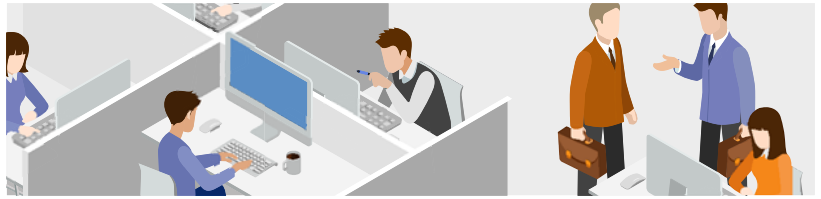




8Manage 企业客户 CRM

8Manage 高端 CRM，为企业客户业务量身打造



企业客户与零售消费者有很多不同之处：

- (1) 企业客户与零售消费者的购买过程不同，零售消费者可以几乎不用经过任何咨询自主确定购买决策，而企业客户在购买过程中需咨询多个利益相关者的意见。
- (2) 企业客户更了解产品与供货情况。企业客户在确定交易前常常会先研究市场与产品，深入了解即将要投资的产品或服务。与零售客户相比，他们具备更多的资源对产品和服务进行详尽的分析。
- (3) 支持过程不同。这个支持过程是指为企业客户或消费者提供他们可能经常需要的帮助。零售消费者通常通过零售呼叫中心提供支持服务，企业客户则是由经验丰富的专业的业务开发人员提供支持服务。

从事企业客户业务的组织，在客户支持方面必须不遗余力，因此所有与企业客户的沟通都是由有能力的专业人士完成，他们对各类项目有深入的了解。



8Manage 企业客户业务 CRM 不但能满足您的期望，提供一个高品质 CRM 解决方案所应有的全部功能；更超越您的期望，使这些功能通过嵌入式 workflow、提示、提醒和通知完美地协同工作，从而使 8Manage 的操作成为一个简易而又有收获的体验。

8Manage 主要应用领域包括：

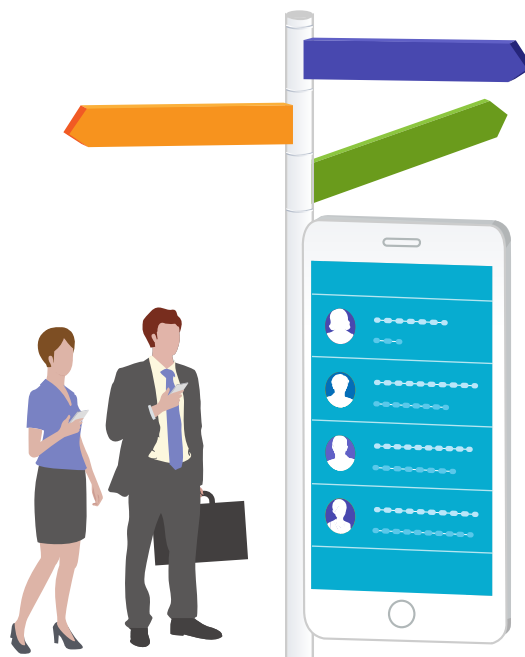
- 客户信息管理
- 销售团队自动化
- 市场营销自动化
- 客户服务管理
- 信息化会员管理
- 客户与产品智能分析

同时，8Manage 企业客户业务 CRM 有内嵌市场营销管理，BI 与财务管理，并且都支持高度定制化。

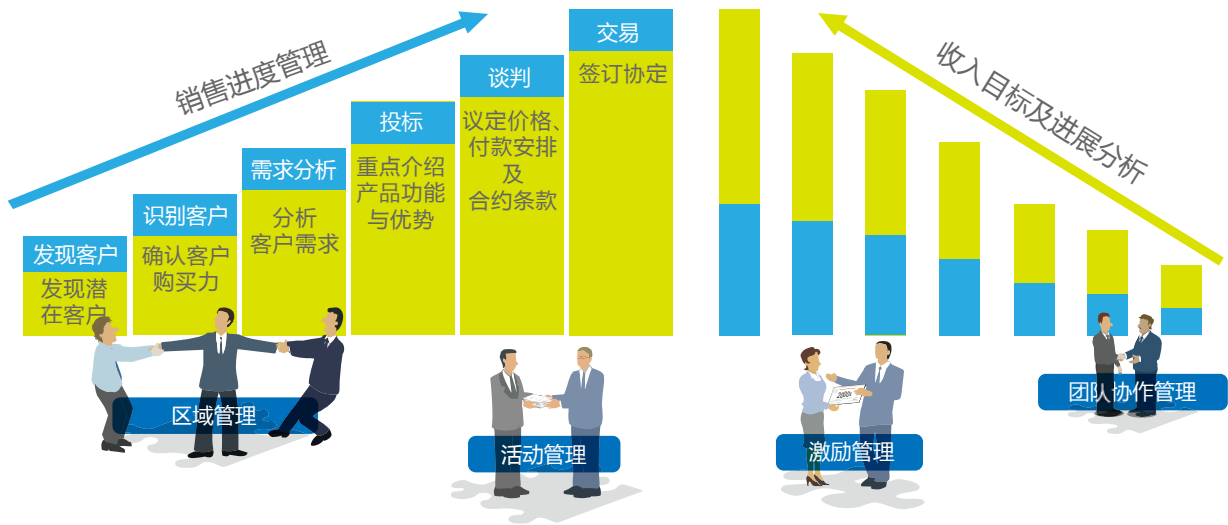
1. 客户信息管理

当发现新潜在客户时，您会想了解他们在法律、财务 / 信誉方面是否合格，以及他们是否曾经购买过类似的产品或服务。如果与这位客户有过成功的交易，您也会想了解成功的原因是什么；能否再度成功；如果曾经失败了，这次要怎样才能赢得交易？

客户信息应覆盖客户的组织架构、关键联系人的角色、客户购买行为及交易记录。这些信息能帮助您更加地了解此商机的利润、负债、义务及风险情况，进而想出更好的策略和计划赢得交易。8Manage CRM 支持客户信息的 360° 管理，还可以通过移动端即时访问客户信息，用户随时随地查看所需的客户信息，了解与客户的历史交易以便更好地与客户沟通，随时随地完成交易。



2. 销售团队自动化



作为销售团队的成员，8Manage 可帮助您完成如下工作：

- 查找客户及其联系信息
- 查找履约信息
- 管理并追踪潜在客户和商机
- 管理客户预约、活动及任务
- 准备报价单
- 准备客户沟通报告、销售业绩报告
- 进行销售预测

作为销售经理和高层，您的目标是带领团队按时实现计划的目标收入、利润和现金流；提高销售团队的技能、专业度和业绩。8Manage 可为您提供一个全面的业务视图，在 PC 端或手机端您只需在视图上点击链接，即可层层深入追踪销售商机报表的所有细节，查看各区域和各销售人员的销售业绩报表。

3. 市场营销管理

8Manage CRM 的市场营销管理系统，能强有力地支持您设计、规划、执行并追踪计划营销活动的实际投资回报率。

并且，它在执行过程中不会泄露机密的客户信息，这是与外包电子邮件营销服务截然不同的；您还可以设定在不同阶段，分多个批次发送，而无需增加任何额外费用。此外，8Manage 的整个电子邮件营销活动，由先进的嵌入式商业智能技术支持实现，允许您查找有相同需求或兴趣的客户或潜在客户，并针对性的发送个性化定制的营销内容，以增加对目标群体的吸引力。

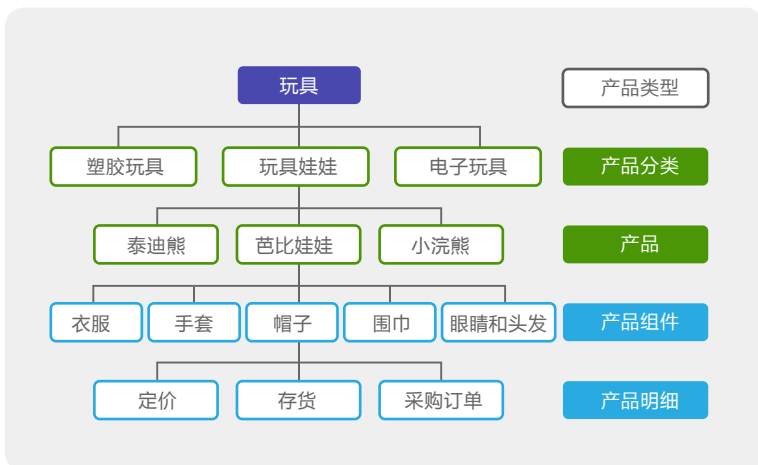


4. 产品管理

产品模块是 8Manage CRM 的核心，它与客户订单、回款、客户对产品的满意度或投诉都相互关联。同时，它也是客户、业务及运营大数据分析的信息中心。8Manage 支持手机即时访问，用户可以随时随地了解产品的最新销售情况，每个产品受欢迎程度和不同客户对产品的偏好。

8Manage 提供以下功能帮助您有效地管理产品：

- 产品清单：可定义产品类型、子类型、系列、属性和价格
- 产品组件：可定义产品的结构，组件，组合以及成本
- 交叉销售与向上销售：可定义产品与其他产品或服务之间的销售关系
- 选取 -- 包装 -- 运输：可定义生产周期，仓储，库存，包装与运输信息



5. 会员与忠诚度

使用 8Manage CRM 的会员管理功能，您可以设计自己的会员及其忠诚度计划来留住客户和促成其他的交易。8Manage CRM 会员管理可以帮助您更接近高价值的客户，并更有效的影响他们的选择和行为。并且 8Manage 提供手机 App，您可以随时随地查看会员的信息，会员也可以随时随地通过手机进行会员自助服务。



8Manage CRM 能帮助您实现以下会员管理：

- 设计不同的会员类型和特权
- 系统自动执行不同级别的客户关怀，记录会员积分
- 系统自动通知不同级别会员相关的特殊活动、赠品和折扣
- 允许您为分布在不同地理位置的不同类型的会员设定促销规则
- 支持您管理不同区域不同类型会员的赠品、优惠券和折扣
- 提供网络会员自助服务，允许会员查看他们的交易记录和所累积的积分，并用积分去兑换他们想要的奖品

6. 客户服务

使用 8Manage CRM 的标准客服功能，您可把客户设置为 8Manage CRM 的外部可登陆用户。该客户登陆系统后，可看到自己所提交的服务请求列表，他只需点击链接，便可看到每个请求的回复。

8Manage CRM 的客服系统还能自动地追踪每张新的“客户咨询单”。如果客户在预定的时间内没有收到客服代表的回复，系统便会自动发送邮件上报给客服经理。此外，如果客户对客服代表的回答不满意，他也可在客户咨询单页面手动发送邮件上报给客服经理，并抄送给该客服代表。8Manage 支持用户通过手机进行即时访问，客服代表可以随时随地接收和回复客服的咨询单，客户可以随时随地提交申请和查看回复，不用担心有任何的遗漏或因无法及时回复而耽误或影响了其它工作。



7. 电子调查，分析及商业智能

使用标准的 8Manage 电子调查功能，用户即可轻而易举地创建一个简单易用、含有多选项的网页互动形式的调查表，并且系统会自动收集所有的回复信息生成一个可用于商业智能分析的客户行为数据库。使用 8Manage 邮件营销功能，用户可发送邮件给目标调查客户群，邀请他们进行在线调查，使用这种方法企业无需任何软件开发都可轻松快捷地创建客户行为数据库。



当客户行为数据库已创建完成，用户就可使用 8Manage 点选式报表生成器让系统自动生成客户分析报告，或者还可以与 8Manage CRM 邮件营销引擎组合使用进行个性化的电子邮件营销。

8Manage 提供以下功能帮助您高效地开展客户调查：

- 自定义问题类型及调查问题
- 全方位的问题库管理
- 参与者名录与筛选管理
- 匿名调查，必选及可选参与者管理
- 单次调查与重复的电子调查设置
- 自动提醒电子调查的接收与自动采集客户回复信息
- 自动分析调查结果与生成报表

8Manage 为企业管理提供标准产品和定制服务的最佳组合，在亚洲有超过 500 家企业正在使用我们的以下模块（包括本地部署或 SaaS）：

8Manage PPM：项目和项目组合管理

8Manage 工时表：资源时间和成本管理

8Manage SRM：供应商管理、电子采购和电子招标

8Manage ERP：企业全自动化

8Manage CRM：企业客户 CRM 和零售业务 CRM

8Manage ITSM：服务管理

8Manage HCM：人力资本管理

8Manage OA：办公自动化

8Manage EDMS：电子文档管理系统

8Manage 看板：可视化的敏捷和精益



扫码关注更多

高亚科技 (广州) 有限公司 www.8manage.cn

中国总部

电子邮件：sales_gz@wisagetech.com

联系电话：+86-20-3873 1114

中国香港

电子邮件：sales_hk@wisagetech.com

联系电话：+852-6919-6665

美国

电子邮件：sales_us@wisagetech.com

联系电话：+852-6919-6665