

It's Easy to

Succinct CRM

Customer Relationship Management

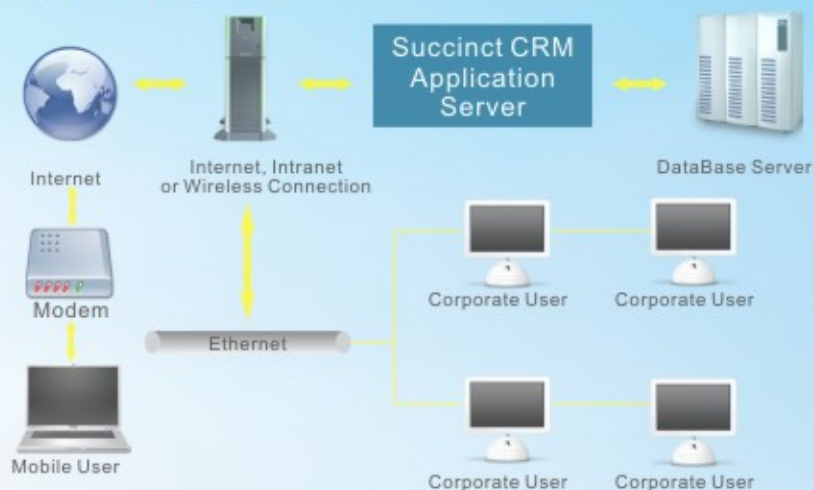
有效管理客戶資訊，改善客戶關係，分析客戶價值，提高公司效益完全採用WEB-BASE 技術只需能接上INTERNET 無論身處何時何地，即可處理商務。

系統簡介

Succinct CRM 客戶關係管理系統是一套公司網絡化客戶關係解決方案。本系統以客戶為中心，利用INTERNET 實現公司客戶管理的資訊化、全球化，將客戶資源、市場銷售、客戶服務、業績統計等商業資訊融合、便於公司的管理層、市場部門或業務員等在任何地方，掌握並提供重要資訊，為公司的經營構建一個高效的資訊管理系統。通過對用戶資訊資源的融合在公司內部達到資源分享，從而為客戶提供更快捷周到的優質服務，吸引和保持更多客戶；引入先進的管理理念，易學、易用，易於隨業務的發展而擴展。更有效地管理客戶關係，降低公司營運成本，提升公司市場競爭力，實現公司利潤最大化。

Typical Configuration Diagram

Succinct CRM



系統特色

100% Internet 技術，Client 無須安裝，無須高系統配置要求，不佔用本地系統資源。
 只要能上網，無論身處何地，打開電腦就能進行客戶管理或商務活動。
 先進的管理理念有效的多方面管理客戶資料，全面掌握客戶跟進的每一細節。
 速度快效率高。動態多層工作人員權限管理，共同管理資訊達到資源共用。
 繁、簡、英語言選擇，支援國際化企業的統一管理需求。
 簡潔直觀的操作介面，簡單易用。

功能介紹

首頁介紹

行動日曆：日曆中會在「未安排行動列表」中項的開始日期有個閃爍的紅點

客戶跟進列表：顯示「聯絡記錄」中未完成的項目

未安排行動列表：顯示未有「工作進度」關聯「行動」項目

工作進度列表：顯示「工作進度」中未完成的項目



公司模塊

目錄：按一定的結構分類放置公司記錄。一間公司只可放置在一個目錄中

收藏夾：按一定的需求重新組織公司記錄. 在此只是對公司記錄的引用, 一間公司可放置在多個收藏夾中。

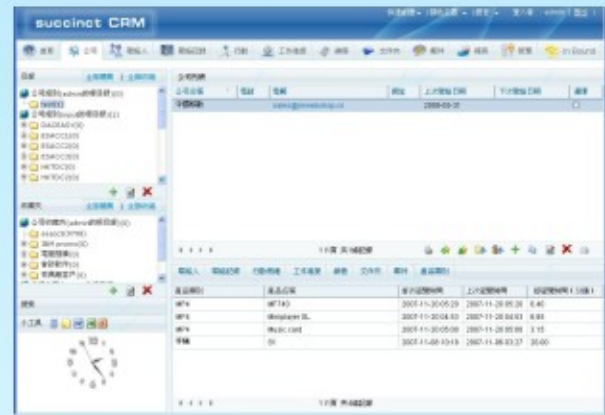
搜索：可按一定條件對公司記錄進行篩選。

小工具：可快速開啟Word，Excel等軟件。

公司列表功能

1. 公司的詳細記錄，用滑鼠雙擊記錄可以從新開窗口中查看記錄
2. 通過選擇不同的圖標可對選中的公司記錄進行增加、修改、刪除、復制、加入收藏夾及轉營業員等操作
3. 針對列表中的當前頁的可以選擇多條記錄
4. 點擊列表中公司記錄的電郵或網址可以自動從跳出視窗中新建電郵或直接瀏覽該公司網頁
5. 點擊列表中公司記錄相關資料如聯絡人，聯絡記錄，行動明細，工作進度，銷售，文件夾，郵件，產品類別記錄。

產品類別：該公司瀏覽過公司網站中產品的瀏覽記錄，包括產品類別，產品名稱，首次瀏覽時間，上次瀏覽時間，總瀏覽時間。

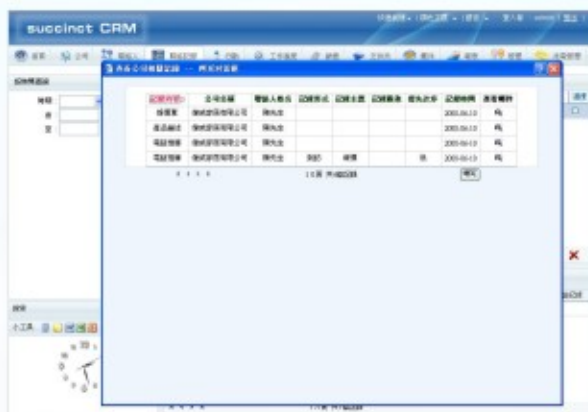


聯絡人模塊

聯絡人模塊操作基本與公司模塊相同，請參閱公司模塊操作介紹

聯絡記錄模塊

篩選功能：可按時間對聯絡記錄進行篩選。可由「時期」的下拉選單中快速選擇或手動輸入時間範圍系統會對記錄進行自動篩選。



在「聯絡記錄」模塊中，聯絡記錄會按「公司、聯絡人」進行分組並顯示最後一次聯絡記錄，果需查看所有該「公司、聯絡人」的全部聯絡記錄可點擊「相關記錄」放大鏡圖標。

工作進度列表：顯示「工作進度」中未完成的項目

轉出功能：會將該聯絡記錄的營業員，該聯絡記錄對應的公司和聯絡人的營業員一起換為指定的營業員。

如果該聯絡記錄為客戶查詢公司網站中某個產品的資料，則會在右下角的“產品”頁中顯示。



行動模塊

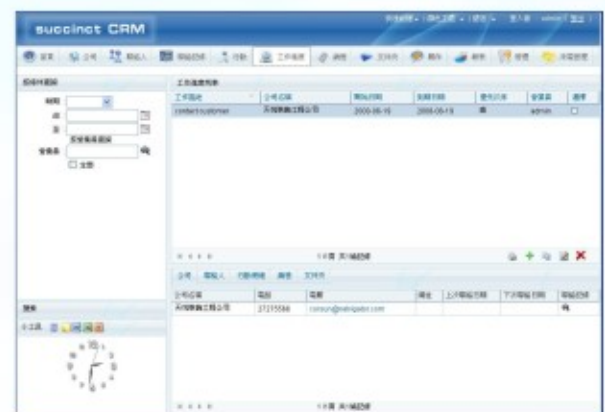
行動模塊操作基本與公司模塊相同，基本操作請參閱公司模塊操作介紹，以下介紹行動模塊中的特有功能：



可對行動的行動明細進行篩選，將篩選結果放入收藏夾或用來建一個新的行動或轉出到 telemarketing系統。

工作進度模塊

用戶將自己工作安排進「工作進度」。未完成的「工作進度」會在首頁提示。



銷售模塊

記錄銷售記錄。



文件夾模塊：

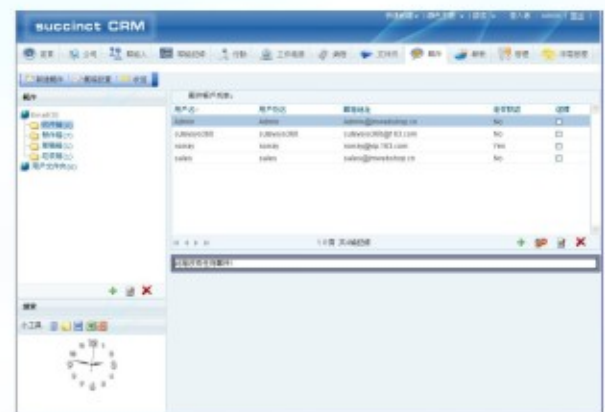
1. 一個文件夾內上傳多個文件。
2. 可將文件夾中的檔案與行動進行關聯，工作進度，銷售等記錄。
例如將報價單，產品資料關聯到銷售記錄。
3. 可下載或察看文件夾內的文件。



可對行動的行動明細進行篩選，將篩選結果放入收藏夾或用來建一個新的行動或轉出到 telemarketing系統。

電郵模塊

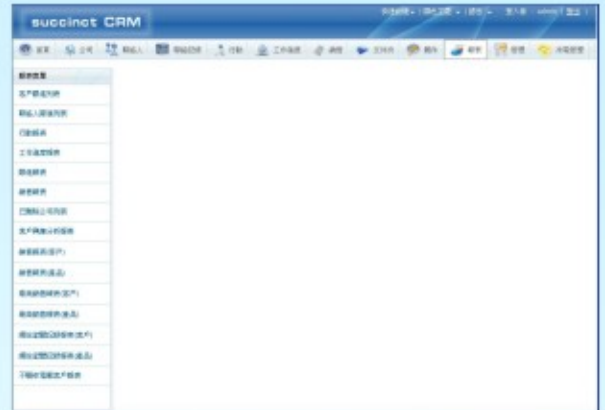
1. 利用本系統接收發送電郵功能，並對電郵進行分類存放。
2. 用戶根據實際需要進行自定議新增存放目錄。
3. 郵箱設置功能：
用戶可以設定一個設置默認電郵地址用於發送郵件，並可以同時可以設置多電郵地址收取電郵。



4. 電郵範本功能：系統中已經設置有多個中英文電郵範本主題（包括郵件的樣式，背景圖片，對齊方式等），為用戶提供快捷建立商業電郵的好幫手。
5. 電郵定時定量發送功能：系統中可以設定在特定的時間內一定間隔的時段內發送設定數量的電郵，直到所有電郵發送完成。
6. 郵件追蹤功能：對於用系統發郵的電郵，系統自動會對電郵進行追蹤，如該郵件在何時收件者曾經閱讀，以及查看的時間總時長。
7. 郵件退訂功能：如果郵件接收者可以選擇退訂推廣郵件功能，並可在報表模塊察看退訂的詳細資料。

報表模塊：

系統中各個模塊中的管理的報表匯總功能。



管理模塊：

部門管理：樹型結構顯示及管理公司的部門結構。

營業員管理：新增，修改，刪除營業員並設置營業員的權限，級別，職位等資料。

角色管理：快速設置營業員的權限。

類別管理：管理系統用到的類別，如公司狀態，學歷，客戶來源等。

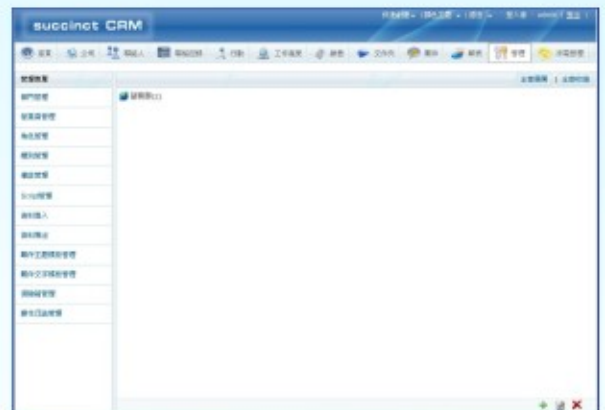
Script管理：設定電話推廣系統，來電服務管理系統用到的script並進行管理。

資料導入：將公司、聯絡人等資料通過Excel範本中，導入CRM系統。

資料導出：根據用戶的條件進行篩選，及選擇要導出的資料欄位。將公司、聯絡人、聯絡記錄、行動、工作進度、銷售資料導出。

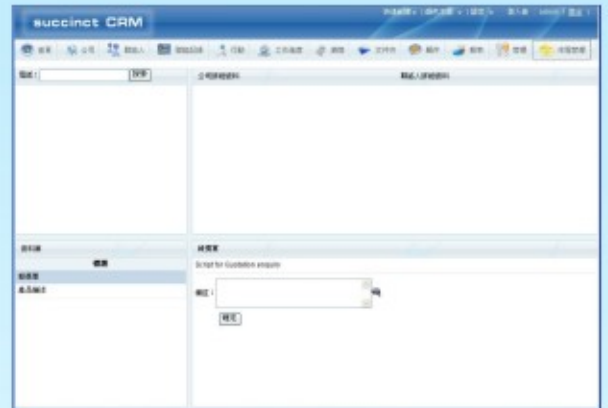
保險箱管理：一般用戶刪除的資料會放至保險箱中，系統管理員可從保險箱恢復該記錄。保險箱管理有一套獨立的帳戶密碼。

操作日誌管理：用於查看用戶的操作記錄的日誌記錄。



來電管理模塊：

1. 可輸入電話搜索公司、聯絡人記錄
2. 可選擇相應的script。
3. 完成後會記錄在「聯絡記錄」中。

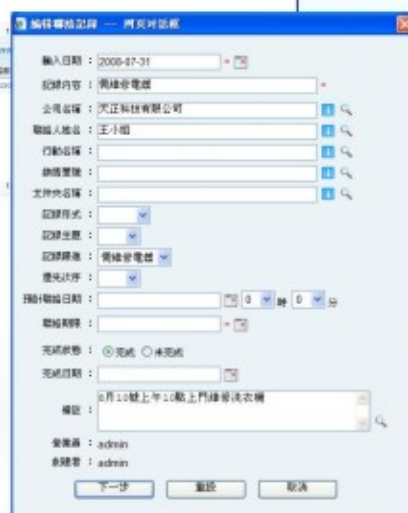
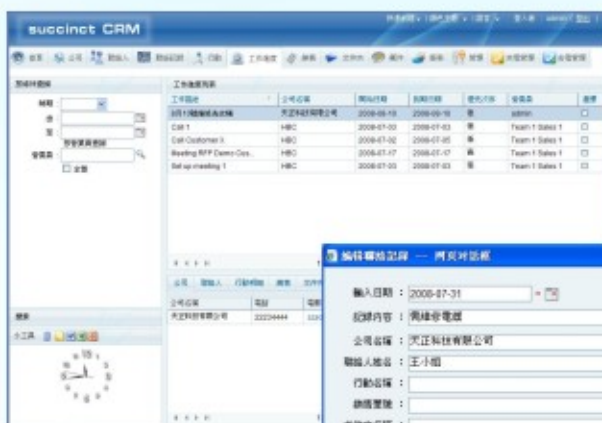


客服人員接到客戶來電

1. 客服人員接到客戶來電，在「來電管理」模塊的電話搜索功能中輸入客戶電話號碼，按「搜索」按鈕即可以在系統中搜索出該客戶資料。



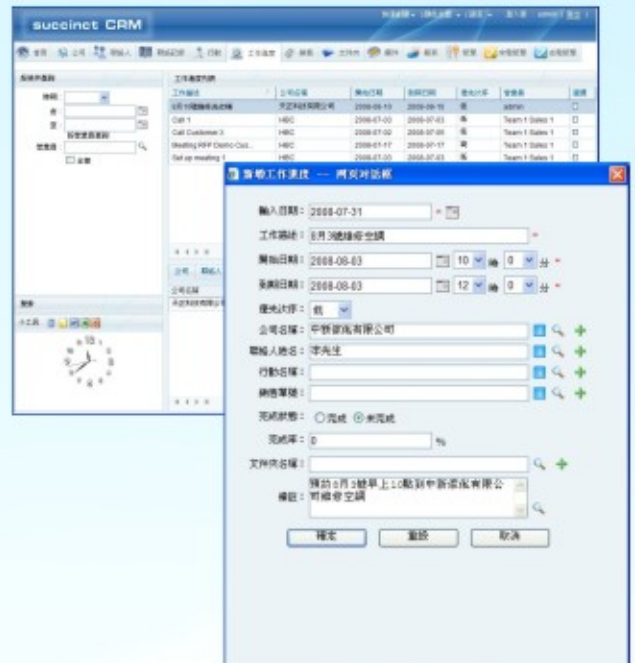
2. 客服人員根據與客戶的聯絡記錄，在聯絡記錄中增加與客戶的聯絡記錄，其他工作人員可以在對聯絡記錄進行查詢。



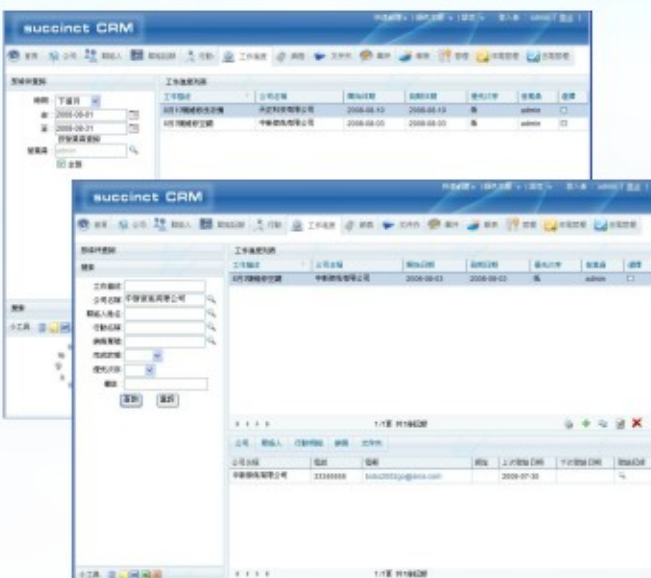


3. 在聯絡記錄模塊可以根據「時間」或輸入條件後對聯絡記錄進行「一般搜索」及「高級搜索」查詢。

4. 在工作跟進模塊中增加工作進度記錄，並可以根據進度將工作進度的完成狀態進行「完成」及「未完成」狀態選擇。



5. 在工作進度模塊可以根據「按條件查詢」或「搜索」功能對工作進度進行查詢。



4. 在報表模塊中可以對「聯絡人跟進報表」，「工作進度報表」及「跟進報表」可以根據時間將客戶來電及工作跟進情況從報表中一一體現。

日期	狀態	開始時間	結束時間	時長	操作人	客戶名稱	客戶地址	客戶聯繫人	客戶電話	客戶郵箱	客戶網站	客戶描述	客戶備註
2010-10-10	待辦	2010-10-10 09:00:00	2010-10-10 10:00:00	1:00:00	admin
2010-10-10	待辦	2010-10-10 10:00:00	2010-10-10 11:00:00	1:00:00	admin
2010-10-10	待辦	2010-10-10 11:00:00	2010-10-10 12:00:00	1:00:00	admin

工作跟進報表

日期	狀態	開始時間	結束時間	時長	操作人	客戶名稱	客戶地址	客戶聯繫人	客戶電話	客戶郵箱	客戶網站	客戶描述	客戶備註
2010-10-10	待辦	2010-10-10 09:00:00	2010-10-10 10:00:00	1:00:00	admin
2010-10-10	待辦	2010-10-10 10:00:00	2010-10-10 11:00:00	1:00:00	admin
2010-10-10	待辦	2010-10-10 11:00:00	2010-10-10 12:00:00	1:00:00	admin

聯絡人跟進報表

日期	狀態	開始時間	結束時間	時長	操作人	客戶名稱	客戶地址	客戶聯繫人	客戶電話	客戶郵箱	客戶網站	客戶描述	客戶備註
2010-10-10	待辦	2010-10-10 09:00:00	2010-10-10 10:00:00	1:00:00	admin
2010-10-10	待辦	2010-10-10 10:00:00	2010-10-10 11:00:00	1:00:00	admin
2010-10-10	待辦	2010-10-10 11:00:00	2010-10-10 12:00:00	1:00:00	admin

跟進報表