

了解

SALESFORCE ESSENTIALS

利用 Salesforce CRM
开创事业的小型企业
开拓者指南



salesforce



目录

简介： 小型企业为何选择 SALESFORCE?	3
第 1 章	
ESSENTIALS 是什么?	4
第 2 章	
SALESFORCE 如何助力企业发展?	7
第 3 章	
ESSENTIALS 适合我的企业吗?	10
第 4 章	
我如何利用 ESSENTIALS 开创事业?	13
第 5 章	
使用 SALESFORCE 还有哪些后续步骤?	15

与 Astro 和友人相聚。

正如您所注意到的，本电子书的风格深受广阔户外和美国国家公园启发。为什么？因为它们都传达着乐趣、冒险和探索之感 — Salesforce 的理念也是培养人们的能力，让他们能开拓道路，迈向卓越。很酷吧？若您想了解更多，请浏览 [Trailhead](#)，以有趣的方式了解 Salesforce。立即开始。



简介

小型企业为何选择 SALESFORCE?

欢迎各家中小型企业阅读。你们是热情的开拓者，大力推动创新且促进经济发展。作为小公司，与大型竞争对手相比，在时间和资源方面您都相形见绌，但您仍在寻找与其抗衡的方式。名为 Essentials 的新版 Sales Cloud 正是因考虑您的需求而应运而生。不管您是用电子表格和便签纸管理企业，还是已经开启**客户关系管理 (CRM) 旅程**，这本电子书均会阐释 Salesforce 如何帮助您发展企业。

Salesforce 创建于旧金山的一间公寓，唯一目标就是帮助客户取得成功。我们的产品能帮助您找到更多客户、争取业务并让客户满意。我们

的产品易于连接您经营企业所需的所有工具。我们的产品可与您共同发展，无需担心可扩展性。如今，您可利用内置智能，获得更多数据，进行预测并获得见解。如今，我们的客户范围广泛，从小型初创企业到规模最大的公司均有涉及，我们也深受**业内分析师**的认可，被誉为**客户关系管理技术领域的市场领军者**。

成功客户不仅奠定了我们商业模式的基础；还打造了我们公司中持续创新的文化。随着您的企业发展，我们会持续与您合作以创造价值。我们不仅致力于引导 CRM（客户关系管理）行业，还热衷于定义所有行业的企业的未来。



了解 Salesforce 为何是适合
发展中企业的首屈一指的 CRM
(客户关系管理)。

[访问指南 >](#)



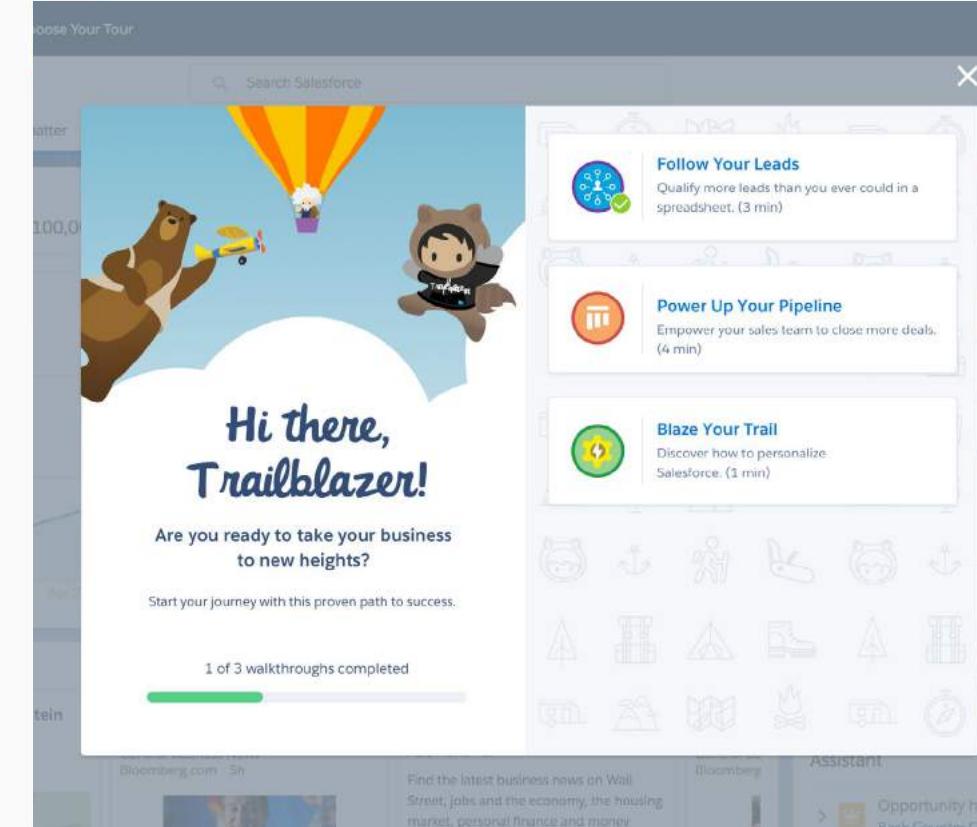
了解为何完善的 CRM (客户关系
管理) 对发展必不可少。

[开始 >](#)

Essentials 是什么？

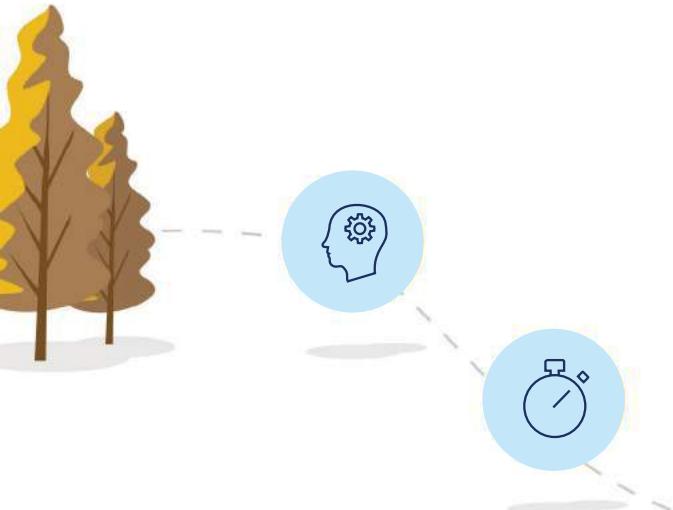
最新版 Sales Cloud 称为 Essentials，其中包括小型和发展中企业必备的 CRM（客户关系管理）功能。跟其他 Sales Cloud 版本一样，最新版以 [Salesforce 成功客户平台](#) 为基础，安全且可扩展，可随着发展定制和升级。

立即开始使用 Salesforce Essentials。其设置简单，应用程序内的指导教程会说明用法。推荐设置步骤有助于您设计销售路径、输入您的业务联系人，还能与您的团队成员协作。您准备好了解详情后，[Trailhead](#) 会采用轻松有趣方式让您了解 Salesforce，其提供的指导学习路径助您开拓成功之路。



第 1 章：ESSENTIALS 是什么？

在 Essentials 帮助下，小型企业可充分利用与大型公司相同的技术。如今，借助内置人工智能 (AI)，您的销售速度更快、更智能。Einstein Activity Capture 可在 Salesforce 中自动记录电子邮件、日历事件等，那么您便能专注于影响力大的活动。缩短手动输入的时间，您就可专注于销售机会，扩展业务。



了解 Salesforce Essentials

The screenshot shows the Salesforce Lightning interface. At the top, there's a navigation bar with tabs like Lightning, SSO Home, Home, Chatter, Accounts, Contacts, Opportunities (which is currently selected), Cases, Leads, and Campaigns. Below the navigation is a search bar labeled "Search Salesforce". The main content area displays a "United Partners - Add-On Business - 128K" record. The "ACTIVITY" tab is active, showing sections for "Log a Call", "New Task", "Email", and "New Event". There are fields for "Subject" (set to "Call") and "Comments". A "Save" button is visible. Below this is a "Filter Timeline" dropdown and a "Next Steps" section with a "More Steps" button. The "Past Activity" section lists three items:

- Email: Re: IQ Tempo Trial (Nov 17) - From: jennywu@iqtempo.com To: lboyle@avocadoinc.com Cc: Bcc: Subject: RE: IQ Tempo Trial Body: Hi Lauren, I...
- Email: Sending Quote (Nov 15) - From: jennywu@iqtempo.com Subject: RE: Sending Q... tached is the quote that we had discussed...
- Email: Phone Call (Nov 15) - From: jennywu@iqtempo.com Subject: RE: Phone Call Body: Hey, Thanks so much for taking the...

A cartoon character of Albert Einstein, with white hair and a beard, is standing on the right side, holding a blue flag that says "Everyone is smarter". The background shows a blurred view of the Salesforce interface with news and product cards.

第 1 章：ESSENTIALS 是什么？

对于小型企业来说，与时俱进挑战重重。Essentials 却能随着企业的发展轻松扩展规模，因为您可即时在所需的所有工具中连接、分享数据，助力企业发展。借助世界上规模领先的应用程序生态系统 AppExchange，您可快速添加所需应用程序，开拓业务。我们携手专注小企业发展且处于行业领先地位的合作伙伴，自动集成助力企业发展的工具让企业一使用就可创造价值。



了解 Essentials 工作原理。

[观看演示 >](#)

[了解 Salesforce Essentials](#)

The screenshot shows the AppExchange homepage with a search bar at the top. Below the search bar are navigation links: Home, Listings by Type, Product Collections, Industry Collections, and Ohana. A user profile icon is also visible. The main content area features several sections of app cards:

- Welcome Trailblazers:** A section with a banner that says "Blaze your trail with the new AppExchange." It includes a "SEE WHAT'S NEW" button and cartoon animal avatars.
- Popular for Sales Cloud:** Includes cards for MapAnything (Maps, Mapping), DocuSign (Sign, Send, Manage), PEEK BEHIND THE CURTAIN (Segment, Target, Execute), HG DATA (HG DATA CONNECT), and conga Composer (Dynamic Documents, Presentations and Reports).
- Popular for Service Cloud:** Includes cards for COVEO (AI-Powered Search for Lightning), Patient eXP (Patient eXP LIGHTNING BOLT), SAMANAGE (IT SERVICE DESK), and FORMASSEMBLY (Create, Collect, Connect).

Salesforce 如何助力企业发展？

Salesforce CRM 会跨越网站、电子邮箱、电话、社交媒体以及其他资源和渠道，积极收集您客户和潜在客户的所有信息。它整理一切信息，为您提供关于个人和公司的全面记录，随着时间发展让您加深对自己关系的了解。



下载我们的免费在线指南，了解 CRM（客户关系管理）帮助发展企业的 6 种方式。

[访问指南 >](#)

The screenshot shows the Salesforce Opportunity page for a deal with Tesla Motors. The opportunity details include:

- Opportunity Name:** Tesla CloudHub + Anypoint Connectors
- Account:** Tesla Motors
- Close Date:** Jun 31, 2015
- Amount:** \$385,000
- Owner:** Jason Dewar

The page displays a green progress bar with three checkmarks and a blue button labeled "Proposal/Price Quote". Below the bar are tabs for ACTIVITY, COLLABORATE, and DETAILS. Under ACTIVITY, there are buttons for Task, Log Call, Event, and Email, with a subject field and an "Add Task" button. The "Next Steps" section lists two items: a task to review proposals for EBC deck and a meeting scheduled for Feb 26. The "Past Activity" section shows a mobile conversation from Feb 23 where Lei seemed interested in closing the deal quickly.



全方位了解客户和潜在客户有助于您：

追踪整个销售周期。

Salesforce 让您可设置销售工作流，从出现商机到结束，您可追踪销售周期的每一步骤。您和团队可以充分利用自动记录的客户信息与交流情况，了解潜在客户或客户的最新状况和下一步骤，保证不会错失良机。全面了解客户关系后，您就能充分了解快速完成交易需要什么。

识别和优先处理优质销售线索。

在 Salesforce 帮助下，销售人员可识别热门销售线索，专注于最佳商机。营销活动则可针对需要大力培养的潜在客户，服务好他们以打造为优质销售线索。利用好全面、准确、易于访问的客户和潜在客户相关信息，销售和营销均能取得更大成功。

提高现有客户的业务并获得他们的推荐。

加深对客户的了解后，您更容易实现交叉销售和追加销售机会，还能从客户处争取到新的业务。Salesforce 还帮助您在整个过程中的每一个环节都能提供客户服务，从电子邮箱到网络，再到社交媒体，统统以优质服务让客户感到满意。满意的客户就可能成为回头客。

个性化提升客户体验。

如果客户仅被视为销售数据，而不是个人的话，66% 的消费者和 72% 的企业买家可能更换品牌。^{*}因此，若您希望维持稳固关系，了解自己客户的问题、目标和需求至关重要。Salesforce 为每次互动提供相关信息，让您通过适当渠道（销售、服务和营销）在适当时机向适当人员展示适当信息。

“全面了解客户关系后，您就能充分了解快速完成交易需要什么。”

* Salesforce 客户关系调查于 2014-2016 年在 10,500 多名随机挑选的客户间进行。
回答数量因问题有所不同。



Salesforce 客户报告的平均提升比例：^{*}



 与发展专家交流，了解哪些 Salesforce 解决方案有利于您企业的发展。

联系我们：1-800-667-6389

* 来源：Salesforce 客户关系调查于 2014-2016 年在 10,500 多名随机挑选的客户间进行。回答数量因问题有所不同。



Essentials 适合我的企业吗？

Salesforce 的 CRM（客户关系管理）解决方案适合各种规模的公司。我们了解中小型企业面临的独特挑战，这也是我们打造 Essentials 的初衷。您可快速设置并享受 CRM（客户关系管理）的所有益处，且了解自己的技术投资可随着企业发展增值。



我在 CRM（客户关系管理）系统中获得什么？
[访问免费指南 >](#)

[了解 Salesforce Essentials](#)

The screenshot shows the Trailhead homepage for Salesforce. At the top, there's a navigation bar with links like Sales, Home, Chatter, Contacts, Accounts, Leads, Opportunities, Cases, Reports, and a search bar. Below the navigation is a section titled "Quarterly Performance" with a line graph showing sales trends from April 2 to May 21. The graph has three lines: "Closed" (orange), "Goal" (green), and "Closed + Goal" (blue). To the right of the graph, there's a "Choose Your Tour" section with a welcome message "Hi there, Trailblazer!" and five numbered steps: 1. Map out your sales path, 2. Import your business contacts, 3. Set up Einstein Activity Capture, 4. Collaborate with teammates, and 5. Explore best practices. Further down, there's a "Ready to learn more?" section with a badge icon and a link to Trailhead.



Essentials 旨在：

立即开始。

小型和发展中企业时间和资源压力大，需要快速开始。利用 [Trailhead](#)，可轻松有趣地使用 Salesforce。注册简单，完成后即可使用 Salesforce。我们的 [Lightning](#) 界面简单直观，方便用户使用。实用指南、应用程序内的产品提示和设置助手均可帮助您及团队为企业快速定制 Essentials。

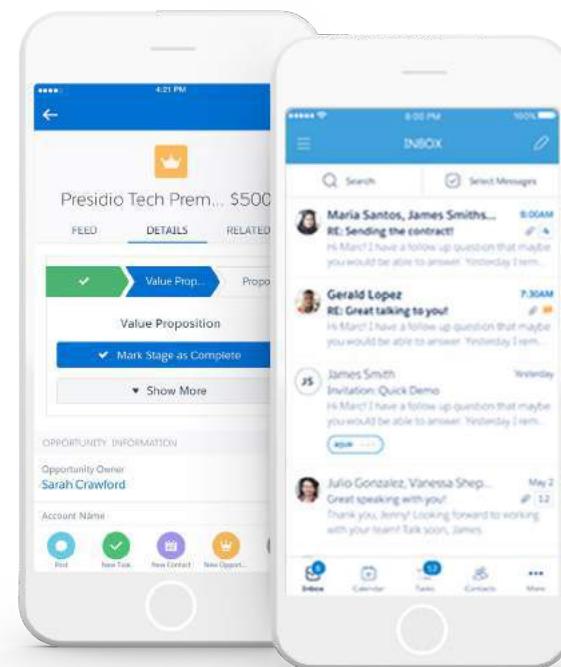
增加销售。

Essentials 采用智能化设计，让您更智能、更快速地销售。Einstein Activity Capture 将 Salesforce 与您的电子邮箱同步，收集所有活动和客户通信，让您的团队无需浪费时间手动输入数据。销售通常都不是在桌边达成，[Salesforce 应用程序](#)和 [Salesforce 收件箱](#)旨在帮助您随时随地开展业务。

可扩展规模。

Essentials 可随着您企业的发展不断扩展规模。Salesforce 适合各种规模的公司，您永远无法应对 CRM（客户关系管理）。在涉及营销和客户服务方面，这些环节中的每一个步骤

都需要您对客户有一定程度的了解。在此，Salesforce 可为您提供帮助。您可集成专门为小企业打造的 AppExchange 应用程序，进一步扩展 Salesforce 能力。



Salesforce 适合各种规模的公司，您永远无法应对 CRM（客户关系管理）。

我的企业适合使用 Essentials 吗?

Salesforce 为各种规模和行业的企业提供解决方案。使用这份便捷清单，了解 Essentials 版是否适合贵公司。若您希望实现以下目标，可以尝试 Essentials 版：

- ✓ 希望利用 Salesforce 开创事业
- ✓ 希望实现销售工作流自动化
- ✓ 销售人员等于或少于五人
- ✓ 无需广泛定制即可满足自己的企业
- ✓ 预算紧张



开始了解 Salesforce 基本操作。

[开始 >](#)



我如何利用 Essentials 开创事业？

利用 Essentials 开创事业简单至极，只需电子邮箱即可开始。



开启免费试用 Essentials。

[注册 >](#)

1

首先输入您的姓名和电子邮箱。

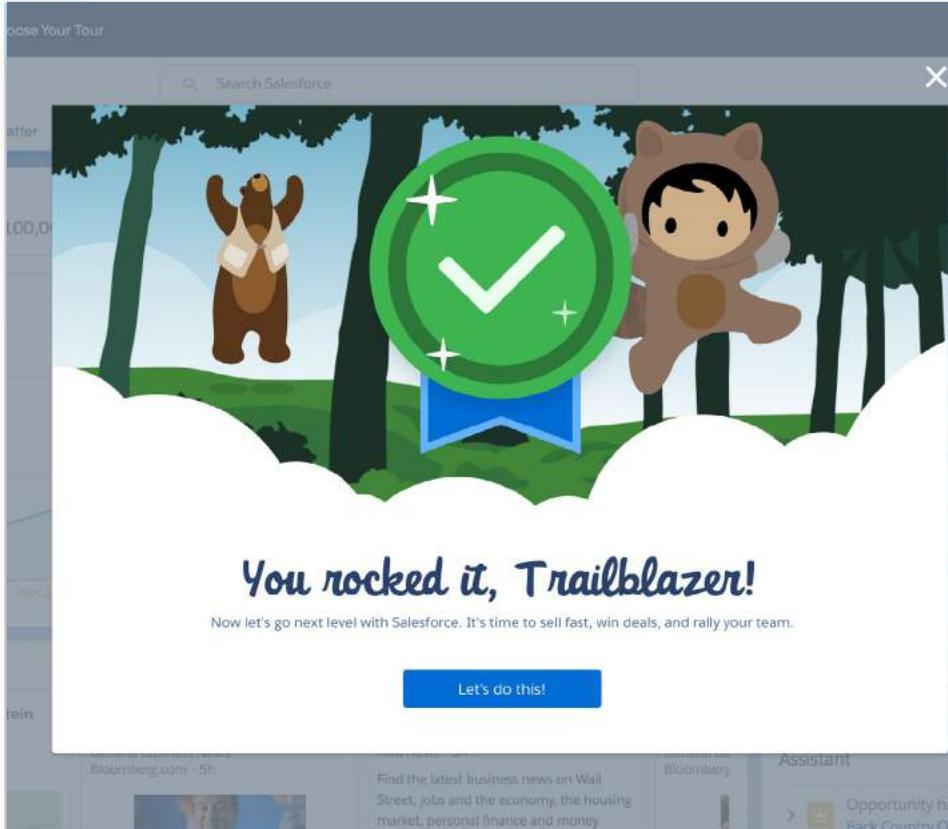
提交后，贵公司的 Salesforce 实例就会自动创建。您会收到首份指南，介绍如何进行设置。

2

按照 Trailhead 指导指南操作。

利用 Trailhead 指导指南，帮助您了解如何针对自己的公司设置 Salesforce，深入挖掘您的新 Salesforce 实例。

[了解 Salesforce Essentials](#)



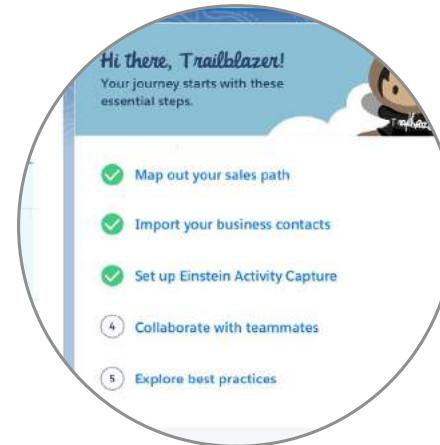
第 4 章：我如何利用 ESSENTIALS 开创事业？



3

了解如何利用 Salesforce 管理您的客户关系。

每份指南都旨在帮助您及团队快速了解如何利用 Salesforce 管理您的客户关系。每页上的实用提示会详细说明该做什么及相关定义，让所有使用 Salesforce 的人都能了解每个术语的含义，习得相同知识，获得发展方式。



4

针对您的团队定制 Salesforce。

设置助手会指导您选择适当的方式来定制 Salesforce，并最大限度提高用户效率。



5

充分利用 Trailhead 继续您的旅程。

您掌握所有应用程序内置指南后，可利用 Trailhead 继续您的 Salesforce 学习旅程，最大程度利用 Salesforce 投资实现自身发展。

我使用 Salesforce 还有哪些后续步骤？

Salesforce 会助力客户实现成功。一般来说，在 Salesforce 帮助下，客户决策速度提升 38%、收入提高 25%、客户满意度大幅提升 35%。^{*}要想借助新版 Essentials 实现成功，您要依照这些步骤操作，准备好借助 Salesforce 的力量将自己的企业发展到新的高度：

深入了解如何利用 [具备 Trailhead 的 Salesforce CRM](#) 加快发展，以轻松有趣的方式了解 Salesforce。

- 制定 CRM（客户关系管理）策略充分利用您的 Salesforce 投资。
- 注册免费试用 [Salesforce Essentials](#)，亲自体验首屈一指的 CRM（客户关系管理）。
- 访问 [Salesforce.com/SMB](#) 获取 CRM（客户关系管理）解决方案和工具，帮助您扩展企业。
- 阅读[其他高速发展的企业如何利用 Salesforce 实现成功](#)，汲取灵感。
- 联系我们，了解 Salesforce 如何帮助您寻找、赢得和留住更多客户以及支持您的持续发展。





salesforce

