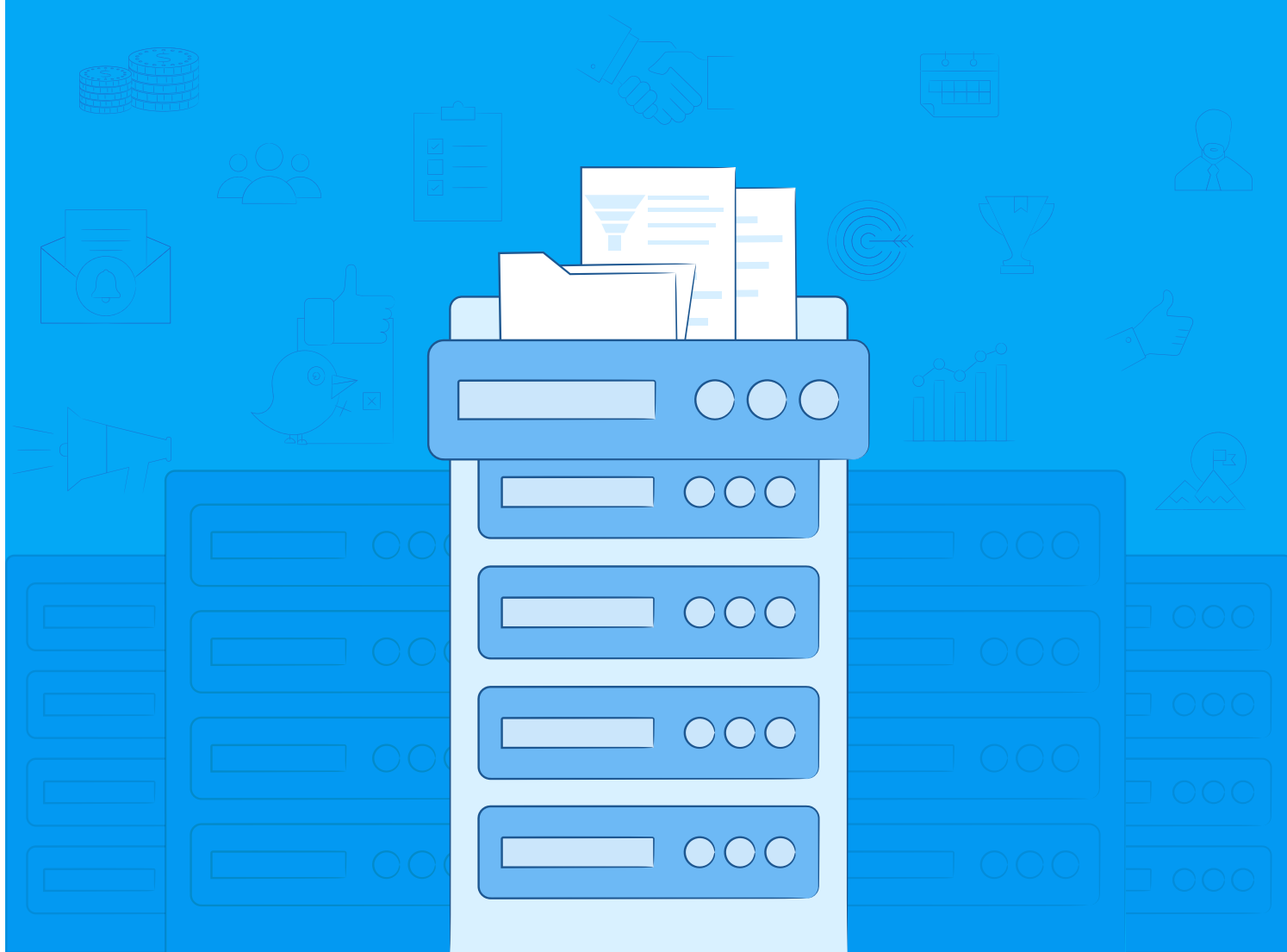


维护一个干净的 **CRM** 数据库



ZOHO CRM

目录

• 你的CRM数据库有多混乱?	3
• 管理重复的记录	
在记录创建之前就消灭重复	4
合并重复的记录	4
• 验证CRM数据	6
记录自动提交, 手动审批	7
数据验证作为业务流程的一部分	8
• 定制字段	
重要销售信息设置为必填	9
为字段设置最大字符数限制	9
• 维护一个样式表	10
• 职位安全设置	10

你的CRM数据库有多混乱？

在运行CRM系统时，最具挑战性的任务之一是确保数据的准确性和有效性。一组糟糕的数据会让公司付出更多的代价 - 企业活动被放慢了，企业会得到不准确的报表分析，当有更重要的活动需要处理时，不得不去手动验证每个记录的细节。

假设你需要给某个客户打一个跟进电话，结果却发现你团队中的另一个成员已经联系过该客户了。这就有点尴尬啦，但是问题出在哪里了呢？在交叉核对之后发现，对于之前给客户打电话的事情，在系统里面没有记录。进一步的调查发现，你名下的这个联系人有一个完全相同的副本记录，而这个记录却分配给了另一个销售代表！不准确或不完整的CRM数据会阻碍销售和市场的行为。你的很多联系人可能已经变更了他们的电话号码，邮箱地址，甚至是他们的公司，导致了CRM系统中过时的和不完整的数据记录。

不只是重复，你可能还会遇到管理数据有效性和一致性的挑战。例如，基于企业政策，只允许销售人员给客户最多20%的产品折扣。但是有些销售代表却没有意识到这一点，或者他们对这一政策不太在意，从而为他们的其中一些交易提供了更高的折扣。如果发生这种情况，您必须手动处理这些异常并让业务按照正确的规则顺利执行。这是很耗费时间的，而且完全没有必要。另外，你不希望在错误发生很久之后才发现。如果这些错误被忽略了，那么你的销售报表就可能是有缺陷的，从而导致更大的问题。

因此，在你的销售数据库中，维护一个**干净、有序、有效的数据集**并定期更新是非常有必要的。继续阅读本文，学习一些有效的方法，可以在Zoho CRM中轻松做到这一点。



管理重复记录



验证CRM数据



定制字段



维护一个样式表



职位安全设置

管理重复记录

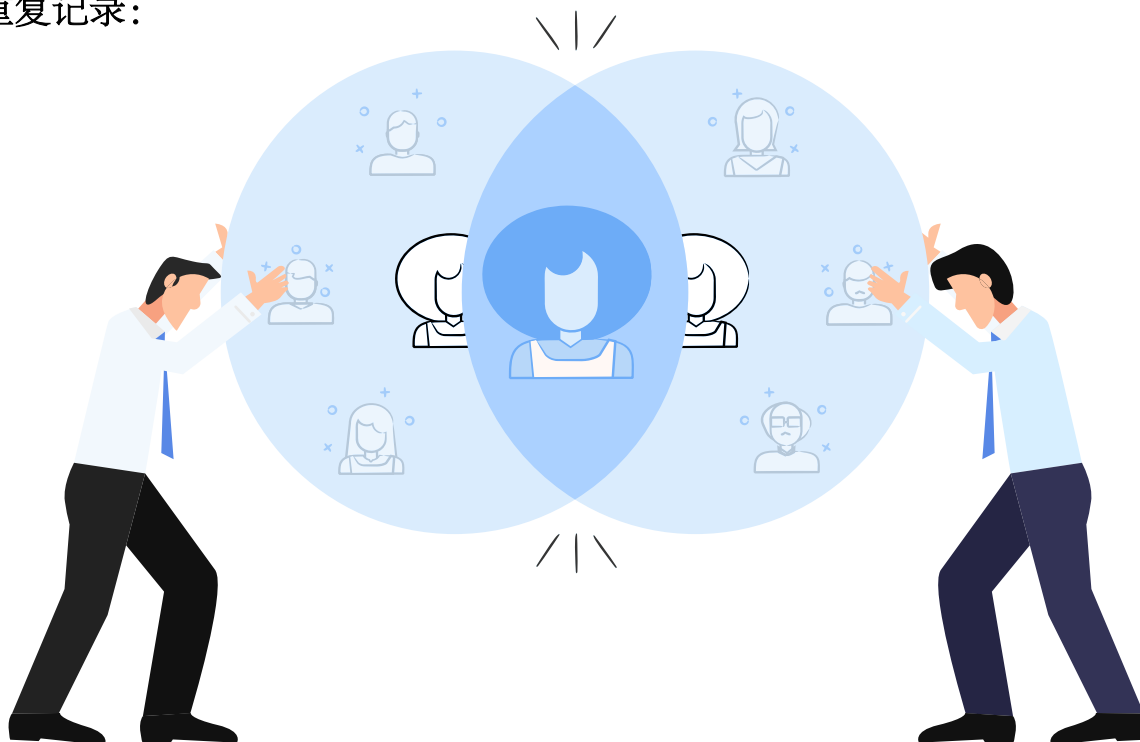
Zoho CRM为记录重复问题提供了被动和主动的解决方案。

在记录创建之前就消灭重复：

通过将某一字段标记为“唯一字段”，可以避免创建重复记录。这是一种保持干净数据库的主动方法。举个例子，假设将**电话号码**标记为线索模块的唯一字段，如果在创建新线索时输入的电话号码与某个已有线索记录的电话号码一样，那么CRM就会提示有重复记录。

要设置某个字段为唯一字段，只需要在该字段的属性设置中选中“不允许重复值”选项。

合并重复记录：



即使创建了唯一字段并且多次检查数据，可能仍然避免不了CRM系统中会存在重复的记录，这时候就可以使用Zoho CRM的查重工具来合并它们。

执行重复检查时，CRM会自动合并那些完全相同的记录。如果出现冲突，必须选择一条作为主记录，而其它副本都将会合并到选定的主记录中。

示例：

一个名叫张三的联系人被重复记录了三次，如果三个记录的所有字段值都相同，那么CRM将自动合并这些记录。

但是，如果名叫张三的联系人副本有不同的电话号码，那么就会存在一个冲突。需要确定哪一条是张三的主记录。可以确认一下张三最新的电话号码，并将包含此电话号码的记录作为主记录，而其它所有副本都将被合并到这个主记录中。

除了删除重复的工具之外，Zoho CRM还提供了一个查找和合并重复记录的功能。

如果你已经明确知道哪个模块中的哪个记录存在重复，而想要将它们合并，这时候就可以使用**查找与合并重复记录**选项。例如：你知道名叫李四的联系人有重复的记录，并且想合并这些重复的记录。可以直接进入李四的记录详情页面，点击**查找与合并重复记录**选项。可以手动选择记录，设置主记录并合并副本。

下面是“**查找与合并重复记录**”和“**删除重复记录**”之间的区别：

查找与合并重复记录	删除重复记录
<p>何时使用： 如果想要查找某个特定记录的副本，使用这个功能是非常理想的。</p> <p>示例：你明确知道名为“张三”的线索存在重复记录，希望快速找到这些重复记录并合并。</p>	<p>何时使用： 不确定系统中是否有重复记录，希望CRM能够基于某些特定的字段运行重复检查，那么使用这个功能是比较合适的。可以在CRM中定期运行这个工具，这样就可以避免模块中存在重复记录。</p> <p>示例：基于邮箱字段，在线索模块中每月执行一次重复记录检查。</p>

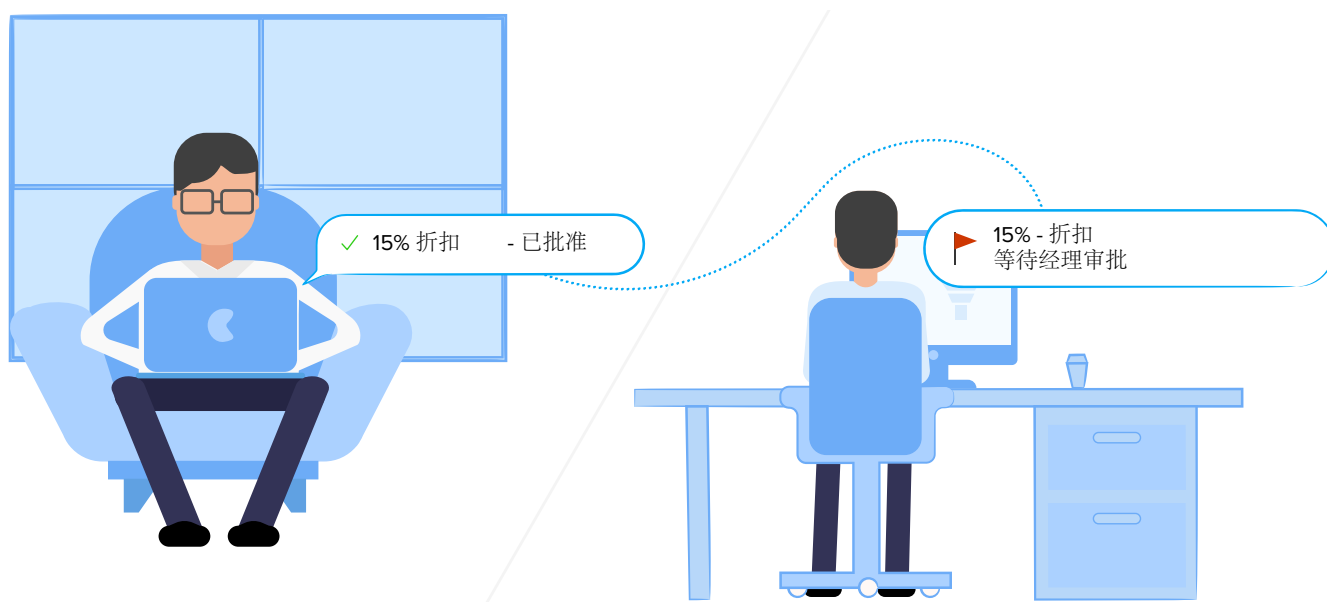
查找与合并重复记录	删除重复记录
<p>如何操作：</p> <p>转到特定记录的详情页面，点击“查找/合并重复记录”选项。</p> <p>这将获取该记录的重复条目。</p>	<p>如何操作：</p> <p>转到所需的模块，从模块列表视图中点击“删除重复记录”工具。然后选择用来搜索记录副本的字段条件。</p> <p>示例：</p> <p>在线索模块使用删除重复工具，并基于邮箱和公司名查找副本，CRM将搜索所有邮箱和公司名相同的重复记录。</p>
<p>如果CRM系统发现这些记录是完全相同的副本记录，CRM将自动合并这些记录。</p> <p>在发生冲突的情况下，必须手动解决冲突，以帮助CRM系统确定哪些记录作为主记录，并将其它副本合并到所选的主记录。</p> <p>(*) 冲突示例：</p> <p>假设两条线索有相同的名称、公司名，但是有不同的电话号码。在这种情况下，就必须手动解决电话号码冲突的问题。</p>	

验证CRM数据

除了清理重复的内容，还需要未雨绸缪，确保不要在一开始就让CRM系统累积重复、冗余的信息。这意味着需要找到方法来有效验证进入CRM系统的数据。

Zoho CRM提供了确保数据有效性的功能。这涉及到很多不同的方面，比如设置访问权限，比如自动提交记录但手动审批记录。

记录自动提交，手动审批



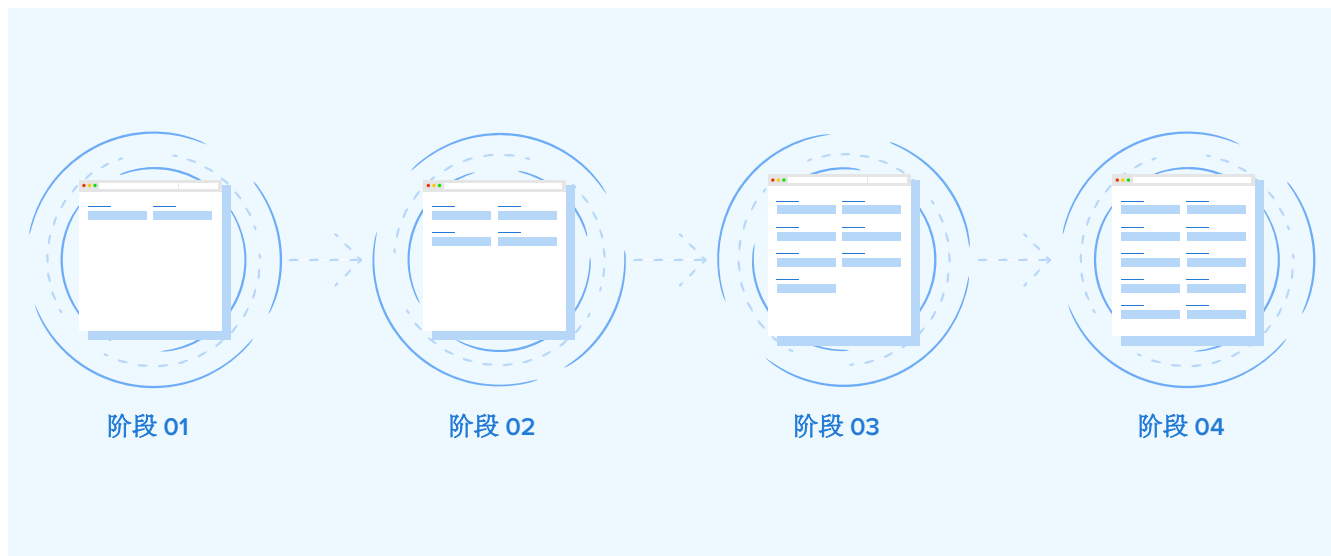
作为一名销售经理，没有时间去手动查看和验证CRM系统里的每一条信息。但是，至少需要了解一些非常重要的细节，比如产品折扣百分比。例如，当某个销售人员输入了一个不合理的产品折扣时，你需要立即得到通知。

Zoho CRM提供了一个解决上述问题的解决方案。在这个需求中，销售团队的任何成员创建的记录在满足特定条件的时候，都需要自动提交给上级审批。

示例：假设销售人员在某个商机交易中提供了大于25%的折扣，那么记录就会立即被锁定，而系统会自动通知给你。当记录被“锁定”时，意味着它不能参与任何CRM操作，直到被批准。一旦相关人员查看并“批准”了这笔交易，它就会重新回到可编辑的状态。还可以设置在记录被批准或被拒绝的情况下自动执行一些操作 - 比如发送电子邮件、执行字段更新、触发webhook和自定义函数。

因此，这是一种可以让你及时了解敏感数据进入CRM系统的方法之一。而你只需要简单地配置工作审批流程，设定适当的审批条件。接下来，满足条件的记录就可以自动提交给相关的人员去审批了。

数据验证作为业务流程的一部分



向CRM系统添加一条记录时，可能并不能一次性填满记录的所有字段。例如，在添加一条线索记录时，你会看到一个叫做“感兴趣的产品”字段。现在可能不是很确定这条线索感兴趣的产品到底是什么，但是当你打电话给这条线索进行验证的时候，就会获取到这个信息，从而填充在这个字段中。同样的道理，在你跟上级沟通之后，也可以很确定地给某个商机记录完善产品折扣百分比的信息。

客观地说，这实际上是在遵循一个流程，一些细节只能在业务流程的不同阶段输入。在销售术语中，可能会涉及到线索验证、谈判、折扣审批、签订合同等阶段。

如果以上描述的内容正好符合你的业务场景，就可以在CRM中配置一个业务过程。在这个过程的不同阶段，你可以拥有系统授权并验证所需要的信息。在处理记录的过程中，CRM将提示用户输入所需的详细信息。当处理记录的过程完成时，就可以获得该记录的完整、有效的信息。

在Zoho CRM中，可以使用蓝图功能创建一个标准化的业务流程，它将帮助你以系统的方式设计和执行业务流程。通过蓝图可以实现：

- 定义过程中的每个阶段，并在每个阶段中关联用户
- 指导团队完成流程的执行
- 授权和确认重要信息
- 自动化处理日常工作

定制字段

可以基于以下选项来定制字段:

- 通过将相关字段设置为必填，收集销售相关的重要信息
- 为字段设置最大字符数限制

重要销售信息设为必填

对于未合理收集的数据来说，另外一个主要问题就是数据的很多信息不完整。当你想要通过邮寄的方式来发送一些法律文件时，发现客户相关的地址信息中没有包含完整的街道门牌号。这是一种非常低效的做事方式。

要避免发生这种情况，在Zoho CRM中将字段标记为必填。如果用户没有在必填字段中输入信息，那么系统将不允许保存此记录。

为字段设置最大字符数限制

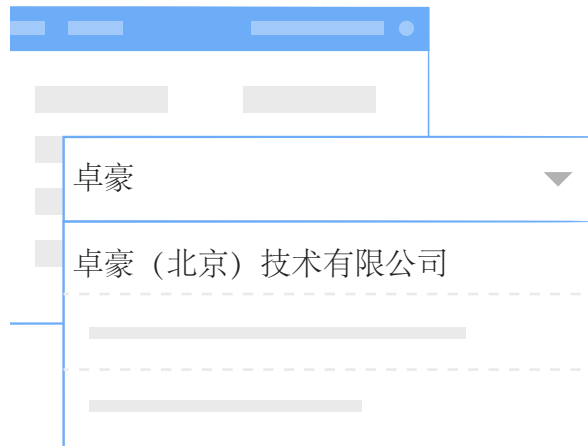
有时候，可能需要输入客户信息中由你的企业设定的唯一标识字段，例如，一个包含8位数字的注册编号。万一不小心输入了10位数字编号将会导致什么结果呢？如果系统接受这个信息，那么就会在系统中拥有不准确的数据。

在Zoho CRM中定制字段时，可以为文本字段设置允许的最大字符数，为数字字段设置允许的最大数字位数来避免这个问题。

维护一个样式表

虽然自动化可以完成大部分工作，但人类的参与对于确保数据的质量是至关重要的。一种轻松输入数据和维护数据一致性的方法，就是引入命名约定。

例如，一个公司的名字有时候会以不同的格式使用：卓豪，卓豪技术有限公司，卓豪（北京）技术有限公司。对于这些数据，提供一个标准化的格式可以帮助你生成准确的报表，并根据正确的条件过滤记录。



制定一个样式表，为地址、公司名称、职位等列出一个缩写和标准数据输入格式。预定义的下拉列表值也可以消除一部分问题。



职位安全设置

由于数据从多个不同的来源获取，并且由多个不同的用户访问，维护一个干净的CRM数据库并不是那么容易。一个最佳方法就是限制对CRM系统中数据的访问。定义可以帮助你在使用CRM数据时控制用户访问权限的职位。这样，用户只会修改与他们自己相关的记录。



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