



### 主要功能:

- 销售团队自动化
- 市场营销自动化
- 服务管理
- 客户管理
- 嵌入式商业智能

## 8thManage<sup>®</sup> CRM

8thManage CRM 是先进的业务解决方案, 其设计充分利用了最新技术和业务管理方法论中的嵌入式最佳实践方法。

8thManage CRM 提供了您对优质 CRM 解决方案所能期待的一切功能, 并且超出了您的期待——这些功能可以与嵌入式工作流程、工作提示、提醒与警告功能很好地协同工作, 帮助您与您的团队走向成功。

- 销售团队自动化
- 市场营销自动化
- 客户服务
- 客户信息与联系人管理
- 嵌入式市场细分商业智能

8thManage CRM 非常便捷, 不论您是想查看地区销售预测报表, 还是某个客户的收款绩效, 抑或是最近一次市场营销的投资回报率报表, 都只需在键盘上轻轻一击, 即可获取详细的相关报表。并且, 如有需要, 您可以点击另一个按钮, 与“负责人”开始在线会话。

## 销售团队自动化

专业销售人员能取得成功是因为他们能够理解客户需求, 并主动采取正确的应对措施。不论他们身处何地——办公室里、出差途中或是家中, 8thManage CRM 技术与嵌入式最佳实践方法都能使这一切成为现实。

8thManage CRM 从业务角度与区域角度给管理层提供了销售全局视图:

- 机会管理与预测
- 报价单与合约管理
- 销售配额与收入绩效管理
- 区域管理
- 收入预计管理





### 市场营销自动化:

- 电子邮件营销
- 营销成果跟踪
- 市场营销费用与绩效跟踪
- 潜在客户管理



### 客户服务:

- 标准化服务与个性化服务
- 服务绩效跟踪
- 服务知识与库
- 服务成本&回报管理

## 市场营销自动化

8thManage CRM 支持整个企业费用的预算和跟踪,并能生成实际支出报表。用户可通过添加“自定义字段”设置符合公司具体情况的市场营销费用分类。8thManage CRM 会自动汇总费用,并显示费用摘要报告,同时提供链接,方便用户根据需要查看各项费用的细节。

市场营销部门扮演多个角色,但其中最重要的角色是识别有利可图的市场,然后与目标客户进行沟通,低成本高效率地赢得潜在客户。

8thManage CRM 嵌入式商业智能是一个市场细分工具,它能搜索与识别具有特定共同特性或兴趣的客户。市场细分结果与 8thManage CRM 电子邮件营销引擎相结合,可以根据多个搜索条件,自动组合并向相应的目标客户群体发送不同内容的个性化电子邮件。

这个概念很简单:8thManage CRM 内嵌的各项技术能助您轻松实现市场营销自动化。8thManage 帮助您有效管理大量的客户消费行为信息,您可以根据具体需要使用这些信息。并且,8thManage CRM 的电子邮件营销功能与嵌入式商业智能组合,会使您的市场营销活动如虎添翼,事半功倍。与将客户联系人名单委托给邮件服务供应商不同,8thManage CRM 的电子邮件营销工具可让您在完全保密且不增加任何额外成本的情况下轻松实现电子邮件营销自动化。

## 客户服务

对您的产品或服务满意的客户是您最大的资产。这些客户是开拓新业务、维系现有业务、重振旧业务及发展未来业务的基础,他们也是提供潜在客户推荐的最好来源,因此,他们必须得到无微不至的关怀和真诚高效的服务。8thManage 为您提供信息管理工具和最佳实践方法,帮助您向客户提供高效服务。

8thManage CRM 提供以下客户支持功能:

- 支持客户在线查看客户咨询单和回复,以及根据需要上报服务请求
- 支持客户在线添加和提交新的客户咨询单
- 支持客服代表访问客户和联系人信息以及他们的绩效和交易记录
- 支持客服代表访问产品与服务目录
- 支持客服代表访问知识库
- 支持服务的投资与回报管理



### 8thManage® 客户信息:

- 随时随地均可访问
- 信息覆盖的广度
- 信息覆盖的深度
- 客户细分与行为趋势分析

## 客户信息与联系人管理

瞬息万变是当今商业环境唯一不变的主题。商业竞争越来越激烈，您必须充分利用每一个商机，将其转化为收入，才能始终走在竞争对手前面。一个好的客户信息和联系人管理系统是您实现这一目标的第一步。

8thManage CRM 客户信息与合约管理系统能够帮助您快速定位最新的、可靠的和有价值的客户信息，这些信息可助您识别、跟踪与争取机会，并高效地达成交易。

8thManage CRM 客户信息与联系人管理系统提供以下功能：

- 随时随地访问客户信息
- 信息覆盖具广度：客户机构信息，包括组织架构、法律状况与财务状况等；联系人个人信息，包括个人兴趣、家庭情况。
- 信息覆盖具深度：客户业务机会 / 报价单和沟通记录、历史购买记录，包括合约与订单、销售单与收款记录。
- 客户细分与消费行为趋势分析

## 嵌入式商业智能

当今商业社会中，一个引人注目的商业命题是：建立数据库，以捕获和维护海量客户资料与消费行为信息，同时通过在数据库中应用支持“与”关系的“强力搜索”来识别目标客户中的特定群体，实现市场营销与销售目的。这个概念虽然很简单，效益却是巨大的。利用 8thManage 嵌入式商业智能、8thManage 电子调查技术与 8thManage 电子邮件营销技术，用户可以轻松实现这一切，数天内就可取得显著成果。

使用 8thManage CRM 商业智能系统，用户无需大费周折，即可以最低的市场营销与销售成本做到：

- 识别适合某一组特定产品或服务的客户
- 识别适合某一类客户的产品或服务
- 识别产品或服务最受客户欢迎的属性，以便您能围绕这些属性打造出最优的产品或服务

这些操作在 8thManage 系统内即可完成，非常安全可靠，完全没有对外暴露客户信息的风险，而且其用途与效益非同一般。



### 8thManage® 商业智能的价值:

- 识别适合新产品的客户
- 识别适合客户的新产品或新服务
- 识别适合新兴市场的新的产品属性



#### 技术与最佳实践方法:

- 技术是应用知识
- 最佳实践方法是取得最佳成果的公认途径
- 两者都能促进创新



#### 可额外附加的应用模块:

- 供应商管理自动化
- Simple PM

## 技术与最佳实践方法

当今的商业竞争正扩展到新的层面上,销售团队需要时刻准备对不断变化的客户需求作出快速的反应。以往的时间与空间的局限性问题再也不能成为交易失败的借口。随着交易日益复杂和频繁,只有具有前瞻性、灵活性的商家才能捕捉更多商机。

8thManage CRM 采用了最新技术和最佳实践方法,确保用户能以更少的时间和精力取得更多的成果,同时大大提高客户满意度。8thManage CRM 采用的一些创新技术和方法包括:

#### 在技术方面

- 嵌入式商业智能客户细分与可随需进行个性化的电子邮件营销活动
- 个性化的多概览页面
- 可通过 PDA/ 手机访问的实时在线的网络平台
- 使用动态 BBS 的“一个系统一种设计”,可支持模块间的重组与数据同步

#### 在最佳实践方法方面

- 可自定义的自动提醒与上报功能,适用于诸如“过了 N 天后,未给新潜在客户委派销售代表”的情况
- 全局行动列表,可访问针对某一个客户的或自己负责的未完成任务
- 电子调查功能

## 总结

渴望捕捉更多的商机,获取更多的新客户,同时很好地维护现有的客户。渴望了解有价值的客户信息:客户喜欢什么,不喜欢什么;他们买了什么,计划要买什么。当客户不知道自己到底想要买什么的时候,渴望能给他们提供良好的建议。渴望让客户因受到无微不至的关怀和真诚高效的服务而感到十分满意。如何实现这些渴望? 8thManage CRM 将以其先进的功能和卓越的实践方法,助您取得市场、销售和客户关系维护的全面成功。

并且,8thManage CRM 采用了最新的技术,嵌入了最佳的实践方法流程,在实际工作中适时发出指引和提醒,助您及时发现问题,分析实时数据,选择最佳方案,快速做出决策。

www.wisagetechnology.cn