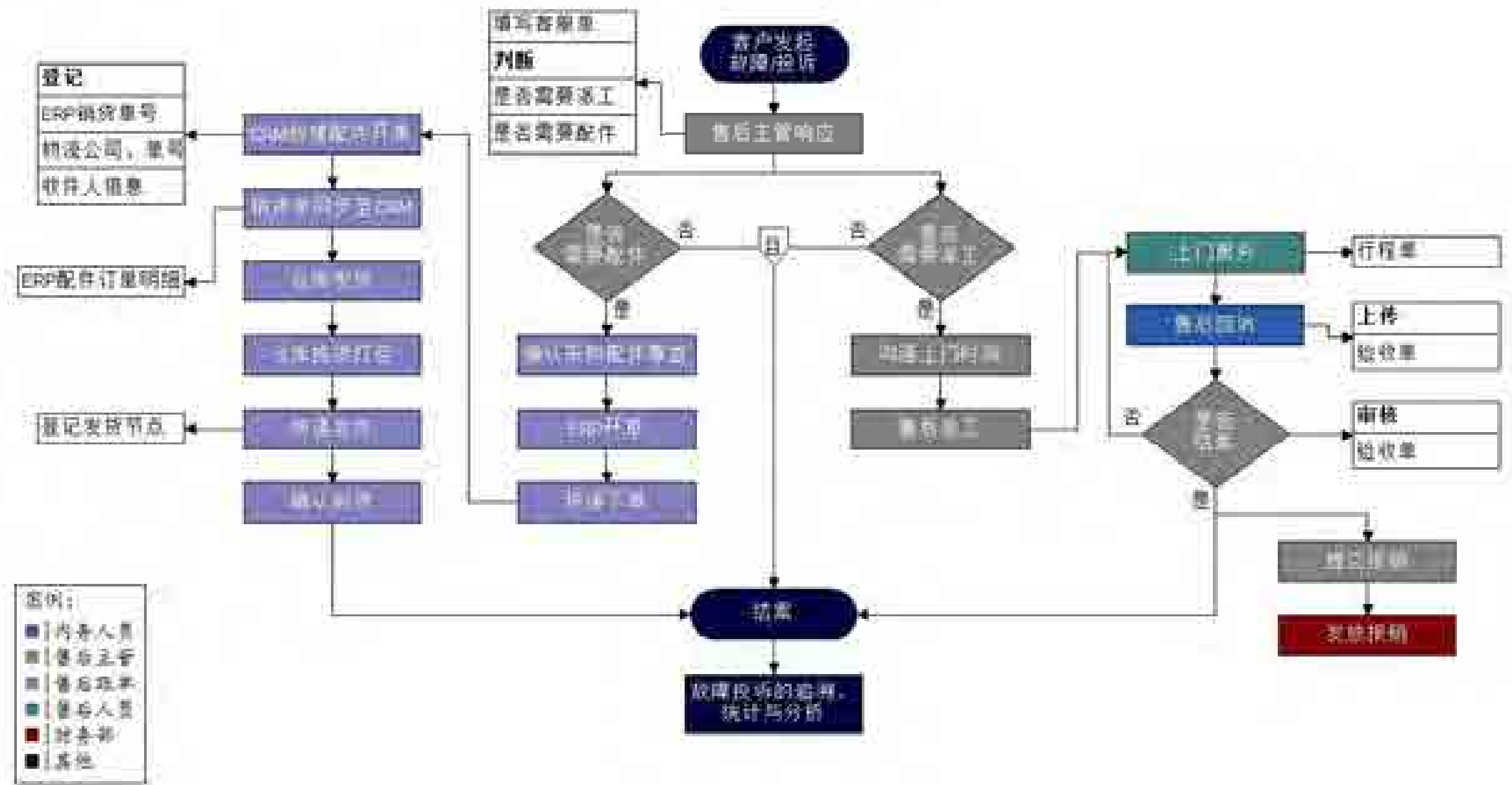
CRM案例分享：集成短信——自动发送售后派工单给客户

如需派工，点击派工单生成后，销售负责人。

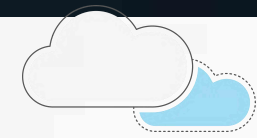
，并以邮件告知



CRM案例分享：上门服务——行程管理



CRM案例分享：售后工单执行过程跟踪管理



工程师按照派工单的时间上门检修，并填写信息、上传行程表。

工单信息	
设备名称: 空调挂机	品牌: 美的
报修时间: 2018-02-01 10:00:00	期望上门时间: 2018-02-01 10:00:00
联系电话: 13801234567	详细地址: 广州市天河区珠江新城珠江东路10号
维修人: 李师傅	接单时间: 2018-02-01 10:00:00

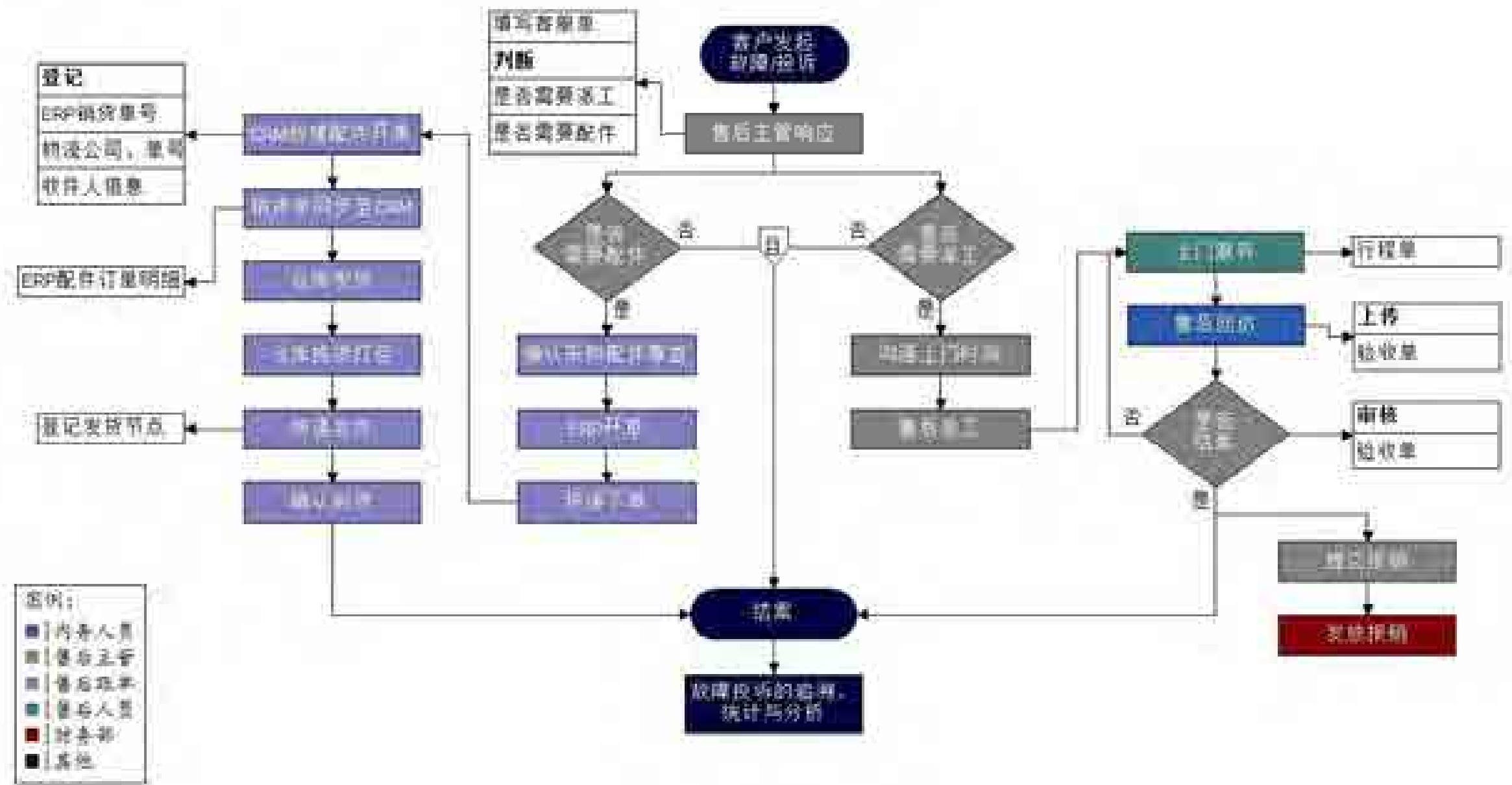
维修记录	
大区: 华南 分属: 广东	维修工程师: 王强
维修地点: 13801234567	出发地点: 顺德
现场地址: 广州市天河区珠江新城珠江东路10号	出发时间: 2018-02-01 10:00:00
预计结束时间: 2018-02-01 10:00:00	名称: 维修

行程记录	
实际结束时间: 2018-02-01 10:00:00	交通工具: 自驾汽车-顺德-广州
行程记录: 维修完成	实际完成时间: 2018-02-01 10:00:00
维修人: 王强	
行程记录: 维修 完成	

回访记录	
回访记录: 维修	



CRM案例分享：售后工单验收



CRM案例分享：售后回访



地址：广州经济技术开发区东区迎驾路9号

维修项目

维修技能

维修进度

维修项目

维修技能	满意	维修进度	满意
整机调节	满意	防鼠防虫系统	满意
电路部分	正常	主传动部分	正常
丝杆导轨	正常	整机调节	正常
压紧架部分	正常	防水系统	正常

维修内容

维修技能 满意

维修进度 满意

整机调节 满意

防鼠防虫系统 满意

电路部分 正常

主传动部分 正常

丝杆导轨 正常

整机调节 正常

压紧架部分 正常

防水系统 正常

维修人 李仕豪

记录时间 2019-01-29 18:48:08

处理过程 明天是维修好了

维修人 李仕豪

处理日期 2019-01-29

维修项目

丝杆导轨

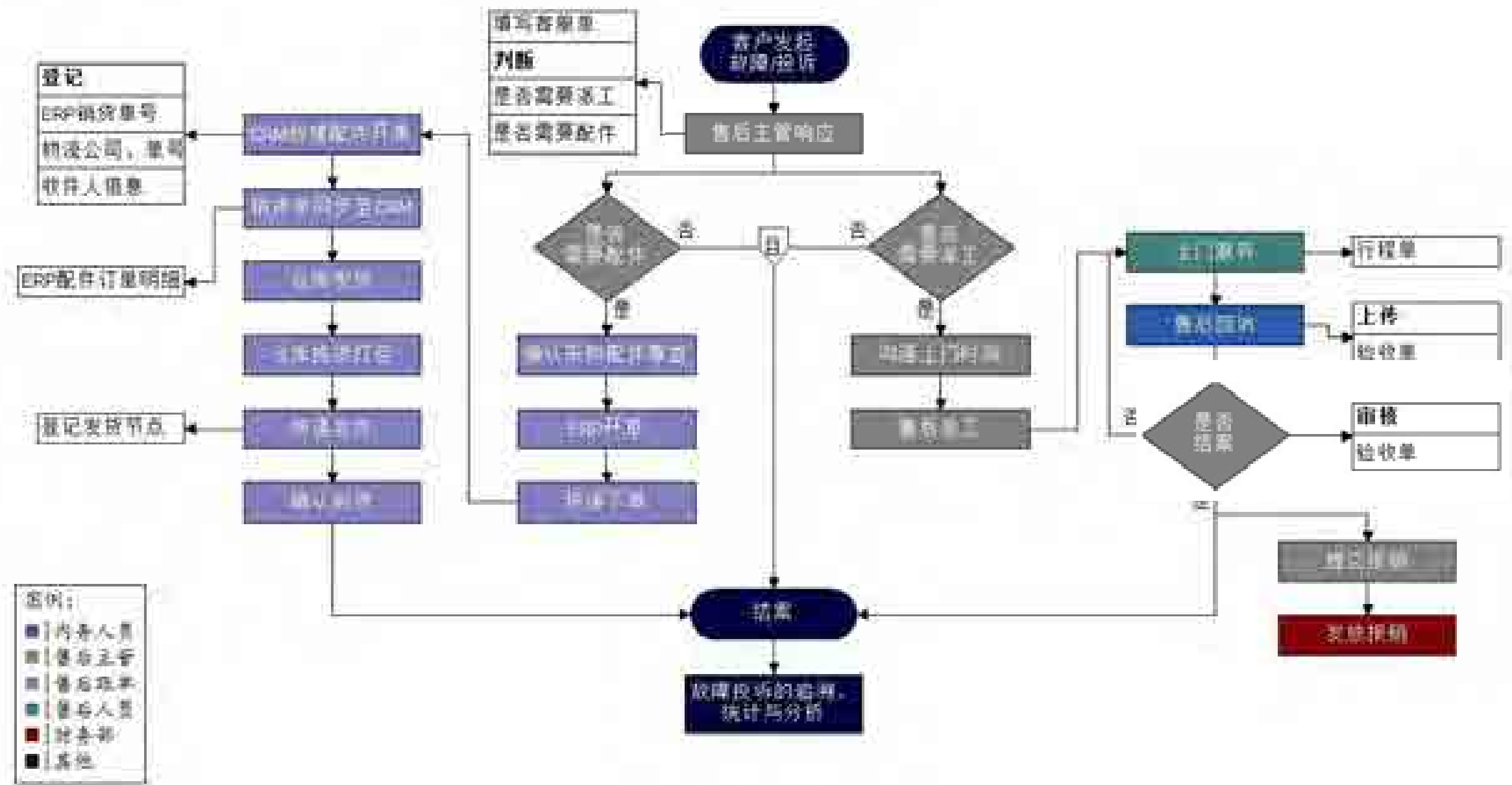
整机调节

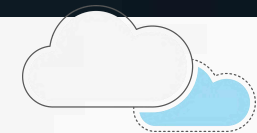
压紧架部分

防水系统



CRM案例分享：售后工单结案





回访后，此服务支持将在售后主管首页的“待结案服务支持”栏目中显示。点击客服单号进入页面，审核信息并结案。

希望上门时间: 2016-01-29 10:00:00 (www-404-88-HH-mm-30)

其它信息: 请见维修单，可联系维修工程师。

客服单: GLSER160129-1

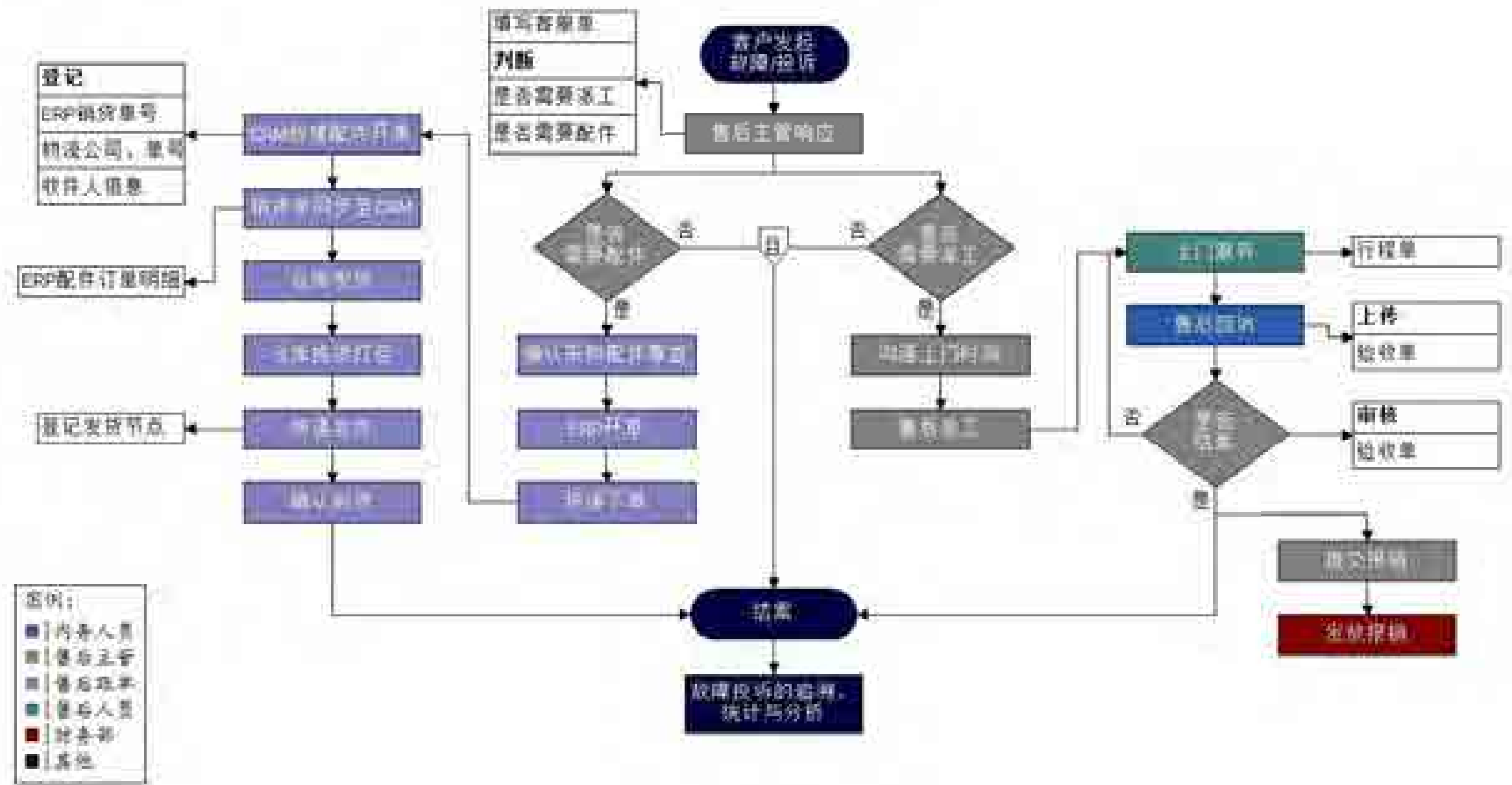
单号信息	
服务类型: 维修	提交时间: 2016-01-29 11:21:07
客户名称: 潘为成(潘成)20146129	客户编号: 潘成558
机号: 154000000	设备类型: 服务器
联系人: 潘成	手机号码: 13018330120
服务单号: GLSER160129-1	处理状态: 结案
故障描述或故障内容: 无法开机	
地址: 广州经济技术开发区东区盈香阁5号	

允许结案

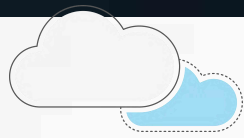
结束时间: 2016-01-29 18:32:03 (www-404-88-HH-mm-30)



CRM案例分享：费用报销管理



CRM案例分享：费用报销管理



财务发放报销单后，售后主管每次核行程信息、费用，并“提交报销”选项登记。

结案信息

费用信息

维修费 40.00 1000 00

客账单: GLSER160129-1

客户名称: 惠州...
客户地址: ...
客户电话: ...
客户联系人: ...

维修日期: ...
维修地点: ...
维修内容: ...
维修费用: ...

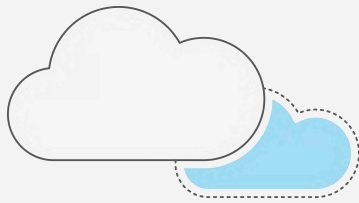
已报销

提交

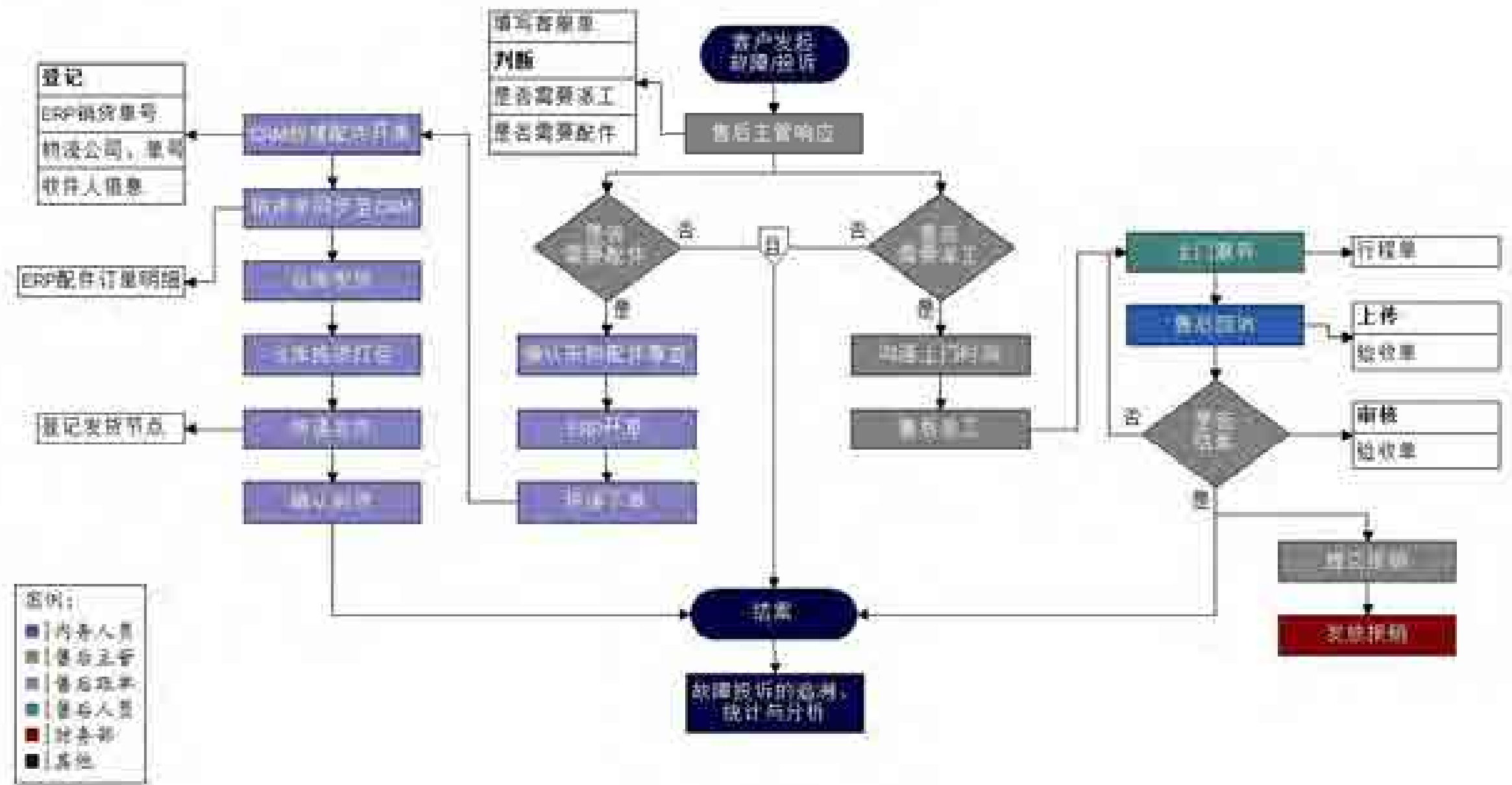
取消

提交

取消



CRM案例分享：品质监控追溯、分析



市场的核心——客户

Zoho CRM如何实现全生命周期管理

Zoho CRM功能优势

Zoho CRM成功案例分享：佛山顺德区高力威机械有限公司

 鼎资软件公司介绍

市场的核心——客户

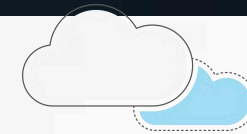
Zoho CRM如何实现全生命周期管理

Zoho CRM功能优势

Zoho CRM成功案例分享：佛山顺德区高力威机械有限公司



鼎资软件公司介绍



1

公司成立于2008年

2

经营理念：信任来自负责、成功源自专业
宗旨：对客户利益负责、对员工权益负责、对股东投资负责

3

Microsoft Dynamics ERP 认证合作伙伴

4

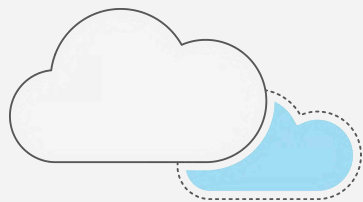
Zoho CRM 广东省总代理、华南区技术支持中心

5

专注于CRM系统的业务咨询、服务和个性化定制。
专注于华南地区，尤其是珠三角。
丰富的企业业务管理解决方案服务经验。

6

愿景：成为客户信赖、尊敬的管理软件服务公司



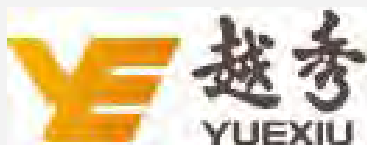
鼎资软件典型案例

HSBC 汇丰

BIOSTIME 合生元



Amphenol



GOLIVE 高力威
透出精湛 观感未来

KCV·红马甲

CREATELED HunterDouglas



JMD

广州纺织工贸企业集团有限公司
GUANGZHOU TEXTILES INDUSTRY & TRADE HOLDINGS LTD.

鼎资 SIS

A red speech bubble containing the word "Questions?" in white, sans-serif font. The speech bubble has a tail pointing towards the bottom-left. Below the bubble are four colorful triangles: red, green, blue, and yellow, arranged horizontally.



THANK YOU!

