

客户管理系统解决方案

一、存在的问题

作为企业最重要的资源之一的客户资源，如何通过技术手段深度的挖掘和分析客户的价值，从而为企业形成一批忠诚的客户，是大多数企业面临的主要问题。

1) 销售产品单一化

传统企业管理的重点在于企业提供什么产品服务，并以产品为中心进行销售。这样使公司不能及时了解外界需求，也使商机延误。

2) 识别客户需求范围窄

大部分企业只是凭经验推算识别客户的相关需求，在互联网发展如此迅速的今天，每个客户的需求都随着行业的不同千变万化，以往只凭个人经验来进行客户需求挖掘的方式已经落后。

二、系统介绍

CRM 系统可以方便的了解和记录每一个客户的特点和需求，更贴近地为客户服务，同时也能区分重点客户和一般客户的区别，以便于制定对应的销售政策。其独特的设计结构能帮助企业在客户管理、需求分析、销售管理、客户服务和协同工作等环节实现管理自动化、客户资源整合化。

CRM 客户关系管理系统的核心思想是：企业各部门以“客户为中心”开展经营活动，赢得客户信赖，提升客户满意度，保持发展客户关系，提高客户价值，全面提升企业竞争力，CRM 客户关系管理系统已经成为企业提高核心竞争优势的必备工具。

三、系统特点

1) 建立系统的客户信息数据库，客户管理细致且高效

CRM 客户关系管理系统的客户信息数据库囊括了售前咨询，售中联系、售后支持与维护信息等，企业所有的工作都将围绕着这些信息展开。最为重要的是，这些信息可以随时随地通过移动网络获取，让每一次客户联系、谈判都胸有成竹。

2) 严格的权限控制体系

CRM 客户关系管理系统严格的权限控制体系方便企业为具体到个人的系统访问、使用权限进行设置：业务人员可以使用哪些功能、可以查看哪些客户信息、可以针对哪部分客户信息进行增删改查操作、客户信息中的联系信息是否可见等等。保护客户资源的同时也保证了业务人员能查看到所需要的客户信息，一举两得，一如独创之举！

3) 信息助力销售

客户信息管理与销售业务分开的模式往往限制了业务人员的工作效率与质量，在 CRM 客户关系管理系统中，二者的结合让信息管理的过程即是在促单、促单的同时也在充实客户信息，效率提升质量也提升。

4) 销售团队的协作平台

在 CRM 客户关系管理系统中销售经理可以在权限允许的情况下查看下属人员的客户联系记录，了解客户跟踪进度的同时也可以对其中可能存在的问题进行指正；而业务人员之间则可以对客户进行共享、分派等操作，客户信息的共享、沟通经验的共享形成无障碍的沟通氛围，让销售团队合作的良性循环得以实现。

5) 一键处理客户投诉

CRM 客户关系管理系统与来电弹屏组件的结合使客服人员可以在接到客户

电话的那一刻就知道来电客户是谁以及这位客户的具体信息，详细记录客户来电目的，通过投诉、维修维护、培训实施等流程快速处理客户反映的问题。高效处理客户投诉，赢得客户满意与支持。

6) 一体化，可扩展

一体化的 CRM 客户关系管理系统，可与其他系列软件组合使用，是企业管理最全的解决方案。另外，系统模块组件化的特点让客户关系管理系统更灵活、更高效。大至软件系列，小至功能模块，均可随时随地根据需求新增。