

CEE 相关 CRM 系统检查步骤

目录

标准条款：来店意向客户管理.....2

 一、 评价项目&审核方法2

 二、 CRM 系统检查方法3

标准条款：客户招揽.....4

 一、 评价项目4

 二、 审核方法.....4

 三、 CRM 系统检查方法5

标准条款：客户回访.....6

 一、 评价项目6

 二、 审核方法.....6

 三、 CRM 系统检查方法7

标准条款：来店意向客户管理

一、评价项目&审核方法

- 所有首次来店意向客户信息，需全部录入销售漏斗和 CRM 系统（意向客户书面同意英菲尼迪使用其个人信息用于传送商业信息）
- 1.从销售漏斗导出首次进店意向客户信息,随机抽查 5 组样本,应全部录入 CRM 系统且客户信息一致（核实信息包括：客户姓名、电话、来店日期等）
- 2.在 CRM 系统中随机抽取半年内 5 组首次进店意向客户信息,核对销售漏斗导出信息记录需一致（核实信息包括：客户姓名、电话、来店日期等）

3.录入系统的时间不超过 24 小时

4.上述任意一点未达标，不得分

➤ 所有非首次来店客户信息，需全部录入销售漏斗和 CRM 系统

1.随机抽取半年内销售漏斗系统中 5 组经销商上报的非首次来店客户信息，核对 CRM 系统，信息需保持一致（核实信息包括：客户姓名、电话、到店时间等）

2.随机抽取半年内 CRM 系统中 5 组经销商上报的非首次来店客户信息，核对销售漏斗系统，信息保持一致（核实信息包括：客户姓名、电话、到店时间等）

3.上述任意一点未达标，不得分

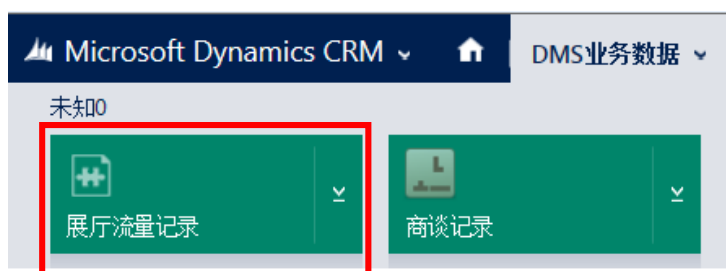
二、CRM 系统检查方法

（两条评价项目审核方法相同，只需要区分首次或非首次到店）

第一步：登录系统，选择“DMS 业务数据”；



第二步：选择“展厅流量记录”；



第三步：在客户相关可用的展厅流量记录视图中，使用自销售漏斗中抽出的样本数据，在系统中进行查看；

✓	客户姓名	客户性别...	电话号码	销售顾问...	来店日期	是否首次...	模式	是否试驾...	试驾试驾车系	是否生成订单	是否交车...	感兴趣车系	竞品品牌...	预计购买时...	经销商	创建时间	
	李	男			2017/3/15	是	1_自然客流(非邀的自...	是	英菲尼迪Q50L	否	否	英菲尼迪Q50L		2017/4/15		2017/3/15 15	
	林	男			2017/3/15	否	4_DCC组再次邀约的来...	否		否	否	Q70L	奔驰	2017/4/30		2017/3/16 11	
	王				2017/3/15	否	1_自然客流(非邀的自...	否				英菲尼迪Q50L		2017/4/15		2017/3/15 15	
	吴	男			2017/3/15	是	1_自然客流(非邀的自...	是	英菲尼迪Q50L	否	否	英菲尼迪Q50L		2017/6/15		2017/3/15 15	

- 点击图中的漏斗图标，如上图红色区域，激活筛选功能；
 - 使用手机号或客户姓名进行搜索；
- 搜索时需注意：

展厅流量模式对应方式如下表：

首次到店	1_自然客流（非邀约自然来店）
	2_DCC 首次邀约客流（首次到店）
非首次到店	3_展厅组再次邀约来店（非首次来店）
	4_DCC 组再次邀约来店（非首次来店）

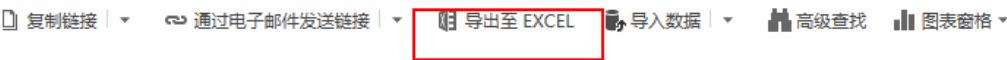
自 CRM 系统抽取数据后比对销售漏斗的操作方法与上面介绍的操作方法相似，只需首先使用 CRM 系统筛选功能按来店日期筛选出目标客户

24 小时比对方法：将来店日期和创建日期之间的间隔相减，看是否超过 1 天，比较字段如下图红色区域：

✓	客户姓名	客户性别...	电话号码	销售顾问...	来店日期	是否首次...	模式	是否试驾...	试驾试驾车系	是否生成订单	是否交车...	感兴趣车系	竞品品牌...	预计购买时...	经销商	创建时间
	李	男			2017/3/15	是	1_自然客流(非邀...	是	英菲尼迪Q50L	否	否	英菲尼迪Q50L		2017/4/15		2017/3/15 1
	林	男			2017/3/15	否	4_DCC组再次邀...	否		否	否	Q70L	奔驰	2017/4/30		2017/3/16 1
	王				2017/3/15	否	1_自然客流(非邀...	否				英菲尼迪Q50L		2017/4/15		2017/3/15 1

注：

- 如数据量较大，可使用经销商 CRM 经理权限导出至本地进行查看，如下图：



- 每次只能导出 10000 条记录，如记录超过 10000 条，请改变查询条件，比如缩小来店日期范围。

标准条款：客户招揽

一、评价项目

针对保有客户，经销商应及时进行客户保养招揽

二、审核方法

在 CRM 系统中检查半年内的常规保养招揽任务，“未分配”、“已分配”的常规保养招揽任务

数量应小于总量的 5%（招揽率应达到 95%以上），否则不得分

三、CRM 系统检查方法

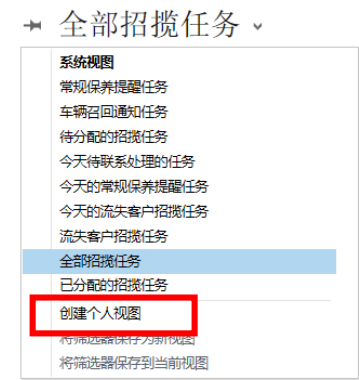
第一步：选择“服务”；



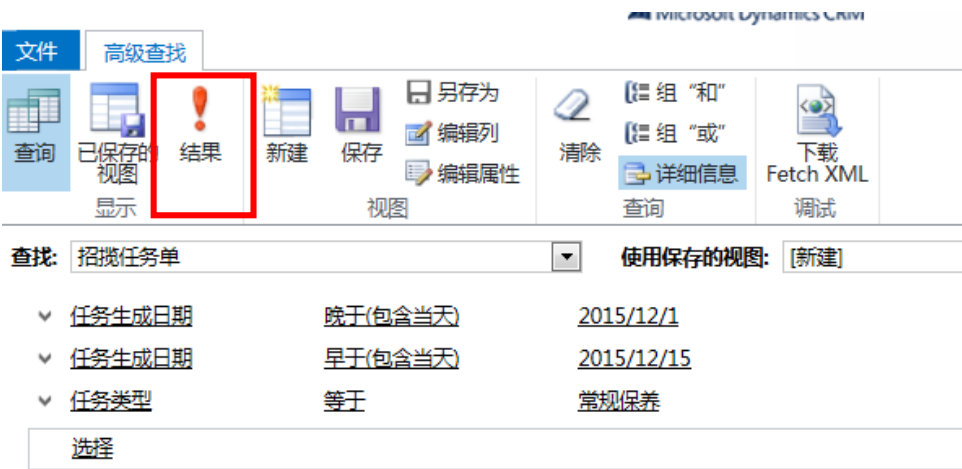
第二步：选择“招揽任务单”；



第三步：选择创建个人视图；



第四步：将条件设定为如下图所示，点击“结果”；



注：任务生成时间可按时间要求灵活设定

第五步：使用 CRM 经理账户将结果导出至 Excel 中，查看总数量，并可计算招揽状态为“未分配，已分配”的数量，计算招揽率；

户姓名	联系电话	联系人	联系人电话	任务类型	任务生成日期	招揽状态
				常规保养	2015/12/1 2:01	招揽中
				常规保养	2015/12/1 2:01	未分配
				常规保养	2015/12/1 2:01	招揽成功
				常规保养	2015/12/1 2:01	招揽中
				常规保养	2015/12/1 2:01	招揽中
				常规保养	2015/12/1 2:01	招揽中
				常规保养	2015/12/1 2:01	招揽中

标准条款：客户回访

一、评价项目

经销商 CRM 人员对销售及售后的交车客户进行 3 日内跟踪回访

经销商对英菲尼迪满意度调查下发的低分客户，要在 3 日内跟踪回访

二、审核方法

- 1.CRM 部门专人负责，回访记录应记入 CRM 系统
 - 2.抽查半年内销售与售后各 10 位已交车客户回访记录，回访需在 3 天以内完成（销售、售后均以 CRM 记录创建日期为起点）
 - 3.检查半年内 CRM 系统中，低满意度客户样本明细，经销商应在创建时间的 3 日内（不含创建当日）将跟进情况描述反馈在 CRM 系统中
- 在 CRM 系统中“经销商跟进结果”需有跟进情况描述，如只填写“已跟进”“未接通”等，则不合格
 - 如英菲尼迪核实修复结果未通过，需在 3 日内再次跟进，并填写跟进情况描述（抽 5 组“修

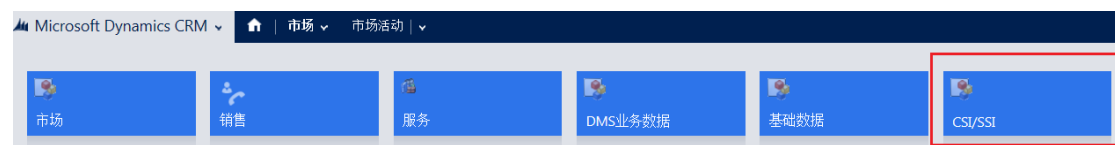
复中”的客户)

上述任意一点未达标，不得分

三、CRM 系统检查方法

2.抽查半年内销售与售后各 10 位已交车客户回访记录，回访需在 3 天以内完成（销售、售后均以 CRM 记录创建日期为起点）

第一步：登录系统，选择“CSI/SSI”；



第二步：选择“经销商回访结果”；



第三步：选择“高级查找”；



第四步：设定筛选条件；

Microsoft Dynamics CRM

文件

高级查找

查询

已保存的视图

结果

新建

保存

另存为

编辑列

编辑属性

清除

组“和”

组“或”

详细信息

下载

Fetch XML

查找: 回访客户

使用保存的视图: [新建]

创建时间

晚于(包含当天)

2015/12/1

选择

第五步：添加需要显示列，添加列为回访类型，创建时间，首次回访时间；

文件

高级查找

查询

已保存的视图

结果

新建

保存

另存为

编辑列

编辑属性

清除

组“和”

组“或”

详细信息

下载

Fetch XML

查找: 回访客户

使用保存的视图: [新建]

创建时间

晚于(包含当天)

2015/12/1

选择

添加列

×

选择要添加到此视图的列。

记录类型

回访客户

<input type="checkbox"/>	显示名称 ▲	名称	类型
<input type="checkbox"/>	联系人电话	crm_tel	单行文本
<input type="checkbox"/>	零售信息	crm_retail_informationid	查找
<input type="checkbox"/>	屏蔽原因	crm_reason	多行文本
<input type="checkbox"/>	是否屏蔽	crm_isshielding	选项集
<input checked="" type="checkbox"/>	首次回访时间	crm_first_visit_datetime	日期和时间
<input type="checkbox"/>	首次完成时间	crm_first_complete_date...	日期和时间
<input type="checkbox"/>	修改时间	modifiedon	日期和时间
<input type="checkbox"/>	修改者	modifiedby	查找

确定

取消



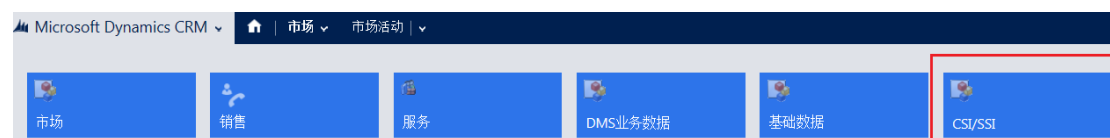
第六步：在结果中分别计算 CSI 或 SSI 回访操作在生成时间 3 天以外的数据，即为不合格数据。

3.检查半年内 CRM 系统中，低满意度客户样本明细，经销商应在创建时间的 3 日内（不含创建当日）将跟进情况描述反馈在 CRM 系统中

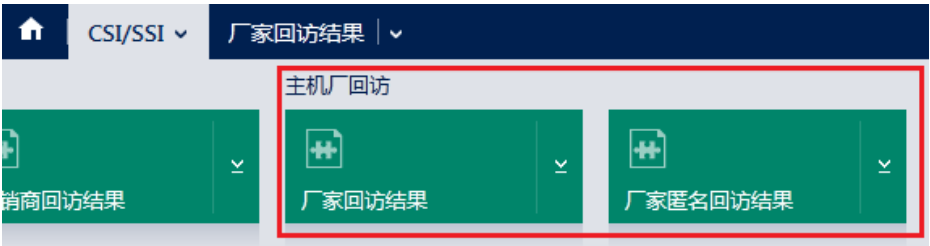
-在 CRM 系统中“经销商跟进结果”需有跟进情况描述，如只填写“已跟进”“未接通”等，则不合格

-如英菲尼迪核实修复结果未通过，需在 3 日内再次跟进，并填写跟进情况描述（抽 5 组“修复中”的客户）

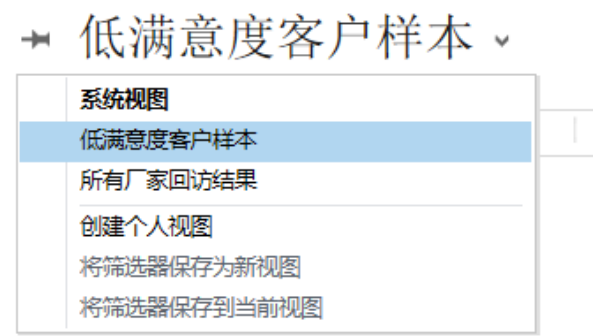
第一步：登录系统，选择“CSI/SSI”；



第二步：选择“厂家回访结果”或“厂家匿名回访结果”；



第三步：选择“创建个人视图”；



第四步：设定搜索条件，并点击编辑列设定用于判断的显示内容，如需要查看厂家回访结果数据，请参照图 1，如需要查看厂家匿名回访结果，请参照图 2；

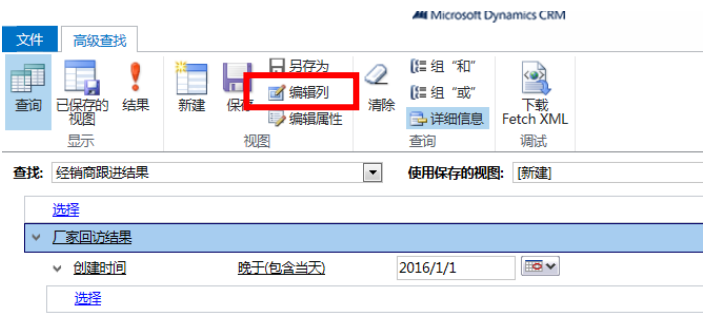


图 1

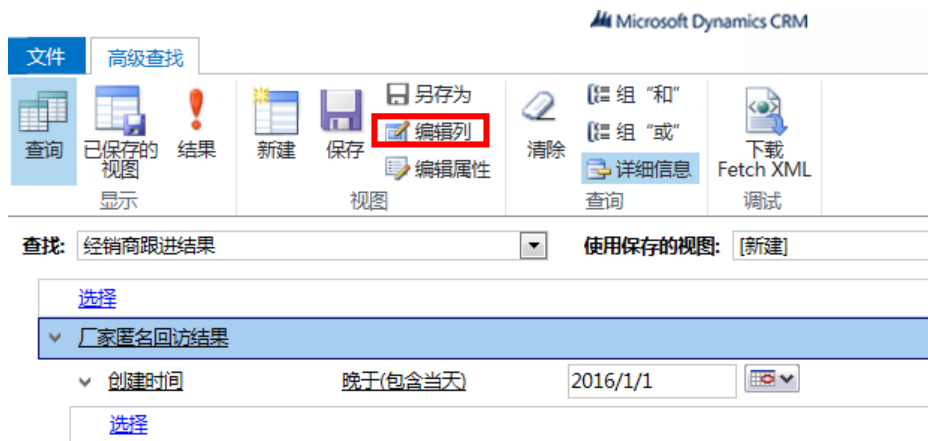
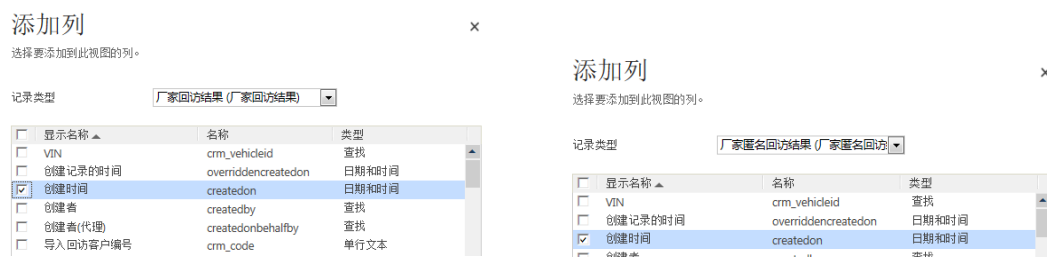


图 2

第五步：点击“添加列”添加用于判断显示的内容；

1、添加厂家回访结果或厂家匿名回访结果中的创建时间，如下图



2、添加经销商跟进结果中的跟进时间，跟进结果，跟进情况，顾客姓名，受访者，受访者

电话，如下图



编辑列

编辑此视图上的列。这些列的数据将会在此视图中显示。

跟进时间跟进结果顾客姓名受访者 (厂家...受访者电话 (...

常规任务

←→

配置排序

添加列

更改属性

移除

1 注释: 如果页面上要匹配的列过多, 则该视图将会缩短并且将会添加滚动条。

确定取消

第六步：在结果中比对创建时间与跟进时间的间隔，超过三天即为不合格数据，并可在跟进情况中抽取“修复中”状态的记录，查看跟进情况；并同时可检查跟进情况中是否至出现有“已跟进”“未接通”等描述。

协作	流程		数据		
	创建时间	跟进时间	跟进结果	顾客姓名	受访者 (厂家回... 受访者电话 (厂... 跟进情况
	2015/12/8 15:02	2015/12/8 15:...	单一销售原因...	d	dd
	2015/12/11 15:40	2015/12/11 15:...	已修复	zhang san	yi xiu fu wan ...
	2015/12/11 16:03	2015/12/11 16:...	已修复	xiu fu	xiu fu cheng ...
	2015/12/21 14:42	2015/12/21 14:...	已修复	张三	修复好了
	2015/12/21 14:53	2015/12/21 14:...	已修复	张三	大
	2015/12/21 14:56	2015/12/21 14:...	已修复	昨天	三
	2015/12/21 17:03	2015/12/21 17:...	单一销售原因...	张三	三
	2015/12/22 11:22	2015/12/22 11:...	已修复	张三	修复