

crm系统应具备以下哪些功能

产品名称	crm系统应具备以下哪些功能
公司名称	东莞市微三云大数据科技有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	东莞市
联系电话	18665158422 18665158422

产品详情

crm系统应具备以下哪些功能？客户管理crm系统，它是以客户为中心，从而进行统一管理，并且可以更好的满足客户的需求，起到维护关系的作用。crm是一种经营的理念，同样也是企业管理的重要工具。如果你对它感兴趣，一起来看下，crm系统的基本功能有哪些？

1、客户信息管理

整合记录企业各部门、每个人所接触的客户资料进行统一管理，这包括对客户类型的划分、客户基本信息、客户联系人信息、企业销售人员的跟踪记录、活动历史记录、内部客户讨论内容、客户状态等。还包括管理商业机会。交易阶段、产品、竞争、报价等信息。

2、销售管理

有了crm系统的协助，这样就可以很方便地查看各个业务员手里在跟进的单子进展、销售流水等等。另外，它也会自动进行某些销售工作的跟进，比如人物提醒、客户分配、自动批量发送邮件、重大交易提醒等。

3、 客服管理

crm系统里的客户服务模块，包括工单管理、解决方案等功能，可设置 workflow 规则，自动指派与升级工单，快速响应来自客户的服务请求还可将来自客户的邮件转为对应的服务工单。

4、 报表分析

crm系统可定制报表和统计图表，支持多个模块的交叉链接、运算操作、不同类型的布局、定时自动生成报表等。

5、 可灵活定义的客户数据

不同的企业对客户数据有不同的定义，所以crm系统中的客户数据不是固定的，而是可以通过创建各种类型的字段来丰富客户信息的表达，从而满足企业对客户的个性肖像。

6、 服务管理与客户关怀

包括产品安装档案、服务请求、服务内容、服务网点、服务收费等管理信息，详细记录服务全程进行情况。

目前，大多数的公司都有在使用crm管理系统，crm可为企业提供全方位的管理视角，赋予企业更完善的客户交流能力，最大化客户的收益率。数夫家居CRM，利用信息技术实现客户关系高效管理，以消费者为核心，全周期精准客户营销，全渠道订单管理和高效供应链协同，支持新零售转型的门店管理系统。