

salesforce



使用 Salesforce CRM 发展小型企业的 四种途径

目录

行动纲要	2
显著提高所有员工的工作效率	2
自定义：让 Salesforce CRM 按您所需的方式工作	2
组织：集中化信息管理	2
使用 Chatter，随时随地获取最新信息	3
集成 ：无需在不同应用程序间进行切换	3
实现移动化 ：可随身携带	4
助您的业务蓬勃发展	4
设置提醒	4
帮助人们在 Web 上找到您	4
让您的中小企业以大型企业的方式运行	5
自动捕获 Web 销售机会	5
管理您的销售周期	6
跟踪每一笔交易 — 并获得全部交易的概览	6
创建报告及实时仪表板	6
从 Salesforce CRM 中获得更多	6
使用这些应用程序扩展 Salesforce CRM	7

行动纲要

让员工更高效、获取更多销售机会并完成更多交易，这是任何企业（不管大型还是小型企业）取得成功的关键所在。基于云技术（如 Salesforce CRM）为小型企业创造了施展空间。小型企业不必再为硬件、软件及员工而投入大量资金进行面面俱到式的管理，而是可以利用 CRM 来对您的企业进行高效管理，从而实现企业质的飞跃和巩固发展。

对于需要最大程度地利用其人力、客户及技术等资产的小型型企业来说，Salesforce CRM 是最为理想的选择。由于无需对硬件、软件或启动和运行进行巨大的先期投资，其成本相对低廉。而且您可以量入为出，应用程序会随着发展而相应增加，其风险也相对较低。此外，也无需进行安全投资，因为您的数据能享受到来自全球规模最大、在安全性方面精益求精并值得信赖的公司的保护。

在此白皮书中，您将了解到 Salesforce CRM 所提供的帮助推动企业发展的四种途径：

1. 显著提高所有员工的工作效率
2. 助您的业务蓬勃发展
3. 管理您的销售周期
4. 从 Salesforce CRM 中获得更多

显著提高所有员工的工作效率

推动企业发展的最佳途径是让您公司的每一位员工都具有更高的工作效率。帮助他们更高效、更聪明地进行工作。减少他们在繁杂工作中的时间，而能够将更多的时间用于潜在及现有客户。充分利用已投资的其他应用程序，以便相互配合和促进。

以下是提高工作效率的五个方法：

1. 自定义 Salesforce CRM，使其满足您的需求。
2. 组织：集中化信息管理。
3. 使用 Chatter，随时随地获取最新信息。
4. 集成：无需在不同应用程序间进行切换。
5. 实现移动化：可随身携带。

自定义：让 Salesforce CRM 按您所需的方式工作

让所有人生活得更好的一种方式，是让应用程序真正易于使用。为了满足不同的业务需求，用户可以轻松更改 Salesforce CRM 的外观和工作方式。您可以去掉不需要的字段，以便大家均感觉轻松惬意。变更标签名称，体现您的企业及行业的真正意义。创建任何您可能需要的额外标签和字段。并改变信息在页面上的显示位置。

换句话说，您不必改变业务方式来适应应用程序，而是改变应用程序来适应您的需求。您也无需聘用开发人员来做相关工作。任何人都可以改动：只需轻轻点击，无需编写代码。

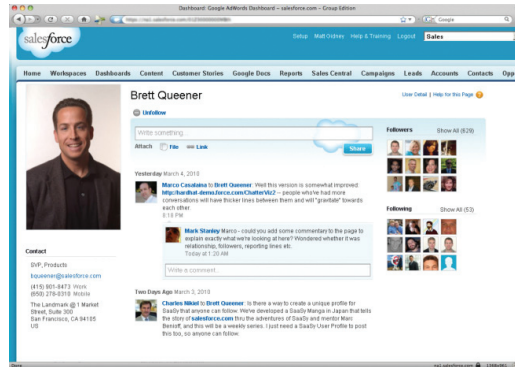
组织：集中化信息管理

在很多公司中，人们花费大量时间来跟踪储存于电子邮件、电子表格、文档、笔记甚至是便签本中的信息。当然，有些时候他们要找的信息已经丢失。

Salesforce CRM 将与每个联系人、销售机会及客户相关的所有信息均储存在一个集中位置，从而避免了信息的分散和错放。摒弃了每个人使用单独系统来组织信息的方式，取而代之的是 Salesforce CRM 成为了您的公司知识数据库的一部分。因此，您可以随时查看与您的潜在及现有客户相关、由任何人所创建的全部信息。只需一台配有浏览器的电脑或是一部手机，即可让所有信息触手可及。

使用 Chatter，随时随地获取最新信息

免费提供的 Chatter 让员工之间的互动如同 Facebook 一样轻松、有个性。但 Chatter 与 Facebook 又有所不同，不同之处在于在 Chatter 上您关注的不仅是人，还有文档、交易状态，或应用程序中重要的任何内容。例如，您可以使用 Chatter 寻找专家，随时了解价目表更新信息或重要交易完成信息——一切随心而动。您可以随时掌握最重要的信息。此外，Chatter 还具备无与伦比的安全性，其采用了 Salesforce CRM 的基础安全性结构。



集成：无需在不同应用程序间进行切换

切莫因“集成”这个词望而却步。借助 Salesforce CRM，您所倚重的应用程序唾手可得，从而可全局掌握并提高工作效率。

- **与电子邮件应用程序集成** – 或许您已在使用 Gmail、Outlook、Yahoo! 或其他电子邮件系统。有了 Salesforce CRM，您不必改变当前使用电子邮件应用程序的方式。在 Salesforce CRM 界面上就可以使用，或将 Salesforce CRM 嵌入 Outlook 中使用。您还可以将 Salesforce CRM 与 Outlook 通讯簿和日历实现同步。有了电子邮件集成功能，您就不必再切换应用程序，还可以轻松跟踪与潜在客户及现有客户之间的电子邮件互动。通过这种方法，您就可以随时掌握联系人和交易的动向，并确定工作重点。
- **与 Google Apps 集成** – 除了 Gmail 之外，Google 还提供几乎可以用于任何业务需求（包括文档创建、电子表格、演示文稿等）的应用程序。由于这些应用程序都与 Salesforce CRM 集成，您可以很轻松地在 Salesforce CRM 中使用及储存任何所需的业务文档。
- **与其他应用程序集成** – 很多小型企业也将 Salesforce CRM 与其会计及后勤办公系统（如 QuickBooks）进行集成。此类集成可以减少重复数据输入的时间以及可能随之产生的错误。此外，在一个位置查看到与某个客户相关的所有信息（比如该客户是否在支付），从而可以让您的工作效率更高。

实现移动化：可随身携带

有了 Salesforce CRM 的 Mobile Lite，您可以通过移动设备访问您的联系人、客户、商机及其他重要信息。向所有客户免费提供的 Mobile Lite，让您可以随时随地在 Salesforce CRM 上读取并编辑信息。现在您可以随身携带全部 CRM 数据，同时还能轻装出行。



助您的业务蓬勃发展

创造新的销售机会对于未来的销售及企业的生存至关重要。从传统角度来说，为创造销售机会所进行的市场营销活动成本高昂，此外要跟踪了解哪些营销活动具备最佳效果，难度也很大。

充分利用您的每一分营销投资的方法之一是与客户直接交流，即通过互联网。有了 Salesforce CRM，您可以在人们通过搜索引擎找到您的网站并填写 Web 表格后，自动获取销售机会。然后您就可以将这些机会分发给员工，以立即采取进一步行动。

由于消费者的行为不断变化，需要创造机会来创造销售。有必要定期审查您获取销售机会，充分利用不断变化的消费者行为及技术发展趋势。

以下是 Salesforce CRM 帮助您获取更多业务、更有效地开发销售机会并提高获取销售机会能力的几个方法：

- 设置提醒
- 帮助人们在 Web 上找到您
- 让您的企业以大型企业的方式运行
- 自动捕获 Web 销售机会

设置提醒

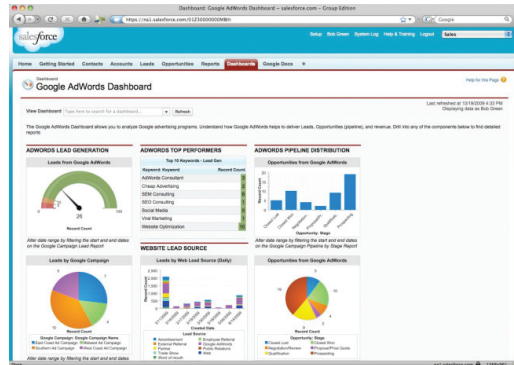
很多时候业务的流失仅仅是出于以下原因：遗漏销售机会、忘记了某个会议或承诺的文档未送达。有了提醒功能，您将不会再受这些问题困扰。在 Salesforce CRM 中设定任务后，您将会收到关于重要会议、后续任务及任何重要的最后期限的提醒。

帮助人们在 Web 上找到您

有了互联网，企业宣传不用再耗费巨额广告预算，从而使得小型企业也可以与大型企业一决高下。使用搜索引擎营销 (SEM) 寻找潜在客户，您能够以前所未有的效率准确定位相应的人群。不再需要用您的信息对所有人狂轰滥炸，奥秘就在于让那些对您的产品感兴趣的人找到您。

想要充分利用这个机会，您需要制定策略以确保您的网站在搜索结果中排名靠前，并且建立一个可以吸引潜在客户的网站。一旦潜在客户访问了您的网站，并引起他们的关注，您就可以使用内置的在线销售机会 (Web-to-lead) 功能捕捉他们的联系信息。

- 为了帮助您创建 SEM 计划以便人们访问您的网站，请考虑使用 Salesforce CRM 和 Google AdWords。您可使用此工具选择关键词，然后跟踪各个广告推广系列的成效——不仅是创造的销售机会数量，还有由这些销售机会产生的收益。结果如何？对 SEM 投资是完全可视性及全面控制的，从而让您做出更加精明的商业决策。



- 若要评估各个推广计划的销售机会来源，请充分利用显示了来自各个销售机会来源的销售机会质量的报告（销售机会来源报告）以及显示带来最多客户的销售机会来源报告（销售机会转换报告）。在 AppExchange 中，您将发现用以提升销售机会评估活动的其他工具。

让您的小型企业以大型企业的方式运行

Salesforce CRM 为您提供通常只有大型企业才能支付得起的多种功能，使您更高效地运营企业。通过使关键任务实现自动化，您无需聘用更多人员即可完成更多工作。

请了解一下有助于企业具备大型企业外观及运营方法的多种功能：

- **电子邮件模板** – 使用电子邮件模板控制您的品牌化和信息交流，并保证所有通讯均具备一致性及专业性。电子邮件模板对于确保来自不同人员或部门的关键信息协调一致非常有用；例如，您可以将此模板用于回应询问、与产品有关的交流或宣传区域活动。
- **销售机会分配及自动回复电子有邮件** – 您可以生成自定义的自动回复——这样，潜在客户在联系您时就会立即得到回复。您还可以将销售机会指派给特定人员，这些人员可能是最为适合、位于特定地区或由于任何其他原因而获得指派的人。也可以将销售机会指派给最先可用的人员。

自动捕获 Web 销售机会

您的网站是向人们宣传您的产品或服务的很有价值的市场营销工具。还可以将您的网站转变为一个自动的销售机会捕捉器。设置起来非常简单——只需创建可捕捉访问者信息并生成将信息传至 Salesforce CRM 的代码的表格即可。

可以使用多个在线销售机会表格捕捉不同类型的信息，按照表格出现的位置来决定收集何种信息。例如，您可能希望用“与我联系”表格和“活动注册”销售机会表格来收集不同的信息。

除了使用 Salesforce CRM 中的标准在线销售机会功能外，您还可以使用以下工具收集销售机会信息：

- **Twitter 销售机会 (Twitter-to-lead)** – 您仅需点击几下即可进行 Twitter 对话 (“tweets”)，将其转化为销售机会，再将销售机会转化为销售额。当您使用 Salesforce CRM 时，可以从每天生成的数百万条 tweet 信息中搜寻，以查找并捕获任何涉及您的产品、竞争者的信息或您所关注的任何其他信息。然后将这些 tweet 信息转变为销售机会，回复潜在客户，同时在销售机会记录中跟踪对话。此外，您还可获得趋势报表，以便了解此新的市场营销渠道中哪些内容有效，哪些内容无效。

- **WordPress 销售机会 (WordPress-to-lead)** – 如果您使用 WordPress 在网站中创建博客，则可以使用 WordPress 联系人表格来收集并管理联系人信息。仅需点击几下，您就可以添加联系人表格以捕获访问者信息，并自动将这些信息传送至 Salesforce CRM。

管理您的销售周期

您了解每一笔交易以及交易各个阶段的进展情况吗？有了 Salesforce CRM，与每笔交易及每位客户相关的所有信息都被集中到一个位置，这样所有交易的进展状况全都一目了然。通过这种方式，您将随时了解您的成功及不足之处、哪些交易需要帮助以及何时该庆祝胜利。

下面是您管理销售周期时可执行的操作：

- 跟踪每一笔交易 — 并获得全部交易的概览
- 创建报告及实时仪表板

跟踪每一笔交易 — 并获得全部交易的概览

通过 Salesforce CRM，您可以监控所有进展中的交易，以决定工作重点以及如何进一步推动交易。您可以查看哪些交易最为重要以及哪些最需要特别关注。

对于独立管理其交易的个人来说，这些功能极为有用。但当涉及多名人员时，能否快速、准确地监控所有交易就变得更为关键了。通过 Salesforce CRM，您可以获得所有进展中的交易概览，并查看业务总体进展，甚至可以预测收益。

除了查看各个交易在销售漏斗中的进展情况，您还可以跟踪所有的客户互动。使用客户的联系信息跟踪并储存每一封电子邮件、每一次通话以及每一份文档。这意味着您可以节省大量时间，因为您不再需要搜寻这些信息，而且可以加快特定交易的进展速度。一段时间后，您还可以评估哪种方法最有助于完成交易。

创建报告及实时仪表板

创建报告的过程单调乏味；而且报告显示的都只是过去发生的事情。Salesforce CRM 让创建报告变得轻松简单；无需专业人员即可完成。由于 Salesforce CRM 使用云技术，这些报告实时更新，因此可以获得业务的最近进展情况。通过这种方式，您可以迅速察觉潜在问题及机遇。

Salesforce CRM 让您不再局限于仅有一行行数字的报表；取而代之的是您可以创建仪表板，将报表数据转变为彩色的图形和标准计量。仪表板是对业务情况实现一目了然的绝佳途径。通过将这些仪表板放置在所有人的主页上，您可以确保所有关键信息都在醒目位置显示。

Salesforce CRM 提供了多种可以直接使用以及可以根据需求修改后使用的标准报表，另外还有现成的仪表板可供下载。您可以将 Salesforce CRM 设置为随时更新您的仪表板，任何人都可以在几分钟之内创建报表。

从 Salesforce CRM 中获得更多

一旦开始运行 Salesforce CRM，您就会想到很多想要做的事情。或许别人也想到了这些事情，并为它们创建了应用程序。为了让更多人可以使用这些应用程序，salesforce.com 建立了 AppExchange，这是一个一站式企业应用程序商店，您可以将它轻松添加到 Salesforce CRM 上。

无需开发人员的帮助即可将这些应用程序安装到您的帐户中。很多应用程序是免费的；而有一些需要付费才能使用。您可以使用这些应用程序扩展 CRM，功能甚至超越 CRM。

在 AppExchange 中，您可找到数百个应用程序，来增加功能（诸如报价、专业服务自动化、HR 管理及活动管理等）。它也是进行即时自定义和创建免费仪表板的理想之选。

使用这些应用程序扩展 Salesforce CRM

请先查看以下非常受小型企业青睐的应用程序，然后开始。所有的应用程序都可用于 Salesforce CRM Group Edition；标有星号 (*) 的应用程序需要 Professional Edition 或更高版本：

- **Appirio Calendar Sync for Salesforce and Google Apps:** 将您的 Salesforce 日历与您的 Google 日历同步。免费。
 - **Expensify:** 创建并管理 Salesforce CRM 内部的费用记录。免费。
 - **FedEx Shipping by ZenKraft:** 从 Salesforce CRM 中新增 FedEx shipping。运送订单、跟踪包裹、计算运费、生成标签等。收费。
 - **Maidrop:** 与 Mac OSC 集成，可轻松创建新个案并附加电子邮件至 Apple Mail 和 Microsoft Entourage 中的联系人和潜在客户。免费。
 - **Salesforce for Google AdWords:** 跟踪您的 Google 广告活动系列以及您的网站的销售机会开发的效果。收费。
 - **SalesView:** 在 Salesforce CRM 中的内部及 Web 2.0 资源（如 D&B、Facebook、Hoovers、Jigsaw、LinkedIn、Reuters 和 Twitter）中搜寻销售商机。免费。
 - **Vertical Response for Group Edition:** 在几分钟内即可发送市场营销电子邮件及明信片。使用自定义的邮件列表，设计活动并跟踪统计数据。收费。
-
- ***Avankia:** DBSync for Salesforce & QuickBooks Integration: 把您的 Salesforce CRM 帐户、联系人、产品及商机与 QuickBooks 相联。有三个版本可用 — 标准版本 (Standard Edition) 为免费。
 - ***Conga Composer:** 从对象和相关列表中创建一键式访问的提案、客户计划等。收费。
 - ***DupeBlocker 2.0:** 从用户条目、在线销售机会捕获和集成中中止及合并数据重复。收费。
 - ***销售机会和机会管理仪表板:** 从 Salesforce CRM 中获取仪表板以跟踪销售机会并管理机会。免费。
 - ***销售机会评分:** 为销售机会划分优先级，并着重培养准备购买的潜在客户。免费。



如需详细信息

请与您的客户经理联系，以了解我们如何帮助您加速实现 CRM 成功。

Corporate Headquarters

The Landmark @ One Market
Suite 300
San Francisco, CA, 94105
United States
1-800-NO-SOFTWARE
www.salesforce.com

Global Offices

Latin America	+1-415-536-4606
Japan	+81-3-5785-8201
Asia/Pacific	+65-6302-5700
EMEA	+4121-6953700