

CRM客户管理系统开发 成本详情

产品名称	CRM客户管理系统开发 成本详情
公司名称	广州纵道软件有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	广州市黄埔区科学城创意大夏B3栋404（仅限办公用途）
联系电话	0208****399 180****4303

产品详情

开发免费维护一年

CRM是什么？

CRM客户关系管理是指企业为提高核心竞争力，利用相应的信息技术以及互联网技术协调企业与顾客间在销售、营销和服务上的交互，从而提升其管理方式，向客户提供创新式的个性化的客户交互和服务的过程。其最终目标是吸引新客户、保留老客户以及将已有客户转为忠实客户，以此来增加市场份额。

CRM包括客户管理、线索管理、商机管理、产品管理、报价管理、订单管理、收款管理、服务管理、获利分析、市场分析、策略分析及行销活动管理等项目，每一项目再展开不同的维度。

例如：客户管理下的维护，包括直接客户、经销商/代理商/批发商、客户资料变更、客户分级与服务差异化，进行细部了解与分析。简单来说，CRM不是单纯有系统工具就好，而是必须从策略面、管理面、作业流程面，检视企业哪面向是瓶颈、哪些要优先改善，例如：关键客户管理、经销管理、通路管

理(多通路/全通路)，全面展出企业执行CRM规划蓝图，强化企业CRM能量，让企业一步步迈向转型之路，朝向以客户为中心的经营理念，提升企业整体竞争力。

对于企业而言，CRM是一款不可或缺的管理工具，当企业拥有一款好的CRM系统，是可以提升工作效率，也能够更好的让业务人员或第一线人员愿意参与CRM相关活动；相对地，如果选择了不合适的CRM系统，影响不单单只是系统上线成功与否，可能还会影响业务活动，进而造成收入下降的可能性。

二、CRM功能

CRM系统涉及多种功能。它涉及公司，销售人员，营销团队和客户之间的许多互动。CRM软件主要通过充当数据管理系统来支持这些交互。尽管软件供应商的功能可能差异很大，但大多数CRM软件都具有一套核心功能，从追踪线索开始，到监控向客户提供的服务。

能够合理并且有效地运用CRM软件，不仅可以让企业内部业务工作井然有序地进行，还能最大程度保证目标的达成。而在这个过程中，织信CRM软件的功能有如下几点：

1、销售明细：

区域销售看板，各个区域销售订单及状态清晰可见，直接在区域看板中创建区域订单。

2、客户管理：

轻松管理客户信息，关联订单信息。列表、卡片视图下，信息更加直观、可见。对客户档案的全生命周期进行管理，这个功能让用户随时随地都可以查看以及维护客户资料，当信发生息变动时，会及时进行同步通知；可以一键转派客户，方便销售交接。通过完善的权限机制保护销售资料，一键转派，避免员工离职导致客户流失。

3、仪表盘：

将客户数据，销售金额，销售订单数量直观可视化。用户还可创建其它各种维度的统计视图。

4、拜访管理这个功能会对客户拜访进行定时提醒，并未用户制定工作计划，准时推送日程消息提醒，能够帮助销售人员高效安排工作。

5、合同管理这个功能会进行完备地合同管理，实时维护合同状态。细节变更实时同步，实现合同的长期动态管理。

6、公海池通过客户公海池自动化回收机制，如果该销售未及时跟进客户，将会自动收回到公海池改由其他销售跟进。改善新老销售资源分配不均等情况，从而提升了客户的跟进效率和商机转化率。

三、CRM作用

就企业内部管理而言，企业终将面临到业务管理瓶颈，一般常常听到企业方会反应没办法管业务、除了每月进行实际业绩检讨外，无法立即得知还有多少潜在客户、潜在商机存在于企业;另外，当业务人员离职后，与客户的互动难以传承，负责接手的业务人员在对客户了解不足的情况下难以快速上手，容易发生客户流失，造成公司损失。常听到业务人员提及，与客户建立关系是很辛苦的事，但要失去一个客户却是极其简单的事情，可见CRM在企业亦是不可获缺的一部份。

那么，这种情况下，CRM能体现的作用有哪些？

1、提高市场营销效果

2、为生产研发提供决策支持

- 3、提供技术支持的重要手段
- 4、为财务金融策略提供决策支持
- 5、为适时调整内部管理提供依据
- 6、使企业的资源得到合理利用
- 7、优化企业业务流程
- 8、提高企业的快速响应和应变能力
- 9、改善企业服务，提高客户满意度
- 10、提高企业的销售收入
- 11、推动了企业文化的变革
- 12、与IM集成，可以快速与客户沟通

四、CRM特点

客户关系管理系统是以最新的信息技术为手段，运用先进的管理思想，帮助企业最终实现以客户为中心的管理模式。一个完整的客户关系管理系统应当具有以下8个特点。

1、交互性

这是CRM系统需要具备的最重要的特性，而且大多数CRM解决方案都具有将您与客户的通信记录存储在-个地方的标准功能，以提供跨部门的快速、高质量的客户交互。

2、综合性

完整意义上的客户关系管理系统不仅使企业拥有灵活有效的客户交流平台，而且使企业具备综合处理客户业务的基本能力，从而实现基于互联网和企业应用的新型客户管理模式。它能综合企业客户服务、销售和营销行为为优化的自动化要求，在统一的信息库下开展有效的客户交流管理，使得交易流程成为

综合性的业务操作方式。

3、可交易性

企业可以通过CRM系统的订单模块管理所有客户的交易记录，包括客户购买的产品、相关的付款和发票、合同细节等。

4、营销性

通过在CRM系统中内置一些营销辅助功能，将能帮助您更好的评估某个营销活动的得失，以便您下次更好的制定营销策略。

5、集成性

在当下，客户关系管理系统具有与企业资源规划、供应链管理、计算机集成制造、财务等系统集成能力。对于企业而言，只有实现了前后端应用系统的完全整合，才能真正实现客户价值的创造，如客户关系管理与企业资源规划的集成。企业资源规划的实施给企业带来内部资源的优化配置，客户关系管理则从根本上改革企业的管理方式和业务流程，因其具备的强大工作引擎，其解决方案可以确保各部门、各系统的任务都能动态协调和无缝完成。例如，客户关系管理系统中的销售自动化系统，能够及时向企业资源规划系统传送产品数量和交货日期等信息，营销自动化和在线销售组件，可使企业资源规划订单与配置功能发挥到最大，客户可以真正实现按需要配置产品，并现场进行订购。

6、智能化

成熟的客户关系管理系统不仅能完全实现商业流程的自动化，而且还能为管理有的决策提供强大的支持。因为客户关系管理获得并深化了大量客户的信息，通过成功的数据仓库建设和数据挖掘对市场与客户需求展开了完善的智能分析，为管理决策提供参考信息，从而提高管理者经营决策的有效性。此外，客户关系管理的商业智能还可以改善产品的定价方式，提高市场占有率，发现市场机会。

7、自动化性

自动化 workflow 将帮助企业管理者连接各部门的协作工作，提高效率，同时降低错误率。

8、高技术含量

客户关系管理系统涉及种类繁多的信息技术，如数据仓库、网络、语音、多媒体等多种先进技术，同时为实现与客户的全方位交流，在方案布置中要求呼叫中心、销售平台、远端销售、移动设备及基于互联网的企业站点的有机结合，这些不同技术和不同规则的功能模块和方案被结合为一个统一的客户关系管理环境，这就要求不同类型的资源和专门的先进技术的支持。此外，客户关系管理为企业提供的数据知识的全面解决方案中，要通过数据挖掘、数据仓库和决策分析工具的技术支持，才能使企业理解统计数据和客户关系管理购买行为等的关系，在整合不同来源的数据并以相关的形式提供给企业管理者或客户方面，IT 技术的影响是巨大的，当然也是最终的。

广州纵道软件

有限公司是一家专业提供企业级互联网软件高新技术企业，专注于互联网应用解决方案和企业ERP软件产品研发和技术服务。纵道软件以技术为客户创造价值为经营理念，坚持自主研发产品路线，为客户提供安全可靠的软件解决方案。经过多年产品打磨和项目经验，纵道软件打造了零售、电商、汽配、餐饮等行业应用软件产品。基于公司良好的互联网架构能力和完备的研发团队，纵道软件可为客户提供互联网解决方案的定制化技术服务。我们曾服务过的典型代表客户品牌有链家、Cabbeen、DIKENI、嘉实多、若羽臣、KFC、金蝶、用友、速达、华胜等。

<http://zongdaosoft.com/>