


CRM系统理念介绍与建设系 统分析概述

The background of the slide features a soft, grayscale illustration of a mountain range. The mountains are layered, with the foreground peaks being darker and more defined, while the background ranges fade into a light, hazy mist, creating a sense of depth and tranquility. The overall aesthetic is clean and professional.

介绍目录

- CRM系统理念介绍
- CRM系统要解决企业的主要问题是什么？
- 为什么建设CRM系统？
- 如何进行本部门的CRM需求分析

CRM系统理念介绍

- CRM原文全称为：
- Customer Relationship Management
- 顾名思义为客户关系管理。在随着竞争的日益激烈的今天，企业的产品和服务本身已经不能区别出很大的差异，谁能掌握客户的趋势、加强与客户的联系，谁就能取得市场优势。客户、供应商以及合作伙伴连成一片的价值链已经成为企业与企业之间竞争的核心。
- 事实上，客户关系管理不是软件技术，而是企业的一种商业战略和手段，更注重与客户建立联系。由于需要将更多的注意力集中到客户的身上，许多企业都再度开始寻求技术的帮助，即求助于客户关系管理系统。

CRM与现代企业管理

■ 传统企业的真正困惑？？？？

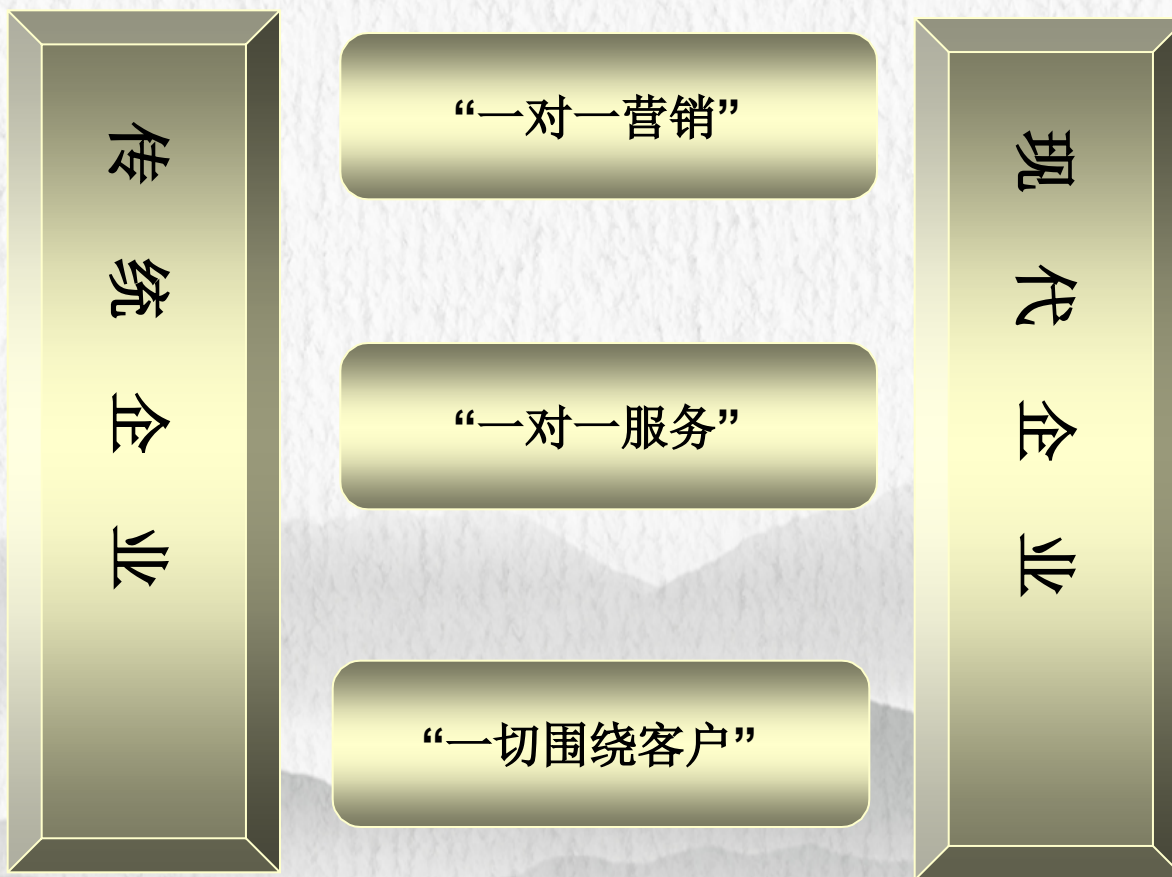
HOW TO DO

如何不断改善
客户关系，掌握
更多的客户信息，
提高客户满意度？

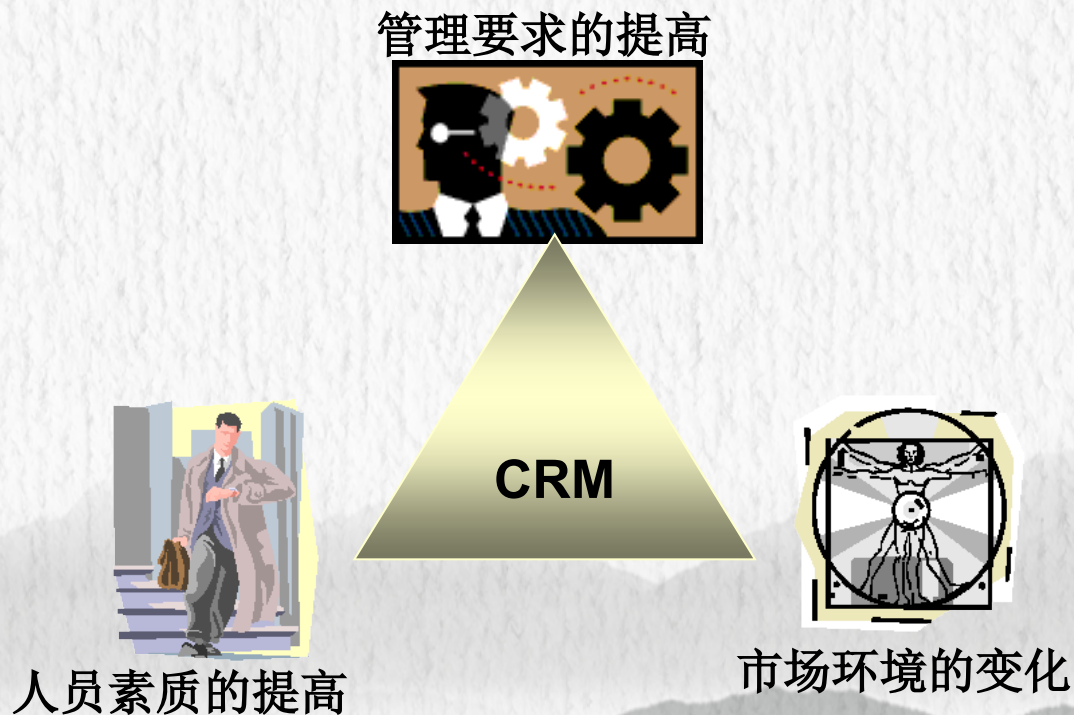
如何在日益激烈
的市场竞争中
把握机会，占有
更大的市场份额？

如何建立高效
业务流程，降低
运营成本，获取
更多的利润？

CRM战略是传统企业向现代企业 转型的必由之路



现代企业的发展 推动CRM应用的成熟和完善



现代企业采用CRM系统的准备

1、企业中，远期发展战略与企业长期发展的战略相适应

2、企业内部管理流程化
强化管理流程的工具

3、客户资源的整合
各种客户信息来源的集合

CRM

4、销售机会的挖掘和业绩提升
针对个性化信息的掌握和特征分析

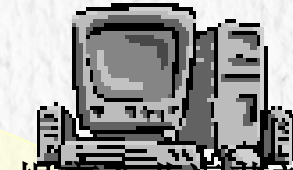
5、使用人员和伙伴沟通
建立相应的规范管理制度

6、部门协同工作
各部门的协调管理和信息整合

现代企业管理的标志



实现信息化、整合企业资源



提高企业运营效率



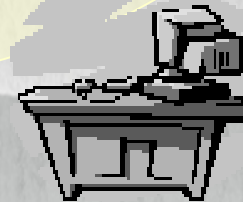
强化管理意识和管理流程



挖掘销售机会、提升销售业绩



改善与客户的关系，留住客户



实现跨地区的分布式控制和管理

CRM系统要解决企业的主要问题是什么？

- **客户信息管理**——将零散、不集成的客户资料集中管理，可以及时、准确地了解老客户和新客户的准确信息和发送批量的信件、Email、Fax。
- **客户跟踪管理**——跟踪销售人员的每次业务联系中与客户联系情况，可以对销售人员的活动做提醒。
- **客户服务管理**——对客户意见和投诉以及处理过程进行记录，对企业的销售服务进行统一管理。
- **业务知识管理**——将企业日常工作中大量的业务信息/知识、标准文档集中管理，方便您的查找、更新、管理。
- **客户管理研讨**——提供企业人员网上讨论的场所，可以将自己的经验在网上发布，与大家一起共享，提高整体工作能力及水平。

为什么建设CRM系统？

通常遇到定问题

- 客户需要更为合理的价格，而股东需要更高的利润
- 客户需要更为特殊化的服务和关注，而管理层则追求更高的生产率
- 服务机构希望吸引更多的大型客户，但又要保持对所有客户的承诺和服务质量
- 客户不断提出新的要求，而机构对实现这些要求存在困难

真正为企业带来增值

- 通过对客户信息资源的整合，实现企业内部资源共享
- 通过对业务流程重新设计，更有效地管理流程
- 增加企业盈利和改善客户关系，达到投资最优化效果

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/797056142153006165>