

# 选择合适您企业的 客户关系管理方案

客户关系管理成功系列



# 简介 是时候选择一套客户关系管理解 决方案了

恭喜您！您的企业正在成长，而您已下定决心是时候引进一套客户关系管理系统(CRM)了。

实施一套 CRM 解决方案来管理客户关系以及相关的数据与信息，确实是一个大的跨越，但这绝对是朝着正确的方向前进的一步。

所以，您知道哪种 CRM 解决方案适合于您的企业吗？

在本电子书中，我们会解释 CRM 的两种基本类型，为您准备一些思想食粮，了解一下每一类型的优劣，并在最后为您提供一张便利的工作表来找到适合您的方案。

请翻到下一页来看一看都有哪些 CRM 选择吧。

## 目录

03 两种类型的CRM

06 云计算的优势

09 最适合您的CRM

10 结论



## 第一章

# 两种类型的 CRM

当我们谈到 CRM 系统，通常有两种可供企业选择：内部部署的传统 CRM 及按需部署基于云计算的 CRM。我们在这里分别解释一下两者：

### 传统 CRM

内部部署的传统 CRM 顾名思义：CRM 系统就在公司的办公地点。这意味着 CRM 系统在一个专门的服务器室内，或者甚至是在一个柜子内。通常来说，本地解决方案要求公司购买一台服务器或者一台电脑来当做服务器用。然后，通常由内部的 IT 部门将 CRM 软件安装在这台服务器上。

### 基于云计算的 CRM

基于云计算的 CRM 系统多由异地专家团队通过互联网连接进行数字化管理的。这种解决方案也被称为软件即服务(SaaS)，因为它不需要软件的安装或者 IT 部门来管理。

当我们谈到 CRM 系统，通常有两种可供企业选择：内部部署的传统 CRM 及按需部署基于云计算的 CRM。

反而，您可以简单的在线登录就可以开始使用了。基于云计算的 CRM 可以让企业内任何授权的人士在任何时间访问使用 – 甚至在移动设备上也可以使用。传统及基于云计算的 CRM 解决方案也各有优劣。请看以下的简单比较：

## 传统 CRM 的优势

内部IT团队对设备，安全及数据有更大掌控。  
可以满足小企业暂时的所有业务需要。

## 传统 CRM 的劣势

- 服务中断可能引起系统使用的巨大延迟。
- 购买及安装的前期费用过高。
- IT员工需要维护系统运行。
- 规模扩展可能较难，升级可能非常昂贵。

## 基于云计算的优势

企业内授权的任何人可以全天候访问使用。  
可以通过移动设备在路上访问使用。  
所需投资最少。  
不需要任何服务器的维护，升级通常是自动的。  
可扩展规模，且非常安全，可以跟上业务增长的步伐。

## 基于云计算的劣势

- 基于云计算的系统依赖于互联网的连接。如果网络服务中断，则您会经历当机时间。

下面我们来看看为何这么多的企业选择基于云计算的 CRM。

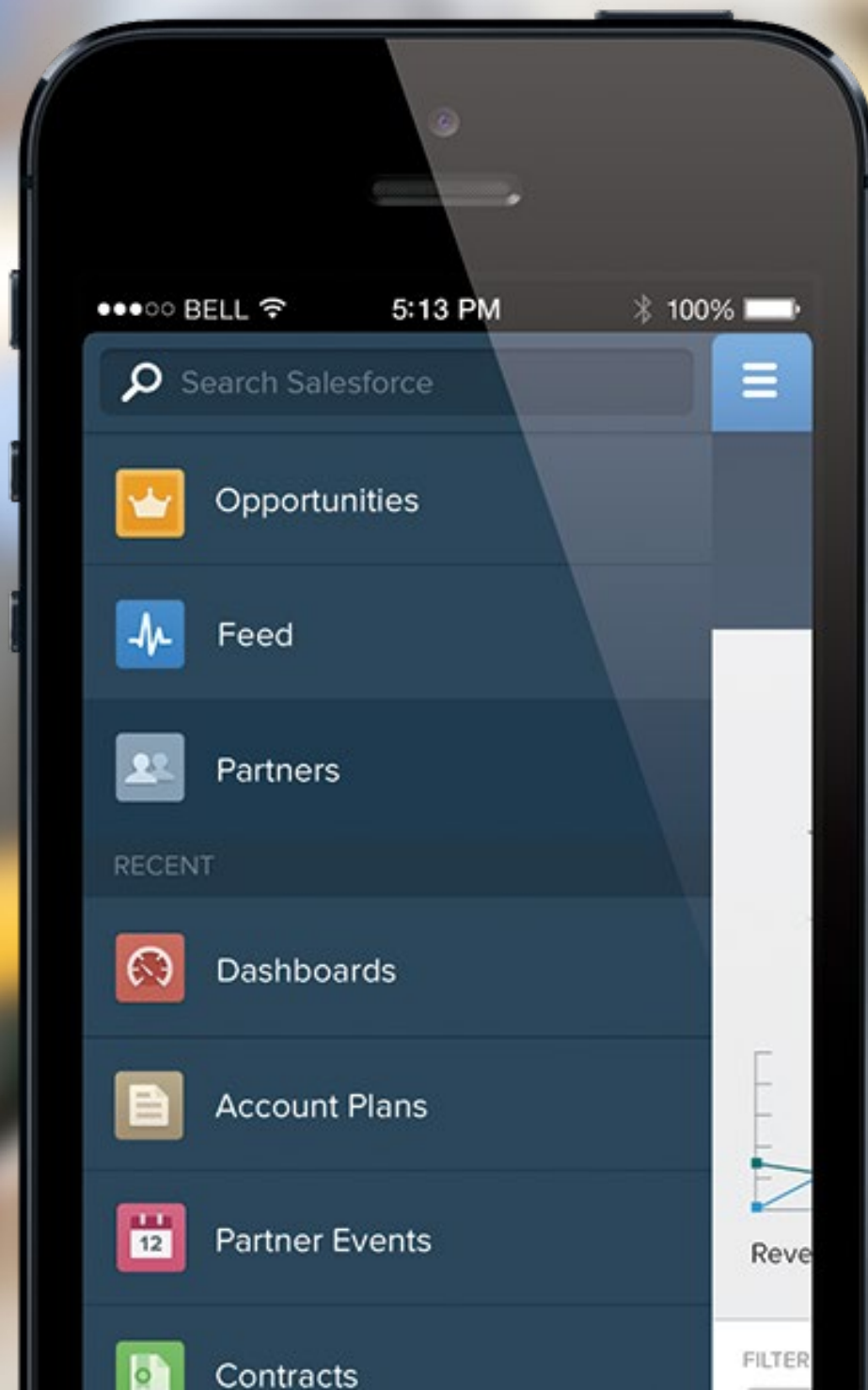
## 云计算作为成功的新型模式：

Salesforce 在15年前就开创了云计算的模式，现在它已超越了内部部署的传统解决方案，成为几乎每一个行业选择的模式。因此为何最成功的企业都将他们的业务转移到云上呢？

- 降低成本：云计算比传统的内部部署解决方案便宜很多。
- 无维护费用：因为没有硬件，所以也不需要维护及服务。
- 无限扩大规模：您的业务在云上可以无限制的扩大。
- 快速的变革进化：增加新的特性和功能只需要点击几下就可完成。

# 互动之旅

了解一下销售经理及销售代表如何使用 Salesforce 来管理他们的日常工作。本次互动之旅将引领您了解 Salesforce 的各种不同功能。今天就来体验世界第一的 CRM 应用吧。





## 第二章

# 云计算的优势

虽然云计算在今天的技术环境中已经得以广泛使用，但 Salesforce 早在 1999 年就首创提出了云的理念。云计算颠覆了传统的内部部署模式，大幅的降低成本并降低风险。

在那之后的15年中，Salesforce 已经完善了数据中心的运营，并帮助云计算产业增长到现在的巨大规模。有了基于云的产品，Salesforce 可以大幅降低成本，不需要任何硬件，提供更好的支持服务，让规模扩展变得更加容易，且让客户的运行效率比创痛模式的竞争对手快 70%。

### 更少的硬件，更少的人力

传统解决方案建立起来非常昂贵，且会不断随着新增IT需求吃掉您的预算、

尽管技术在各方面升级换代，但销售的成功始终依赖于一件事情：沟通。

人员数量，并产生维护费用。如果您想要在未来扩展运营，硬件的成本将会累加更高。

通过交付在安全数据中心上运行的基于云计算的解决方案，Salesforce 无需您支付传统 CRM 解决方案所需支付的任何前期费用。不需要安装任何硬件，也无需聘请额外的IT人员。整个公司只需要以最低的成本及最少的工作量就能完成设置，上线服务于客户。

## 更快的支持

谈到销售和技术，任何的当机时间都意味着巨大的收入损失。当传统解决方案出错时，技术支持人员可能要花几个小时才能到达现场，甚者花更长的时间才能解决问题。先进的销售组织肯定没有这么多时间可以浪费。

有了 Salesforce，维护自动完成。如果有问题出现，技术支持人员只需要几分钟而不是几天时间就可以调查出问题所在。这意味着更短的当机时间，无需昂贵的维护成本，也会有更多时间用于销售。

## 容易扩展

对于一个使用传统 CRM 解决方案的企业来说，业务规模的扩大或缩小意味着很大的投资，因此也会带来巨大风险。扩大规模需要增加额外的硬件、员工，且需要花上好几个月才能完全实施。

有了 Salesforce，只需要点击几下鼠标就可以增加更多的用户及功能。无需额外的硬件，没有更多的风险。如果你需要缩减规模或在未来重组您的组织，Salesforce 可以无痛的帮您完成。



客户聚焦：

## 可口可乐

可口可乐知道现在的竞争不意味着大公司就能打败小公司，而是动作快的公司将击败动作慢的公司。所以要确保世界上最知名的品牌不在技术革命的时代落后一步，可口可乐依赖于 Salesforce 来确保他们的销售及分销运营畅通无阻。

[观看影片 >](#)

“做决定最危险的地方就是在办公室里。你应该到客户所在的地方做决定。”

-Ulrik Nehammer, 可口可乐公司CEO



## 第三章

# 最适合您的 CRM

每一个企业的需求都是不同的。选择最适合您的企业的CRM解决方案其实就是找到价格、功能及您的企业未来发展方向之间的平衡点。

一些 CRM 解决方案会比较便宜，但不一定能交付您的企业发展到下一层次真正所需的功能。对于 CRM 解决方案的投资不仅要考虑您的公司目前的需求，更多的考量应该是您的公司未来发展的方向。

为了帮助您更好的了解哪一种 CRM 更适合于您，我们在右边创建了一个简单的问卷供您使用。

## 简单的回答 yes 或 no 即可：

1. 您是否需要团队成员在即使没有见面的情况下也要一起紧密协作？

Yes

No

2. 您是否依赖于经常在路上的销售团队？

Yes

No

3. 您的业务成长迅速吗？

Yes

No

4. 您是否需要为客户提供更好的客户体验？

Yes

No

5. 您的IT部门是否要应对很多的请求？

Yes

No

如果您对以上五个问题的回答至少有三个 yes 的话，那么很用可能您会更多的受益于基于云计算的 CRM 解决方案，而不是内部部署的传统 CRM。



结论

## Salesforce 的优势

Salesforce 是在 CRM 领域公认的领袖，一直以来 Salesforce 被像 Gartner 等行业分析师评为业内最佳解决方案，它成为 CRM 市场领导确有原因。

通过提升生产力及效率效能，像 Salesforce 这样基于云计算的解决方案不仅能够将您的企业运营流线化，而且可以帮您降低成本增加收入。如果您正准备将企业提升到更高层次，Salesforce 正是您所需要的 CRM 解决方案。



# 使您的业务更加高效的 销售解决方案

如果您想增长销售业绩并建立一个透明的销售流程，您需要一个容易使用的客户关系管理系统。Salesforce 可以让您把所有的客户及潜在客户的联系信息、账户、线索，及销售机遇都存储在一个集中的地点。

32% 提升赢单率

40% 增加销售生产力

32% 增加销售收入



关于本电子书的信息只是为了我们的客户的方便，仅供一般信息参考使用。Salesforce.com 的出版物不构成任何背书。Salesforce.com 不对任何信息，文字，图片，链接或本电子书包含的其他内容的准确性或完整性担保。若您遵照本电子书的建议，Salesforce.com 并不担保您一定能得出任何特定的结果。建议您咨询专业人士，如律师、会计师、建筑师、商业顾问或者专业工程师以取得适用于您的特定情形的特别建议。

© 2015 Salesforce.com. 所有权利保留。reserved.

## 您可能想要阅读的其它资源：



一套客户关系管理方案如何协助您的业务成长



如何让移动客户关系管理方案助您更加成功



一套客户关系管理解决方案可以怎样帮助小型企业





THE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM