



8

技巧

成功实施CRM系统



8 技巧

1. 充分使用CRM系统
2. 尽其所能定制系统
3. 坚决剔除不需要的功能
4. 将时间花在重要的事情上
5. 确保数据安全
6. 连接信息碎片
7. 统计.分析.提升
8. 审核.改进.再造

8 技巧

成功实施CRM系统



客户关系管理（CRM）软件的全球市场

到2020年预计将达到484亿美元

因为企业越来越关注客户的高流失率...

全球行业分析师发布的报告

全世界的企业都已经意识到CRM系统的重要性。几乎每个公司都在使用某种形式的CRM系统或其它类似的客户关系管理系统。据观察，许多工具并没有被充分挖掘它们的潜力，甚至有的系统根本就没有用起来。

当企业刚刚购买了CRM系统时，可能会使用一些最简单的功能和最基础的数据输入收集工具。然而，从长远来看，如果企业期望通过CRM系统获得良好的投资回报率，就需要根据业务需求充分利用所有可用的功能，同时密切关注CRM市场上变化的动态和趋势。

如果企业认为CRM实施完成之后，工作就结束了，那就错了。这才是刚刚开始而已。

这里有8个实用的技巧，可以帮助企业更好的使用CRM系统，改进工作效率，并为企业的投资获得更高的回报。

技巧
#1

充分使用CRM系统.

作为一个小企业主或IT部经理，你可能有权决定使用某个特定的CRM工具，那么在使用时就要确保能够将它的优势传达给你的所有目标用户。

毕竟，CRM的全部意义在于让销售代表的工作更轻松。只有整个销售团队充分使用系统，才能切实体会到部署CRM系统的好处。

这个技巧很重要，这就是为什么它会排在第一位。其它7个技巧都是基于充分使用CRM系统的基础之上的。



万事开头难，改变的过程也是痛苦的，但是坚持下去就会有意想不到的收获。

ROBIN SHARMA, Sharma Leadership International (SLI) 创始人

尽管用户可能需要一段时间才能适应新系统，但越多使用CRM，就会给业务增加越多的价值。要理解CRM的工作方式，需要投入精力去研究和体验。

这里有一些建议，帮助鼓励你的销售代表更快地使用新的CRM系统：



通过小组讨论评估不同的CRM工具，在制定决策的过程中将小组成员的反馈建议考虑进去



将所有用户都添加到CRM系统中，并确保每个人每天都在使用它



分发并观看培训视频，帮助销售人员了解如何有效地使用该系统



通过如下方式让用户更轻松使用CRM系统：

- 尽可能使所有表单条目保持最简
- 尽可能保留最少的必填字段
- 在每个阶段都有上下文信息，而不是每次更新都需要查看完整的表单



在刚开始使用时，就要在CRM中实现一个强大而标准的线索转化流程。如果能迈出这一步，将确保在接下来会有一个清晰的工作流程。每个人，从高管到新员工，遵循的工作规则都是一致的。

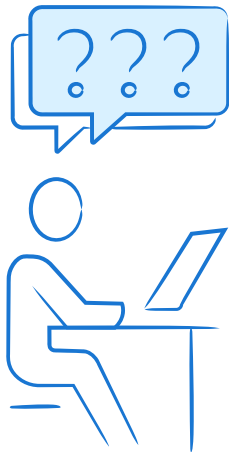
技巧
#2

尽其所能定制系统

可定制的CRM系统将会对你的业务产生巨大的影响。它可以将一个通用的CRM系统变成你自己的CRM系统。基于企业独特的业务流程来配置CRM系统，可以让企业用户对CRM系统更加熟悉。只有当他们更熟悉这个系统的时候，才有可能很快接受它。

例如：如果企业所处的行业是房地产，那么将CRM的模块和字段命名为“公寓”、“业主”、“买家”等就可以帮助用户更好的了解他们的CRM系统。

在定制CRM系统之前，需要首先考虑以下五个问题：



谁是我业务的主要利益相关者？

我的线索从何而来？

我想在CRM中捕获并管理线索的哪些信息？

我的线索转化流程是什么？涉及到哪些阶段？

在我的交易过程中涉及到的模板（邮件、订单或邮件合并）是什么？

定制操作可以基于企业，也可以基于用户。

跟定制CRM系统来满足企业需求一样，每个用户也可以根据他们的个人爱好和需求来定制它。

技巧
#3

坚决剔除不需要的功能

投资回报率 (ROI) 并不总是与盈利有关。同样重要的是，要避免潜在的成本。

一定要时刻清楚你对CRM系统的期望。每个CRM系统可能都会有很多对你的业务非常实用的功能。但是同时请记住：有些功能可能是CRM供应商精心包装出来的诱饵，通过强大的市场营销能力促使你购买他们的产品。

例如，如果你的业务涉及到大量的客户电话和传统的面对面交流，你可能并不需要网络工具的协助。如果网站不是你的主要线索来源，而你仍然花费大量金钱投资购买访客分析和实时聊天工具，那么就会附加一些不必要的功能，增加CRM系统的复杂性。

保持专注！问问你自己：“这些功能真的可以为我的业务增值吗？”

这里还有一些需要记住的要点：



永远不要让供应商定义您的业务需求。

与不同部门的员工交谈，了解他们的核心业务和关注点。



只部署那些真正对你的业务有用的功能，确保不会花额外的钱去做没有必要的事情



当供应商说一些“相信我，这就是你的业务需要的功能！”等类似的话时，不要被这些说辞所迷惑。自己亲自尝试功能，并最终决定。

技巧
#4

将时间花在重要的事情上

拥有CRM解决方案的最大优点是：它简化了你通常需要手动完成的许多日常工作，让你有足够的时间专注于最重要的业务。

例如，下面列出了销售代表拜访客户之后需要做的一些事情：



- 向客户发送一封跟进电子邮件
- 更新商机的状态字段
- 如果客户在几天内没有回应，创建一个任务再次跟进

平均来说，假设一个销售人员每次完成这些重复任务大约需要15分钟，那么每天就要花费大约一到两个小时。如果所有重复工作都可以通过简单的点击完成，是不是就能节省大量的时间呢？通过CRM的自动化功能，就可以轻松实现这个目的。

通过帮助销售人员处理日常的跟进工作，自动化不仅可以节省时间，还可以提高客户对于企业品牌的认知度，进而从众多竞争对手中脱颖而出。检查整个销售流程，确定需要自动化处理的重复任务并配置自动化操作。

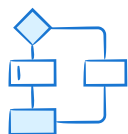
下面是一些关于自动化操作简化业务流程的使用建议：



当用户注册或在联系我们表单中填写他们的联系方式时，自动给客户发送电子邮件提醒。



为销售人员自动化线索分配和跟进任务。



创建 workflow 规则，关联一组操作到特定的条件下。（当记录满足设定的条件时，自动执行关联的操作）

技巧
#5

确保数据安全

企业业务可能会涉及到很多敏感和机密的客户信息，从最简单的邮箱地址到产品报价，再到服务升级协议SLA等。因此，在客户关系管理系统中确保客户数据的安全是至关重要的。

以下是可以保证你的**CRM**账户安全的操作方法：



设置**IP**级别的限制，确保你的数据只能从选择的安全网络访问。



启用额外的安全保护层，比如双因素验证，通过密码和移动设备的组合来保护你的账户。这可以保护你的数据，减少账户被入侵的机会。



基于机构职位层级结构，确保管理层和普通员工对数据有不同的访问权限。在CRM中定义清晰的职位和组。



为各种职位设置数据权限，并谨慎共享文档。

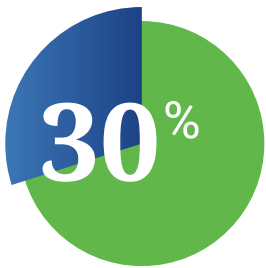


定期执行数据备份，以确保不会丢失数据。

技巧
#6

连接信息碎片

企业业务不再运行在单一的应用上。一个企业可能会有网站、邮箱服务、社交媒体站点、PBX电话交换系统，以及其他更多的应用服务。在企业使用的每一个应用服务中，都会留下一些关于客户和业务的信息。但是只要这些信息分布在不同的各自独立的平台上，企业就永远无法全面了解自己的业务，更不用说提供令人惊叹的客户体验了。这就像一个拼图游戏，只有把所有的拼图碎片连接起来，才能得到完整的图像。



30%的销售人员说，拥有不同的数据源是他们无法从客户数据中收集有用信息的主要原因。

Nucleus Research

让我们来看一个例子。当企业CRM系统与企业邮箱系统集成时，你可以



在CRM系统中发送和接收电子邮件



将所有的客户邮件保存在CRM系统中，并结合CRM的上下文信息进行沟通



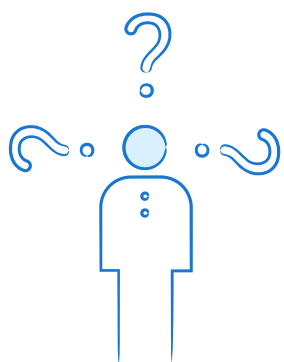
检查邮件打开率，基于客户感兴趣的程度来识别潜在客户，做出更积极的销售行为



获取邮件的分析报告，通过点击率、打开率、退回率等找到性能最好的电子邮件模板

由于以上这些原因，我们建议您将CRM作为与潜在客户和客户进行交易和交流的中心平台。你向这个系统输入的数据越多，那么你从这个系统得到的情报就越多。从电话到电子邮件到支持工单，再到社交媒体交流，确保每一份数据都被记录在CRM系统中。如何做到这些呢？

首先考虑下面三个简单的问题：



我在哪里找到潜在客户？

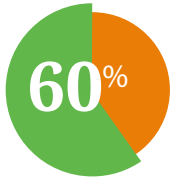
我的潜在客户在哪里找到我并和我做生意？

我如何或通过什么渠道跟我的潜在客户和客户进行沟通？

一旦有了这些问题的答案，请确保您的CRM系统已经准备好自动从这些媒介中获取信息。访问CRM供应商应用市场，了解CRM系统跟第三方平台的集成情况。

技巧
#7

统计.分析.提升



几乎 **60%** 的受访者说他们需要一个CRM系统的主要原因是建立一个集中的客户数据库。

[由Capterra发起的最近一项调查](#)

许多企业仍然使用他们的CRM系统来简单的存储客户信息。但是一个优秀的CRM系统能做的要比这些多得多。你会惊奇地发现从自己的商业数据中可以获取到很多有用的信息，从而帮助企业分析目前的业务运营情况以及更加合理地制定未来的商业计划。诸如报表、仪表板、预测等功能，可以让商业规划更轻松、更有效。

请回答下面这些问题，如：

这个月我还需要完成多少交易才能达到我的配额？

我的团队表现如何？

我在接下来的季度中预期销售额是多少？

我的生意与去年同期相比怎么样？

平均销售周期持续时间是多久？

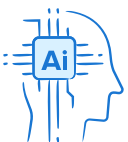
确保你能



充分使用报表、仪表板和预测模块



创建自定义报表，分析想要了解的指标



拥抱AI。许多CRM工具在他们的系统中引入了人工智能（AI）和机器学习。通过为销售团队和销售个人提供基于绩效解决方案，人工智能可以在商业分析中呈现一个不同的视角。

技巧
#8

审核.改进.再造

最后一个要点是：时刻关注市场上的趋势，并确保你的CRM系统支持最新的功能。密切关注CRM供应商关于主要功能的更新，永远保持同一套功能而没有任何改进是非常不明智的。不能用一套过时的CRM系统来满足客户的期望。如果没有创新和改进，那么最终结果是把客户输给那些更快地提升市场氛围的竞争对手。

记住这些要点：



在CRM中快速采用新功能。即使一部分小的功能实验失败了也没有关系，商业的关键就是快速尝试失败，并从失败中快速理解什么对你最好的



每隔一段时间，花些时间回顾一下你的配置。删除那些不再对你的业务有用的报表和仪表板。创建新的工作流来适应当前的业务需求。



经常和销售代表见面沟通，了解他们在日常使用CRM的过程中遇到的问题和困难。他们的反馈非常重要！

随着CRM行业的持续增长，确保你能利用它的增长来推动自己企业的发展

当你有疑问时，可以和CRM专家沟通。这些专家可以是你自己的销售经理、你决定与之合作的CRM供应商，或者其他使用CRM系统的企业主。通过他们的经验来实现新功能的快速使用。可以在网上和线下寻求帮助，参加论坛讨论，你可以提出自己的问题也可以回答别人的问题。看看你的CRM供应商是否有自己的论坛，用户可以在论坛上提问并互相帮助。利用线下研讨会和用户会议来会见更多像你一样的客户，跟他们分享一些有价值的见解。

如果按照企业自己的工作方式来配置CRM系统，那么不管你选择什么CRM系统都将帮助你提供优秀的客户体验，而优秀的客户体验可以帮助企业创造更多的收入。



联系我们

Zoho中国

- 公司地址
- Zoho Corporation
- 中国, 北京
- 海淀区后屯路28号,
- KPHZ国际技术转移中心三层,
- 邮编: 100192
- 网址: www.zoho.com.cn
- 电话: +86-400-660-8680

产品购买/代理加盟

- 电话: 010-82637815
- cn-sales@zohocorp.com

技术支持

- 电话: 400-660-8680
- support@zohocorp.com.cn

媒体与市场合作

- 电话: 010-826378395

Zoho CRM资源中心

www.zoho.com.cn/crm/help