



# 从零开始打造CRM

Zoho中国产品经理 赵昱



# Agenda

一 搭建公司架构

二 客户常用的使用场景

# (一) 搭建公司架构

# 1、创建机构树和分配角色权限

职位 – 数据的继承性

角色 – 可执行的操作

# 职位 ( Roles )

ZC

首席执行官 卓豪

Manager

市场部Role

销售主管Role

区域销售经理Role

技术Role

# 角色 ( Profiles )

← 角色: 管理员

模块权限

基础

导入/导出

发送邮件

工具

其它

设置权限

管理员级别

邮件及模板

自动化

Web表单

基础权限

线索



查看, 创建, 编辑, 删除

客户



查看, 创建, 编辑, 删除, 共享

联系人



查看, 删除, 共享

市场活动



创建, 删除

交易



编辑, 删除, 共享

报表



删除, 共享, 报表

统计图表



查看, 管理

共享

## 2、部门划分

模块 ( Module ) – 数据列表

字段 ( Fields ) – 数据的属性

布局 ( Layout ) – 数据展示的效果

# 定制模块 ( Customization )

在页签中显示为

模块名称

共享给

我的工作

审批

全部角色

线索 

线索

3 角色

客户

客户

管理员  
销售经理  
销售总监

联系人

联系人

市场活动

市场活动

4 角色

交易

交易

3 角色

# 字段和布局 ( Fields and Layout )

## 设置权限 - 车辆类型

角色	读写 <u>全部</u>	只读 <u>全部</u>	不显示 <u>全部</u>
管理员	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
销售经理	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
销售总监	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

取消



## (二) 常用的使用场景

# Agenda



# 1、产品分类显示

字段依赖性 – 根据前一个字段的值决定后一个字段显示的内容

# 映射字段依赖性 ( Map Dependency Fields )

线索：映射字段依赖性

父字段

产品类别 ▼

子字段

产品名称 ▼

下一步

# 映射字段依赖性 ( Map Dependency Fields )

产品类别:	-无-	日用品	电子产品
产品名称:	牙膏 牙刷 肥皂 手机 相机 平板电脑	牙膏 牙刷 肥皂 手机 相机 平板电脑	牙膏 牙刷 肥皂 手机 相机 平板电脑

保存 取消

# 映射字段依赖性 ( Map Dependency Fields )

产品详情

产品类别

电子产品 ▼

产品名称

--无--

车辆类型

手机

相机

平板电脑

车辆详细信息

## 2、产品详情细分

条件字段 – 根据某一字段的值，选择性显示其他信息

# 条件字段 ( Layout Rules )

## 新建布局规则

显示商用车分栏

描述您的规则

选择控制该规则的主字段。

车辆类型 ▾

选择一个条件来初始化此规则。

车辆类型

是 ▾

商用车 ✕

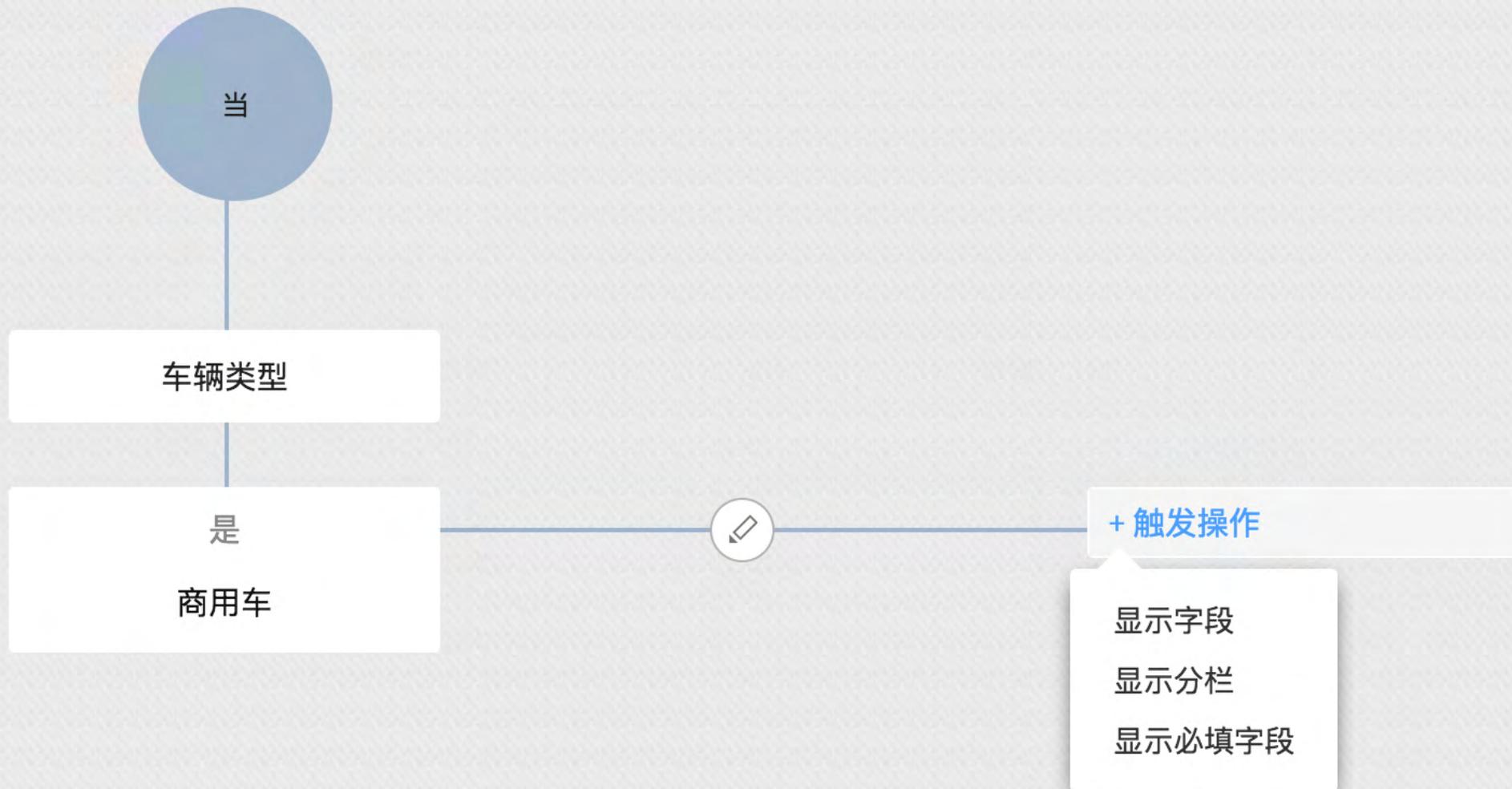
下一步

取消

# 条件字段 ( Layout Rules )

← 显示商用车分栏

@ 线索 / 标准



# 条件字段 ( Layout Rules )

名 -None- ▾

车辆类型 **私家车** ▾

车辆详细信息

品牌

年代

座位数

其他线索详细信息

线索来源

网站

线索状态

名 -None- ▾

车辆类型 **商用车** ▾

车辆详细信息

品牌 -None- ▾

年代 -None- ▾

座位数 -None- ▾

商用车详细信息

大小型号 -None- ▾

用途 -None- ▾

隐藏商用车详细信息分栏

隐藏商用车详细信息分栏

# 3、网站数据同步

Web表单 – 从您的网站表单中获取数据同步到CRM中

# Web表单(Web Form)

Zoho-CRM网站接口

字段列表

高级工具

搜索字段



Download Date

Lead Resubmit

ME产品

Sub Lead Source

下载地址

城市

微信企业号

所属省份

技术员数量

推广标示



预览

Zoho Service

CRM

公司名称

联系人\*

联系电话

常用邮箱



线索来源

百度SEM

Submit

Reset

# Web表单(Web Form)

## 表单详情

表单名\*

Zoho-CRM网站接口

表单地址 url\*

\*

目标网页URL\*

https://cn.zoho.com/crm/lp/signupsuccess

指派所有者\*

选择用户做为所有者

选择线索分配规则



添加标签

使用逗号分隔标签

# Web表单(Web Form)

## 通知

通知线索所有者



系统生成的邮件



发件人邮件模板

邮件模板\*

选择模板

感谢访客



使用自动回复规则



[新建规则](#)



为所有访客选择默认回复



邮件模板\*

选择模板

请求审批



(线索和审批请求将出现在[审批线索页面](#)直到被审批)。

# Web表单(Web Form)

## 嵌入选项

请使用下面的代码片段从您的网站捕捉线索。

支持的CMS和网站： 您的网站， Joomla， Zoho Sites， WordPress， Facebook和Google Sites。

您的网页表单代码格式：

源 ▾

✓ 源

嵌入

iFrame

```
<!-- Note :  
- You can modify the form style to  
suit your website.  
- Code lines with <code> are required for the form to work  
properly, make sure that you do not remove these  
lines of code.  
- The Mandatory check script can modified as to
```

1. 复制‘源代码’
2. 在您的网站或支持的网站使用它。

## 4、客户信息筛选

线索转换 – 将潜在客户转换为实际客户

# 线索转换映射 ( Lead Conversion Mapping )

## 线索 转换映射

### 布局映射

映射线索布局到客户、联系人及交易的布局中，使线索转换为更具体的布局。

线索		客户		联系人		交易
标准	⇒	标准		标准		standard

### 映射信息

基于模块的布局映射，映射线索模块中的字段到客户、联系人及交易模块中的字段。使用映射的字段，转换一个线索将会自动迁移您收集的信息到一个客户、联系人及

线索	客户	联系人	交易
年收入:	年收入	-无-	金额
城市:	开单地址-城市	邮寄地址-城市	-无-
国家/地区:	开单地址-国家/地区	邮政地址-国家/地区	-无-

# 线索转换 ( Convert Lead )

## 转换线索 (杨春 - 恒大集团)

新建客户: 恒大集团 (布局: 标准)

新建联系人: 杨春 (布局: 标准)

为客户创建交易

布局	standard
金额( CN¥)	1000000 
预计成交日期	2017-10-26
阶段	提案/报价 
交易名称	恒大集团-
市场活动源	7月第一次线下培训  
货币	CNY
联系人职位	项目主管 

# 5、报表展示

报表及统计图表 – 数据的多样化展示

# 报表 ( Reports )

## 新建报表

### 1. 模块信息

选择模块

线索 

选择相关模块

任务、通话及活动

备注

邮件

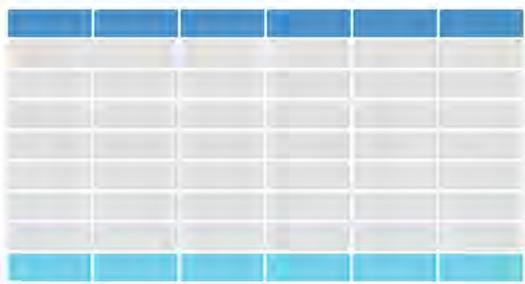
继续

取消

# 报表 ( Reports )

## 2. Report类型

表格报表







表格报表以较简单的表单列出数据。

汇总报表

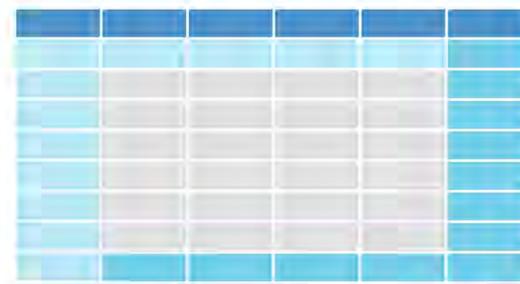






汇总报表允许查看数据和小计、分组及其它汇总信息。

矩阵报表







矩阵报表允许针对横向和纵向列查看在窗格中汇总的数据。

继续

取消

# 报表 ( Reports )

## 3. 报表表示法

分组      求和的列

---

1.指定行标题:

小计方式:

排序顺序: 分组日期, 按:

创建时间



升序



月份及年份



2.指定列标题:

小计方式:

排序顺序:

所属省份



升序



# 报表 ( Reports )

## 4. 过滤器

### 筛选条件

线索 创建时间 ▾ 自定义 ▾ 2017-01-01 📅 2017-09-30 📅

### 高级筛选

1 所属省份 ▾ 包含 ▾ 上海 × 安徽 × 山东 × 江苏 × 江西 × 浙江 ×

继续

运行

取消

# 报表 ( Reports )

← 客户咨询量 - 华东区

导出 ▾

发送邮件

编辑 ▾

创建图表

过滤器 ^



列

线索 创建时间 ▾

自定义 ▾

2017-01-01 📅

2017-09-30 📅

应用过滤器

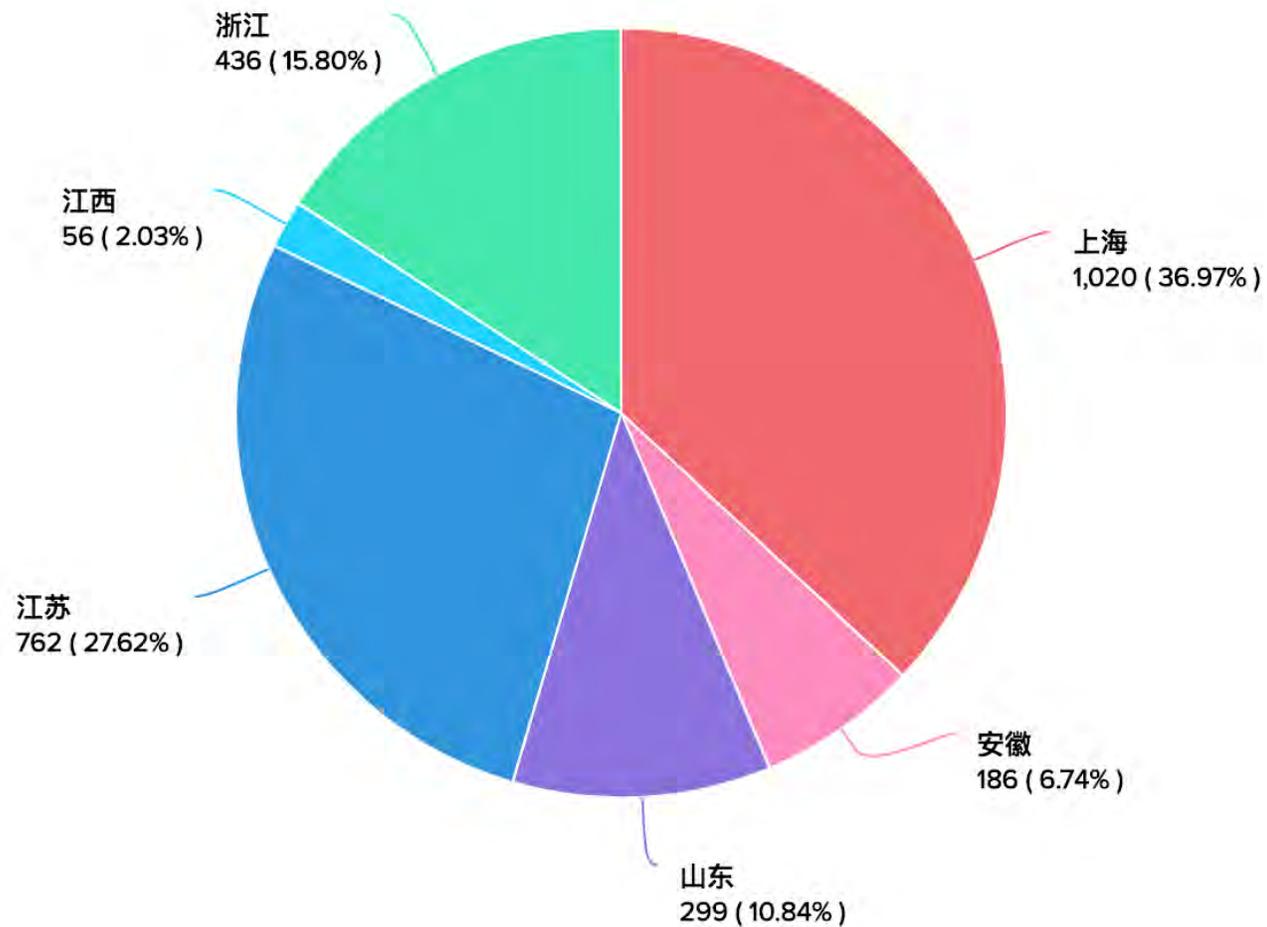
所属省份

记录数总计

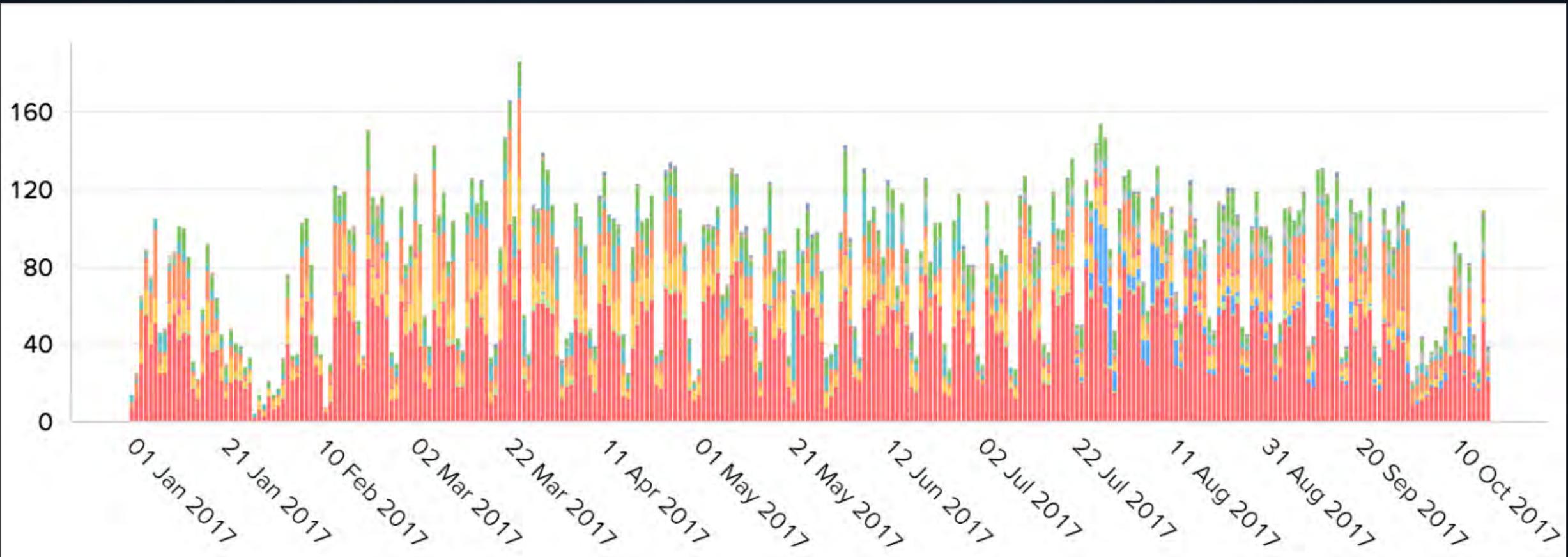
创建时间	上海	安徽	山东	江苏	江西	浙江	记录数总计
一月 2017	81	16	18	75	4	38	232
二月 2017	84	20	31	77	3	43	258
三月 2017	157	35	35	79	13	85	404
四月 2017	136	21	40	73	3	41	314
五月 2017	124	20	53	113	6	62	378
六月 2017	108	26	39	122	9	48	352
七月 2017	121	24	27	58	7	42	279
八月 2017	123	10	38	92	7	41	311
九月 2017	86	14	18	73	4	36	231
记录数总计	1020	186	299	762	56	436	2759

# 统计图表 ( Dashboards )

## ★ 客户咨询量 - 华东区

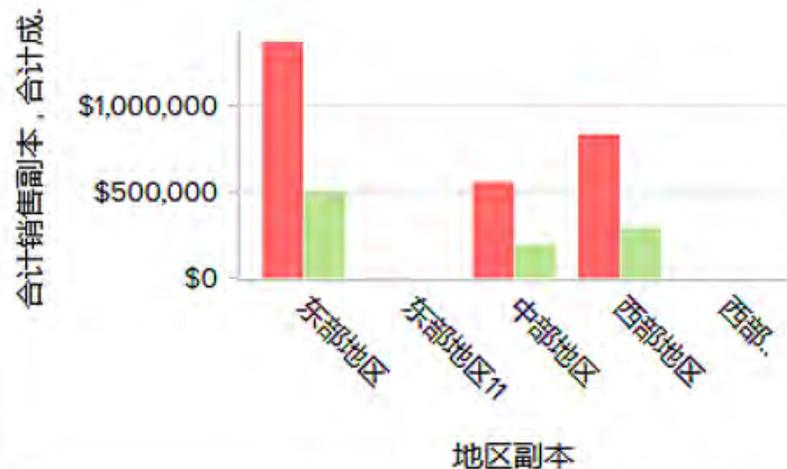


# BI ( Zoho Reports )



# BI ( Zoho Reports )

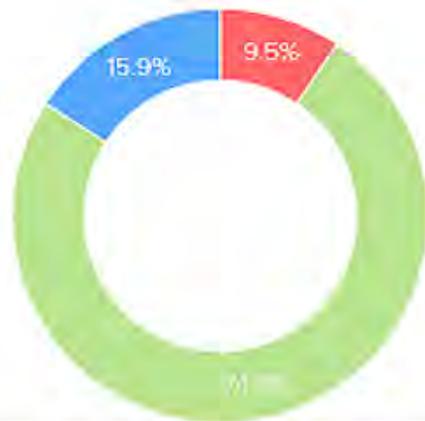
按地区销售与成本对比



按产品分类销售与成本对比



产品分类-智能销售



地区-智能销售



## 6、主页定制

定制主页 – 为每个职位创建自定义主页布局，使员工登录后就可以总览业务信息

# 定制主页 ( Customize Home page )

## 市场部-编辑属性



名称

市场部

共享给职位 ⓘ

市场部Role ×

描述

客户所在行业和每日注册情况汇总

保存

取消

# 定制主页 (Customize Home page)

市场部



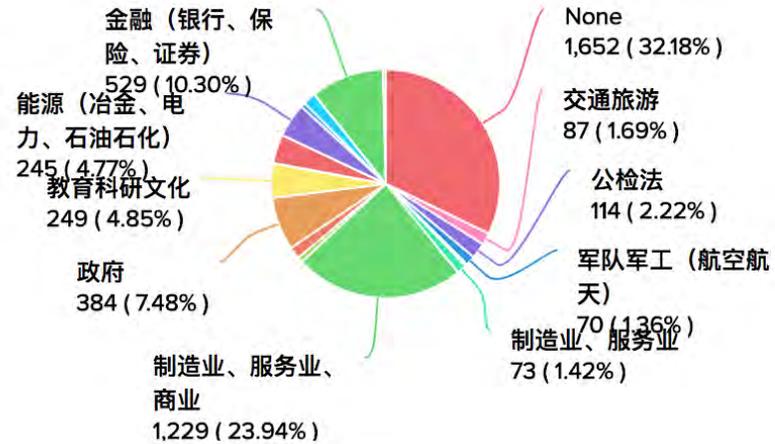
保存

取消

统计图表 >

自定义视图 >

## 客户所在行业

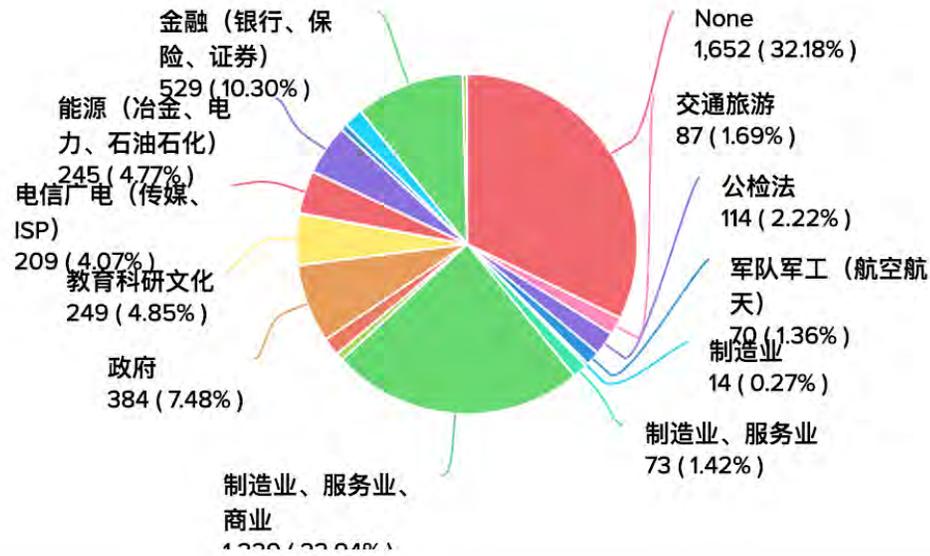


## 今日线索

姓	公司	邮箱	电话	线索
Andy		798895803@qq.com		注
陈鹏	大鹏影院科技	pengchen@dapeng.com	15342278130	下用

# 定制主页 (Customize Home page)

## 客户所在行业



## 今日线索

姓	公司	邮箱	电话	线索来源	线索所有者
Andy		798895803@qq.com		注册.cn	张伦
陈鹏	大鹏影院科技有限	pengchen@dapeng.com	15342278130	下载试用	卓豪



*Thank You !*

ZOHOLICS  
China