

电销 CC+CRM 系统方案

亚讯 CRM+CC 电销系统《电销宝》是专门针对以电话营销和网络营销方式为主要营销渠道营销的企业而推出的办公解决方案，实时统计员工的电话量、电话效果、发帖量、客户维护情况。采用 B/S 架构，用户数不限，客户端无须安装任何程序，轻松实现 CRM 系统在局域网和互联网上的应用。

- 1.电话量、电话效果分析,可以对员工的电话进行管理，员工打出的号码，公司，通话时长，通话内容,全部记录下来。每个员工的电话量直方图显示，一目了然就知道员工的工作情况。
- 2.发帖量、发帖效果分析，可以对员工的发帖进行管理监控。发帖数、都在那些网站发的全程监控。
- 3.客户资料管理,每次联系内容的记录，每次联系的时间，客户资料的保护，即使业务员离职联系的内容始终在软件中。
4. 客户来电管理，客户来电，电脑上会显示客户的资料，让客户知道您始终在记着她，通过来电弹屏返查以往的电话不会忘记以前聊过什么，因为软件就是您的秘书，他会告诉您。
5. 电话录音管理 比如想了解员工的电话质量，听听录音，也可以让员工听自己和客户的沟通，不仅有利于工作的进展还可以通过录音进行学习改正。当遇到很有意向的客户没有办法成交时，不妨听听以前是怎样沟通的，大家听完后可以商谈一个对策，不会让咱们的客户丢失，提高工作效率。
6. 多个维度统计分析，图形展现 。效果直方图，一目了然，快速把握工作状况，激发员工（自己的柱子怎么可以比别人的矮呢？）告别文字的繁琐。
7. 各类人员月目标设置，警示效率达标状况，鞭策完成进度。
8. 电销所拥有的客户未能在设定时间内完成（未联系、未上门、未签约等状况）。该客户资料自动回流公海，同时报送到销售主管、销售经理。进行追溯问责。
9. 各类人员所拥有的客户资料数量上限设置，来源渠道有公海提取、自己录入、上级分配、奖励获取。
10. 销售小组（团队）既分工明确，又协同合作。电销负责筛选跟进客户，当所跟进的客户成熟度到达某级（如：B 类、有意向），该客户资料自动进入销售主管，由销售主管负责下一步联系，直至签约成交。如该客户未能在设定时间内完成（未联系、未上门、未签约等状况）。该客户资料自动回流公海，同时销售经理。进行追溯问责。

系统管理			
企业名称：	<input type="text" value="亚讯"/>	企业邮箱账号：	<input type="text" value="mac@asiacomm.com.cn"/>
客户未联系回流公海天数：	<input type="text" value="30"/>	企业邮箱密码：	<input type="password" value="....."/>
客户未上门回流公海天数：	<input type="text" value="45"/>	销售经理目标：	<input type="text" value="20"/> 个/自然月
客户未签约回流公海天数：	<input type="text" value="60"/>	销售主管目标：	<input type="text" value="30"/> 个/自然月
私库允许最多客户数：	<input type="text" value="300"/>	电话销售目标：	<input type="text" value="60"/> 个/自然月

到达所定时间天数，电销业务所持有的客户资料就会回流公海。

各级别人员所定目标，每天登录会有提示。

成熟度名称	客户状态
正式客户	成交客户
A	准客户
B+	意向客户
B	意向客户
B-	意向客户
C	潜在客户
D	潜在客户
O	潜在客户

客户成熟度及客户状态分类 这个是根据每个企业的需求自定义设置的 可以删减 修改 在系统设置里修改。

1. 客户资料管理

第一，客户资料的录入，可以通过 EXCEL 进行数据的批量导入（导入的窗口可以下载 EXCEL 模板进行导入，只要和模板字段相同即可，没有顺序要求），也可以通过新建单个导入(比如业务员或者客服新建客户或者来电时将客户提供的信息填入到软件)。

客户资料 [377]

客户名称

东江海鲜酒家总店

电话

02062158888

搜号

营业执照

人均消费金额

120.00

地址

地址：广州海珠区广州大道南9号(近客村立交)

客户成熟度

☐O☐D☐C☐B-☒B☐B+☐A

XP推动人

姜生

XP

网老板

同名称分店家数

5

XP推动人手机

13824451334

搜号

XP手机

13902956666

搜号

不同名称分店家数

1

XP推动人邮箱

jiangang@sina.com

XP邮箱

auratic@163.com

分店名称

锦绣河山

XP推动人QQ

25836988

XPQQ

团购

☒有☐无

会员卡

☒有☐无

WIFI

☒有☐无

备注

已发报价，他们在考虑，后天答复。

跟进方式

☒电话☐上门

跟进结果

兴趣点：统一宣传,管理

异议点：

下次跟进策略：

保存

取消更改

放回公海

显示/隐藏

显示

跟进记录

查找类别：客户名称

查找内容：

客户成熟度：不限制

跟进方式：不限

跟进用户：不限制

跟进时间 从：到：

查询

全选	记录编号	客户编号	名称	客户成熟度	跟进方式	呼叫类型	电话号码	电话录音	通话时长	电话	跟进用户	跟进时间	操作
<input type="checkbox"/>	1139	377	东江海鲜酒家总店	B	电话	--		试听	0秒	02062158888	李济民	2014年05月29日 16时23分	访问内容

首页

上一页

下一页

末页

1

刷新

共1记录, 第1/1页

模板的下载

客户数据批量导入			
导入到公海	<input type="text"/>	<input type="button" value="浏览..."/>	<input type="button" value="导入"/>
导入到用户	请选择用户...		<input type="button" value="选择"/>
	<input type="text"/>	<input type="button" value="浏览..."/>	<input type="button" value="导入"/>

资料的属性字段可以自由的导出 EXCEL 数据表格，资料信息自由选择。

当出现公司名称相同时软件会提醒已经存在。当电话相同时也会进行提醒资料存在。

客户资料的分类和查询功能。

我的机会													
查找类别:	客户名称	查找内容:	<input type="text"/>	选源时间:	从	<input type="text"/>	到	<input type="text"/>	客户成熟度:	不限制	WIFI:	不限	
会员卡:	不限	分店数:	大于	<input type="text"/>	人均消费:	<input type="text"/>	至	<input type="text"/>	团购:	不限	来源方式:	不限	
操作	全选	客户编号	客户名称	客户成熟度	会员卡	团购	WIFI	人均消费	分店数	电话	选源时间	所属业务员	最后修改
跟进	<input type="checkbox"/>	2249	牛皮	0	无	无	无	40.00	0	8521451000	2014-4-23 16:39:07	李济民	2014-4-23 16:32:3
跟进	<input type="checkbox"/>	2246	李济民测试	0	无	无	无	0.00	0	13710305400	2014-4-16 15:06:41	李济民	2014-5-29 15:50:5
跟进	<input type="checkbox"/>	377	东江海鲜酒家总店	B	无	无	无	120.00	0	02062158888	2014-5-29 16:22:18	李济民	2014-5-29 16:23:5

2. **电话管理:** 业务员每天打的电话可以全部记录下来，打多少电话，通话时长，通话内容和那个客户通话。当来电时业务员或者客服那会显示一个窗口，如果资料里有客户的资料会跳出客户的资料，如果是新客户会跳出一个空的客户资料，电话自动写入，然后业务员可以根据和客户沟通的客户信息填入软件。来电多少同样和去点一样进行统计记录。

跟进记录														
查找类别:	客户名称	查找内容:	<input type="text"/>	客户成熟度:	不限制	记录类型:	不限	跟进用户:	不限制	跟进时间:	从	<input type="text"/>	到	<input type="text"/>
全选	记录编号	客户名称	客户成熟度	记录类型	呼叫类型	电话号码	电话录音	通话时长	电话	跟进用户	跟进时间			
<input type="checkbox"/>	1139	东江海鲜酒家总店[377]	B	跟进记录	--		试听	0秒	02062158888	李济民	2014年05月29日 16时			
<input type="checkbox"/>	1138	李济民测试[2246]	0	电话记录	呼入		试听	33秒	13710305400	李济民	2014年05月29日 16时			

电话录音内容试听，音质质量很高。

1. 员工在联系客户前可以试听自己和客户沟通的内容
2. 所有的录音将会被记录下来
3. 不需要领导监督 员工也会很好的工作

管理菜单 MAIN MENU	
<input type="button" value="添加机会"/>	
<input type="button" value="团队成员"/>	
<input type="button" value="团队机会"/>	
<input type="button" value="培训提升"/>	
<input type="button" value="Good Call"/>	
<input type="button" value="Bad Call"/>	
<input type="button" value="点评团队录音"/>	
<input type="button" value="统计报表"/>	

1. 可以试听通话内容，一边更好的和客户沟通

2. 查找一些经典谈话供员工学习
3. 员工自己可以查找不足，进行学习
4. 可以作为有力的证据，录音是最好的铁证
5. 可以听一下员工是不是在工作，有没有打私人电话

3. **联系（跟进）记录**，每一次业务员和客户沟通的内容记录到软件，同时可以选择下次联系时间和下次要与客户沟通什么内容，选择下次联系时间到时见时软件自动提醒联系。每一次联系记录可以方便的让我们了解和客户以前沟通的内容。

跟进记录												
户名称	查找内容:		客户成熟度:	不限制	跟进方式:	不限	跟进用户:	不限制	跟进时间 从:		到:	查询
记录编号	客户编号	名称	客户成熟度	跟进方式	呼叫类型	电话号码	电话录音	通话时长	电话	跟进用户	跟进时间	操作
2	2247	加多宝	0	电话	--		试听	0秒	1379***9560	liang	2014年07月18日 11时59分	访问内容
10	2247	加多宝	0	电话	呼出	1379***9560	试听	37秒	1379***9560	liang	2014年07月16日 17时05分	访问内容
9	2247	加多宝	0	电话	呼出	1379***9560	试听	10秒	1379***9560	liang	2014年07月16日 14时15分	访问内容
8	2247	加多宝	0	电话	--		试听	0秒	1379***9560	liang	2014年07月16日 12时50分	访问内容

每一次和客户沟通的内容一目了然，非常清晰
每一次报价和客户需求记录准确

4. **提醒功能**，不管是联系记录还是客户的生日，和客户的预约时间都可以进行一个详细的提醒记录，到时间会自动跳出窗口，提示我们联系客户或者做什么工作。
5. **统计功能**：统计出客户有多少？新增客户多少？可以在任意时间段查询。业务员客户联系多少客户，打多少电话，成多少单子在任意时间段查询（当天的统计 本周统计 本月统计 任意时间段查询）。

1. 有效电话量统计：比如我们可以设置咱们员工大多长时间的电话算是有效电话，一般情况下如果打过去电话有意向的话基本上要 60 秒以上，这个是自定义设置时间考核员工的
2. 电话量统计看过后一目了然，通过查询可以差一周一个月，任意时间段的电话量。还可以查询每小时打几个电话，每个部门打多少电话量列表。

统计报表
▶ 个人业绩日统计
▶ 个人业绩月统计
▶ 挖掘客户详细统计
▶ 挖掘客户日统计
▶ 挖掘客户月统计
▶ 所有用户挖掘客户统计
▶ 跟进中客户详细统计
▶ 跟进中客户日统计
▶ 跟进中客户月统计
▶ 所有用户跟进情况统计
▶ 通话记录日统计
▶ 通话记录月统计
▶ 今日报表

2. **培训提升**:通过听取销售人员跟客户间的沟通录音，直观了解全过程。
3. **外呼管理**:.系统自动群呼所选号码，接通播放 IVR 语音，有意向客户按键转接到电销（客服座席），该客户资料归属所接听电销（客服座席），并进行跟进。



电销 CC+CRM 系统 针对电话销售企业而设计的管理平台，不仅能让管理者清晰了解电销业务团队的实时业绩（包括：通话录音；总话务量；有效电话；总时长；有效时长；客户成熟度分类数量；签单量；拜访量），最大化方便管理。并且能让电话销售团队从客户筛选、有序跟进到最后签单，高效完成任务！

优点

八大价值：

- 一、多种形式分配企业客户数据资料，管理者从公海分发客户资料（含奖励优质客户资料、定向优先安排完成客户资料）；电销人员自行从公海挑选客户资料到个人库；符合一定条件客户资料回流公海。
- 二、一键拨号，避免手工拨错，有效提升电话量 电话量是原来 2 倍，一人顶 2 人，降低公司运营成本。 三、同步录音，团队中电话营销高手沟通技巧完美同步保存 业绩第一名肯定是有好的沟通技巧，把每个人的电话沟通语音同步保存下来，给公司同事来学习借鉴。
- 三、同步录音，团队中电话营销高手沟通技巧完美同步保存 业绩第一名肯定是有好的沟通技巧，把每个人的电话沟通语音同步保存下来，给公司同事来学习借鉴。
- 四、一键保存潜在客户，不需人工录入，不丢失客户 传统的软件需要录入的客户资料内容太多，电销宝仅需点击下鼠标即可保存，不需要繁琐录入工作，占用业务人员大量时间；也保证了公司所有的客户永久保存，不会随人员离职而流失客户。
- 五、不重复骚扰潜在客户，提高满意度，节省电话费 传统电话营销每天打出大量重复电话给同一客户，不仅浪费了电话费，而且还降低了客户的满意度。
- 六、不撞单，不抢单，和谐团队关系 传统电话营销往往会重复跟踪到同一个客户，造成同事之间伤感情。
- 七、客户预约及提醒 可设置预约下次联络日期，登录系统后有当天预约提醒。
- 八、任务安排 意向客户分类明确，有效业绩自然明显！

四大优势

- A、小投入，大产出，值！
- B、不培训，都会用，简单，易用！
- C、客户资料存储，安全！
- D、业绩考核，一目了然！