



商慧在线—客户关系管理介绍

产品总体结构

1/7/2025

为中小企业提供管理、市场及情报服务

套装产品

BW2020系列

Verson1.5

Verson2.0

基础版
标准版
食品行业版

库存管理
购销存
购销存+财务
ERP工业版
ERP

OA

即时通讯
日程管理
邮件管理
短信管理

CRM

市场管理
行为管理
客户管理
客服管理

ERP

销售管理
采购管理
库存管理

财务管理
报销及费用
集团管理

网上店铺

网上店铺
网上订单
购物车

我们的目标

1/7/2025

- 为中小企业提供一站式服务平台！
- 通过商慧的后台、前台、高端服务平台，让用户在一个平台上解决所有的企业需求。
 - 后台服务：用来处理企业内部的各种业务数据，精确地管理业务中的每一个环节，包括产品管理、销售过程处理、采购管理、库存管理、人事工资、财务管理、现金流水账管理、费用及借支管理、固定资产等等，基本覆盖了**ERP**的大部分功能。
 - 前台服务：处理企业与外界的交互管理，包括事务处理、市场管理、营销活动和客户关系等。其中事务处理包括日常业务和费业务信息和活动的管理，包括日程安排、电子邮件等；行动管理则用于销售人员（其它人员也可以使用）对外业务的业务计划和记录。
 - 高端服务：也称为企业间交互管理。包括集团管理、分销管理、供应链管理、外部终端等。主要用来处理企业与企业间的各种业务与管理。

在线产品的优势

1/7/2025

- 互联网的普及和技术的进步，为管理软件带来了新的空间，商慧软件是这个领域的领跑者。
 - 无须下载，无须安装。登记注册后，可以长期使用本版本的所有功能。
 - 在使用本系统后，您就可以不受时间、地点和机器的限制，只要您能够上互联网，就可以随时查看每一笔业务、随时掌握业务汇总情况。
 - 无须更新，功能模块想加就加，摆脱传统软件的安装、更新的困扰。

商慧软件公共特色

1/7/2025

- 精细业务管理，为业务中的每一个环节服务。每一个环节为业务人员量身定制，用他们能够理解的语言和习惯。
- 对企业老板负责，遵守严格的业务流程。业务处理中的每一结算数据都保留可审计的痕迹。
- 独创的界面风格：卡片、浏览和报表，分别从不同角度满足管理的需要，使凌乱的信息有序化。
 - 卡片类分编辑和察看页面。编辑页面供录入和修改信息，察看页面可以从多个角度反映一件事物的多方面面貌，如客户，可以看到该客户的以往交易
 - 浏览类有助于业务人员快速查找相关业务
 - 报表类页面给出定期的业务报表，帮助经理决策
- 强有力的业务跟踪体现在每一个业务环节
 - 体现在各个模块，包括可以全面跟踪客户、商机、业务员的业务行为，从一个客户可以查找其历史交易，从一张订单可以查找执行的每一个细节，通过总帐可以跟踪账本到凭证、到具体的业务

特点一以业务的精细化管理为核心

1/7/2025

- 本系统从开发设计上偏重于关注企业业务流程，偏重对业务数据的严格控制，并不盲目效仿其它财务管理软件。所以在企业中的所有业务活动，都会有“精确”和“严格”的管理。
 - 对于“精确”，在现有产品中，规定所有确认的单子是不允许随意修改的，这样做的优点是可以保留一切业务数据的痕迹，让高层决策者有据可查，但是录入错误是不可避免的，所以我们设计了利用反单据冲减数据这一原理达到数据的准确。
 - 对于“严格”，在现有产品中，所有的业务流程的细节都有记录，不会丢失或者遗漏任何的单据，而且产品是严格依照标准的财务准则规定开发，例如产品的计价方式、成本核算。

特点一模块化的设计方针

1/7/2025

- 模块化的开发思路，每个功能模块都可以自由组合，既可以独立使用，又可以相互配合使用。
 - 用户在购买时，既可以使用我们提供的套餐产品，又可以根据自己的需要，自由选择不同的功能模块组合。
 - 提供给用户（高级管理员）自定义各种权限的功能，这样可以轻松控制整个用户的使用权限。
 - 支持本地导入功能，方便用户轻松初始化系统，又提供了导出、备份、打印功能，方便用户随时备份、整理数据。

特点一优化应用流程

1/7/2025

• 人性化设置方面

- 系统中的所有程序都是为方便用户操作而精心设计的，用户不必记忆众多的代码；
- 系统中有大量的组合条件模糊查询，查询可以帮助用户从大量的记录中划定一个较小的范围，从而容易地找到想要的记录；
- 系统有严格的纠错功能，对用户输入的数据，系统要进行严格的数据检验，尽可能排除人为的错误；
- 系统中有多种快速创建功能，尽可能让用户在一个页面中完成全部的操作。

• 系统开发方面

- 支持与C/S结构客户端系统配合使用，即使在不方便上网的环境下，同样可以通过客户端使用系统，之后在有上网的环境下，一键上传服务器，达到数据的完整同步。
- 完全按照软件工程的理论和规范进行设计开发，系统中的每一个程序都是按标准编制的，具有齐全的文档资料；
- 系统在重大的、不可恢复的操作之前都有提示信息，以减少误操作。假如用户在操作当中出现严重错误时，系统给出严重警告信息，及其相应的挽救措施和补救方法。

客户关系管理概念及内涵

1/7/2025

• CRM概念

- 企业与客户之间建立的管理双方接触活动的信息系统
- 数字的、实时的、互动的交流管理系统

• CRM内涵

- 一种全新的管理理念隔离技术。核心思想是企业的客户作为最重要的企业资源。
- 一种旨在改善企业与客户关系的新型管理机制，要求以客户为中心来构架企业。
- 一种信息技术，将数据挖掘、数据仓库、销售自动化等与最佳的商业实践紧密结合。

客户关系管理功能简介

1/7/2025

- 全面掌控业务资源，主要包含营销活动管理、客户资源两大模块。前者管理日常的业务计划和活动，后者管理客户、联系人及各种资源如线索、商机、战役等。全过程营销效果分析，提升营销决策能力。
- 客户关系管理在业务层面、管理层面及决策层面对企业相关的业务进行了支持。
- 随时把握客户、商机、联系人、潜在客户的全部情况，避免销售人员的变动带来的客户流失。

客户关系管理产品结构

1/7/2025

客户资源

客户信息	客户分组
联系人	潜在客户
资源分配	销售团队
战役管理	客户报表
客户关怀	销售目标

活动管理

日程安排	业务活动记录
计划安排	任务管理
业务跟踪	客户快查
群发	

销售机会

销售机会	历史报价
客户需求	解决方案
回款计划	合同管理
销售漏斗	

客服管理

客户项目	售后服务
客户投诉	回访记录
客户意见	

市场营销

礼品管	印刷品管理
市场领料	市场活动
广告发布	

系统设置

公司信息	管理设置
个人设置	使用统计
文档管理	公告管理
字典数据	日常办公

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/588142024105006143>