

怎样正确看待CRM客户关系管理软件和OA办公自动化软件在传统行业公司中的应用

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

关键词：CRM客户关系管理软件,OA办公自动化软件

内容概要：

我们不能否认CRM客户关系管理软件在传统行业公司客户管理方面的作用，就像OA办公自动化软件所带来的体验是一样的。对于如何看待当下办公软件市场出现不同系统产品时，华天动力市场总监陈先生这样说到。时下，随着我国办公软件产业日益繁荣，很多传统行业...

正文：

“我们不能否认CRM客户关系管理软件在传统行业公司客户管理方面的作用，就像OA办公自动化软件所带来的体验是一样的。”对于如何看待当下办公软件市场出现不同系统产品时，华天动力市场总监陈先生这样说到。时下，随着我国办公软件产业日益繁荣，很多传统行业公司用户对于办公系统的应用选型却依然存在疑问，主打“客户管理”功能的CRM客户关系管理软件和全面性的OA办公自动化软件到底哪个更为重要？这其实取决于用户的实际需求。



的确，对于传统行业公司而言，销售工作的好坏决定着是否盈利，客户关系方面能有规范的系统管理更是基础和关键阶段。此时，很多用传统行业公司用户的问题来了：是否需要专门应用一套CRM客户关系管理软件？OA办公自动化软件虽全面，但在看重市场的今天，是不是直接应用CRM客户关系管理软件？OA办公自动化软件能够帮助解决客户管理问题吗？……针对这一系列的问题，业内人士表示还应该正确看待CRM客户关系管理软件与OA办公自动化软件的区别。

谈到区别，还是要清楚两者的定义，OA办公自动化软件对于传统行业公司用户来讲十分熟悉了，它是面向组织的日常运作和管理，员工及管理者使用频率最高的应用系统，这其中已经包括了客户管理功能。如客户基本信息、联系方式、跟单阶段、分配客户任务执行等。而CRM客户关系管理软件更具有针对性，主要是对客户管理方面进行的信息整合，它可以使传统行业公司的员工和客户沟通业务更加顺畅，从而客户的满意度和销售额也会随之提高。

但是，这是不是就意味着一些传统行业公司用户所言，有了CRM客户关系管理软件则可以不用OA办公自动化软件了呢？换言之，两者之间该如何抉择呢？对此，华天动力市场总监陈先生认为，每一位传统行业公司用户的发展阶段和业务模式不同，在紧抓市场的同时，传统行业公司内部的管理也至关重要。所以，在客户没有达到一定的积累程度的阶段，传统行业公司用户还应该以OA办公自动化软件为主。为什么这样讲？因为时下的OA办公自动化软件发在的相对成熟，如致远、华天动力、泛微等OA软件应用起来比较易操作，更为有针对性的CRM客户关系管理软件在全面性方面是不具备优势的。而且现在的软件都比较灵活，即便是有CRM的需要也完全可以OA办公自动化软件无缝对接。

当然，这并非说CRM客户关系管理软件不具有发展前景或应用价值需要商榷，它和OA办公自动化软件一样，经历着传统行业公司用户从不熟悉到被认可的历程。“时下新型的CRM客户关系管理软件已经融入了社交因素，这对于客户的市场开发是非常有利的，通过社交网络获取实时客户信息，这样对客户资料的分析就会越透彻，客户的满意度就会更高，传统行业公司的综合竞争力将逐渐攀升。那么，在传统行业公司用户的客户资源达到一定程度，需要更为针对性的管理系统时，完全可以进行应用。”华天动力的市场总监陈先生这样说到。

不过，OA办公自动化软件同样看到了时代的发展趋势，社交的崛起已经带来OA办公自动化软件产业进行创新的动力。时下，华天动力、致远、泛微等已经纷纷推出了移动OA，在功能和PC端无缝对接方面也有一定的质量保证。实际操作起来，传统行业公司用

户的内部信息需求和客户管理等多方面都可以得到满足。

事实上，CRM客户关系管理软件和OA办公自动化软件的区别很好理解，如何正确看待CRM客户关系管理软件和OA办公自动化软件是传统行业公司用户最应该关心的。正如华天动力市场总监陈先生所言，传统行业公司用户可以根据自身的实际发展情况而定，如果传统行业公司内部管理还需要进一步提升，且客户资源的积累有很大的空间，尽量以OA办公自动化软件为主，否则更为针对性的CRM客户关系管理软件很容易让传统行业公司用户顾此失彼、得不偿失。这样一来，任何管理软件的优势都发挥不出来了。

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