

本文从业务角度分析销售线索的定义、重要性以及业务管理线索的手段和衡量线索管理指标出发，引导出如何从业务视角，进行建设线索管理系统，并给出建设线索管理系统的意见。



2. 线索管理系统建设思路及步骤

首先，建设系统离不开对业务的现状分析，因为系统建设是对业务作业流程的线上化过程，离开业务谈系统，是无意义的。因此，需要读者结合当前负责业务发展处于何种阶段，以及待业务线索管理规则相对明确时，再考虑建设系统，避免因业务SOP流程更改，系统返工的现象。

其次，因业务工作流程之前处于线下管理，业务会更注重线索分配、线索信息管理、进度管理，反而对加速线索转化缺乏有效的管理手段。因此，可以优先建设线索管理基础能力，待运营一段时间后，再进行建设加速线索转化等系统能力。参考建议如下：

第一阶段：建设线索管理基础能力，实现线索基础流转功能以及线索信息100%线上化管理。

建设线索创建/批量导入、线索清洗、线索手工分配、线索基础信息管理（公/私海）、权限管理、线索状态管理，满足日常线索流转诉求，实现线索信息100%线上化。

第二阶段：建设加速线索转化系统能力，实现线索转化率提升，降低线索转化天数。

丰富线索分配方式，增加自动分配、自动认领等功能，建设线索提醒&回收、线索评分等功能，加速线索整体流转。

本文由 @实事求是 原创发布于人人都是产品经理。未经许可，禁止转载。

题图来自 Unsplash，基于 CC0 协议

该文观点仅代表作者本人，人人都是产品经理平台仅提供信息存储空间服务。