

客户管理软件既是营销、销售和服务需求又是部门间及渠道协同的需求

内容来源：西安弈聪信息技术有限公司(<http://www.xaecong.com>)

关键词：软件公司,客户管理软件,软件开发,定制软件

内容概要：

现在的软件公司什么样的软件都可以开发出来，只要你能想到的，它就能给你实现了，这种软件就叫做定制软件，今天讲的是客户管理软件，其实一开始也是一种定制软件，慢慢就发展成为了一种统一的模式了，客户管理软件从字面上理解就是管理客户的资料的，比如有客户档...

正文：

现在的软件公司什么样的软件都可以开发出来，只要你能想到的，它就能给你实现了，这种软件就叫做定制软件，今天讲的是客户管理软件，其实一开始也是一种定制软件，慢慢就发展成为了一种统一的模式了，客户管理软件从字面上理解就是管理客户的资料的，比如有客户档案、销售线索、销售活动、业务报告、统计销售业绩等等一些信息的工具，这种软件适合一些大型的销售公司，可以有效的协助销售经理和销售人员快速管理客户、销售和业务的重要数据。



客户管理系统（客户管理软件CRM）流程设计必须满足企业对客户管理系统（客户管理软件CRM）流程的需求，主要有以下三个层次。

1、企业级的协调管理需求：许多企业存在比较复杂的管理系统，如果这些系统相互孤立，就很难充分发挥各系统的功能。客户管理系统（客户管理软件CRM）要担负起不同系统之间的相互协调功能，充分提高企业的运作效率、降低IT系统的成本。企业管理系统如财务系统、后端支持生产制造的ERP、支持供应流转的SCM等系统，都应该与客户管理系统（客户管理软件CRM）进行整合，形成一个闭合的系统，全面提高企业运作的的能力。客户管理系统（客户管理软件CRM）与这些系统地结合主要表现在，客户管理系统（客户管理软件CRM）要从企业已有的系统中获得客户数据和信息；客户管理系统（客户管理软件CRM）可以直接集成企业已有IT系统中的一些模块，利用已有系统的功能，同时也降低了自身的成本；客户管理系统（客户管理软件CRM）的分析结果可以被企业内其他IT系统所运用。

2、部门间及渠道协同需求：协同需求主要解决企业在运作过程中遇到的实时传递信息和渠道优化的问题。只有满足企业部门协同级的需求，客户管理系统（客户管理软件CRM）才能将市场、销售和服务部门紧密地结合在一起；只要将营销数据分析的结果实时传递给销售和服务部门，它们才能更好地理解客户的行为，留住老客户；同时销售和服务部门收集的信息也要及时传递给市场部门以便对销售、服务和投诉等信息进行及时分析，从而制定出更有效的竞争策略。通过市场、销售和服务部门的协同工作，可以实现实时掌握商机的目标。渠道优化则是指在众多的销售渠道中选取效果最佳、成本最低的销售渠道货渠道组合。

3、营销、销售和服务需求：对客户管理系统（客户管理软件CRM）有最强烈需求的企业部门是市场营销、销售和客户服务部门。为了满足这些部门级的需求，客户管理系统（客户管理软件CRM）至少应该包含数据仓库、数据挖掘系统、销售（自动化）管理、营销（自动化）管理、客户服务与支持等子系统。支持市场营销部门开展市场活动管理、跟踪和反馈、进行活动评价，同时得到客户构成、地理分布等信息，分析客户行为、对客户状态进行分类；支持销售部门提出销售任务、分配任务、评价和度量销售；向客户服务部门提供及时准确的客户服务信息，保证服务中心对待客户的一致性。

客户管理软件从微观上面分为下面的一些模块：竞争对手管理、渠道管理、项目管理、合同管理、权限管理、报价管理、销售机会管理、收款计划管理、付款计划管理、潜在客户池、商品管理、公共检索、客户管理、服务管理、客户管理、采购管理、邮件群发、费用管理、短信群发、传真群发、活动管理、任务管理、自定义功能、自动化管理策略、数据导入功能、新闻公告发布、工作台、快速通道、系统监控、报表数据分析等；

通过客户管理软件我们可以更加清楚的了解客户的一些信息，全盘掌握，还有渠道管理，项目管理，实时处理，合理控制，即时通讯，强化沟通，权限严密，数据安全，时间有效管理，更能提高效率，实时监控信息，软件稳定运行，这些优点也许大家都能够明白，其实还有一些更为难于言表的功能还有待你使用软件才能真正的体会到。

西安弈聪信息技术有限公司简介

西安弈聪立足陕西西安，为西安企业提供网站优化，软件开发，软件外包，电子政务，网站建设、企业网络营销咨询服务及实施为主体业务，为客户提供一体化IT技术服务。

西安弈聪现有技术架构包含PHP,asp,.NET.C++,VB,J2EE等，在MYSQL,MSSQL数据库系统，ORACLE大型数据库管理系统开发方面专长，经验丰富，是业内技术服务最全面，技术实力最雄厚的IT技术服务企业之一。

联系电话：029-89322522 4006-626-615 网址：<http://www.xaecong.com> 邮箱:admin@xaecong.com