

互联网 + 下的CRM体验进化

阿里巴巴B2B技术部 高级产品专家 张涵

引言

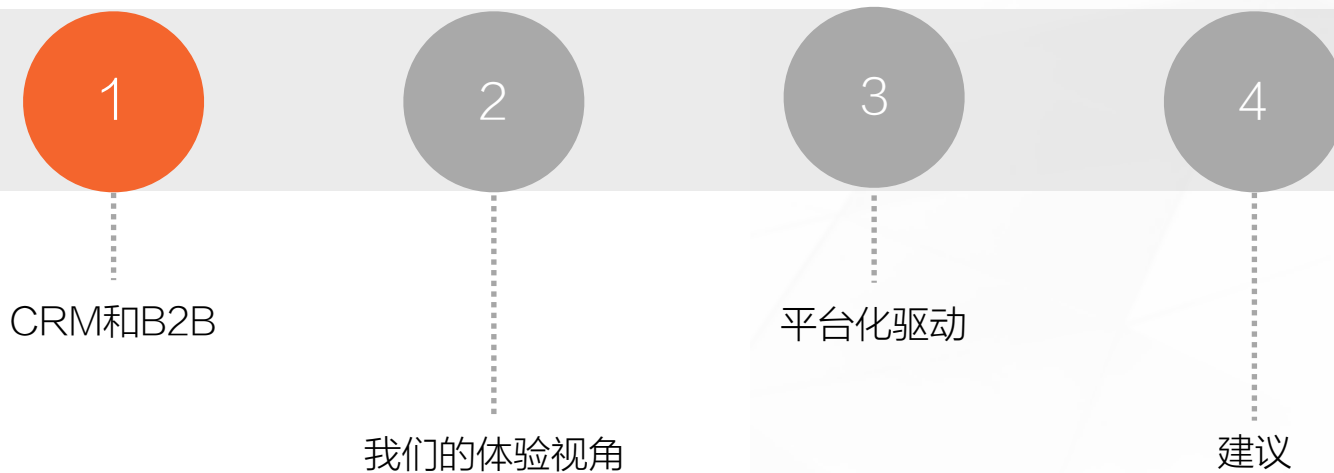


生存 生活

体验

技术

互联网 + 下的CRM体验进化



关于CRM

- CRM是一种基于客户关系的管理理念，是基于该理念的软件

	Insightly	Flow CRM	Cloud	Influxsoft	Pipedrive	NETSUITE	Bitrix 24	pipedrive	BASE	Apptivo
编辑评分	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●
专用文档	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
分角色权限	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
多币种支持	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
工作流程自动化	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
集成邮件服务	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
网站线索收集	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
可用API	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
自定义报表	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
邮件追踪	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
24小时客服支持	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
电话服务支持	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
用户论坛	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗
智能销售收件箱	✗	✓	✗	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✗

销售过程

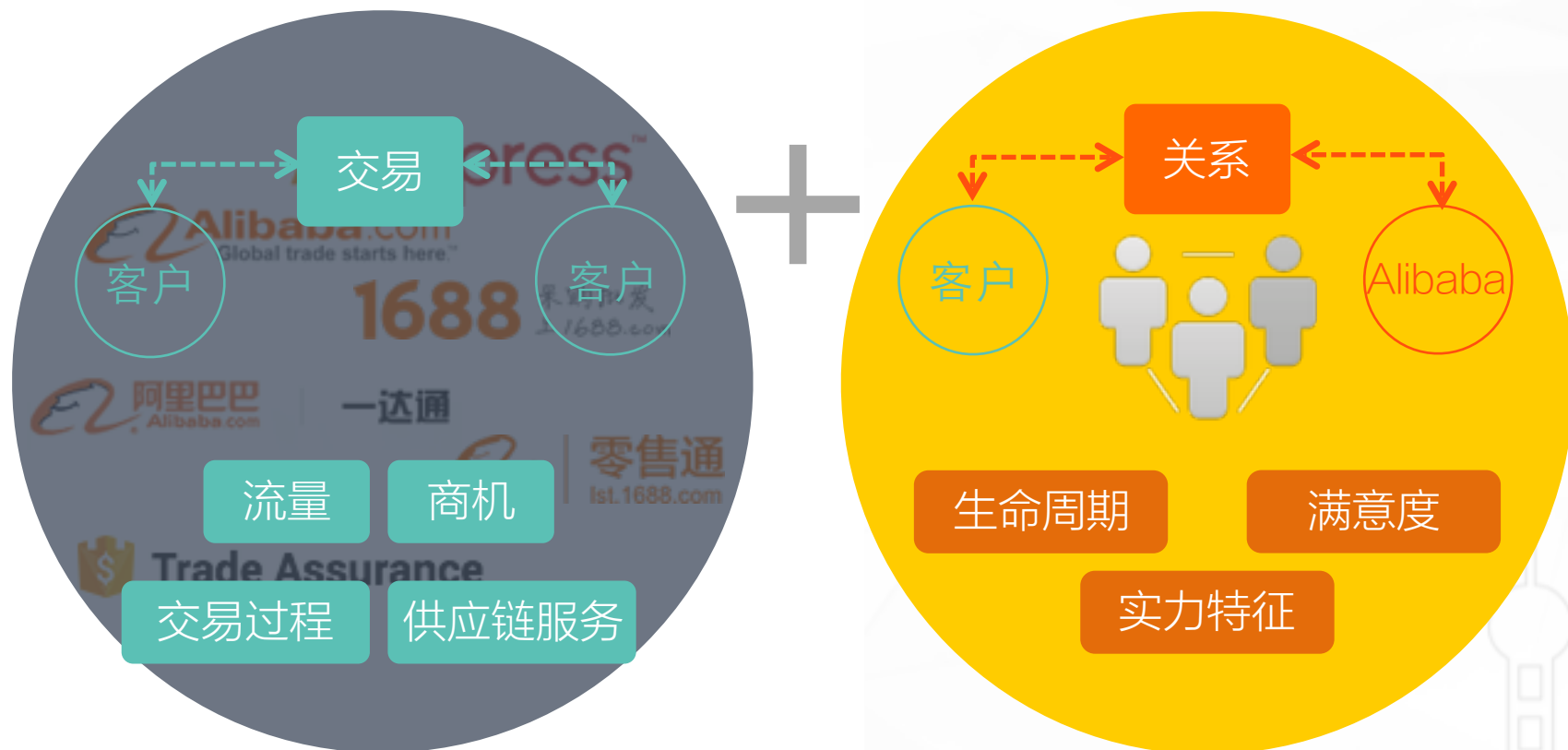
市场营销

产品售卖

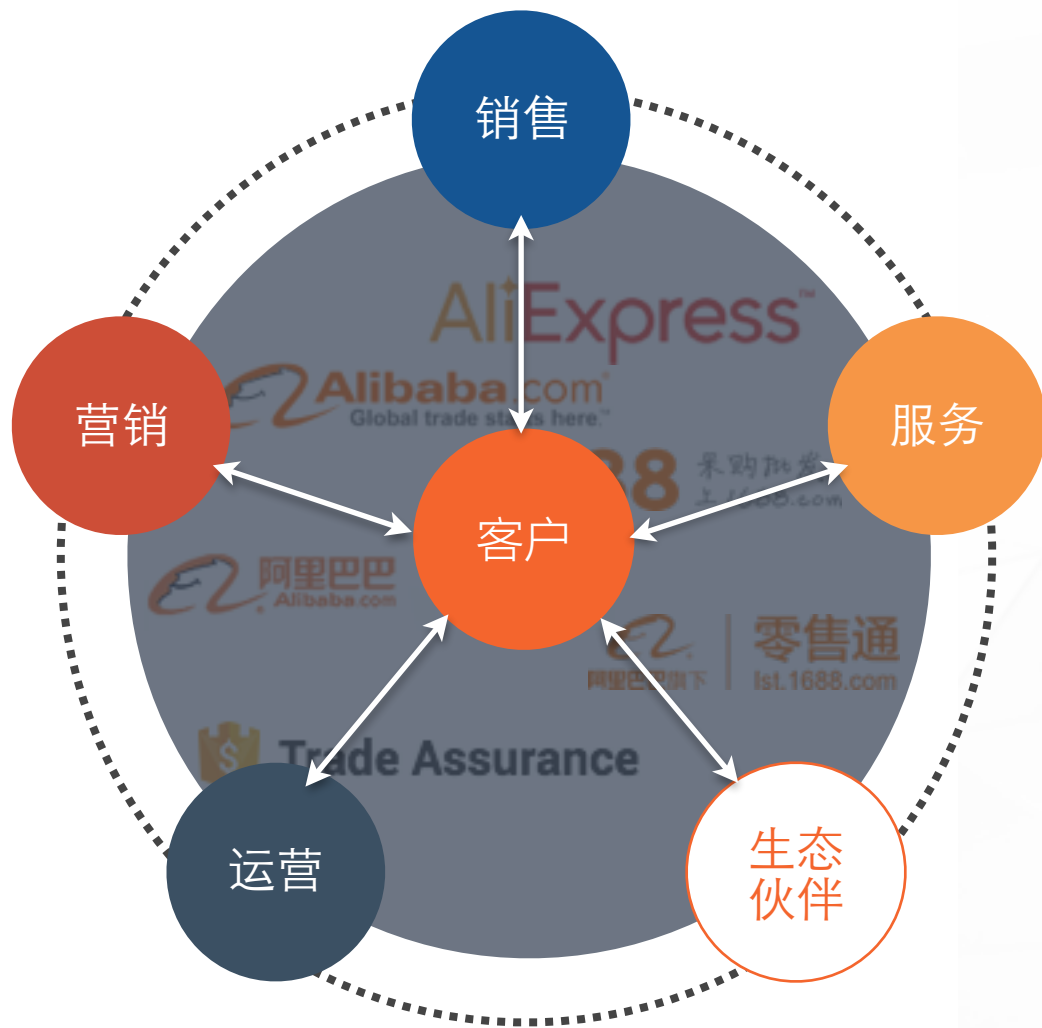
服务

社交

CRM视角的B2B业务



CRM视角的B2B业务



CRM

效率

体验

价值

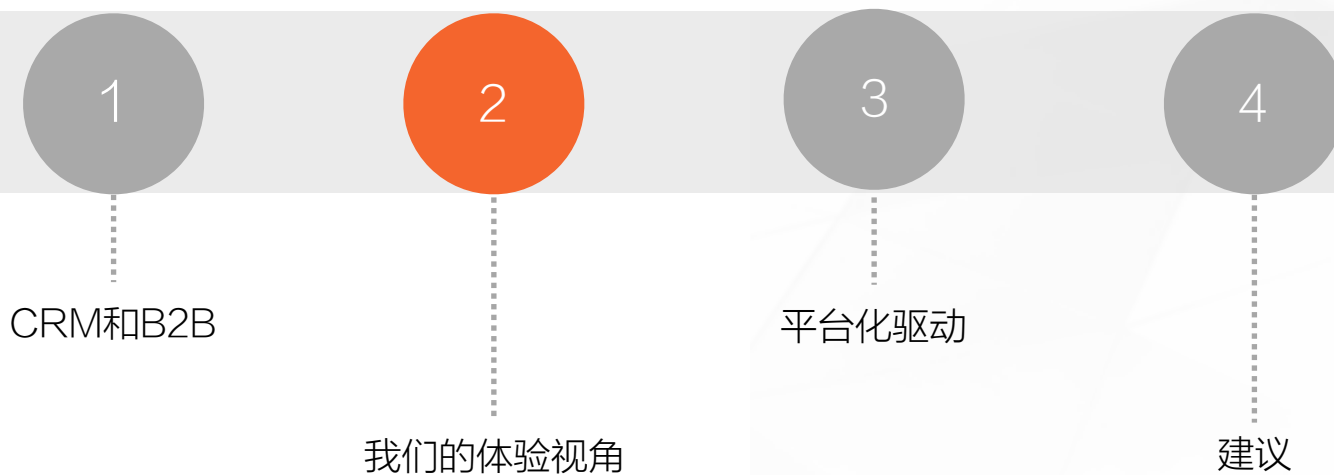
传统客户关系管理
业务工具

生态的客户价值管理
企业级解决方案

个人效率

群体能力

互联网 + 下的CRM体验进化



我们的体验视角 - 可用

- 我的一个社交平台帐号被盗的故事
- 我的“自作主张”客户详情

- 我热爱制造产品原型。只有外表，但却无法运转、无法使用的产品是没有意义的
- iPad的用户体验，就如同人与人，或者人与动物之间的关系那样自然。

可用 流畅



Jonathan Ive
Senior Vice President, Industrial Design

苹果首席设计师
勤奋的设计天才
制造狂



我们的体验视角 - 减法



产品

信息

工具

客户

我们的体验视角 - 减法

- 关于客户列表的Case

XXXXXX公司名称1		收藏 (20) 回收站 (10)	❤ 捡回	★ 收藏	🗑 丢回收站
联系信息：浙江省杭州市萧山区XXXX街XXX号 0571-82508888 张三 13912345678 0571-82508888 创建：35个月2天 行业：XXXXX		最长保留时长：2天5小时		客户分析	
合作状态：未签约 最近拜访：张三		一年内开放 10 次 (最近开放：2012-2-12 10:00)		最近拜访	
		一年内拜访 5 次 (最近拜访：2012-2-12 10:00)		最近开放	
		一年内leads 5 条 (最近leads：2012-2-12 10:00)		最新LEADS	

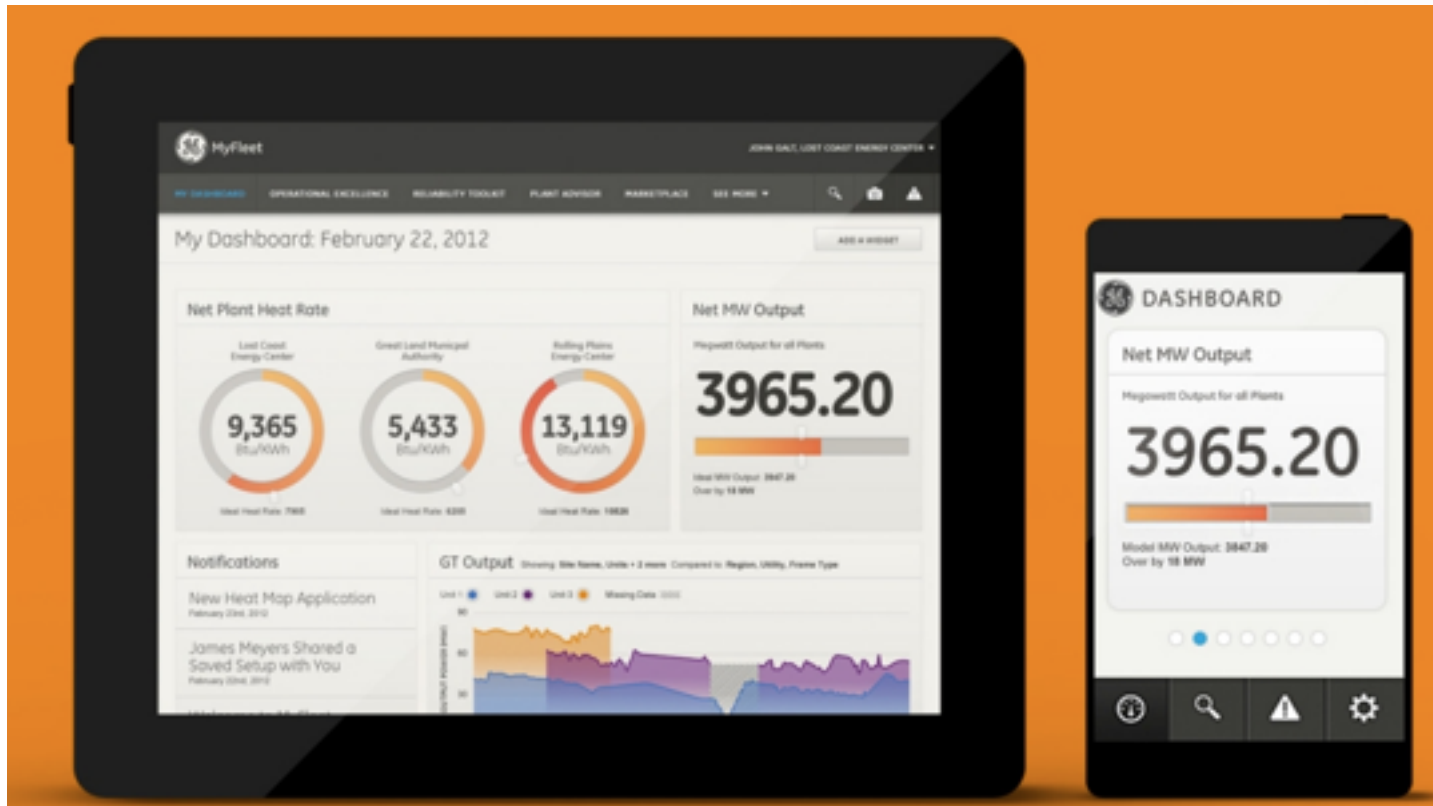
XXXXXX公司名称2		收藏 (20) 回收站 (10)	❤ 捡回	★ 收藏	📅 录拜访	🗑 丢回收站
地址：浙江省杭州市萧山区XXXX街XXX号 0571-82508888 联系人：张三 13912345678 0571-82508888 创建：35个月2天 行业：XXXXX		一年内拜访 5 次		客户分析		
合作状态：断约一年以上 最近拜访：遇阿斯 经理：黄辉		张三 (2012-2-12) 无意向，老板娘很漂亮		最近拜访		
		张三 (2012-2-12) 无意向，老板娘很漂亮		最近开放		
		张三 (2012-2-12) 无意向，老板娘很漂亮		最新LEADS		
		张三 (2012-2-12) 无意向，老板娘很漂亮				

我们的体验视角 - 减法

多

frog design™

少



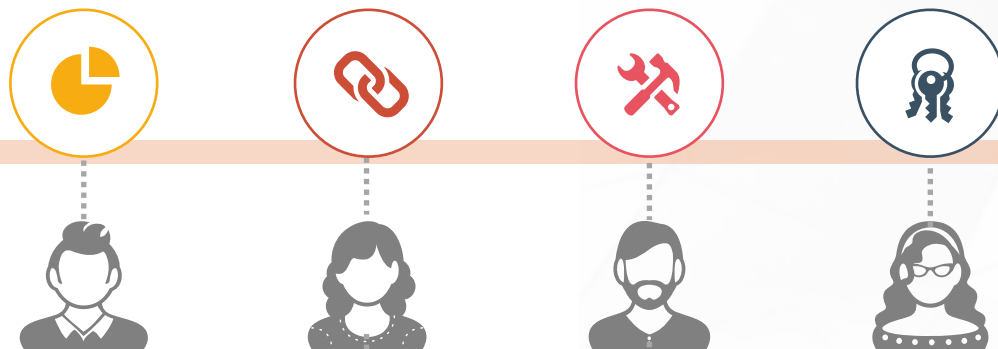
我们的体验视角 - 链接



赋能

体验

通过产品、工具将不同人的智慧进行链接



我们的体验视角 - 情感

- 一个成功的设计者，在关注产品的易用性时，必须强调产品对用户情感的影响。
- 产品必须是吸引人的，有效的可理解的，令人快乐和有趣的

—— 唐纳德·诺曼 《情感化设计》



本能水平



行为水平



反思水平

情绪会改变人脑解决问题的方式，情感系统会改变认知系统的运行过程。

我们的体验视角 - 情感

区域战绩

波次	排名
第一波	第一
	第二
	第三
	第四
第二波	第一
	第二
	第三
	第四
第三波	第一
	第二
	第三
	第四
第四波	第一
	第二
	第三
	第四

销售业绩

龙虎榜

广东市场__月份龙虎榜(市场总目标__万)

市场区域	团队成员	职务	团队业绩目标	个人业绩目标	团队实际业绩	团队完成率	个人实际业绩	个人完成率
广州			总目标__万	新店__家 回款__万	总回款__万	__%	新店__家 回款__万	__%
			老店回款__万	新店__家 回款__万	老店回款__万		新店__家 回款__万	__%
			新店开发__家	新店__家 回款__万	新店开发__家		新店__家 回款__万	__%
			新店加盟__万	新店__家 回款__万	新店加盟__万		新店__家 回款__万	__%
佛山			总目标__万	新店__家 回款__万	总回款__万	__%	新店__家 回款__万	__%
			老店回款__万	新店__家 回款__万	老店回款__万		新店__家 回款__万	__%
			新店开发__家	新店__家 回款__万	新店开发__家		新店__家 回款__万	__%
			新店加盟__万	新店__家 回款__万	新店加盟__万		新店__家 回款__万	__%
中山			总目标__万	新店__家 回款__万	总回款__万	__%	新店__家 回款__万	__%
			老店回款__万	新店__家 回款__万	老店回款__万		新店__家 回款__万	__%
			新店开发__家	新店__家 回款__万	新店开发__家		新店__家 回款__万	__%
			新店加盟__万	新店__家 回款__万	新店加盟__万		新店__家 回款__万	__%
东莞			总目标__万	新店__家 回款__万	总回款__万	__%	新店__家 回款__万	__%
			老店回款__万	新店__家 回款__万	老店回款__万		新店__家 回款__万	__%
			新店开发__家	新店__家 回款__万	新店开发__家		新店__家 回款__万	__%
			新店加盟__万	新店__家 回款__万	新店加盟__万		新店__家 回款__万	__%
深圳			总目标__万	新店__家 回款__万	总回款__万	__%	新店__家 回款__万	__%
			老店回款__万	新店__家 回款__万	老店回款__万		新店__家 回款__万	__%
			新店开发__家	新店__家 回款__万	新店开发__家		新店__家 回款__万	__%
			新店加盟__万	新店__家 回款__万	新店加盟__万		新店__家 回款__万	__%

总计:市场总回款__万; 市场总目标完成率: __%

第四波

排名	门店
一名	
二名	
三名	
四名	
五名	
一名	
二名	
三名	
四名	
五名	

我们的体验视角 - 情感



PK 榜单 游戏化 Fun起来

我们的体验视角 - 情感



交流 指引 分享



工作社交圈的蜂群效益 自发 带动

我们的体验视角 - 情感

情感



体验



游戏化

PK 榜单 游戏化 Fun起来

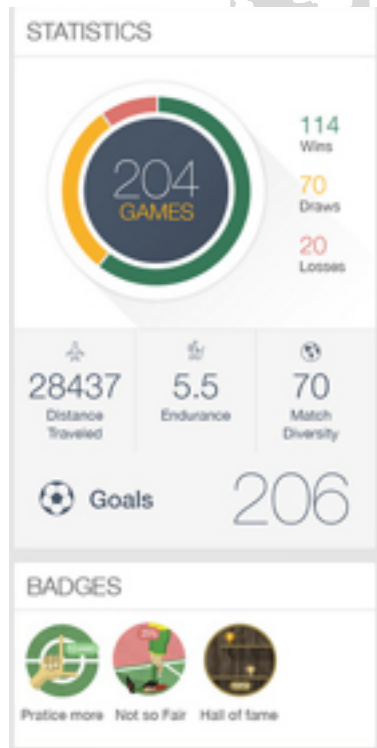


蜂群效应

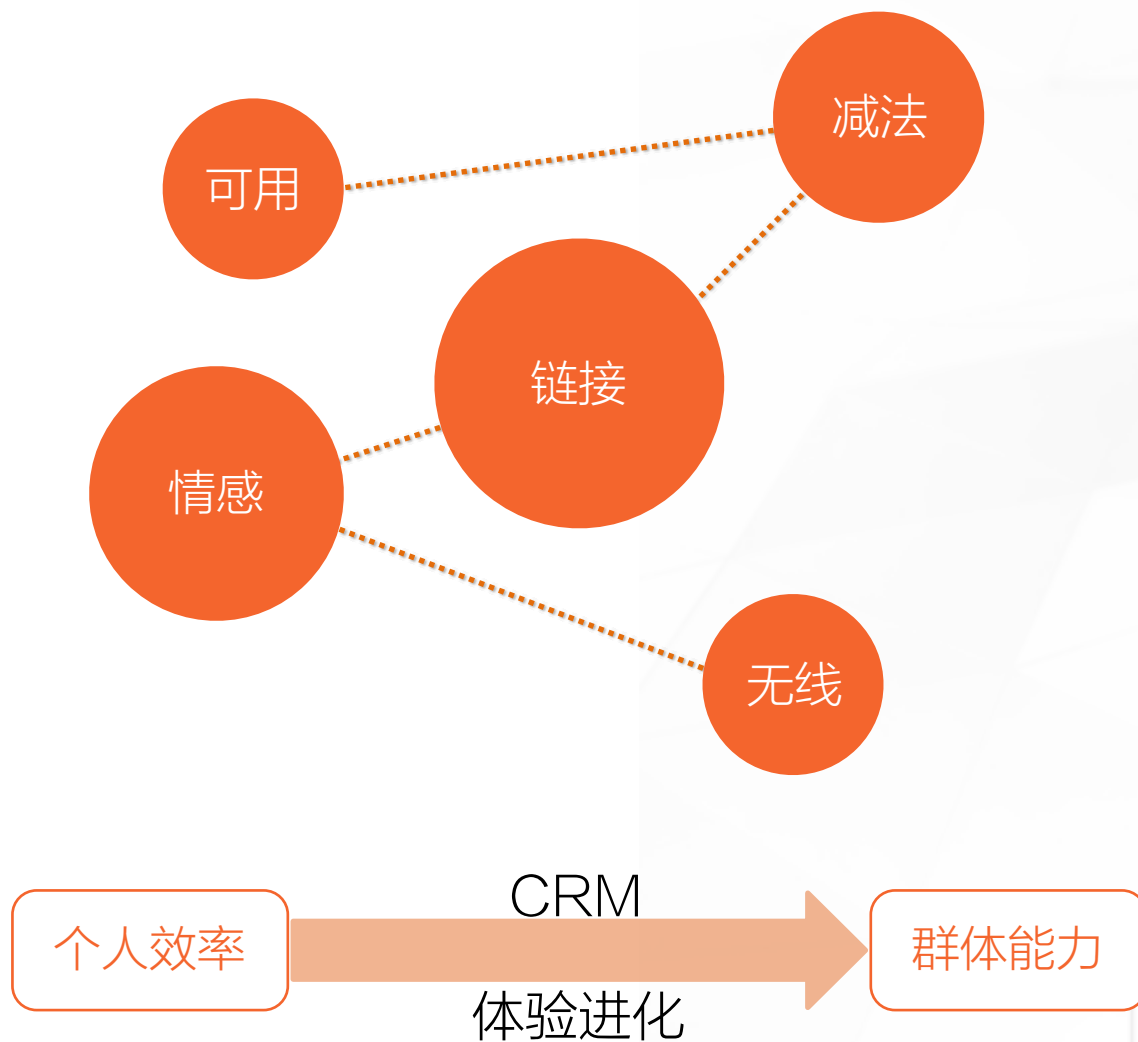
工作社交圈的蜂群效益 自发 带动

我们的体验视角 - 无线

流畅 体验



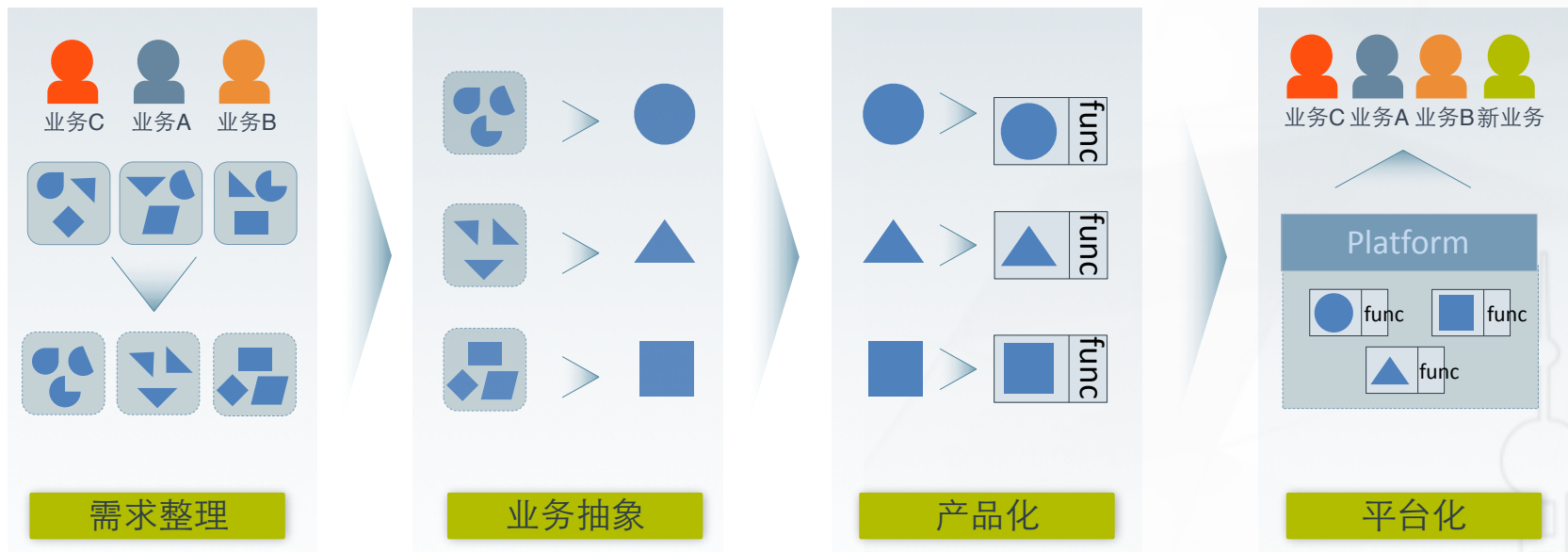
CRM体验进化的5个观点



互联网 + 下的CRM体验进化



平台化驱动



CRM 产品化 平台化 理念

平台化驱动 技术架构

Alibaba.com
Global trade starts here.

1688 采购批发
上 1688.com

阿里巴巴
Alibaba.com

一达通

阿里巴巴旗下

零售通 AliExpress™
1st.1688.com

业务应用

销售统一工作台

运营小二工作台

客满小二工作台

伙伴管理平台

生态 运营 阵地

核心能力域

销售

客户

过程

售卖

绩效

运营

智能小二

内容运营

服务

服务工作台

SOP 机器人

生态

认证

三方

培训

人才

无线

3.0 产品组

CRM开放

基础组件

leads

客户

小记

商机

产品

订单

优惠

Case

通道

评分

伙伴

基础设施

存储

中间件

容器

数据计算

服务器

网络

互联网 + 下的CRM体验进化



建议

- 请让技术实实在在的“可用”
- 请关注一点点心理学和认知学
- 请看见人与人之间的智慧是可以传递的
- 请重视情感对人们的影响
- 希望我的分享对大家有用

Thank You!

互联网 + 下的CRM体验进化

阿里巴巴B2B技术部 高级产品专家 张涵

