

CRM 的成功应用需要数据支持

摘要	1
为什么会对 CRM 产生困扰	2
如何确定 CRM 的追踪标准	3
总结	4

摘要

业绩指标是将业绩量化的评估方式，同时是企业增加业绩，改善计划，控制周期，保证问责制等一系列评价考量制度的基础。企业出于增加治理透明度和法律透明度的初衷，制定的商业准则逐渐向确认指标和量化主要指标的趋势发展。使用 800APP-CRM 工具的主要目的是为了使用公司业绩完成率得到量化，确保任务的完成。

完成主要指标是每家公司都孜孜以求的目标。本文重点介绍和 CRM 相关的指标，特别是销售、营销、客户服务有关的指标，以及着重介绍 800APP-CRM 系统在帮助客户获得这些指标信息方面如何发挥重要作用。

“没有必要对所有的客户进行追踪，只需要追踪对公司有价值的客户就行了”。这是一位 CEO 在日益激烈的竞争市场中开拓新客户时总结出的一句话。和其他 CEO 一样，这位领导人一直坚持实施绩效考核，并且不断提高业绩考核标准，坚持落实问责制。公司在购买业绩管理软件方面支付了巨额费用，却没有取得相应的成效。

“公司绩效管理（CPM）”是一种管理方法论，它包括管理标准、管理过程和管理系统等。如果企业能够充分利用八百客提供的软件，合理考核业绩指标，相信会从中获益良多。

过去，公司将成功的业绩指标简单归结为市值或者市场份额。这一点让很多经济领域的专家们对这些指标的设定难以理解。因为，用这些指标衡量部门贡献度无异于用评价艺术的方法评价科学。曾经有一名市场经理说过一句著名的话，他说他知道他广告预算的一半都被浪费了，但问题的关键是他都不知道浪费的是哪一半。这种想法是过去很多企业的现实状况反映，而在今天看来已经显得不可思议了。因为现在的管理应用了三种标准：第一种标准是关注过程；第二种标准是增加部门贡献度，在这种情况下，部门经理也面临越来越多的压力；第三种是贡献度的标准量化。它在不断的发展中越来越容易获取，越来越容易解释，并且已经有了可视化发展倾向。

曾经人们认为一个成功的项目必须是盈利的项目。但是现在，越来越多的人认为，盈利只是成功的最低标准。因为除了盈利之外，成功还有很多标准。800APP-CRM 可以帮助企业管理者

找到使公司平衡负债表之外的更高标准，帮助公司获得更大效益。这种策略的益处和竞争优势是显而易见的。比如，通过绩效追踪，企业能够及时分辨出潜在的问题和新的业务机会，方便公司提前采取适当的应对措施。虽然将这些标准应用到实际工作中，在目前看来，还存在一定难度，但随着企业管理的不断发展，这样的追踪将为企业的长远发展带来福利。

企业如果要成功利用 800APP-CRM 业绩指标，应该首先解决的有以下几个问题：确定最看重的业绩指标是什么？怎样找到并分配这样的业绩指标？怎样最大限度的利用这些业绩指标？只有先解决这些问题，才能帮助企业成功确定业绩考核指标。

企业为什么会为 CRM 产生困扰

如果绩效、改革、责任制是衡量现代企业成功的标准的话，那么绩效考核指标就是达到这些标准的方法。制定绩效考核标准有助于决策的客观化评价，它可以确保决策的制定不仅仅是出于某些人的一厢情愿，也不是基于某些人沉思冥想的结果，而是客观依据产生出来的有效评价体系。800APP-CRM 不仅能够帮助企业实现总体目标的绩效考核指标外，还能帮助企业确定部门具体贡献度的指标，具体方式如下：

1. 实现公司愿景—识别并简化分散管理者精力的事情，帮助管理者确定不同领域的绩效考核指标，帮助企业朝着主要目标前进。

2. 评估和计划收购—无论是购买新软件还是新系统，确定绩效考核指标都有助于企业筛选合格的 CRM 系统供应商，并计算出投资回报率（ROI）。

3. 计算并改善效用—企业应当知道什么投资或活动是有效的，什么是无效的，因为这对于企业成功与否至关重要。有效评估活动或投资回报，将有助于企业将资源投资在最大产出的项目上，同时能够帮助企业从教训中吸取经验。

4. 留心问题—持续追踪绩效考核标准，有助于管理者识别发展过程中的潜在问题，同时可以采取临时标准和措施，对特殊情况进行监控。

5. 改善沟通—每个人都有自己的思想，标准化的绩效考核能够使股东获得详细信息，有利于企业管理者的沟通和决策。

6. 发现业务机会—早日发现机会，可以让企业领先于竞争对手。

7. 获得总裁的支持—总裁的支持是获得项目成功的关键因素。使用具体数据向总裁演示解决方案的必要性及所需成本，可以直观展示公司从解决方案中的具体获利方式及数额，将更加有助于获得总裁的支持。

8. 证明自己的价值—在现代企业中，对于公司利润有所贡献的人或者对于公司愿景的实现有所帮助的人，往往能够获得更多的发展资源。

本文有删节，后面两段的内容更加精彩，如需详细资料，请与我们的销售代表联系。

八百客（北京）信息技术有限公司

服务热线：400-6267-800 24 小时服务：18911219797

公司地址：北京海淀区中关村西区彩和坊路 8 号天创科技大厦 1308 室

咨询电话：010-82486990/6260/6503/6586/3063/3033, 010-62682129/2192

传 真：010-82486990-8238

邮 编：100080

Email: kefu@800apps.com

MSN: support@800app.com

网址: <http://www.800app.com>