



颠峰软件

DianFeng Software

Telesales CRM 颠峰电话销售管理系统

产品说明书

颠峰软件

2006年11月20日

目 录

1 市场背景	2
2 产品概述	3
3 Telesales CRM 能给你带来什么?	4
3.1 高效能销售管道--订单生产线	4
3.2 客户资料自动获取	4
3.2 实现团队协作销售	4
3.3 可视化销售团队管理、监控	4
3.4 销售数据安全的管理	5
4 系统主要功能特点	6
4.1 全能电话销售实战平台	6
4.2 高效能的销售管道	6
4.3 遗忘曲线(记忆储能曲线).....	6
4.4 实时销售话术支持	6
4.5 自我激励空间	6
4.6 流水线平台式的工作环境	6
4.7 构建完美的团队运作模式	7
4.8 自动电话拨号与电话录音	7
4.9 颠峰客户资料搜集器	7
4.10 人性化的自动提醒工作模式	7
4.11 自定义字段及可扩展模式	7
5 Telesales CRM 的突出优势	8
5.1 简单、易用	8
5.2 高效能销售管道，一流的订单生产线	8
5.3 计算机电话集成(CTI)	8
5.4 自我激励、记忆曲线应用	8
5.5 强大的系统扩展性及方便的二次开发接口	8
6 运行环境	9
6.1 硬件环境	9
6.2 软件环境	9
7 应用行业及领域	10

1 市场背景

电话营销可谓是省时又省力、四两拨千斤的黄金商业手段！

小小电话线，一线连万金！

对于古希腊的阿基米德，一个支点就可以翘起整个地球；

对于现代商战中的企业，一台电话就可能掘起一座金山！

对于电话营销企业来说，一套电话销售管理软件就可能征服地球...

由此 颠峰电话销售客户关系管理系统 Telesales CRM 应运而生，她将协助您勇攀事业巅峰。。。

当今商务和办公环境已经离不开电脑和电话了，但这两者一直以来都独立地奋战在各自的线路上。如何将两者结合起来，使之效果达到 1+1>2 的效果？如何提高服务质量？如何帮助销售人员把握沟通？如何管理我们的客户资料？极大的提升企业形象，打造一个高效能的销售团队及对团队的有效监控管理呢？

“颠峰电话销售客户关系管理系统 Telesales CRM”的开发核心理念源自于戴尔的成功电话营销管理模式！是一个以疯狂模式销售管道为主线，科学地融合销售话术的实时支持与自我激励的体验空间，成功地运用人体储能记忆曲线（艾宾浩斯遗忘曲线），为电话销售人员与销售团队快速提升销售业绩所构建起来的高效实战软件平台。让销售人员在快速提高销售业绩的同时体验便捷的沟通享受销售的乐趣。

➤ 什么是电话销售？

电话销售是指通过电话推销产品和宣传公司业务。

电话销售要求销售员具有良好的讲话技巧、清晰的表达能力和一定的产品知识。

电话作为一种方便、快捷、经济的现代化通讯工具，正日益得到普及，目前我国城市电话普及率已达 30%，沿海发达地区更高达 90%以上。最新调查表明，居民家庭电话除了用于和亲朋好友及同事间的一般联系外，正越来越多地运用在咨询和购物方面，有 65%的居民使用过电话查询和咨询业务，有 20%的居民使用过电话预订和电话购物。现代生活追求快节奏、高效率，电话销售作为一种新时尚正走进千家万户。

通过电话方式购物，人们愿意购买的商品主要是日用百货、书籍唱片、健身器材、家用电器和食品等。这些商品在使用方法和使用体会上，特别适合电话讲解。销售商一般先在电视、报刊和广播上播发广告，公布热线号码，电话销售往往成为媒体广告的延伸和补充，既宣传了产品，争取了客户，又节省了分秒万金的广告费。除了推销商品外，酒店、旅行社、保险公司、航空公司、咨询公司和俱乐部也利用电话进行业务宣传和市场调查，能收到事半功倍的效果。

2 产品概述

Telesales CRM 电话销售管理系统是一个电话销售型客户关系管理最好的解决方案，该系统面向中小型企业的销售团队与销售人员，因其具有可超越大型 CRM 与呼叫中心的高效科学的销售管理方案，同时融合自我激励的训练空间与销售话术的支持，一经推出市场后，在电话销售领域即引起强烈的反应，为中小型企业提升销售业绩与建立高效电话销售团队的搭建了强大完善的销售拓展平台。

Telesales CRM 颠峰电话销售管理系统是一个专业的电话销售型客户关系管理系统应用软件，可使您的销售人员具有更高的工作效率、实现在各销售渠道中进行协调销售的应用系统。该系统提供了一套功能全面的销售管理工具，以帮助销售团队管理从开发潜在客户到签订订单的整个销售周期。Telesales CRM 电话销售管理系统同时支持诸如服务支持和收款这样的售后活动管理。很少有其他厂商能够在单一应用系统中提供这么广泛‘现成可用’的功能。Telesales CRM 电话销售管理系统，为销售座席提供合适的销售信息，提高了从潜在客户到商业机会的销售效率，从而更快地完成交易。对具有销售分支机构和高素质销售团队的企业销售主管与销售人员进行协同工作、共享客户信息、团队管理和销售跟踪，正确使用本系统可以快速帮助提高销售业绩 30%。

同时附送客户资料搜集工具——颠峰客户搜集器，是 Telesales CRM 电话销售客户关系管理系统套件的一部分，后者是为协同工作而设计的应用程序集成套件。

产品目标:

- 1、为客户提供专业、优质的电话销售管理产品、解决方案及技术支持；业务整合服务等。
- 2、为企业提供科学高效的管理工具，对团队的管理，销售预测等多种手段协助完成销售计划。
- 3、为营销提供最优秀的产品销售管道以及基于数据库的电话营销、客户服务、会员制管理。
- 4、产品化的设计理念，极大的缩短客户应用实施周期，有效的降低实施费用，节省后期投入。

3 Telesales CRM 能给你带来什么？

3.1 高效能销售管道--订单生产线

Telesales CRM 销售管理的核心是拥有一个高效订单生产线的销售管道，进入该销售管道，销售人员就会被推动着不停的去获得订单。将销售工作的全过程分解成 6 个流水线式的工作平台，一步步引导销售人员进入工作状态，并且用户可以根据自身行业的客户开发周期重新配置适合自己的流程管道。销售管道：创建资源库→客户资料收集→客户线索开发→客户跟踪→商机销售→订单管理。使用基于最佳的销售流程并使您的销售人员具有更高的生产率。

3.2 客户资料自动获取

Telesales CRM 销售管理系统配备了一个强大的客户搜集工具《颠峰客户搜集器》，通过网络准确、快捷、批量地收集客户信息资料，让你再也不用为找客户难的问题担心。

3.2 实现团队协作销售

Telesales CRM 销售管理系统可实现各销售渠道及多个销售人员之间的协作销售，并使销售工作能够在销售团队所有的与销售有关的业务记录流程中顺利进行。

- a) 完全避免客户资料的重复，有效防止不同销售人员的业务撞单与冲突现象。可以设置协同跟踪客户的模式，记录多个销售代表配合跟踪同一个客户的详细情况，特别适合于做项目客户的跟踪。
- b) 可以设置不同销售人员对客户数量的限额管理，超出限额的客户资料被迫释放到客户资源储备区，让其他客户资源不充足的销售人员占有跟踪，充分发挥团队作战的力量。
- c) 任务式的客户资源共享导入，供给销售人员以“抢占”的方式占有并进行联系，每次只能抢占一定数量，联系完后再到共享区继续抢占，形成有序的良性竞争，有效提高销售人员开发客户的积极性。
- d) 通过无缝的客户共享使所有的销售渠道协调一致，利用一个共用线索管理引擎来协调销售团队中多个销售部门及每个成员间接的销售工作，从而把销售工作的协调一致扩展到整个企业。管理者通过将适当的资源分配给适当的销售团队而更快的完成交易。

3.3 可视化销售团队管理、监控

通过团队管理功能，让销售管道的完全可视化；销售管道能准确而及时地监控并管理整个团队、销售人员每天在做些什么，做了多少事情，业绩如何等的监控，从而消除了对耗时且支离破碎的单个人员管理的需要。通过 Telesales CRM 销售管理系统管理者可以极大地提高工作效率，全程透明化团队管理。比平常的工作方式提高 30% 以上。

3.4 销售数据安全

销售数据的安全保密性可控制性，管理员可以对数据进行权限设定管理，使销售员对系统的操作受于权限限制；控制了人员离职带走企业数据客户等情况，确保企业资料的安全性。

4 系统主要功能特点

4.1 全能电话销售实战平台

Telesales CRM 销售管理系统为电话销售人员构建起来的是一个全方位的智能销售实战平台，它的核心价值是为用户提供一个轻松并且成效显著的工作环境。在这个平台上开展电话销售是一件很过瘾的事情，把我们的销售工作变得更轻松，在 Telesales CRM 平台上做销售就是一种乐趣！在享受乐趣的同时更是能快速地提高销售业绩。

4.2 高效能的销售管道

Telesales CRM 销售管理系统的核心是拥有一个高效订单生产线的销售管道，进入该销售管道，销售人员就会被疯狂的力量推动着不停的去获得订单。将销售工作的全过程分解成 6 个流水线式的工作平台，并且用户可以根据自身行业的客户开发周期重新配置适合自己的流程管道。销售管道：创建资源库→客户资料收集→客户线索开发→客户跟踪→商机销售→订单管理。

4.3 遗忘曲线(记忆储能曲线)

成功运用心理记忆储能曲线的潜在客户跟踪方法，引导你最有成效的开发到大量新客户。潜在客户的跟踪是电话销售工作过程中的重要环节，Telesales CRM 销售管理系统成功运用了心理学上提出的记忆遗忘曲线(艾宾浩斯遗忘曲线)的发展规律，创建客户跟踪曲线，用于指导在跟踪客户（特别是潜在客户）的过程中实现用最少的接触次数达到最有效的客户记忆，最大限度的缩短客户的开发周期，同时用户可以自定义自己的跟踪曲线。

4.4 实时销售话术支持

电话营销技巧学习与训练平台：提供一个帮助您快速提高话术技巧的平台。让销售人员边工作边学习，快速提高销售技巧。

4.5 自我激励空间

每天保持充沛的精力是销售工作取得成功的重要条件，Telesales CRM 销售管理平台融合了轻松的激励环境，让销售人员可以切身体验到有效的场景激励对促进销售成功的直接效果。销售人员每天不用翻开书本就能体验团队激励、自我激励语句及圣经《羊皮卷》了。

4.6 流水线平台式的工作环境

进入 Telesales CRM 销售管理系统工作平台你就是在在一个高速传动着的流水线上进行工作，上游传给你的是等待加工的事情，你的任务是将加工完成的事情传给下游，比如你所在的是“线索开发平台”，你的上游将收集到的一批原始的客户资料传给你，你的任务是逐个打电话接触，过滤出有潜在购买力的潜在客户名单（线索）传给下游去继续跟踪。

Telesales CRM 销售管理系统为管理者提供强大的团队管理及实时管道监控功能，在团队管理中可以让你实时监控整个流水线的每个工作平台的工作动态与成果。大大地简化了管理者对销售团队

的管理工作。

4.7 构建完美的团队运作模式

Telesales CRM 销售管理系统中专门为管理者设计了一个团队管理平台，不仅可以让你动态监控到下属销售人员每天的工作成果，甚至可以深入到每个销售人员各自的销售管道的各个环节中去检查或参与指导他们的工作。更重要的是，通过 Telesales CRM 销售管理系统的销售管道，你可以重新组建团队流转模式的销售团队，让每个人都能够在他自己最擅长的销售环节上进行工作，从而建立起一个能量得到最大限度发挥的销售团队！

4.8 自动电话拨号与电话录音

作为一个专业的电话销售平台，Telesales CRM 销售管理系统在不需用户增加额外硬件设备的情况下，实现在软件平台自动电话拨号，并可以对通话进行录音；1. 通过电脑 MODEN 直接连电话线到固定电话机；2. 通过集成系统将通话进行录音、使沟通记录可供查询。3. 来电精灵实现客户呼入屏幕弹出显示客户档案并自动进入跟踪流程。

4.9 客户资源自动搜集器

Telesales CRM 销售管理系统特别配备了一个全能网络资源搜集器，可以非常灵活的将各种网站的客户资料列表非常快速的搜集下来并批量导入到 Telesales CRM 销售管理系统的数据库中进行使用。令人震惊的是用户可以自己指定任意的网站进行搜集，当然可以指定包括阿里巴巴等各种著名的商业网站。

4.10 人性化的自动提醒工作模式

Telesales CRM 销售管理系统拥有全局环境模式的自动提醒功能，能够支持销售人员在全局的销售管道中进行批量工作的时候轻松自如，不错过任何一个潜在的商机！包括客户回访定时自动提醒、事件提醒、团队协作提醒、管理者提醒等等。

4.11 自定义字段及可扩展模式

Telesales CRM 销售管理系统为了更好地适合各行业的系统提供了强大的可扩展性，使用基础信息模块对系统进行初始化操作，可以轻松打造一个个性化的专业销售管理平台或服务台；

分类选项：设置系统项目的内容，对行业术语添加修改等。

自定义字段：增加自己适合的项目，比如身高、年龄、体重等；在各个平台都提供了备用项目。

可显示列设置：对各个销售平台显示列表的设置，可以设置那些项目需要显示，那些不显示，项目的排序等。

5 Telesales CRM 的突出优势

5.1 简单、易用

Telesales CRM 从最人性化的角度去设计软件，界面简洁、操作简单，即使初通电脑的人也能在几分钟内学会使用。同时我们提供了全套培训视频供用户参考。

5.2 高效能销售管道，一流的订单生产线

Telesales CRM 销售管理系统从创建资源库→原始资料收集→客户线索开发→客户跟踪→商机销售→订单管理。形成一个有引导的销售流程指导销售人员一步一步地实现最佳的销售方法。

5.3 计算机电话集成(CTI)

电话销售座席需要迅速有效地管理与每个客户的交互以促成交易。无论客户选择哪种渠道进行交易，如通过电话、亲自上门或通过网络，电话销售座席都需要为客户提供快速、高质量的服务。Telesales CRM 电话销售管理系统集成自动拨号、自动录音功能，从而提高座席的工作效率。

5.4 自我激励、记忆曲线应用

激励无所不在，系统实时提供了自我激励协助销售人员不断地学习成功经验，激励自己去创造销售奇迹。科学地使用人体记忆遗忘曲线(艾宾浩斯遗忘曲线)的发展规律，融合到系统中，指导销售人员以最快捷的方法获得成功销售。同时可以设置回访定时自动提醒、事件提醒、团队协作提醒、管理者提醒等等。

5.5 强大的系统扩展性及方便的二次开发接口

Telesales CRM 提供了功能强大的扩展功能，可以通过其他信息选项定制、分类项目等数据的初始化设置，轻松打造一个符合行业特色的专业化销售管理系统。

系统提供方便的二次开发接口，可与企业的其它业务系统（如 ERP、CRM 等）集成，协同办公，提高工作效率。

6 运行环境

6.1 硬件环境

服务器:

主机: PIII 或以上

内存: 256 兆或以上

硬盘: 500MB 可用磁盘空间或以上

鼠标: 标准系列鼠标

显示器: Windows 系统支持的显示器, 可显示 256 色或以上

客户机:

主机: PIII 或以上

内存: 128 兆或以上

硬盘: 500MB 可用磁盘空间或以上

鼠标: 标准系列鼠标

显示器: Windows 系统支持的显示器, 可显示 256 色

通讯设备: MODEM 卡 (要使用自动拨号及录音系统时)

6.2 软件环境

服务器:

操作系统: Windows 2000 / XP / 2003

支持软件: Ms sql 2000 server 数据库

客户机:

操作系统: Windows9X/ME/NT/2000/XP/ 2003 及以上

支持软件: MDAC 2.7 及以上数据库驱动

7 应用行业及领域

基于目前国内电话销售应用现状，创新的 Telesales CRM 智能电话销售管理系统解决方案拥有广阔的市场空间。可广泛应用于保险、医药、通信、物流、贸易、旅游、互联网服务等需要对客户地跟踪回访联系并做好记录业务的行业，也可用于专业的 CTI 领域。

典型行业：

制造型企业：企业产品在全国范围内销售，和分公司、代理商、经销商以及供应商之间有大量联系跟踪需要做实时记录；各地分公司协同办公，维护老客户跟踪、经销商

物流企业：国际国内的货运业务，每天有大量客户联系来往记录跟踪等需要。

外贸及进出口公司：使用电话对客户进行沟通、记录需要、开发新客户联系老客户等跟踪联系回访联系记录需要。

保险行业：使用电话推销产品、跟踪联系客户、需要有一个系统的销售管道进行管理。

医药行业：使用电话推销、销售产品，开发客户、联系客户等跟踪联系回访联系记录需要。

旅行行业：旅行社向客户推销新业务及跟踪回访、宾馆、航空公司等票据需要进行回访确认。

展览企业：与参展企业之间的联系，预约、确认及开发新客户等工作。

互联网服务：商务网站、会员制团体的会员客户服务、联系、付费通知，在线产品销售等。

政府服务部门：日常接受群众举报、公众服务、对每一条信息的跟踪回访及处理。

律师、会计师事务所：对往来客户的业务记录，客户联系开发提供系统化的管理流程。

.....

有着经常与客户联系跟踪、陌生客户开发联系、潜在客户跟踪联系、需要回访做记录的各种业务的企事业单位及个人销售均适用。

本文介绍的特性可能与发布的产品略有不同。