

企业自研CRM演进之路

=====

一、盘古开天辟地

> 企业业务经过三年的运营，开疆辟土，拓展了千万级的用户，业务生态也基本建设完成。比如：订单业务，对公能力：员工管理，账期，钱包，发票等能力建设完善 江山已经打下，该具备的能力都已具备，后续将如何建设呢？能力往哪方面扩展，如何坐好江山（挖掘客户价值）创造更大的利润空间；这是我们一直追求的宗旨。

图1

1.1 CRM是什么

CRM即客户关系管理，为了提高客户满意度，保持客户忠诚度；从而获取更多收益，采取一系列策略和方法对客户进行管理和维护的一种商业管理手段。

图2

1.2 企业为什么需要CRM

所谓知己知彼百战百胜。首先我要了解客户，明确**客户的诉求**，客户的**行为习惯**，的**业务焦点**等等。才能更好到挖掘客户价值。于此我们的**企业CRM系统**于此诞生。九层之台起于累土。我们的建设也是经历了以下

几个阶段，接下来将展开细说。

图3

二、至暗的历史时刻

2.1 石器时代

线下Excel--CRM诞生

企业客户不同于零散的C端客户，信息**更丰富**，需求也**更深入**，如何良好的记录并维护来之不易的企业客户，是业务运营人员的首要任务；然而，在业务发展初期，由于各方面的**不完善**，运营人员只能使用原始的**Excel文件**来统计和跟进企业客户的需求信息，在互联网白热化的今天，可想而知我们的运营人员有多么的痛苦。

图4

2.2 青铜时代

图5

****采购外部CRM系统--理想很丰满现实很骨感****

随着企业业务的日益增长，运营人员的工作量呈倍数增长，我们此时不得不购入外部CRM平台来支持运营人员的日常维护工作

****能力缺失：**** 但由于外部系统产品能力的缺失，并不能很好的满足对于企业客户这种特殊群体的有效维护；

****效率偏低：**** 核心数据无法打通，缺乏分析和反馈能力，导致运营人员的工作效率依然偏低，只能维持最基础的维护工作，比如维护数据记录；

****价值挖掘：**** 由于无法对企业客户进行全方位，有深度的价值挖掘，运营人员无法精准把控客户的深层诉求，最终导致客户的流失率较高；

三、九层之台起于累土

3.1 我们为什么要自研CRM

****痛点****

- > ****1. 能力缺失****: 千万级别的客户群体，缺乏统一的管控平台；
- >
- > ****2. 运营低效****: 线索渠道窄，转换效率低；
- >
- > ****3. 维护困难****: 价值挖掘度低，流失率高。

****解决方案****

3.2 我们要往哪里去

- > ****1. 开疆拓土****: 持续拉新，壮大企业用户群体；
- >
- > ****2. 价值挖掘****: 深入了解客户需求，精细化服务，提高客户黏度；
- >

> **3. 后勤保障**：打造专业的运营体系，将企业业务推向完善的闭环。

才能更好到挖掘客户价值。于此我们的**企业自研CRM系统**横空出世。

行业内CRM系统对比

产品	线索管理	客户管理	自动化	多业务支持	销售管理	实时计算	实时跟进
纷享销客	√	√	√	×	×	√	√
salesforce	√	√	×	√	×	×	√
销售易	√	√	×	×	×	×	×

图6

3.2.1 蒸汽时代->线上化

探索：

图7

痛点分析

> **线索量少**：线索来源单一，且转化率低；

- >
- > **流程不标准**：逻辑混乱，业务操作无统一标准；
- >
- > **能力缺失**：多平台切换，大量手工操作。

解决方案

- > **线索渠道**：接入多方线索渠道，提高转化基数；
- >
- > **制定标准**：核心数据操作流程统一抽象，各操作实现策略；
- >
- > **能力建设**：集成平台现有信息，企业，订单等。

图8

目标

- > **1. 快**：功能**更完善**，迭代更高效；
- >
- > **2. 稳**：数据**更安全**，维护成本低；
- >
- > **3. 强**：扩展性**更强**，资源更聚焦。

图9

数据挑战

图10

****技术架构****

图11

3.2.2 电器时代->智能化

> ****新的挑战****:

>
> 随着自研CRM平台的****稳定运行****，企业业务也在稳定的****持续增长****，但随之而来的，是更多****新的挑战****

>
> 客户数据日益增长，客户的圈选范围也日新月异，管理人员对于不同范围的客户分发工作也越来越庞大，这就导致每天需要花费大量的时间，根据不同的圈定范围去给一线人员分发客户，试想一下，每天手动回收数以万计的客户，再根据当日的规则，筛选出数以万计的客户，分配到不同的大区，不同的小组，以及不同的运营人员，重复又繁杂的手动操作往往让管理人员苦不堪言。

图12

****自动化流转****

- > ****痛点:****
- >
- >
- > * 业务规则复杂，手动操作错误率高
- > * 人为操作存在滞后性
- > * 每日重复操作，人效低
- >
- >
- > ****目标:****
- >
- >
- > * 规则原子化拆分，**自由组合**
- > * 建设流程，**自动运行**
- > * 流程闭环，**循环轮转**

****探索:****

- > ****线索渠道****: 接入多方线索渠道，提高转化基数；
- >
- > ****制定标准****: 核心数据操作流程统一抽象，各操作实现策略；
- >
- > ****能力建设****: 集成平台现有信息，企业，订单等。

图13

- > ****状态机****: 保障流程顺序性；
- >
- > ****异常报警****: 实时感知，降低风险；
- >
- > ****备份与恢复****: 兜底策略，保障数据最终准确性。

图14

****数字化管理****

> ****痛点:****

>

>

> * 一线执行效率属于监控盲区，执行质量无从得知

> * 客户动态无法精准把控

>

>

> ****目标:****

>

>

> * 明确规范销售动作

> * 执行质量可视化管理

> * 客户动态实时跟进

****探索****

> 基于平台现有能力，包括客户数据筛选，数据分配，外呼能力，短信能力等等，结合当下业务痛点的目标诉求，我们梳理了整套完整的业务链路，包括从任务创建，执行，分发，触达，结果反馈等。

图15

根据以上的业务链路，推导出整体业务架构：

![image.png](https://p3-juejin.byteimg.com/tos-cn-i-k3u1fbpfcp/cb1504a615bf48299f457ab3110762bc~tplv-k3u1fbpfcp-jj-mark:3024:0:0:0:q75.awebp#?w=1080&h=469&s=114746&e=png&b=fdf9f5)

图16

- > **价值挖掘**：全方位的把控客户信息，挖掘客户价值，提升客户粘度；
- >
- > **实时服务**：通过对接实时事件，在触发第一时间及时服务客户；
- >
- > **增强辅助**：一系列的提醒以及数据看板，更好地帮助一线销售人员完成相应的跟进动作，提升完成效率。

![image.png](https://p3-juejin.byteimg.com/tos-cn-i-k3u1fbpfcp/4b005e37094f40849dcded7e4f8eef52~tplv-k3u1fbpfcp-jj-mark:3024:0:0:0:q75.awebp#?w=1344&h=940&s=171522&e=png&b=fcf9f5)

图17

- > **场景案例**：
- >
- >
- > **1. 配单失败**：对于很多大订单（订单金额较高，路程较远），一定概率会出现实时配单失败的情况，针对这种场景，平台监听到失败事件，第一时间通知一线跟进人员，第一时间电话沟通客户，协调配单，客户体验满分；
- >
- > **2. 账期逾期**：账期还剩余X天逾期的客户，每日定期推送相关跟进人员，定期跟进，大大降低客户账期逾期率；
- >
- > **3. 掉档预警**：当月GTV较上月降低的客户，定期跟进，深入了解掉档原因以及客户深层诉求，提升客户黏度。

![image.png](https://p3-juejin.byteimg.com/tos-cn-i-k3u1fbpfcp/4757bc1096d541c9b4759dbf1df7024c~tplv-k3u1fbpfcp-jj-mark:3024:0:0:0:q75.awebp#?w=796&h=750&s=55681&e=jpg&b=fef7f3)

图18

经过漫长的探索和积极的建设，我们终于构建出了一套高效且高价值的正向闭环体系

****涨经济****: GTV增长10%

****提人效****: 人力成本节省30%

****提速度****: 流转周期缩短60%

****降客诉****: 客诉下降为0

****降逾期****: 逾期率下降20%

3.3 理想照进现实

> 秉持技术为业务服务，业务推动技术的良性循环，企业CRM团队始终持续探索，保持对业务的高敏感度，将系统能力高度聚焦，在大家的共同努力下，将企业业务运营推向新的高度，伴随着业务市场的日新月异，我们也深知道阻且长，唯一不变的就是变化，但相信企业CRM团队可以不断拥抱变化，为企业业务创造更多的可能与更高的回报。

图19

图20

原文链接: <https://juejin.cn/post/7359083109911822362>