

# CRM 手册 (完整版)

全面解读 CRM, 助您轻松开启 CRM 的  
奇妙探索之旅

salesforce





# 目录

引言 .....	03
<b>第 1 章:</b> 什么是 CRM? .....	04
<b>第 2 章:</b> 企业真正需要 CRM 的 6 个迹象 .....	06
<b>第 3 章:</b> CRM 如何帮助企业员工提高工作效率 .....	09
<b>第 4 章:</b> 如何制定 CRM 策略 .....	14
<b>第 5 章:</b> 最大限度提高您的投资回报 .....	17
<b>总结</b>	
后续行动 .....	20
开始使用 .....	21
了解详情 .....	22

## 简介

# CRM 全称为“客户关系管理”

**客户关系管理 (CRM) 是一项管理公司所有客户的信息、关系和互动的技术，让您可以在一个界面中查看所有相关信息。它的目标很简单：改善业务关系和促进增长。**

CRM 不仅仅是一个时髦的商业术语，它可以帮助您与客户保持联系，并且应对企业在新冠疫情期间面临的一些挑战，例如满足企业对增强数字客户体验或改善远程员工间协作的需求。

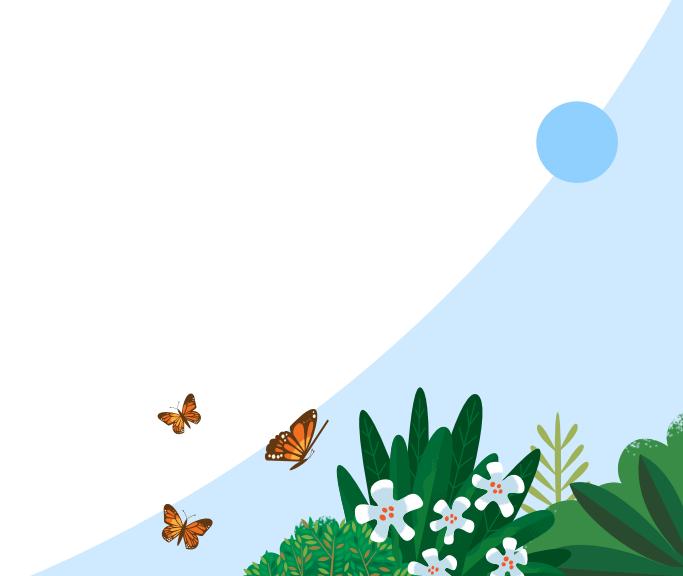
CRM 还能帮助各种规模的企业促进业务增长，对于经常需要以更少资源完成更多任务的小型企业或成长型企业而言，尤为有益。

准备好开始了吗？本电子书将为您全面解读 CRM，助您轻松踏上 CRM 旅程。在接下来的五章中，我们将深入探讨以下主题：

- 什么是 CRM？
- 企业需要使用 CRM 的 6 个迹象
- CRM 如何帮助企业员工提高工作效率
- 如何制定 CRM 策略
- 如何最大限度提高您的投资回报

在本电子书中，您将看到我们一些东盟客户的成功案例，您还将了解到这些开路先锋们如何利用先进技术扩大自身规模和实现增长，并且不断重塑自身，在当下和未来立于不败之地。

但我们首先回到最基本的概念上，到底什么是 CRM？



# 第1章

# 什么是 CRM?

谈到 CRM 时,人们通常指的是 CRM 系统,一个帮助他们开展联系人管理、销售管理、工作效率管理等工作的系统。CRM 系统可以帮助企业与客户保持联系、简化流程并提高工作效率。

CRM 解决方案可以帮助企业专注管理与个人客户、服务用户、同事或供应商的关系,在与他们互动的整个生命周期中提供更好的体验。其中包括寻找新客户、赢得他们的业务,以及在整个合作期间为他们提供支持和其他服务。

从销售、营销、客服、业务开发、人力资源、IT 部门,到所有其他业务领域,CRM 解决方案为所有人提供一种更好的方式管理外部互动和关系,从而推动企业走向成功。

通过将所有重要客户信息集中放在一个位置管理,您可以更轻松地查看联系人信息,通过电子邮件或社交媒体跟进客户,管理任务或跟踪绩效,还可获享更多好处。

您知道如何确定企业是否需要使用 CRM 解决方案吗?在下一章,我们将讨论一些相关的迹象。





## 客户成功案例 Oneworld Alliance 期待借助 Salesforce 实现进一步成功

“

在最初的两年里, Salesforce 对我们的业务产生了重大影响。我很期待在未来两年见证该平台给我们带来更多优势。”

Miko Sumagang, Oneworld Alliance  
Logistics Corporation 技术顾问



使用的 Salesforce 产品：  
[Sales Cloud](#)

阅读完整案例



## 第2章

# 企业需要使用 CRM 的 6 个迹象

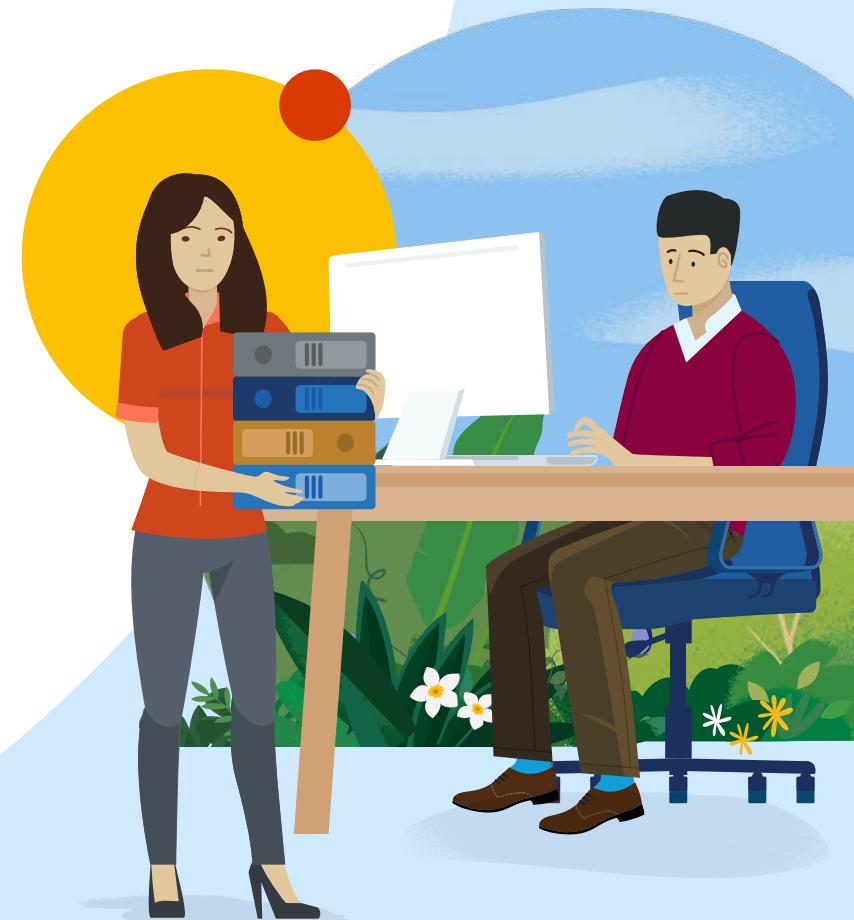
在刚开始创业时,您可能只要用一个 Excel 电子表格或便签记录一下客户和接单信息就足够了。但是随着业务的增长,这种记录方式很快就会显现出其局限性。当您遇到以下一些警示迹象时,表明您开始需要用一种更有效的方式来管理客户关系:

1.



### 没有单一的信息来源

您的客户和订单数据存储在多个位置,例如多个电子表格或电脑上贴得满满的便签上,这给销售团队带来很大的不便。他们无法从单一的视图中总览每个客户的联系信息、订单及互动情况。④



## 2.

### 缺乏对信息的了解

您不但不了解客户与团队成员之间的沟通情况,对销售人员的工作情况也缺乏了解。这很难帮助团队成员取得成功,也难以让他们将责任落实到位。

## 3.

### 难以生成和共享报告

理想状态下,每个月都应该生成有关销售团队定额完成情况的报告和分析。但手动生成报告往往很难管理,而且经常出现遗漏,导致您无法跟踪销售进展。

## 4.

### 没有移动解决方案

销售人员可能需要随时随地开展工作。不论是居家开展远程销售工作,还是安排面对面的会议,他们在与潜在客户沟通时都会产生一些极为重要的信息。但是,如果将这些新数据全都记在手写的便签上,或保存在个人电脑的文件中,这些重要资料可能就会丢失,特别是在员工离职后。

## 5.

### 失去再销售/向上销售的机会

您不能根据客户对公司的价值来确定哪些是目标客户。相反,对于处于不同购买阶段以及不同行业或地域的客户和潜在客户,您需要向他们提供相同类型的报价和信息。

## 6.

### 没有快速扩张的计划

如果您公司的客户数量今年从 20 个增加到 200 个,结果会怎样?如果更多呢?您确信目前的流程可以满足扩张步伐吗?如果您知道公司将会出现增长,您会担心员工的工作效率是否会随着扩张同步提升吗?



如果您或您的团队具有上述任何顾虑,别担心。一个 CRM 系统就能帮您解决这些问题。

接下来,我们看看 CRM 系统如何帮助企业提高工作效率。



## 客户成功案例

# Ranosys Technologies 通过 Salesforce 建立了单一数据源

“

以往, 我们总是习惯每个月或每个季度生成一次报告, 但有了 Salesforce 后就无需这样。任何员工只要想了解公司的动态, 就可以随时看到他们需要的数据。”

**Rameshwar Vyas**

Ranosys Technologies 首席执行官

30-40%  
HR 效率提高

60%  
基准成本降低



使用的 Salesforce 产品:

[Sales Cloud](#)、[Chatter](#)、[Salesforce Platform](#)、[Employees](#)

阅读完整案例

## 第3章

# CRM 如何 帮助企业 员工提高 工作效率

您可能听说过这样一句谚语，“时间就是生命”。这对销售团队来说更是如此，对他们而言，时间就是金钱。

换句话说，您对时间利用得越有效，经营业绩就会越好。小企业的运营过程中若能够获得新的稳定的潜在客户来源，在销售过程中能为销售代表及时提供必要的客户信息，减少数据获取时间，增加销售时间，他们便能更快地达成交易，从而更快速地使企业销售额实现增长。这恰恰是 CRM 应用程序的精通领域。④



最新发布的[中小企业\(SMB\)趋势报告](#)指出,有超过67%的处于增长阶段的中小企业采用了CRM系统。CRM系统可以帮助您清晰地了解客户概况。只需在一个界面中,通过一个简单、可定制的控制面板,您就可以查看与客户业务来往的历史记录、客户的订单状态、所有待解决的客户服务问题等所有信息。

要借助CRM系统最大限度提高工作效率,不但要将它视为销售和营销工具,还要融入到企业的人力资源、客服和供应链管理等各个环节。



### 管理销售管道

对小企业的销售团队来说,花时间吸引稳定的新客户来源是一项不小的挑战。产生这一挑战的常见原因包括:

- 无法将销售线索传递给合适的销售代表。
- 缺乏有关潜在客户的信息。
- 在致电前对潜在客户不够了解。
- 对未来的销售渠道缺乏了解和预测。

CRM工具可以帮助销售人员存储有关潜在客户的数据,让他们可以随时获得想要的信息。此外,这项工具还能及时提供智能的可见性数据和相关的预测指标,最大限度地帮助销售人员达成交易。



### 节省销售时间

销售人员需要时间来完成销售任务。他们遇到的问题当中有些很难解决,有些则可以轻易解决,例如:

- 让重复性的任务实现自动化,使销售人员有更多时间专注达成交易。
- 为销售人员提供一个渠道来共享信息和建立联系,从而消除繁冗的电子邮件和电话沟通。
- 转向移动工作方式,消除停机并加强沟通,这对经常外出工作的销售团队来说也是一项巨大挑战。

合适的CRM系统可以通过云技术随时随地与移动设备保持同步,进而让您的整个团队保持信息同步,并且轻松掌握最新动态。→





## 提高智能化程度

企业采用人工智能 (AI) 技术后, 将为客户提供他们所期望的现代化体验。企业将获得先进的分析功能、计算能力、数据和易用性, 从而转变他们增强客户关系的方式。

人工智能技术能够帮助企业领导者深度挖掘有关客户及其偏好的重要见解, 预测有助推动双方关系发展的最佳行动, 并且建议和自动执行相关行动来提高销售效率。

基本说来, 人工智能与 CRM 系统相集成, 可以为企业自动生成客户报告、高效收集数据, 甚至预测未来的客户行为。这是一种利用智能技术与客户和潜在客户沟通的全新方式, 将开辟客户成功的新时代。 ➔

在下面的三种方式中, 销售人员可利用人工智能技术创造更有力的机会并达成更多交易:



1.

自动收集数据, 让销售人员集中精力优先处理最有价值的销售线索。



2.

通过预测性销售, 帮助销售人员获得新机会并预测潜在的销售机会。



3.

利用数字助手分析有关各个潜在客户和现有客户的相关讯息, 让销售人员成为更睿智的销售专家。





## 客户成功案例

# SmartCost 借助 Salesforce 充分发挥数据优势

“Salesforce 让我们可以利用一个业务部门的数据和经验,在整个公司内创造更多交叉销售机会。我们的目标是成为深受各行业客户信任的合作伙伴。而 Salesforce 提供的富有洞察力的客户数据帮助我们成功实现了这一计划。Salesforce 是我们庞大的数据版图中不可或缺的一块。”

Krittakorn Wongsuttipakorn  
SmartCost 创始人兼首席执行官



### 使用的 Salesforce 产品：

[Sales Cloud](#)、[Service Cloud](#)、[Pardot](#)、[Tableau CRM](#)

阅读完整案例



## 360 度全方位了解客户

为了成功吸引客户和推销业务，您必须收集有关潜在客户的重要信息。但是您还要努力完成业绩，所以再分心来收集信息可能会有点困难。CRM 可以助您一臂之力，帮助您收集以下重要客户数据：

- 客户历史记录
- 客户当前偏好
- 客户社交媒体形象
- 与客户以往的互动
- 客户基础设施详情

通过在各个跨职能的团队和部门中使用单一客户视图，摆脱不同职能团队各自为政的局面。采用单一客户视图可以让企业始终以客户为中心，并为客户打造无缝体验。



## 兼顾移动思维

### 移动销售团队

当您在考虑 CRM 解决方案时，不要忘记一点：现代销售团队已经不再是每天 8 小时困守在办公桌旁。他们的行动更加自由，同时，也需要保持随时随地的移动和连通状态。所以在考虑任何新工具（包括 CRM）时，务必要确保该技术可增强工作效率上的这一转变，并且适合销售团队的现有工作流程。

## 移动 CRM 工具

确保您所考虑的技术不会后知后觉地添加移动功能。[Salesforce Mobile App](#) 等解决方案在开发时就已经考虑了团队工作效率问题。真正的移动 CRM 解决方案应该具备可简化销售流程并增强日常运营的应用程序和功能。因此，

有的解决方案只能给您的企业帮忙，而有的解决方案却能够帮助企业实现变革。

现在，我们已经知道了为什么 CRM 对企业至关重要，以及它如何帮助企业提高工作效率，下面来看看如何制定 CRM 策略。



## 第4章

# 如何制定 CRM 策略

建立成功的 CRM 系统不仅仅要选择合适的技术，尽管技术的选择确实很重要。从企业的角度来讲，您还需要制定合适的计划。下面是制定成功计划的 7 个基本步骤：



## 1.

### 设定愿景

有些人认为设定愿景是浪费时间，但成功的销售领导者深知，设定清晰、可复用、以行动为导向的愿景至关重要，它可以让团队紧密团结。愿景可以包括许多期许，如成为所在地区的销售领军者，或重新定义业内的客户服务标准。您设定的愿景要有足够的影响力，体现企业的雄心，同时还要足够清晰明确，让全公司员工都能理解。

## 2.

### 明确策略

策略让愿景得以实现。比如您想成为市场份额领先的企业。要实现这个目标，是打价格战、提供与众不同的产品，还是强调优质的售后服务？→



## 客户成功案例

# Zenyum 在 Salesforce 的帮助下 让更多亚洲人露出笑容

“

速度是我们的一项核心价值观。Salesforce 帮助我们打造了亚洲增长最快的消费品牌之一。不仅如此，我们现在使用的系统和流程还可以根据业务策略不断进行扩展，促进公司的未来增长。”

Julian Artopé  
Zenyum 首席执行官



**8X**  
销售线索  
激活率提高

使用的 Salesforce 产品：  
[Sales Cloud](#)、[Service Cloud](#)、  
[Pardot](#)、[Experience Cloud](#)

阅读完整案例

### 3.

#### 明确业务目标

愿景和策略通过目标转化为日常工作。“换汤不换药”是人们部署新 CRM 系统常犯的错误，重复旧有的业务目标和流程，最后还是低效。我们不应这么做，而应将部署系统看作是一次审视和优化工作方式的机会。

### 4.

#### 让团队一起参与

想要成功推行您的 CRM 愿景、策略及业务目标制定，管理层的支持至关重要。数据表明，缺乏管理层支持，是 CRM 部署失败的五大原因之一。

### 5.

#### 明确指标

很多商界思想家都曾说过：“不可衡量之物即无从管理。”指标应该人人明确可见，这意味着从销售人员和经理到高管团队，公司上下都应该采用统一的控制面板。

### 6.

#### 排定计划优先级

凡事不可一蹴而就，所以先决定任务的轻重缓急。培训往往是头等要事，以便新的 CRM 系统可用时，大家都已做好了使用新工具的充足准备。

### 7.

#### 明确路线图

您不应把创建高效 CRM 系统看作“大爆炸”事件。成功推行新系统固然关键，但系统上线后能够不断改进并推出新功能同样非常重要。启用系统后仍需要有长远规划，思考还需要为企业提供哪些功能。



现在，已经建立您的 CRM 系统并制定了相关策略，接下来看看衡量 CRM 的最佳方式以及如何最大限度提高它的投资回报。

## 第 5 章

# 最大限度提高 您的投资回报

下面介绍行业专家兼技术专家 [Karen D. Schwartz](#) 提供的一些最佳做法, 以帮助您充分发挥 CRM 的优势并最大限度提高您的投资回报:



### 选择基于云的 CRM 解决方案

所有主要的 CRM 解决方案供应商都为自己的应用程序提供了云版本。选择这种软件即服务 (SaaS) 模式的解决方案后, 公司将不必再应对本地 CRM 应用程序需要处理的任务, 例如服务器、软件问题和新版本升级。

### 集成有价值的应用程序

充分利用市面上新的商业和社交媒体应用程序, 并将它们集成到您的 CRM 系统中。其中包括营销自动化和会计软件, 以及一些重要的社交媒体工具, 它们将帮助您的公司关注社交媒体网络中的人物、信息和群体, 并且收集实时数据。

### 实现移动集成

移动设备让销售团队可以轻松获取需要的一切信息, 使他们在途中就能处理各种任务, 例如查看信件、管理联系人和帐户等等。理想情况下, 该集成还可以与后台系统、社交网络和网络会议协同工作。→



## 客户成功案例 易操作性加快了 g&m 对系统的采用速度

“

我们找了几家 CRM 产品供应商,但他们的解决方案都太复杂了。之后,我们发现了 Salesforce。它只要经过简单部署就能直接使用,而直观的用户界面也加快了我们对系统的采用速度。”

Douglas Chia

g&m Pte Ltd 首席执行官



使用的 Salesforce 产品：  
[Sales Cloud](#)、[Pardot](#)

阅读完整案例

现在,您已经充分了解上述内容,下面介绍由 CRM 领域的新闻记者 [Christopher Bucholtz](#) 提供的几点建议,告诉您在最大限度提高 CRM 的投资回报时**应避免的做法**:



### 销售与营销之间的内讧

在为销售部门鉴定销售线索,以及确定哪些营销活动有助于达成销售交易时,CRM 数据至关重要。但是,如果销售与营销部门相互不配合,这些见解可能就会失去其价值。所以在进一步采取行动之前,务必让这两个部门的员工一起制定共同的目标,并探讨如何有效利用数据。



### 为 CRM 系统生成报告

理想的 CRM 应用程序几乎可以毫不费力地生成预定义格式的报告,并通过它来显示相关数据。但如果忽略它,您将无法获得该分析所带来的好处。所以,您不但要花些时间认真阅读报告,还要理解其中的内容并根据需要采取行动。



### 与客户建立“关系”

CRM 是一款与客户沟通和建立长期稳固关系的绝佳工具。但不要认为有了它就可以万事大吉了。要知道,客户是不断发生变化的,您的业务可能也需要随之变化。



## 总结

# 是时候采取 进一步的行动了



良好的客户关系是企业成功的基石。企业与客户的关系不是简单的买家与卖家的交易，而是您作为卖家，与需要您的产品或服务的人进行沟通的一个过程。

随着您公司的规模不断扩大，这些关系也会变得愈发复杂。因此您需要一个单一的 360 度企业视图，让您的团队在与客户接洽过程中可以共享彼此的信息。

CRM 系统相当于一个必要的神经中枢，可以帮助成长型企业管理所需要的客户信息。所有成功的公司都离不开以客户为中心这一理念，而 CRM 应用程序可以让客户成为企业一切事务的中心。

那么，接下来应该怎么做？

# 立即开始使用 CRM

很少有可以满足所有企业需求的 CRM 解决方案，因为每个企业都是独一无二的。但有一些简便的方法可以帮助您更轻松地开始使用 Salesforce 产品。对一些小型和快速增长的企业来说，下面四个产品通常可以满足他们最急迫的需求：



sales cloud

“**我想要提高销售团队的效率，并获得更准确的客户数据。**”

实现手动管理任务自动化，降低发生人为错误的风险，收集更准确的分析数据并提高工作效率。

阅读更多内容  
Sales Cloud



Pardot

“**我希望找到更多客户。**”

建立简单且个性化的培训旅程，将您的营销和销售团队更紧密地联系起来。

阅读更多内容  
Pardot



service cloud

“**我希望客户与公司员工之间的互动变得更轻松。**”

跨渠道提供更快捷、更高效的个性化客户支持。

阅读 Service Cloud 的更多内容



“**我希望直观显示和了解数据，以推动公司业务增长**”

制定数据驱动的决策，以加速完成公司的优先事务、促进增长并巩固与客户的长期合作关系。

阅读 Tableau Analytics 的更多内容

# 了解详情

想要了解如何利用先进技术重塑企业格局并满足客户当下和未来的期望？

请查阅以下免费资源，让您的公司与客户联系更紧密。



## 1. 面向小型企业的 Salesforce



Salesforce 是全球首款面向中小型企业的 CRM 解决方案。我们的 CRM 基于云技术，易于使用，是发展中企业的理想解决方案。

观看演示

## 2. 小型企业解决方案概述



了解 Salesforce 如何为中小型企业提供支持，包括为销售、营销和服务团队提供信息。获取有关一站式部署和运行 CRM 解决方案的基本详情。

了解详情

## 3.

### 小型企业资源中心



探索更多实用资源和指南，了解有助于企业发展的所有信息。

[了解详情](#)

## 4.

### 客户成功案例



了解 Salesforce 如何帮助那些像您一样的企业取得发展并迈向成功。从中寻找更多灵感。

[阅读更多成功案例](#)

## 5.

### 开始使用免费试用版



立即开始使用特别为小型企业打造的卓越 CRM 解决方案，让您的销售变得更智能并吸引更多客户。

[立即免费试用](#)[免费试用](#)



 @Salesforce |  @salesforceAPAC |  @Salesforce | 网站:[sfdc.co/ap-smb](https://sfdc.co/ap-smb)

**有疑问?致电 +65 6302 5700(国际) /800 1301 448(新加坡)联系我们**

本报告中的信息完全是为了向我们的客户提供方便,仅作一般性参考。Salesforce.com 发表的内容不构成任何担保。Salesforce.com 不保证本指南所含的任何信息、文本、图片、链接或其他项目的准确性或完整性。Salesforce.com 不保证您若遵循本报告中的任何建议就能获得任何具体的结果。建议您最好咨询专业人士,例如律师、会计、架构师、业务顾问或专业工程师,以获得适用于具体情况的具体建议。

© Copyright 2021, Salesforce.com, Inc. 保留所有权利。