

售后服务管理软件有什么功能

产品名称	售后服务管理软件有什么功能
公司名称	广州光合网络科技有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	广州市天河区林和西横路219号1001（仅限办公用途）（注册地址）
联系电话	18588603721

产品详情

CRM客户关系管理系统是指利用科技信息软件帮助企业实现以人为本，帮助企业服务好、管理好、维系好客户，尽大努力提高客户对企业的满意度。同时，利用系统分析客户数据，挖掘出潜在客户，提高企业经济效益。CRM系统软件的技术类型主要有3种解决方案：运营型、分析型和协作型。

运营型CRM

运营型顾客关系管理是顾客关系管理的一个分支，主要是指通过呼叫中心、网站、直销、传销等形式与顾客实现互动。运营型CRM为前台业务流程提供支持，诸如销售、市场及客服等。与顾客的每一次交互过程都会被存入客户数据库，这些顾客信息在日后可以根据需要被方便地调用。因此，即便不是初与该顾客打交道的员工（尤其是在那些采取多渠道营销方式的公司内），他们也可以接触和处理该顾客的业务，而不必反复问及顾客的个人信息数据。

协作型CRM

协作型解决方案将实现全方位地为客户提供互动服务和收集客户信息，实现多种客户互动渠道的整合，如把呼叫中心、面对面交流、因特网、电子邮件与传真等集成起来，使各种渠道协调一致，以保证企业和客户都能得到完整、准确和一致的信息。着重于通过技术手段实现高质量的客户接触和高效率的客户信息收集，将多种与客户交流的渠道紧密集成在一起，同时利用运营CRM协调企业各业务部门和信息支撑系统，保障客户交流渠道的有效性和一致性。

分析型CRM

分析型顾客关系管理（Analytical CRM）是顾客关系管理的一个分支，主要是指通过运用数据库、统计工具、数据挖掘、机器学习、商业智能和数据报告等技术，获取、分析及应用与顾客相关的各种数据信息以及接近顾客的方法手段。

公司在其经营过程（销售、服务、财务、市场）中通过其信息渠道（多渠道营销）获得以上顾客数据信息。有些信息还可以通过外部资源获取，如市场调查数据、地址数据库等。一个较为明智的做法是对顾客数据信息进行中心化存储和管理，以避免多版本数据造成的混乱。顾客数据应该做到真实、完整、准确和唯一（各顾客在数据库中应该是唯一状态，不能出现重复），并具有易达性，数据的需求者在需要的时候能够方便地访问和使用这些数据。

在企业管理中，励销CRM是中小企业中比较热门的CRM系统，励销CRM是一款智能化移动办公服务软件，致力于为中小企业提供基于SaaS模式的移动销售管理云服务。

SaaS之家是上海国经网络科技有限公司旗下的软件服务平台。国经公司成立于2000年，是上海地区较早发展起来的网络公司。目前在广州、深圳、北京等地都设立了分公司，拥有着一支优秀而强大的专业研发团队。SaaS，软件即服务，励销是SaaS版的CRM，它避免了企业购买、构建和维护基础硬件设施和软件程序更新维护的昂贵成本，免却了软件安装实施过程中一系列专业并复杂的环节，让软件的实施使用变得简单易掌握。而“SaaS之家”作为一个新兴的软件服务平台，基于“为用户提供能真正使用起来的产品”的经营理念，以平台产品可试用、有优惠、一站式服务的模式为广大中小企业提供优质的软件和服务。

励销CRM已经广泛运用于不同的企业的需求，包括：修理厂管理软件、会员卡系统、后台管理系统、外贸管理软件、物流管理软件、工程管理系统、物业管理软件、设备管理软件、会员积分系统、分销软件、售后服务管理软件等。励销CRM三大功能模块：销售管理、内部沟通、申请审批，一个软件满足企业日常的系统需求。