



聚焦客户价值 提升赢利能力

——零售与服务行业客户关系管理解决方案

用友软件股份有限公司
CRM业务部

提 纲

1

用友TurboCRM简介

2

零售与服务行业客户关系管理分析

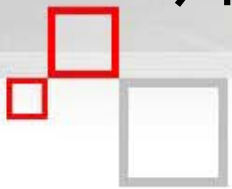
3

用友零售与服务行业CRM解决方案

4

技术与实施保障

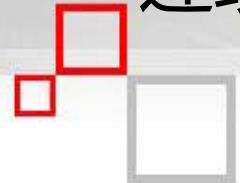
今日用友：市场份额



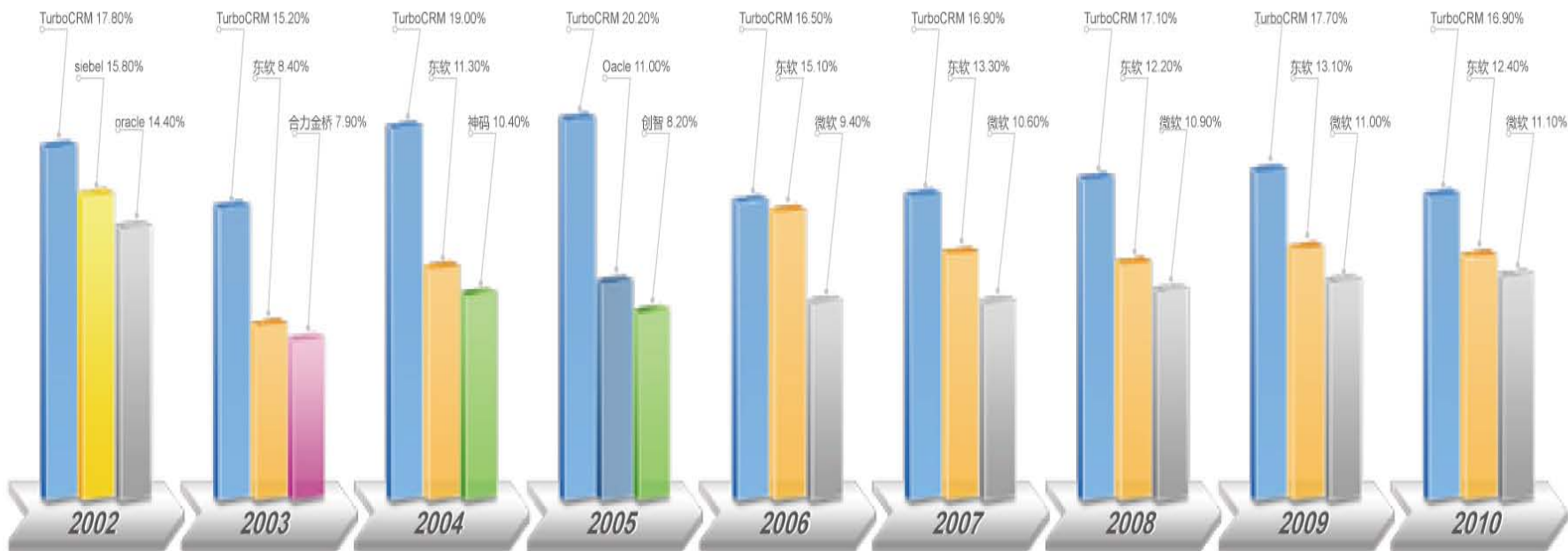
管理软件销售额 (亿元)		市场份额	中国最大管理软件提供商
UFIDA 用友	21.37	21.3%	连续 7年市场占有率第一，超过第二、三名的总和
Kingdee	10.02	10.0%	
SAP	9.90	9.9%	
ERP软件销售额 (亿元)			中国最大ERP软件提供商
UFIDA 用友	12.92	25.6%	连续 7年市场占有率第一，超过第二、三名的总和
SAP	6.63	13.1%	
Kingdee	5.88	11.6%	
财务软件销售额 (亿元)			中国最大财务软件提供商
UFIDA 用友	4.58	27.6%	连续18年市场占有率第一，超过第二、三名的总和
Kingdee	2.52	15.2%	
浪潮	2.03	12.2%	

数据来源：CCID 2008-2009年度市场调查数据

连续九年中国CRM软件市场份额第一



连续九年市场份额第一



连续九年蝉联CRM用户满意度大奖

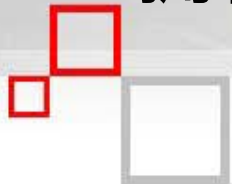





































连续九年蝉联中国CRM满意度第一



ISO9002服务体系，为客户提供优质以及主动个性化的服务

拥有中国最多跨行业的CRM成功案例



 中国图书进出口(集团)总公司 CHINA NATIONAL PUBLISHING & PAPER INDUSTRY CORPORATION	 北京首都国际机场 BEIJING CAPITAL INTERNATIONAL AIRPORT	 CNBM 中建材国际贸易有限公司	 CNC 中国网通	 九城网络技术集团有限公司
 CIC 中国检验认证集团 CHINA CERTIFICATION & INSPECTION GROUP	 清华同方 TSINGHUA TONGFANG	 清华紫光	 ctr 市场研究 market research	 当当网 dangdang.com
 Haier 海尔	 福耀集团 FUYAO GROUP	 思远教育 ThinkBank.com.cn	 摩托罗拉大学	 黄海制药
 HUAYU 华宇集团	 SANKYO 上海三共制药有限公司	 Gansoft 厂联达软件	 AT&M 安素科技	 VISAS 匯加
 TORCH 潮火炬投资股份	 OMRON 欧姆龙 Sensing tomorrow™	 家华教育 JIAHUA EDUCATION TRAINING GROUP	 智联招聘 zhaopin.com	 CAIDI 中国航空建设发展总公司
 上海航空公司 SHANGHAI AIRLINES	 IPSEN 博福一益普生(天津)制药有限公司	 京卫药业 JEWIM PHARMA	 五养神	 simtone 西蒙
 外语教学与研究出版社 FOREIGN LANGUAGE TEACHING AND RESEARCH PRESS	 长白山酒业集团	 报喜鸟 SAINT ANGELO	 完达山	 KINGSOFT 金山软件

用友TurboCRM零售与服务行业成功客户



提 纲

1

用友TurboCRM简介

2

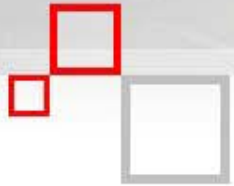
零售与服务行业客户关系管理分析

3

用友零售与服务行业CRM解决方案

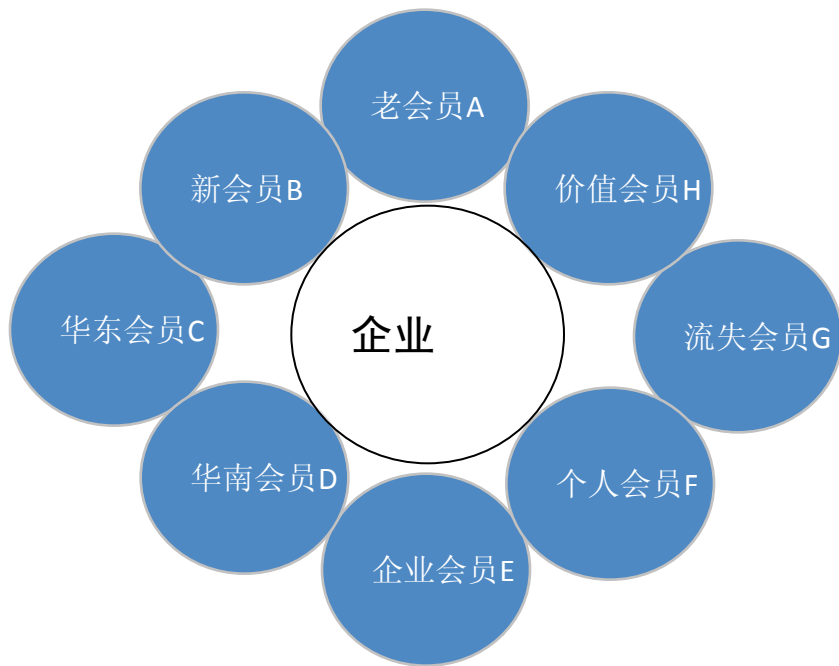
4

技术与实施保障



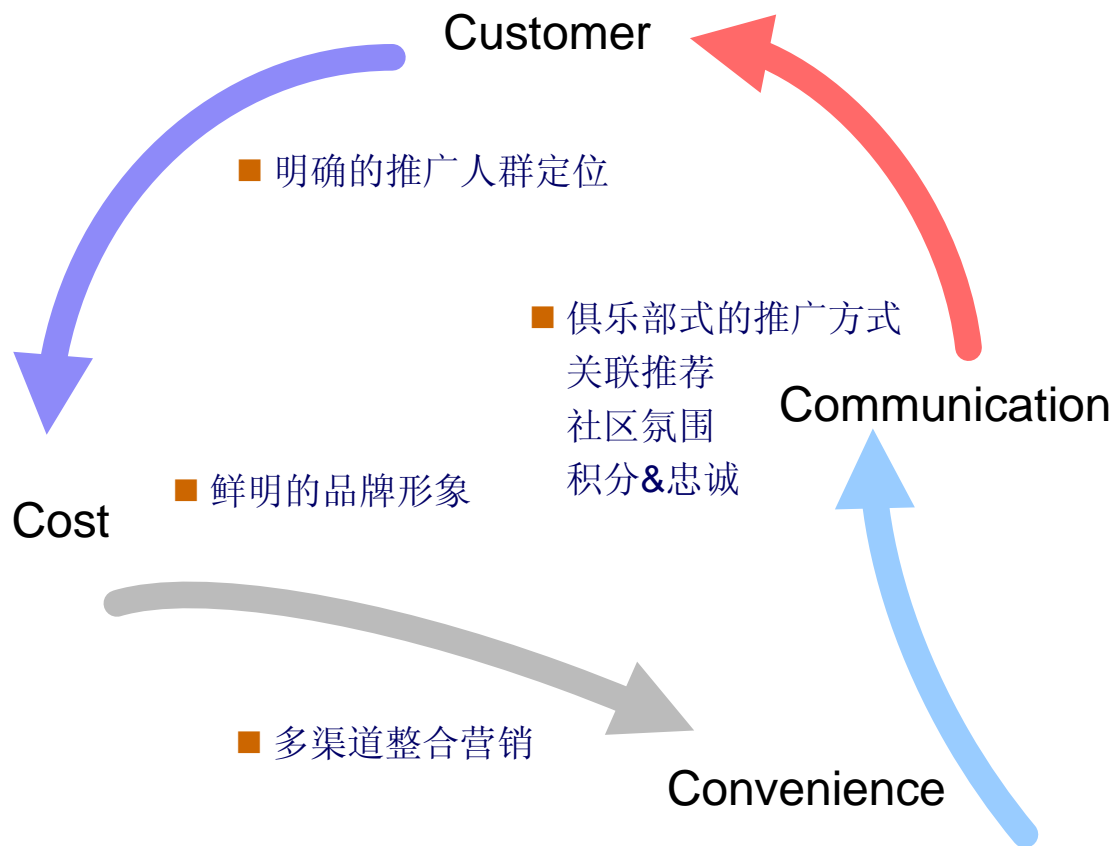
零售与服务行业会员模式经营面临新的挑战.....

如何管理数量庞大的会员

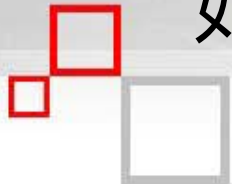


- 如何跨越地理障碍？
- 如何获得整合的会员数据库？
- 会员资料准确、真实、动态

如何进行有针对性的品牌推广



如何完成持续的会员接触



“8次以上”的接触规则

整合接触体验为核心

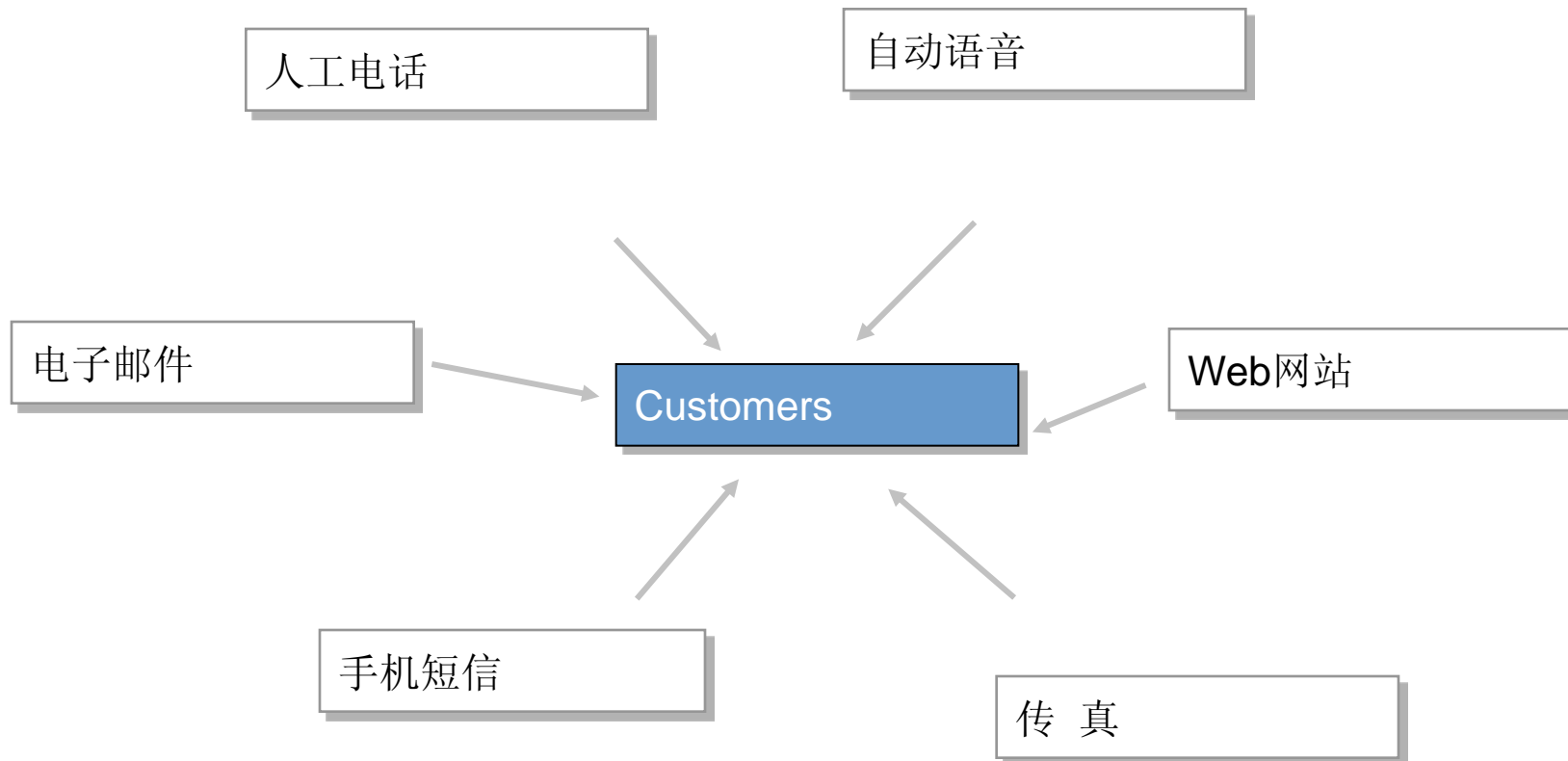
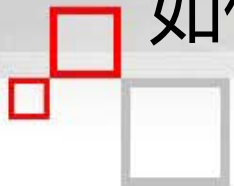
自动触发的接触机制

持续接触

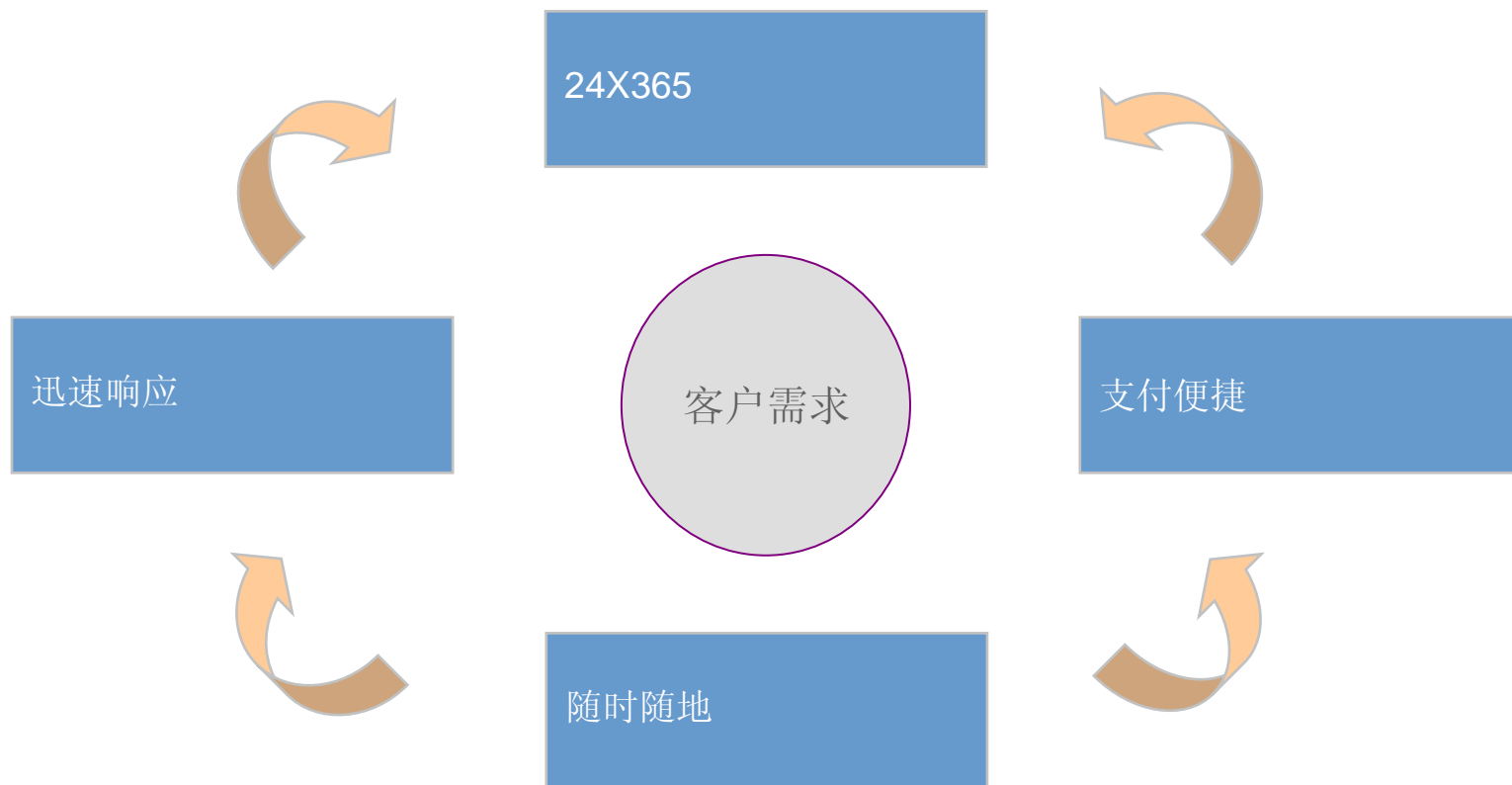
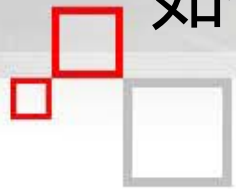
持续购买



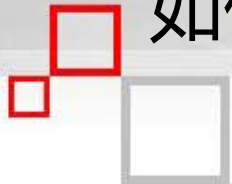
如何建设整合的会员沟通渠道



如何让交易更加快速便捷



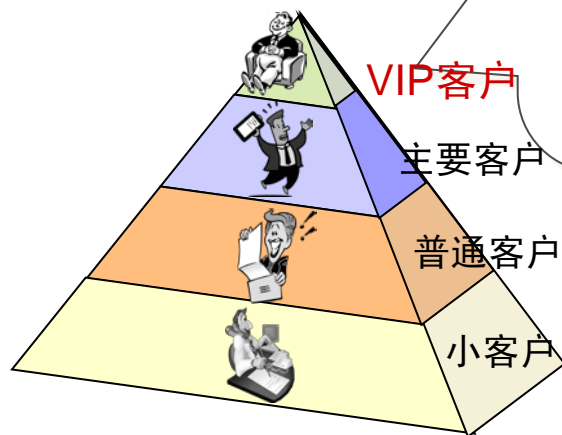
如何进行多地的服务协同、知识共享



如何量化管理并提升会员价值



- 基于价值分类制定业务策略
- 掌握会员价值变化，提高客户保有率
- 提升会员价值贡献



会员	得分
李燕梅	93
王尔文	92
陈达	87
贺咏芳	84
陶莉	83
...	...

业务决策缺乏量化、过程化的信息依据



谁是我们
的价值客户？

我们的客户
需要什么？

我们的客户
有何特征？

如何更好的
找到客户？

如何提高
客户满意度？

如何提高
客户忠诚度？

零售与服务行业CRM应用案例细分

案例一

餐饮行业 ---- 佳丽餐饮

案例二

旅游行业 ---- 佰程旅行网

案例三

零售卖场/门店 ---- 雅莹服装

餐饮行业案例—佳丽餐饮



2003年12月组建总
部性管理机构，下
设7个部门，6个
管理层级

主营服务：
佳丽海鲜大酒楼
综合餐饮管理咨
询及培训

客户：
高端消费个人客
户
国有大、中型企
业，中外合资企
业，大型私营企
业集团，乡镇明
星企业，
如：红星美凯龙

佳丽餐饮

企业荣誉：
全国餐饮500强
厦门超千万元纳
税大户

服务机构：
厦门5店、杭州1
店、印尼1店、
乐迎配送中心

餐饮高端管理系
统：
无限掌上电脑点
菜
触摸屏点菜
经理远程查询
IC卡点菜
客户关系管理
库存与财务管理
跨地区连锁管理

CRM解决什么问题



案例A：

在为李总安排菜品时，营养师得知李总请的客人有来自XX银行的刘行长，便马上提示李总说：“刘行长是回民，应考虑点一些清真菜品。”

李总非常惊讶，说：“你们的服务真不错，能知道客人这么重要的信息。幸好你告诉我，不然这顿饭请了也不会让客人满意。”

比客户更了解客户

才能获取更多客户

CRM解决什么问题



案例B：

在给268房间点菜时，营养师发现主宾有些眼熟。在点菜时，主宾点了萝卜咸鱼，营养师回忆起上次这位客人也点了这道菜，并且当时他还投诉萝卜咸鱼炖得不烂。

于是营养师特别嘱咐厨房，萝卜咸鱼一定要炖烂一些，并嘱咐服务员做好信息收集工作，这样便于下一次给他服务。

对于客人的投诉和特殊爱好，一定要尽可能地了解和掌握。只有这样，才能避免犯同样的错误，让客人更满意。

管理好客户的反馈

才能保有现有客户

CRM解决什么问题



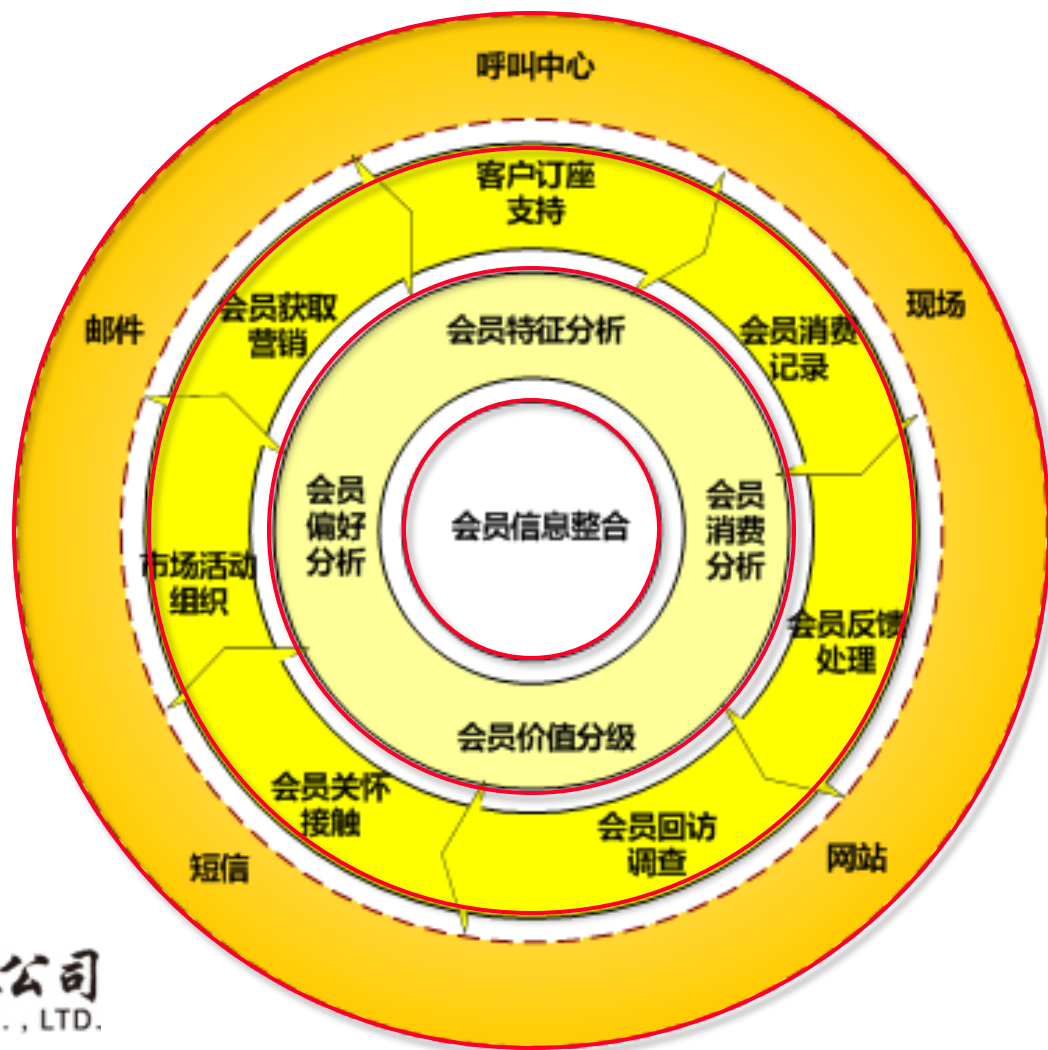
案例C：

7号台的谭先生几乎天天过来，而且每次都坐7号台。餐厅也特地安排同一位营养师给他服务，这样一来二往就和他熟悉了，并对他的饮食习惯了如指掌——比如谭先生每餐喝白开水和一杯干红，每餐吸一支烟，用海洋卡结账。采集并熟悉客户信息，会给餐中服务带来很大方便。

从客户的消费偏好中挖掘机会

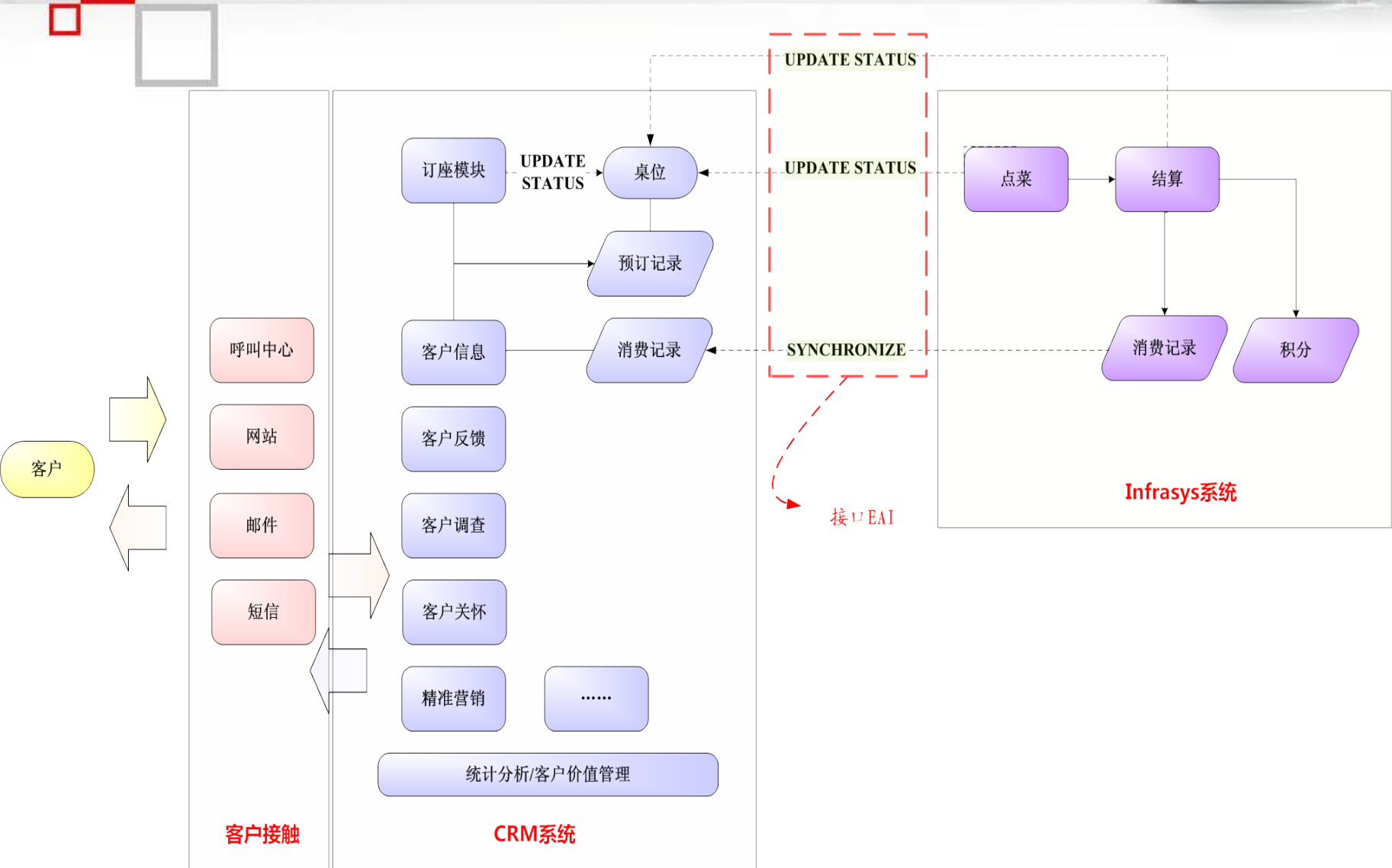
才能提升客户价值

佳丽餐饮CRM解决方案

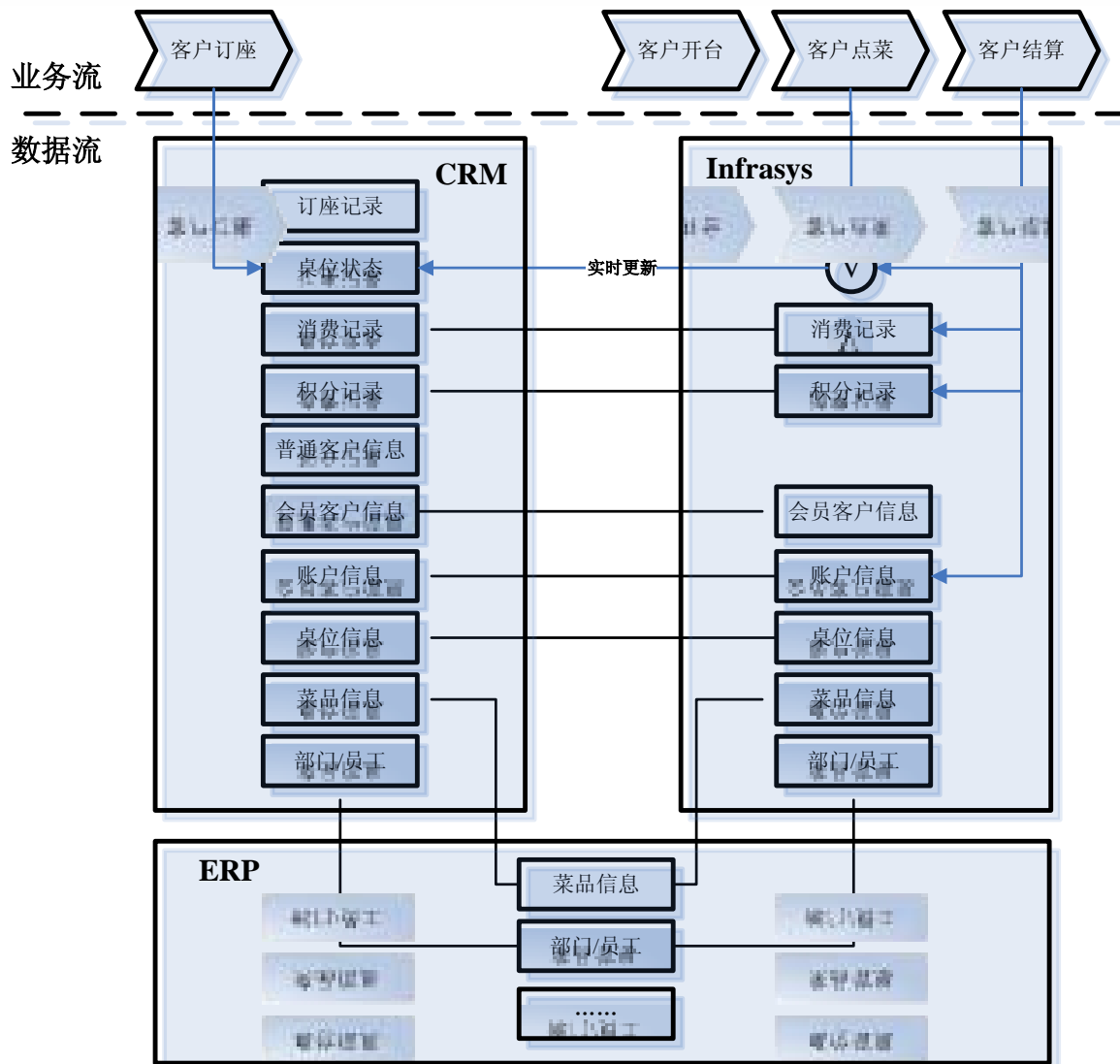
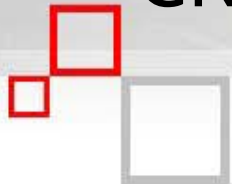


佳丽餐饮管理有限公司
JIALI F&B MANAGEMENT CO., LTD.

佳丽餐饮CRM整体架构



CRM与Infrasys的整合



零售与服务行业CRM案例细分

案例一

餐饮行业 ---- 佳丽餐饮

案例二

旅游行业 ---- 佰程旅行网

案例三

零售卖场/门店 ---- 雅莹服装

旅游行业案例—佰程旅行网

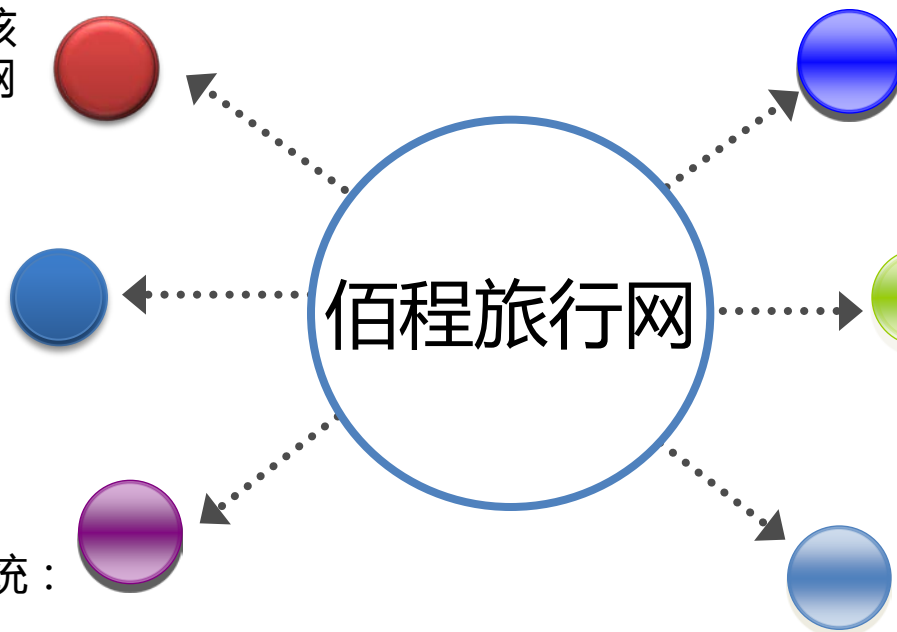


是北京市华远国际旅游有限公司旗下以经营出境旅行服务为核心业务的电子商务网站

主营业务：
全球签证办理
国外酒店预订
完全自由行
参团出境游

先进的旅游服务系统：

- 全球酒店查询预订系统 (GHRIS)
- 全球签证系统 (GVRIS)
- 世界旅游资讯系统 (GTIS)
- 全球城市观光系统 (GSRS)
- 欧洲火车预订系统 (ETRS系统)
- 全球城市专车接送系统 (GTRS)
- 全球国际青年旅社预订系统 (YMCA)



业务规模：

每年为超过60000人提供出境旅游服务

营销服务机构：

全国拥有3000 多家专业代理商，覆盖全国26个省共76个城市

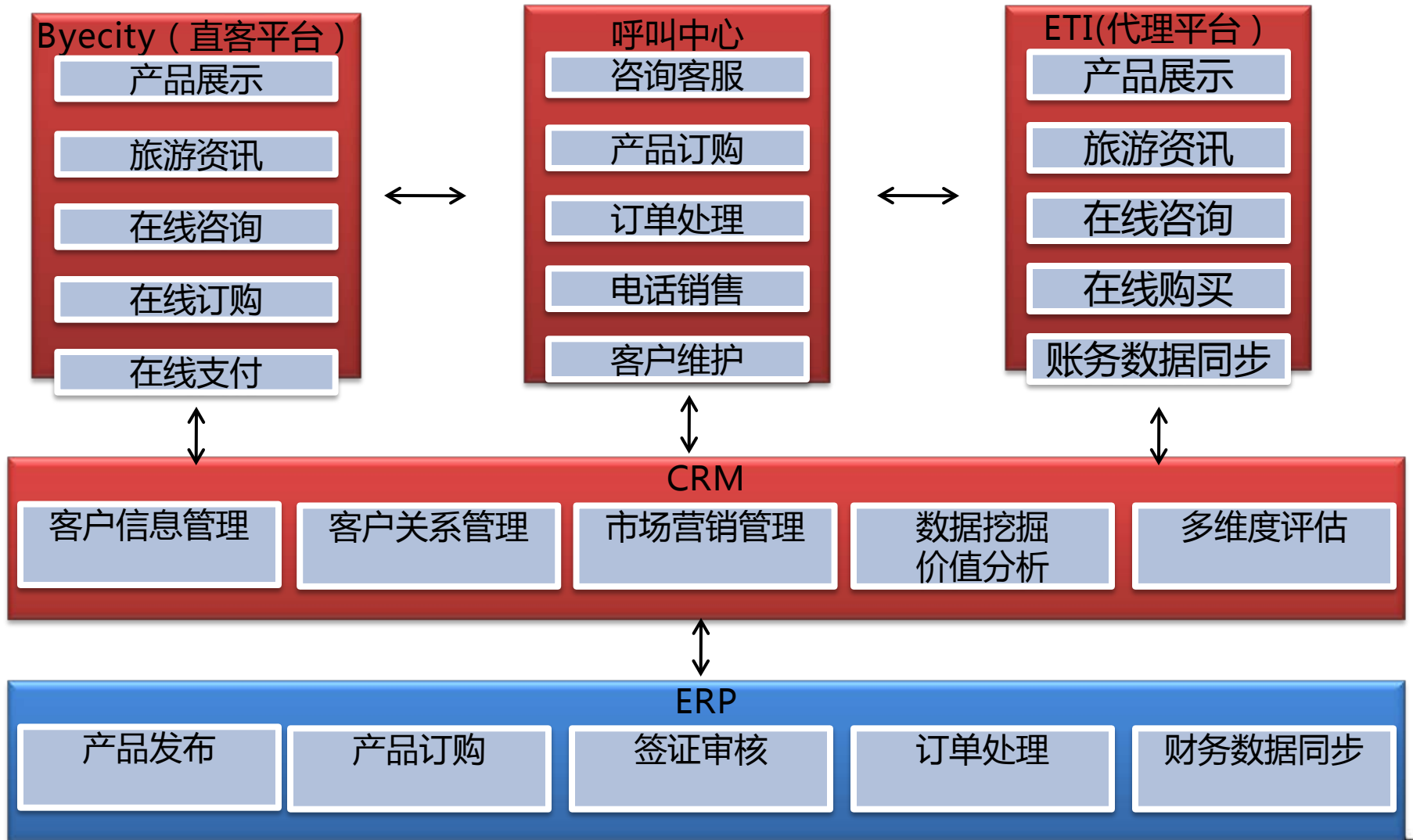
多层次的供应商平台

包括预订中心、酒店连锁集团、地接社、租车公司、免税店等

信息化情况



佰程旅行网信息交易系统构架简介



佰程旅行网CRM应用模式



呼叫中心

- 对客户基本信息的管理
- 对客户接触和服务历史的管理
- 对客户需求的管理和需求线索贡献的管理
- 对客户交易的过程管理和交易历史的管理
- 对客户投诉和关怀的管理

市场营销活动

- EDM/SMS各类其他主动接触手段的管理
- 营销活动产生的销售线索管理

帮助代理商进行客户管理

- 分销平台上给代理商提供客户管理服务

零售与服务行业CRM案例细分

案例一

餐饮行业 ---- 佳丽餐饮

案例二

旅游行业 ---- 佰程旅行网

案例三

零售卖场/门店 ---- 雅莹服装

会员制零售卖场/门店案例—雅莹服装



集研发、营销、信息、
物流、生产于一体的
现代化时装公司

主营产品：
主打品牌有EP、EM、
TBF。其中EP品牌
女装的营业额占总
营业额的80%以上。

客户：
EP面向28-45岁中年女性；
EM面向40-50的丰满女性；
TBF面向28岁以下的年轻女性。
集中的客户群体是企业高管、
公务员、教师等收入较高且
稳定的女性客户群体。

业务规模：

年产值12亿营业额

营销服务机构：

会员销售为主，服务营
销为核心，共有400多
家门店，其中自营店铺
180多家

IT现状：

ERP系统，POS系统，
PDM/PLM系统，CRM系统

雅莹服装

雅莹服装会员制营销服务管理难点分析



现象

问题

解决方案

现有的POS零售系统虽然记录了相关会员信息，但记录不完整。面对数量庞杂不同地域不同客户级别的几十万会员，会员识别及集中管理有一定困难。

1 会员静态及动态信息未全面地整合在同一平台

1、会员信息形成企业级信息整合

品牌推广及策划设计多以产品为中心，吸引入会的方式及会员入会率等指标，会员管理中心没有客观数据支撑

2 会员拓展的市场营销工作没有经行量化地投入产出比分析

2、建立市场营销和服务以会员为中心的精细会员管理规则，通过零售门店形成汇集点，将业务流程和会员动态业务信息无缝整合在同一个平台

以门店为管理单位的会员管理体系，简单的回访和关怀虽然在实际售后工作中有所体现，而且在行业内处于相对领先的位置，但缺乏统一管理，是否对提高客户忠诚度和满意度，其贡献无法量化

3 服务未以会员价值为中心制定策略，且没有整合服务动态信息

部门之间，门店之间信息沟通不便捷，往往需要穿插几个环节几个系统，效率不高。知识库和培训体系尚不完善

4 缺乏以会员为中心的协同工作平台

会员价值分析通过单一的营销指标来进行，严重影响价值营销工作开展的有效性，价值挖掘等方面缺乏体系化管理，在形成规模进而复制成为完整的成功商业模式进行多品牌的推广方面存在困难。

5 对会员未进行多维精细地分级管理和分析，制定会员价值营销策略时不能真正数字化决策

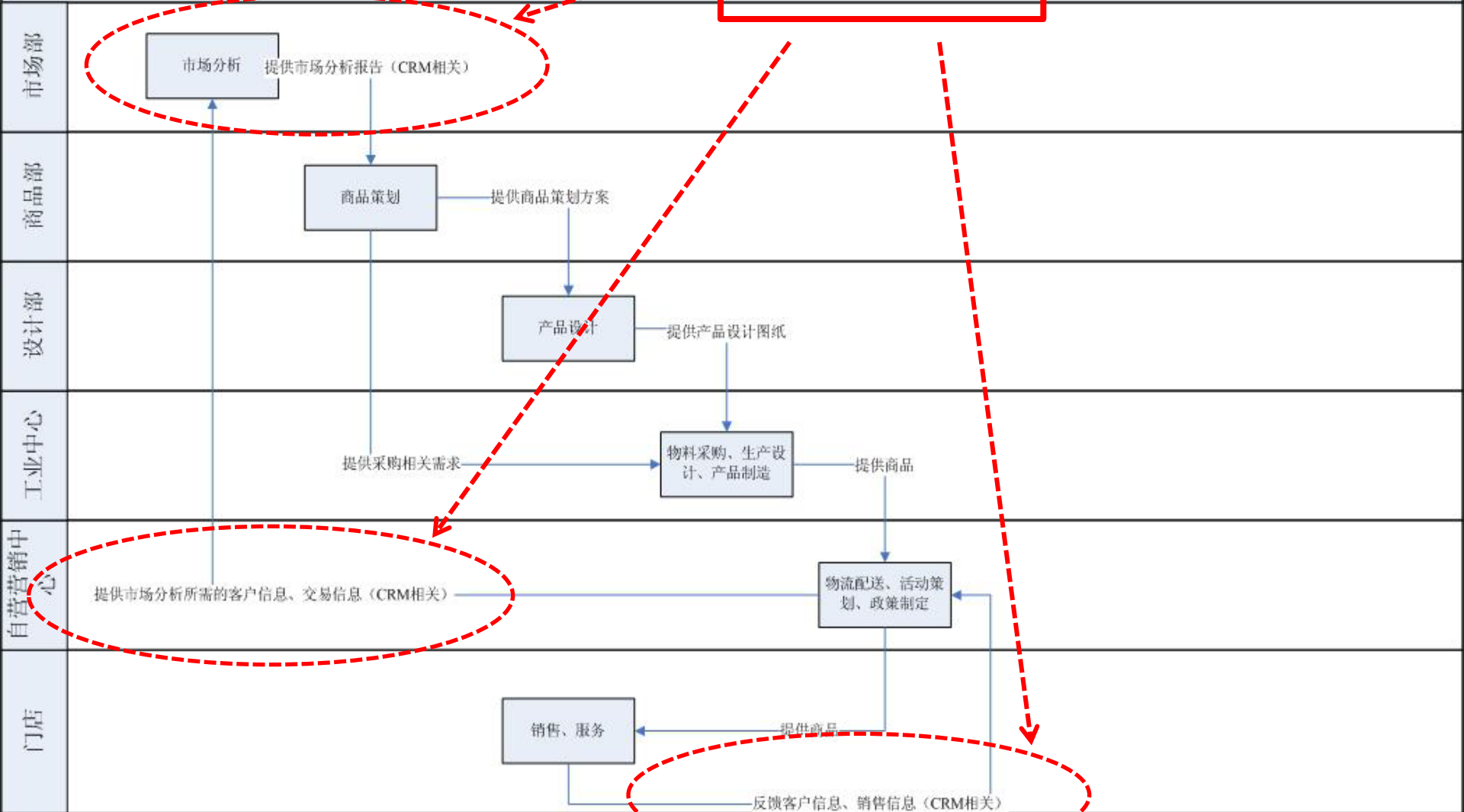
3、搭建以会员价值为核心的决策分析平台，最终进行价值营销

雅莹服装会员制营销服务管理流程图



雅莹CRM相关部门总体业务流转

CRM应用部分



□ 帮助企业进行全方位的客户资源管理

- ▣ 实现客户信息的分类管理；整合客户、联系人静态信息和动态信息；
- ▣ 实现以积分模型为核心的客户分级管理体系，实现围绕积分应用的会员消费跟踪；
- ▣ 实现客户信息的管理权限分级，不同级别的人员管理范围不同。

□ 加强对市场营销的管理，提高市场活动成效，并充分利用竞争信息

- ▣ 全程管理市场活动，从活动目标确定、活动创建、执行，直至活动效果分析；
- ▣ 及时收集竞争对手、竞争产品、竞争状况信息，有针对性地开展竞争活动。

□ 建立服务运营管理体系，整合营销服务资源，提升运营效率，降低运营成本，提升会员满意度

- ▣ 优化服务流程，降低服务响应时间，提升客户服务体验 — 会员减少等待时间；
- ▣ 通过精细化营销管理降低了单会员服务成本 — 会员少花钱；
- ▣ 通过规范服务流程提高服务质量 — 会员更省心；
- ▣ 通过平衡营销和服务资源，根据会员价值特征、消费行为、区域分布等分析模型指导营销策划和服务分级运营策略。

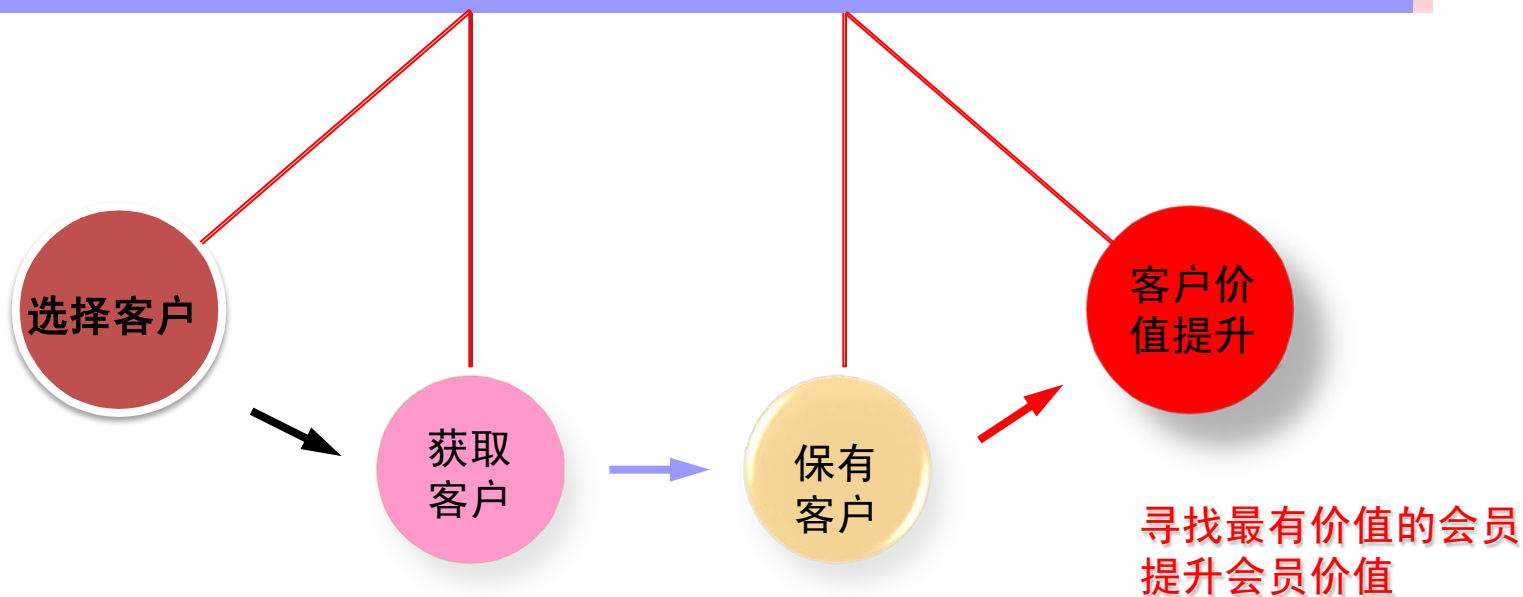
- **分级管理个体会员，机构会员，建立会员评估管理体系**
 - ▣ 对个体会员建立聚类细化管理体系，根据会员人口统计特征，消费行为等根据细分模型指标设定进行会员聚类细分，据此制定差异化营销和服务策略；
 - ▣ 机构会员（OEM服务合约客户）根据企业规模，企业合约等进行机构会员评估，据此设定机构会员客户经理级别，机构会员营销策略以及客户关怀策略。

- **统一客户服务中心，整合客户服务接触渠道，提升客户服务品质**
 - ▣ 全程管理会员服务，从服务申请、服务受理、执行，直至服务反馈和服务分析；
 - ▣ 整合网站、电话、短信、邮件、传真等多会员接触渠道，统一整合并管理各类各级会员接触渠道。

- **追踪会员生命周期，得到更多的服务信息反馈，支持策略制定**
 - ▣ 对持卡会员提供全服务过程追踪，记录服务过程中服务生命周期状态变化情况；
 - ▣ 根据服务类型、服务周期、服务过程损耗和人员投入等信息反馈，促进对会员卡产品制定、会员卡分级管理、会员卡续约政策、会员服务过程改进等多方面优化和完善。



贯穿会员生命周期的客户经营和服务体系



基于客户生命周期设计沟通内容
基于客户体验设计服务方式
形成批量化的“一对一”会员服务能力
低成本方式保留忠诚会员

会员信息全面整合
(基本、动态业务信息)

提 纲

1

用友TurboCRM概述

2

零售与服务行业客户关系管理分析

3

用友零售与服务行业**CRM**解决方案

4

技术与实施保障

零售与服务行业信息化解决方案架构



客户

客户
细分

注册客户

交易客户

支付客户

忠诚客户

白金客户

黄金客户

其他细分客户

一体化接触中心

电话

传真

Email

网络

WAP

短信

彩信

促销

会议

无线

其他

企业

客户服务体验与消费分析 (产品、服务、定价、区域、运营等)

客户接触

市场
差异化组合营销
一对一批量化复制营销
市场计划与费用
市场活动与协同
数据库营销

客户服务中心
差异化服务策略
主动客户服务
服务计划与跟踪
客户满意度与忠诚度
咨询与投诉管理

运营与产品
差异化产品创新策略
产品利润管理
客户拓展与跟踪
运营计划与预警
运营分析

企业应用集成

客户产品和服务体验 (基于唯一客户视图)

企业数据集成

企业应用与数据集成

现有或即将
拥有的系统

PLM	PDM	SCM	CRM	服务管理	读卡设备	OA	智能终端	库存管理	预算管理	计划管理	报表管理	电子商务	财务管理	ERP	下游行业系统	BI系统	上游行业系统	HR
-----	-----	-----	-----	------	------	----	------	------	------	------	------	------	------	-----	--------	------	--------	----

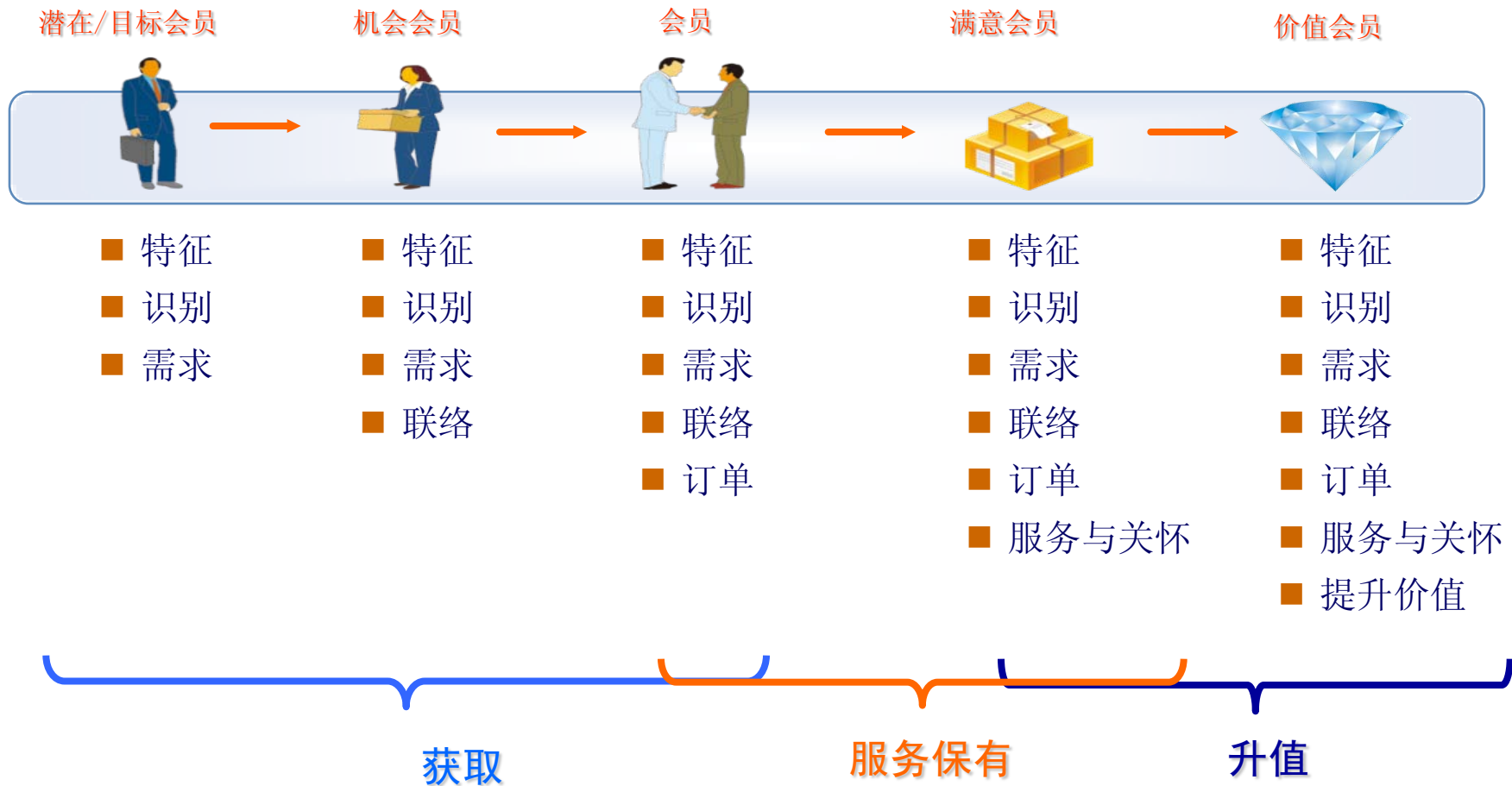
用友零售与服务行业会员制CRM产品架构图



会员制CRM管理完整的会员生命周期



终极目标是对会员的价值进行管理



用友零售与服务行业CRM关键应用



会员信息整合管理



全方位会员管理接触中心



市场营销活动管理



会员服务和关怀管理



会员价值挖掘及营销



多角度量化决策支持分析

整合会员信息 统一客户视图



客户基本信息

- ◆ 年龄
- ◆ 职业
- ◆ 地址
- ◆ 电话
- ◆ 联系方式
- ◆ 性质

客户服务信息



- ◆ 客户服务信息
- ◆ 客户分类信息
- ◆ 客户需求信息
- ◆ 客户消费信息
- ◆ 其他扩展信息

**360°客户
信息整合**



客户交往信息

- ◆ 联络历史
- ◆ 营销历史
- ◆ 服务历史
- ◆ 会员管理历史
- ◆ 会员积分及消费历史

客户价值信息



- ◆ 价值等级信息
- ◆ 潜在价值信息
- ◆ 客户满意指标
- ◆ 价值变动信息

客户

新建 | 列表查询 | 编辑 | 删除 | 复制 | 打印 | 相关对象 | 查重 | 关系图 | 客户合并 | 更改类型 | 停用

基本信息 | 营销关系 | 帐户信息 | 发票与发货 | 相关人员与更新时间

客户编号:	I-00000001	类型:	个人客户		
名称:	张小华	会员级别:	二星级		
会员类型:	金卡会员	累计积分:	60,989.00	有效积分:	12,092.00
地址:	北京市朝阳区湖山小区8号楼302户		电子邮件:	zhangxiaohua@sina.com	
电话:	87603562	手机:	13723068867		
性别:	男	所在地区:	北京		
学历:	本科	收入水平:	6万至10万		
职务:	部门主管	工作单位:			

支持页面自定义

- 消费信息 (4)
- 积分明细 (4)
- 相关行动 (7)
- 市场活动 (1)
- 相关服务请求 (0)
- 主动服务计划 (0)
- 提交的调查答卷 (0)
- 邮件 (0)
- 短信 (0)

客户

新建 | 列表查询 | 编辑 | 删除 | 复制 | 打印 | 相关对象 | 查重 | 关系图 | 客户合并 | 更改类型 | 停用

基本信息 | 营销关系 | 帐户信息 | 发票与发货 | 相关人员与更新时间

客户编号:	I-00000001	类型:	个人客户		
名称:	张小华	会员级别:	二星级		
会员类型:	金卡会员	累计积分:	60,989.00	有效积分:	12,092.00
地址:	北京市朝阳区湖山小区8号楼302户		电子邮件:	zhangxiaohua@sina.com	
电话:	87603562	手机:	13723068867		
性别:	男	所在地区:	北京		
学历:	本科	收入水平:	6万至10万		
职务:	部门主管	工作单位:			

消费信息 (7)

订单日期	订单编号	主题	类型	订单数量	折扣比率	订单金额	有效金额
2009-08-11	200908120003	积分兑换-三包服务	积分兑换记录	1.00	0	¥ 0.00	¥ 0.00
2009-07-16	200908120001	网上商城-空白光盘	交易单据	3.00	95%	¥ 7.70	¥ 7.70
2009-08-03	200908110043	积分兑换	积分兑换记录	1.00	0	¥ 0.00	¥ 0.00
2009-02-08	200908110041	电脑配件-微星(MSI)	交易单据	1.00	95%	¥ 468.00	¥ 468.00
2009-04-08	200908110040	数码-方正数码相机	交易单据	1.00	90%	¥ 468.00	¥ 6,498.00
2009-07-25	200908110005	上海商场消费	交易单据	2.00	90%	¥ 4,000.00	¥ 4,000.00
2009-08-08	200908110004	数码-三星P2050-20寸宽屏液晶显	交易单据	5.00	90%	¥ 6,918.00	¥ 6,918.00

积分明细 (7)

相关行动 (13)

市场活动 (2)

相关服务请求 (1)

主动服务计划 (1)

客户

新建 | 列表查询 | 编辑 | 删除 | 复制 | 打印 | 相关对象 | 查重 | 关系图 | 客户合并 | 更改类型 | 停用

基本信息 | 营销关系 | 帐户信息 | 发票与发货 | 相关人员与更新时间

客户编号:	I-00000001	类型:	个人客户
名称:	张小华	会员级别:	二星级
会员类型:	金卡会员	累计积分:	60,989.00
		有效积分:	12,092.00
地址:	北京市朝阳区湖山小区8号楼302户	电子邮件:	zhangxiaohua@sina.com
电话:	87603562	手机:	13723068867
性别:	男	所在地区:	北京
学历:	本科	收入水平:	6万至10万
职务:	部门主管	工作单位:	

会员积分与明细查询

消费信息 (7)

积分明细 (7)

积分日期	操作类型	订单	积分规则	积分数	有效积分	累计积分	业务员
2009-08-12	积分消费	积分兑换-三包服务		0	0	1,535.00	administrator
2009-08-12		网上商城-空白光盘	以消费额记录积分	5.00	1,535.00	1,540.00	administrator
2009-08-11		积分兑换		0	0	1,540.00	administrator
2009-08-11		电脑配件-微星 (MSI)	以消费额记录积分	46.80	46.80	1,586.00	
2009-08-11		电脑配件-方正数码	以消费额记录积分	460.00	460.00	2,046.00	
2009-08-11		上海商场消费	以消费额记录积分	800.00	2,183.60	2,183.60	administrator
2009-08-11		数码-三星P205020寸宽屏液晶显	以消费额记录积分	1,383.60	1,383.60	1,383.60	administrator

相关行动 (13)

市场活动 (2)

相关服务请求 (1)

主动服务计划 (1)

客户

新建 | 列表查询 | 编辑 | 删除 | 复制 | 打印 | 相关对象 | 查看 | 关系图 | 客户合并 | 更改类别 | 停用

基本信息 | 营销关系 | 帐户

客户编号: i-00000
名称: 张小华
会员类型: 金卡会员
地址: 北京市
电话: 876035
性别: 男
学历: 本科
职务: 部门主任

消费信息 (7)

相关资产 (1)

操作	编码	产品序列号
	7002	HPA68182008120

相关工单 (1)

相关服务计划 (1)

新建 | 列表查询 | 编辑 | 删除 | 复制 | 打印 | 相关对象

名称:	惠普 (HP) A6818台式机 (四核9650 2G内存 640G硬盘 DVD光驱 256位)			资产图片:
编码:	7002	资产类型:	资产	
产品:	家用型新增电脑	订单:	PCI订单(惠普 (HP) A6818台式机 四核9650 2G内存 640G硬盘 DVD光驱 256位)	
产品序列号:	HPA681820081203234	状态:	在用	
客户:	张小华			
购买日期:	2008-11-03	原始价值:	6,000	
保修期:	主机3年, 显示器1年送修	年服务费:	300	
保修终止日期:	2011-11-03	报废日期:		



资产明细 (2)

操作	产品	序列号	保修期	保修终止日期	报废日期
	CPU	INTEL2312342	3年	2011-11-03	
	主板	ZB2008108232	3年	2011-11-03	

相关知识 (0)

相关工单 (0)

工单明细 (0)

相关服务计划 (0)

客户

新建 列表查询 编辑 删除 复制 打印 相关对象 查重 关系图 客户合并 更改类型 停用

基本信息 营销关系 帐户信息 发票与发货 相关人员与更新时间

客户编号:	I-00000001	类型:	个人客户	
名称:	张小华	会员级别:	二星级	
会员类型:	金卡会员	累计积分:	60,989.00	
		有效积分:	12,092.00	
地址:	北京市朝阳区湖山小区8号楼302户		电子邮件:	zhangxiaohua@sina.com
电话:	87603562	手机:	13723068867	
性别:	男	所在地区:	北京	
学历:	本科	收入水平:	6万至10万	
职务:	部门主管	工作单位:		

会员服务咨询或投述受理

相关服务请求 (2)

操作	主题	请求时间	处理状态	队列	联系人	联系电话	实际处理开始时间	实际处理完成时间	创建人	创建时间
	sony new200液晶显示屏破裂	2009-08-17 16:20:00	未处理	普通队列					administrator	2009-08-17 16:20:48
	投诉商场人员服务态度	2009-08-11 16:19:00	未处理	普通队列	张平	13501339090			administrator	2009-08-17 16:20:03

主动服务计划 (2)

操作	主题	服务请求时间
	会员生日关怀	
	IBM主机保养计划	

提交的调查答卷 (0)

邮件 (0)

短信 (0)

客户

新建 | 列表查询 | 编辑 | 删除 | 复制 | 打印 | 相关对象 | 查重 | 关系图 | 客户合并 | 更改类型 | 停用

基本信息 | 营销关系 | 补充信息 | 调查答卷

客户编号:	i-00000001
名称:	张小华
地址:	北京市朝阳区
电话:	87603562
性别:	男
学历:	本科
职务:	部门主管

相关服务计划 (0)

提交的调查答卷 (1)

操作	调查问卷	得分
	电话服务评价	

答卷人: 世纪天华(集团)有限公司 提交时间 2008-12-01 11:07
电话服务评价

填写说明: 对于主动来电客户的响应服务做评估

1. 当您打电话进入我们公司, 谁处理?

- 第一个与我交谈并试图帮助我解决问题的人
- 很快就帮我转给其它人
- 他们记下我的电话并将请其它人给我回复电话

2. 找到能帮助您的人的时候, 他多久可以帮助您?

- 我永远不会被搁置
- 不到30秒
- 一分钟之内
- 1到两分钟之内
- 2到5分钟
- 不确定

3. 您如何评价帮助您客户代表的礼貌性?

- 优秀
- 好
- 差

4. 您如何评价帮助您客户代表的积极性?

- 优秀
- 好
- 差

5. 您如何评价帮助您客户代表的产品知识技能专业性?

- 优秀
- 一般

版权所有: 用友软件股份有限公司 UFIDA (C) 2008. 保留所有权利。

完成 可信站点 100%

积分: 客户积分 (2)

邮件 (0)

短信 (0)

变动历史 (1)

客户

新建 | 列表查询 | 编辑 | 删除 | 复制 | 打印 | 相关对象 | 查重 | 关系图 | 客户合并 | 更改类型 | 停用

基本信息 | 营销关系 | 帐户信息 | 发票与发货 | 相关人员与更新时间

客户编号:	I-00000001	类型:	个人客户
名称:	张小华	会员级别:	二星级
会员类型:	金卡会员	累计积分:	60,989.00
		有效积分:	12,092.00
地址:	北京市朝阳区湖山小区8号楼302户	电子邮件:	zhangxiaohua@sina.com
电话:	87603562	手机:	13723068867
性别:	男	所在地区:	北京
学历:	本科	收入水平:	6万至10万
职务:	部门主管	工作单位:	

邮件 (1)

操作	主题	发件人	收件人	发送时间	接收时间
	生日礼卷	<admin@138.com>	HG公司<hg@hg.com>		

短信 (1)

操作	内容	短信帐户	收件人	发送时间	发件人
	IBM主机免费保养计划	管理员	13399007667		13801381388

附件 (0)

问题讨论 (0)

变动历史 (8)

字段名	原值	新值	修改人	修改时间
会员类型	一星	二星	杨洋	2009-07-28 16:55:57
会员类型	二星	三星	杨洋	2009-07-23 16:14:42
会员类型	三星	四星	周晨	2009-07-21 16:11:18
会员类型	四星	五星	杨洋	2009-07-21 16:10:38

会员重要信息的变动历史可追溯

用友零售与服务行业CRM关键应用



会员信息整合管理



全方位会员管理接触中心



市场营销活动管理



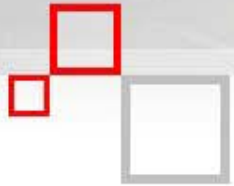
会员服务和关怀管理



会员价值挖掘及营销



多角度量化决策支持分析



会员中心

会员卡规则

- ◇ 会员卡发放
- ◇ 会员卡注册
- ◇ 会员卡管理
- ◇ 会员卡规则设定
- ◇ 会员级别管理

会员积分变化

- ◇ 会员积分计算
- ◇ 积分兑换
- ◇ 积分赠送
- ◇ 积分清零
- ◇ 积分明细

会员积分统计分析

- ◇ 积分消费分析
- ◇ 积分变化分析
- ◇ 积分兑换统计
- ◇ 积分分级管理





示例：会员卡及服务产品相关读写设备



普通读卡器



POS消费终端设备



非接触式读卡器



条码扫描设备



示例：会员管理



您好 administrator! 今天是 2009-01-03

线索 · 客户 · 联系人 · 市场管理 · 销售管理 · 订单 · 服务 · 资源中心 · 客户调查 · 报表分析 ·

最近查看

- 世纪天华(集团)有限公司
- 亿根商贸-数码产品-30万
- 世纪天华-IT扩容-80万
- 北京思达科技有限公司
- 上海讯捷科技有限公司
- 政府信息化研讨
- 中关村中秋优惠促销活动
- 中关村门店周末促销活动
- 世纪天华-系统集成-200万
- 世纪天华-IT扩容-25万
- 时连接
- 巩固关系
- 世纪天华集团中心机房工程报价
- 世纪天华-PC及外设-50万
- 中铁第四勘察设计院集团-30万

桌面: administrator

日程

计划开始时间 名称

未来7天没有日程安排

一月 2009

日	一	二	三	四	五	六
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31
1	2	3	4	5	6	7

客户 / 收藏夹: 直辖市08年维护提醒客户

操作	所有者	部门	客户编号	名称	类型	电话	所在地区	行业
	杜海芳		e-00001090	重庆勇劲信息技术有限公司	企业客户		重庆	电子
	杜海芳	北京商用销售部	e-00001053	北京北纬通信科技股份有限公司	企业客户		北京	电子
	杜海芳		e-00001039	重庆华企科技有限公司	企业客户		重庆	电子
	杜海芳	北京商用销售部	e-00000996	北京鸿日新新电子技术有限公司	企业客户	010-82697617	北京	电子
	杜海芳	北京商用销售部	e-00000968	北京乐购信息服务有限公司	企业客户	1052736607	北京	电子

提醒

主题 距离完成期限

会员增长图表

产品增长图表

会员生日列表

本周生日的会员共有29人

本月生日的会员共有133人

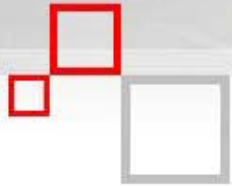
主题产品图表

VVIP会员动向

- 王文京报名参加南极7日游
- 张总对北欧7日游提出意见
- 增加了李总的兴趣爱好

版权所有: 用友软件股份有限公司 UFIDA (C) 2008. 保留所有权利.

完成 可信站点 100% 完成



积分管理

积分规则

- 规测设定
- 积分计算
- 范围选取

积分变化

- 积分兑换
- 积分变动
- 价值调整

积分统计

- 变化分析
- 兑换统计
- 分级管理

示例：积分管理设置



用友 Turbo CRM

桌面 | 个人信息 | 电子邮件 | 手机短信 | 登出

全文检索

您好 administrator! 今天是 2009-05-26

线索 | 客户 | 联系人 | 市场管理 | 销售管理 | 订单 | 服务 | 资源中心 | 客户调查 | 报表分析

快速查询

- 今日新增
- 本周新增
- 本月新增
- 全部

最近查看

积分规则

新建 列表查询 编辑 删除 复制 相关对象 停用

规则名称: 家用电器促销积分规则
操作类型: 家电促销
有效开始时间: 2009-5-1 有效结束时间: 2009-5-7
创建人: 员工A 创建时间: 2009-4-22
修改人: 员工A 修改时间: 2009-4-22
描述:

消费金额

消费金额	积分偏移量	积分加乘系数
0.00	0.00	1.00
5,000.00	100.00	1.00
10,000.00	500.00	1.00

消费明细

消费金额	积分偏移量	积分加乘系数
0.00	0.00	1.00
5,000.00	100.00	1.00
10,000.00	500.00	1.00

产品

操作	产品	使用标准价格	价格表价格	数量价格策略
----	----	--------	-------	--------

产品类型

操作	名称	描述
----	----	----

版权所有：用友软件股份有限公司 UFIDA(C) 2008-2009。保留所有权利。

版权所有：用友软件股份有限公司 UFIDA(C) 2008-2009。保留所有权利。

Internet 100%

积分管理应用是保有客户的重要手段和方法，包含积分规则设置、自动计算、手工增加积分、积分兑换（消费）、积分清零等

示例：积分规则设置



用友 Turbo CRM

桌面 | 个人信息 | 电子邮件 | 手机短信 | 退出

全文检索

您好 administrator! 今天是 2009-08-18

线索 | 客户 | 联系人 | 市场管理 | 销售管理 | 订单 | 服务 | 资源中心 | 客户调查 | 报表分析

订单明细积分规则

新建 | 列表查询 | 布局 | 批量删除 | 打印

定制查询 | 高级查询 | 统计 | 排序

订单金额积分规则 | **订单明细积分规则** | 其他积分规则

操作	规则名称	开始时间	结束时间	创建人	创建时间
	10.1活动	2009-09-01 13:51:00	2009-10-31 13:51:00	administrator	2009-08-12 13:51:44
	珠宝类产品积分规则		2009-12-31 23:41:00	administrator	2009-08-11 23:42:04

其他积分规则

打印

统计

订单金额积分规则 | 订单明细积分规则 | **其他积分规则**

操作	规则名称	停用标志	操作类型
	新增团体客户送0积分	否	
	新增市场合作伙伴送0积分	否	
	新增供应商送0积分	否	
	新增个人客户送0积分	否	

示例：积分明细查询



用友 TurboCRM

桌面 | 个人信息 | 电子邮件 | 手机短信 | 登出

全文检索

您好 administrator! 今天是 2009-04-13

线索 | 客户 | 联系人 | 市场管理 | 销售管理 | 订单 | 服务 | 资源中心 | 客户调查 | 报表分析 | 积分

客户

新建 | 列表查询 | 编辑 | 删除 | 复制 | 打印 | 相关对象 | 查重 | 关系图 | 客户合并 | 更改类型 | 停用





基本信息 | 营销关系 | 补充信息 | 发票与发货 | 相关人员与更新时间

客户编号:	i-00000001	类型:	个人客户
名称:	张小华	电子邮件:	zhangxiaohua@sina.com
地址:	北京市朝阳区湖山小区8号楼302户		
电话:	87603562	手机:	13711098965
性别:	男	所在地区:	北京
学历:	本科	收入水平:	6万至10万
职务:	部门主管	工作单位:	

相关服务计划 (0) 新建

提交的调查答卷 (1) 新建

积分: 客户积分 (2) 新建

操作	名称	积分来源	积分数量	积分日期	积分到期日	创建人	创建时间
 	推荐客户赠送	推荐客户	2,000	2009-03-12	2010-12-31	administrator	2009-04-13 21:00:46
 	注册赠送	注册积分	1,000	2009-03-01	2009-12-31	administrator	2009-04-13 21:00:08

邮件 (0)

短信 (0)

版权所有：用友软件股份有限公司 UFIDA(C) 2008-2009。保留所有权利。

完成 本地 Intranet 100%

积分计算



个人中心

欢迎您：张小华

- 客户编号：300952
- 控制面板
- 我的购物车
- 积分：1000

我的订单

- 未完成订单查询
- 历史订单查询

我的购物车



商品名称	商品单价	选购数量	单品小计	库存	删除商品
DELL INSPIRON™ 灵越1427-C04R 笔记本intel 奔腾双核 T4200, 1G, 250G, GF9300-512M	4599.00元	1 <input type="text"/> 更新数量	4599 元	现货	删除

合计金额：4599元

[进入结算中心](#)

相关行动 (3)

[+ 新建一般行动](#)
[+ 新建会议行动](#)
[+ 新建邮件行动](#)
[+ 新建短信行动](#)
[+ 新建电话行动](#)

操作	类型	名称	状态	动作	开始时间	结束时间	发生费用	指派给	创建人
	一般行动	秋风行动--免费主机保养	完成		2009-08-10 10:25:00	2009-08-16 10:25:00	¥ 500.00	员工B	员工B
	一般行动	新产品推荐	完成		2009-08-05 10:26:00	2009-08-08 10:26:00	¥ 350.00	员工B	员工B
	一般行动	客户拜访	完成		2009-08-20 10:26:00	2009-08-22 10:26:00	¥ 820.00	员工B	员工B

积分明细 (1)

[新增](#)

积分日期	操作类型	订单	积分规则	积分数	有效积分	累计积分	业务员
2009-08-18	三星Q18-DS08笔记本		消费积分	5,950.00	5,950.00	5,950.00	员工B

版权所有：用友软件股份有限公司 UFIDA(C) 2008-2009。保留所有权利。



积分兑换

个人中心

欢迎您: yan9yan9

- 客户编号: 300952
- 控制面板
- 我的购物车
- 积分: 1000

我的订单

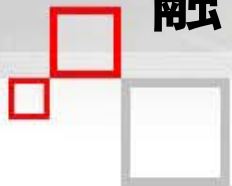
- 未完成订单查询
- 历史订单查询



积分明细 (7)

积分日期	操作类型	订单	积分规则	积分数	有效积分	累计积分	业务员
2009-08-12	积分消费	积分兑换-三包服务		0	0	1,535.00	administrator
2009-08-12		网上商城-空白光盘	以消费额记录积分	5.00	1,535.00	1,540.00	administrator
2009-08-11		积分兑换		0	0	1,540.00	administrator

融合多种沟通渠道的会员接触中心



联系人

新建 | 列表查询 | 布局 | 加入收藏 | 统计分析 | 批量更新 | 批量删除 | 导入 | 导出 | 打印 | 发送邮件 | 发送短信 | 一般行动 | 会议行动 | 电话行动

定制查询 | 高级查询 | 统计

姓名 包含

操作	姓名	客户
	徐经理	武汉世纪华公司
	张华	
	雷志勇	
	宋明慧	世纪天华
	陈玉龙	世纪天华
	李晓铃	世纪天华
	余晓明	世纪天华
	张秋明	世纪天华
	吴明华	世纪天华
	董秋萍	世纪天华

1 2 合计: 14

短信行动

预览

保存 | 保存并查看 | 保存并新建 | 保存并发送 | 取消

名称	新年问候	指派给	administrator
计划开始时间	2009-01-01 16:30:00	计划结束时间	
开始时间		结束时间	
关联到		关联对象阶段	
客户	已加入相关对象列表	联系人	已加入相关对象列表
动作		提醒到桌面	<input type="checkbox"/>
短信帐户		提前提醒	
短信内容	客户-修改人	模板	
短信内容	尊敬的 {!Contact.Salutation}, 非常感谢您一直以来对用友TurboCRM的信任和支持, 在此新年即将来临之际, 祝您新年工作顺利、身体健康! 用友公司 {!Account.ModifiedBy}!		
描述			

费用项目 | 发生费用 | 批准费用 | 摘要

保存 | 保存并查看 | 保存并新建 | 保存并发送 | 取消

版权所有: 用友软件股份有限公司 UFIDA (C) 2008. 保留所有权利。

问卷类型

- ◇ 市场调查类
- ◇ 服务回访类
- ◇ 员工考核类
- ◇ 电话问卷
- ◇ 邮件问卷

问卷行动

- ◇ 模板建立
- ◇ 匹配对象
- ◇ 发起问卷
- ◇ 收集结果

问卷分析

- ◇ 会员消费行为分析
- ◇ 服务满意度分析
- ◇ 市场总体趋势分析
- ◇ 员工业务考评分析



调查问卷

新建 列表查询 编辑 打印 相关对象 统计

主题:	电话服务评价
类型:	服务调查
问题个数:	6
创建人:	administrator
修改人:	administrator
填写说明:	对于主动来电客户的响应服务做评估
描述:	

问题列表 (6)

类型	问题	本题分
单选题	当您打电话进入我们公司, 谁处理?	
单选题	找到能帮助您的人的时候, 他多久可以帮助您?	0.00
单选题	您如何评价帮助您客户的客户代表的礼貌性?	0.00
单选题	您如何评价帮助您客户的客户代表的积极性?	0.00

调查答卷

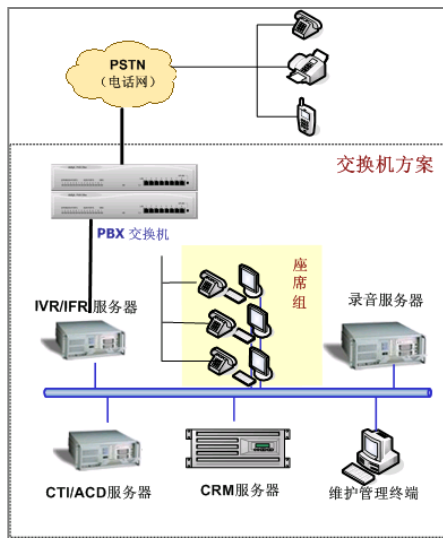
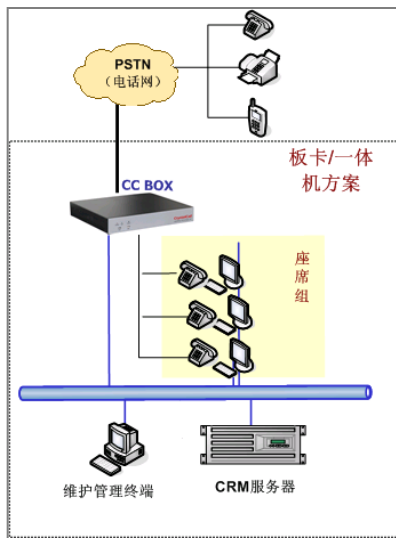
答卷人: 李涛 提交时间 2010-11-01 11:07 电话服务评价

填写说明: 对于主动来电客户的响应服务做评估

- 当您打电话进入我们公司, 谁处理?
 - 第一个与我交谈并试图帮助我解决问题的人
 - 很快就帮我转给其它人
 - 他们记下我的电话和将请其它人给我回复电话
- 找到能帮助您的人的时候, 他多久可以帮助您?
 - 我永远不会被搁置
 - 不到30秒
 - 一分钟之内
 - 1到两分钟之内
 - 2到5分钟
 - 不确定
- 您如何评价帮助您客户的客户代表的礼貌性?
 - 优秀
 - 好
 - 差
- 您如何评价帮助您客户的客户代表的积极性?
 - 优秀
 - 好
 - 差
- 您如何评价帮助您客户的客户代表的产品知识技能专业性?
 - 优秀
 - 一般

版权所有: 用友软件股份有限公司 UFIDA (C) 2008. 保留所有权利。

完整的呼叫中心整合解决方案



CRM应用

- 用友TurboCRM (业务咨询、受理、投诉、知识管理、电话营销...)

呼叫中心中间件

- GENESYS、AVAYA、青牛、信普飞科、三友、商路通、华呼等

交换机/一体机

- AVAYA、北电、阿尔卡特、西门子、华为/英立讯、奥迪坚等

用友零售与服务行业CRM关键应用



会员信息整合管理



全方位会员管理接触中心



市场营销活动管理



会员服务和关怀管理



会员价值挖掘及营销

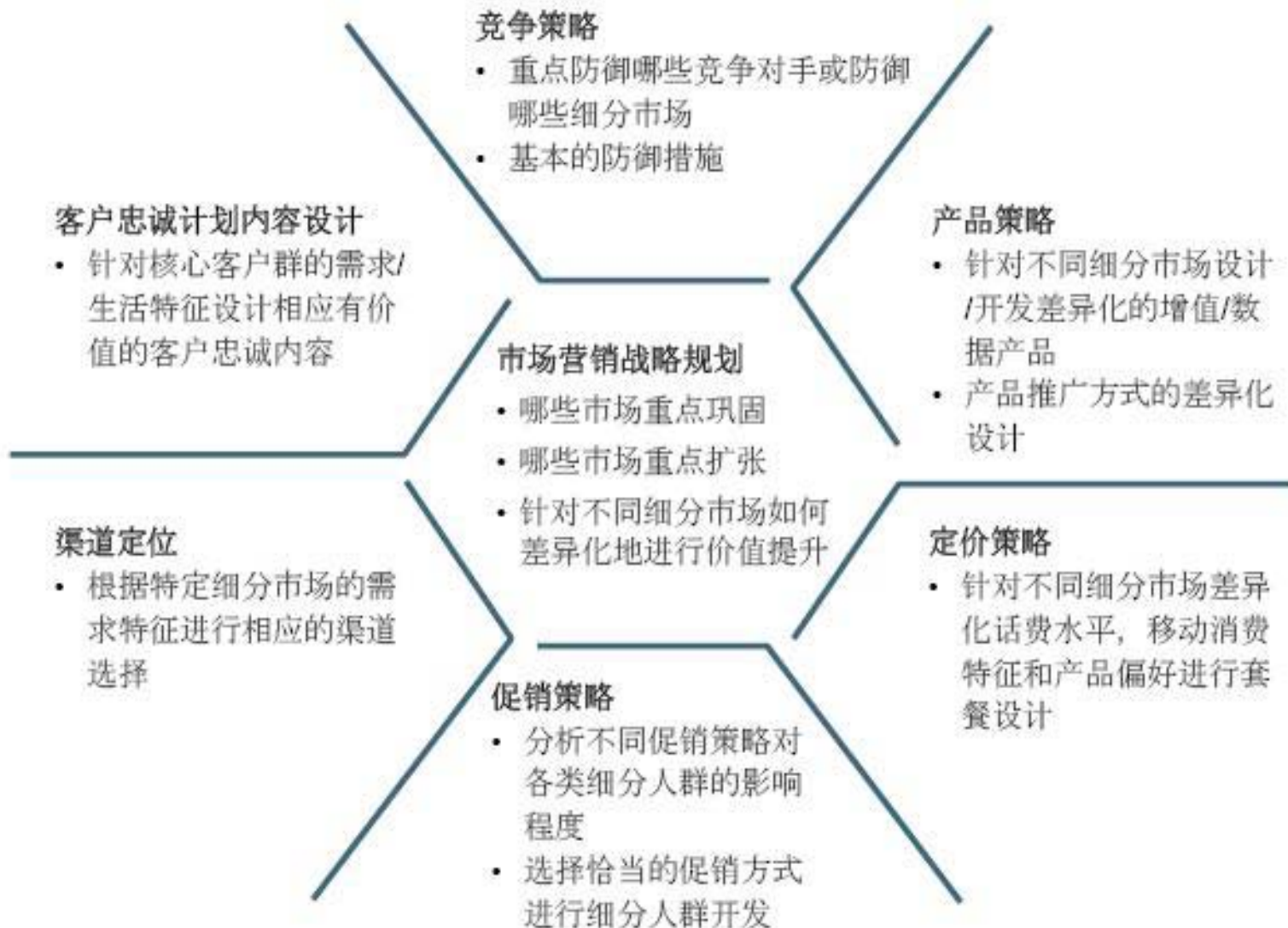


多角度量化决策支持分析

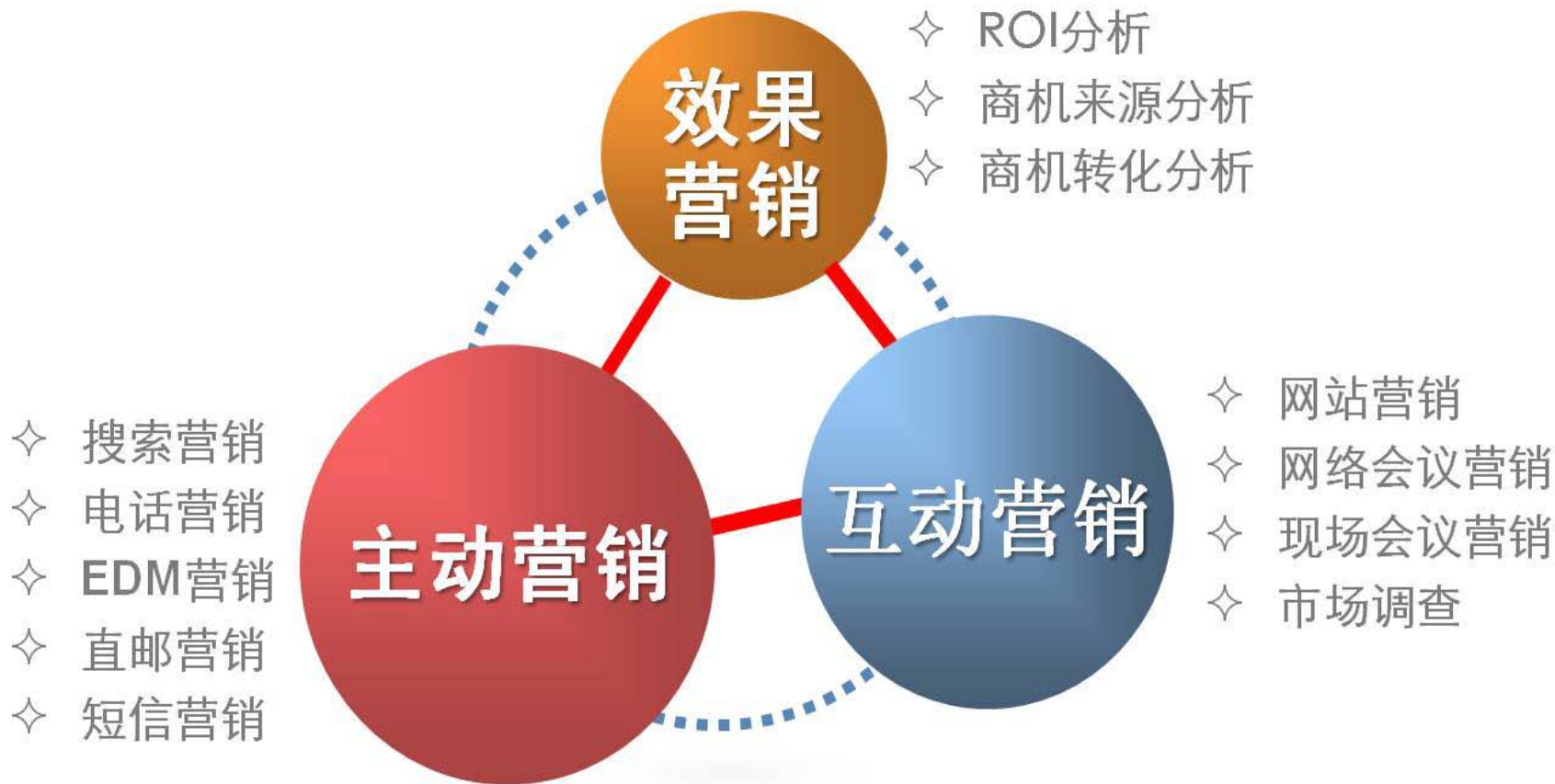
会员营销策划与实施



差异化的市场营销与客户维护策略



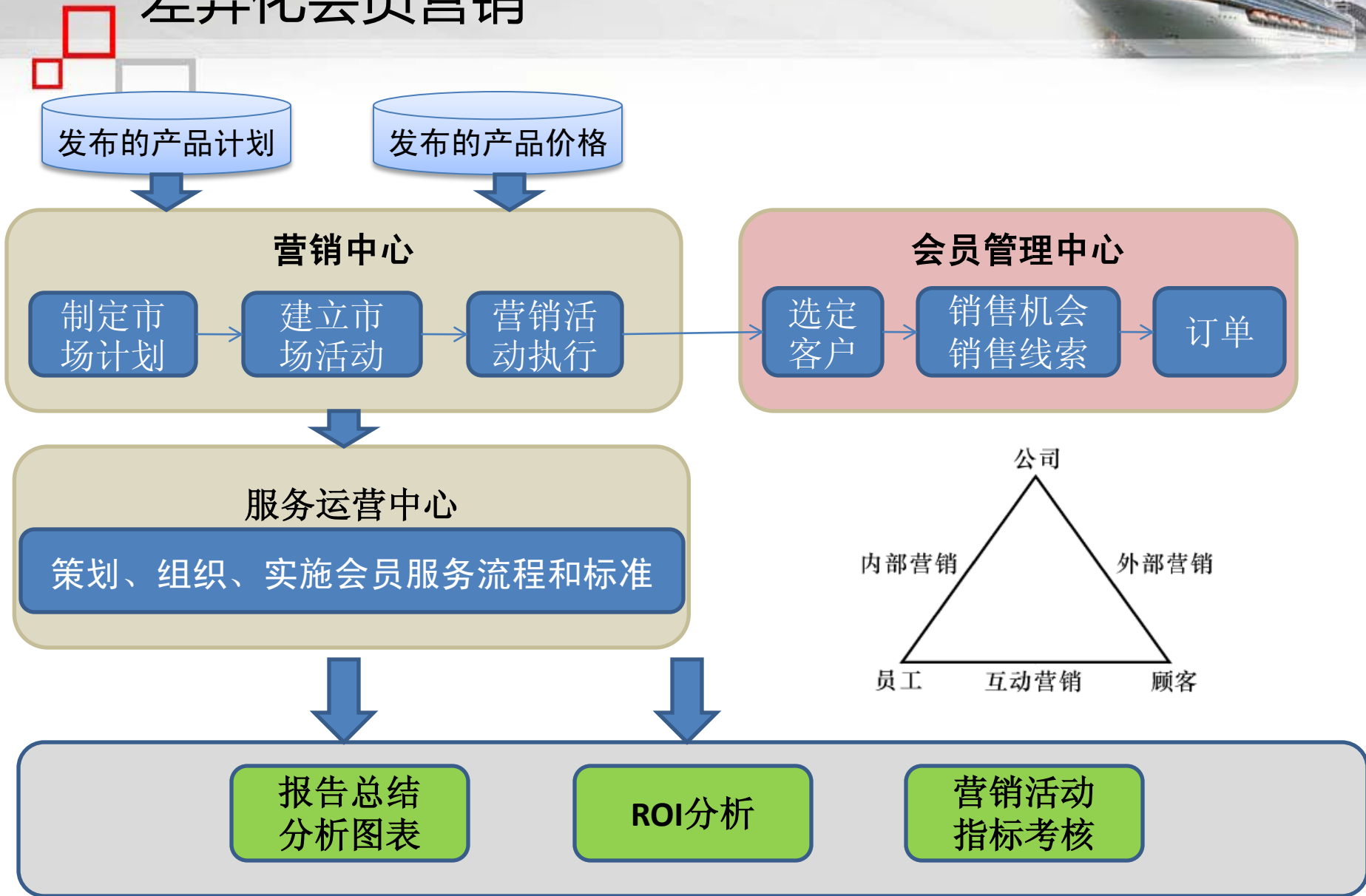
提升营销能力，拓展营销方式，网络天下商机



潜在/目标会员 >> 机会会员 >> 会员



差异化会员营销



示例：网络营销——抓住浏览网站的潜在会员



名称

推荐人

电话

手机

电子邮件

描述

线索类别

- 邮件列表
- 手机号码表
- 地址列表

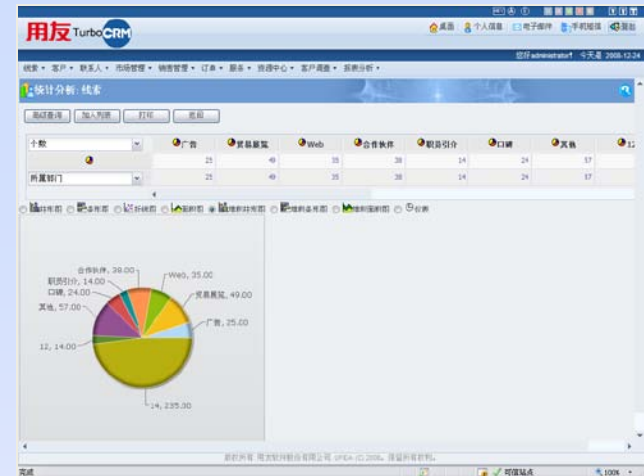


CRM中设置网站线索之后可直接发布至外部网站



客户在网站登记的相关信息可自动转入CRM系统中生成销售线索

示例：搜索营销（电子商务）——让点击变成B2C商机



AdWords 关键字: 2008-8-26 - 2008-9-25

搜索上海 | TurboCRM软件

此 AdWords 广告组通过 4 关键字 发出了 0 次访问

网站使用	目标转化	点击量	费用	点击率	每次点击费用	PPC	转化率	利润
0	13,759	120	\$706.73	0.87%	\$5.89	\$0.00	-100.00%	0.00%
网站总费用	网站总转化	网站总点击量	网站总费用	网站总点击率	网站总点击费用	网站总PPC	网站总转化率	网站总利润
0.00%	6.70%	13,478	\$4.52	0.43% (109.15%)	\$5.48 (7.89%)	\$0.30 (0.00%)	100.00% (0.00%)	0.00% (0.00%)

排名	关键字	访问量	展示次数	点击数	费用	点击率	每次点击费用	PPC	转化率	利润
1	crm	0	12,578	107	\$632.47	0.85%	\$5.91	\$0.00	-100.00%	0.00%
2	crm客户关系管理	0	148	0	\$0.00	0.00%	\$0.00	\$0.30	0.00%	0.00%
3	crm软件	0	797	9	\$53.49	1.13%	\$5.84	\$0.30	-100.00%	0.00%
4	客户关系管理软件	0	236	4	\$20.77	1.69%	\$5.19	\$0.30	-100.00%	0.00%

整合Google、Baidu、Yahoo等多种常用搜索竞价排名

关键字与CRM线索关键字进行对照分析，让竞价排名投入更精准

示例：EDM 营销管理



确定EDM营销的目的与目标

制作个性化一对一的丰富内容

实时反馈统计系统与服务响应支持体系

精确衡量营销投入产出比

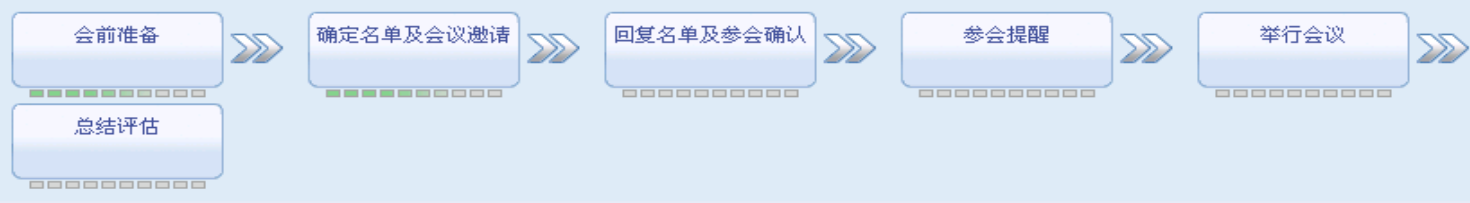
The screenshot shows the TurboCRM 6.0 email template editor. The browser address bar displays "http://192.168.0.118 - TurboCRM6.0 - Microsoft Internet Explorer". The page title is "邮件模板". At the top, there are buttons for "保存", "保存并查看", "保存并新建", and "取消". The form includes fields for "编号" (006), "类别", "名称" (满意度调查), "主题" (满意度调查), and "邮件内容". The "邮件HTML" section features a rich text editor with a toolbar and the following content: "(!Name)您好," followed by a paragraph of text: "非常感谢您选择和使用TurboCRM的产品以及一直以来给予我们的支持！“专业服务、持续提升”是我们服务工作的宗旨，希望您能于百忙之中抽出宝贵的时间填写附件中的《满意度调查表》，在此基础上，TurboCRM将持续改进产品及提升服务能力，为贵公司提供不断完善的产品和优质的服务支持！再次感谢您的支持，顺祝商祺！". The footer of the page contains the copyright notice: "版权所有: 用友软件股份有限公司 UFIDA (C) 2008. 保留所有权利。". The status bar at the bottom shows "完毕" and "Internet".

示例：市场活动管理



市场活动

新建 | 列表查询 | 编辑 | 删除 | 复制 | 打印 | 相关对象 | 关闭 | ROI分析 | 最新状况 | 进展分析



主要信息 | 执行信息

名称:	新产品发布会			类型:	会议营销
主持人:	administrator	宣讲人:		部门:	新天国际
开始日期:	2008-12-02	结束日期:		所有者:	administrator
描述:					
预计邀约人数:	5.000000	实际邀约人数:	0	关闭:	否
预计机会数:	0	预计销售额:	¥ 0.00	预计销量:	0.00
实际机会数:	1	机会销售额:	¥ 280,500.00	机会销量:	18.00
预算费用:	¥ 50,000.00	发生费用:	¥ 0.00	批准费用:	¥ 0.00
创建人:	administrator	创建时间:	2008-12-02 10:08:52		
修改人:	赵新天	修改时间:	2008-12-15 12:55:57		

相关行动 (2) 新建一般行动 | 新建会议行动 | 新建邮件行动 | 新建短信行动 | 新建电话行动

操作	类型	名称	状态	动作	开始时间	结束时间	发生费用	指派给	创建人
	一般行动	小组讨论活动规	进行中	活动规划	2008-12-02 10:10:00	2008-12-02 10:26:00	¥ 0.00	administrator	administrator

示例：电话营销



用友 Turbo CRM

全文检索 您好 administrator! 今天是 2009-01-20

线索 客户 联系人 市场管理 销售管理 订单 服务 资源中心 客户调查 报表分析

销售机会

新建 列表查询 布局 加入收藏 统计分析 批量更新 批量删除 导入 导出 打印 加入桌面

今日新增 高级查询 统计

主题 包含 所有者 = 查询

销售机会日期 晚于 任务完成日期 晚于

操作	主题	客户	客户:手机	报名课程	计划上课时间	计划上课区域	计划上课时段	描述
	客户咨询雅思课程	高靖林	13220262294	雅思	2020-01-20 23:18:00	朝阳	周末	客户咨询雅思课程, 希望在周末早上, 朝阳地区上课
	客户咨询考研课程	胡家波	13489346979	考研	2010-03-22 23:16:00	海淀	早上	客户咨询考研课程, 希望在海淀区进行学习
	客户咨询托福考试课程	彭华	13626927927	托福课程	2010-01-20 23:13:00	朝阳	周末	客户咨询托福考试课程, 希望周末班学习
	客户考虑六级考试课程	高洪	13159271806	六级考试	2010-03-20 20:00:00	海淀区	晚上	客户考虑3月份在海淀上六级考试培课程

版权所有：用友软件股份有限公司 UFIDA(C) 2008-2009。保留所有权利。

Internet 100%

示例：销售过程管理



用友 Turbo CRM 桌面 | 个人信息 | 电子邮件 | 手机短信 | 退出

全文检索 您好 administrator! 今天是 2009-01-20

线索 | 客户 | 联系人 | 市场管理 | 销售管理 | 订单 | 服务 | 资源中心 | 客户调查 | 报表分析

销售机会

新建 | 列表查询 | 编辑 | 删除 | 复制 | 阶段升迁 | 打印 | 相关对象 | 关闭

主题:	客户考虑六级考试课程	线索来源:	
客户:	高洪	报名课程:	六级考试
客户: 手机:	13159271806	客户: 电话:	
客户: 电子邮件:		客户: 电子邮件:	845960948@qq.com
计划上课时间:	2010-03-20 20:00:00	计划上课区域:	海淀区
计划上课时段:		计划上课时段:	晚上
销售机会日期:	2010-01-20	所有者:	administrator
部门:		部门:	新天国际
描述:	客户考虑3月份在海淀上六级考试培训课程		

新建 → 咨询 → 报名 → 完成

相关行动 (3)

操作	类型	名称	状态	开始时间	结束时间	部门	指派给
	一般行动	客户到前台进行报名, 进行接待	完成	2009-01-20 20:58:04	2009-01-20 20:58:04	新天国际	administrator
	一般行动	根据客户报名需求做课程推荐	完成	2009-01-20 20:56:40	2009-01-20 20:56:40	新天国际	administrator
	一般行动	客户来电咨询	完成	2009-01-20 20:55:33	2009-01-20 20:55:33	新天国际	administrator

联系人 (0) 加入联系人 | 从收藏夹加入

相关知识 (0) 新增相关知识

版权所有：用友软件股份有限公司 UFIDA(C) 2008-2009。保留所有权利。

完成 Internet 100%

示例：主动营销活动效果对比分析



报表

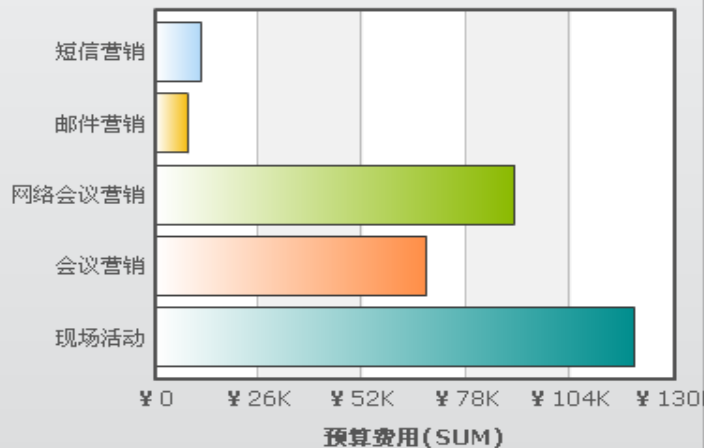


新建 列表查询 编辑 删除 复制 打印 加入仪表板 导出到CSV

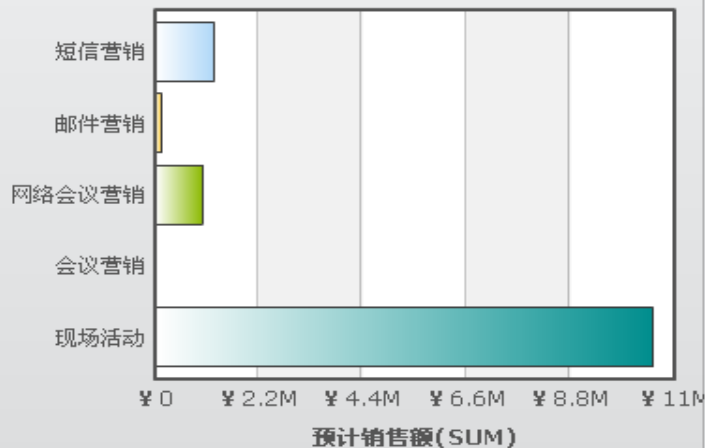
	预算费用(SUM)	预计销售额(SUM)	机会销量(SUM)	机会销售额(SUM)	预计销量(SUM)	发生费用(SUM)
短信营销	11500.00	1250000.00	0.00	0.00	23100.00	0.00
邮件营销	8000.00	130000.00	0.00	0.00	12100.00	0.00
网络会议营销	90000.00	1000000.00	0.00	1500000.00	1000.00	0.00
会议营销	68000.00	0.00	18.00	280500.00	0.00	0.00
现场活动	120000.00	10550000.00	0.00	0.00	10015000.00	0.00
合计	297500.00	12930000.00	18.00	1780500.00	10051200.00	0.00

柱形图 条形图 折线图 面积图 饼图 仪表

市场投入产出分析



市场投入产出分析



动态、全面的竞争管理



竞争管理

竞争状况

- ◇ 对手基本信息
- ◇ 竞争优劣信息
- ◇ 业务活动信息
- ◇ 产品对比信息

竞争策略

- ◇ 竞争计划
- ◇ 价格政策
- ◇ 竞争活动
- ◇ 丢单监测

竞争分析

- ◇ 竞争订单分析
- ◇ 竞争项目分析
- ◇ 竞争潜力分析
- ◇ 竞争优劣分析



竞争对手信息管理



竞争对手



新建 | 列表查询 | 编辑 | 删除 | 复制 | 打印 | 相关对象

基本信息 | SWOT分析

名称:	北京思达科技有限公司		
编码:	200812150001	简称:	
类型:	竞争对手	邮编:	
国家:		城市:	北京
电话:		传真:	
邮件:			
网站:	http://www.sida.com		
地址:			
创建人:	administrator	创建时间:	2008-12-15 14:06:35
修改人:	administrator	修改时间:	2008-12-15 14:17:30
备注:			



竞争订单 (1)

新建

操作	单据摘要	客户
	中鼎盛 小型机	北京中鼎盛业商贸中心

竞争产品 (1)

新建

操作	名称	产品编号
	小型机 SD_ACK500	200812150001

竞争分析

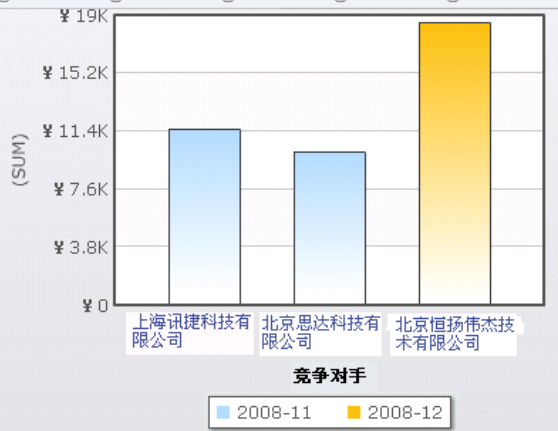


统计分析: 竞争订单

高级查询 加入列表 打印 返回

订单金额(SUM)	上海讯捷科技有 限公司	北京思达科技有 限公司	北京恒扬伟杰技 术有限公司	竞争对手
2008-11	11500.00	10000.00	0.00	21500.00
2008-12	0.00	0.00	18500.00	18500.00
订单日期(月)	11500.00	10000.00	18500.00	40000.00

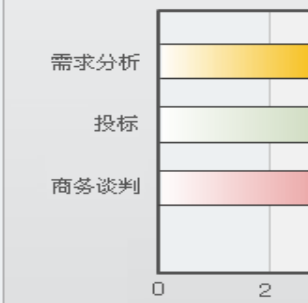
柱形图 条形图 折线图 面积图 堆积柱形图 堆积条形图 堆积面积图 仪表



报表
新建 列表查询 编辑

项目销售
标准销售

柱形图 条形图



完毕

用友零售与服务行业CRM关键应用



会员信息整合管理



全方位会员管理接触中心



市场营销活动管理



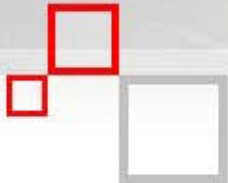
会员服务和关怀管理



会员价值挖掘及营销



多角度量化决策支持分析



高效的会员服务管理

服务方式

- 被动式服务
 - 会员请求
 - 现场服务
 - 热线服务
- 主动式服务
 - 会员服务计划

服务过程

- 服务请求
- 服务任务
- 服务日程
- 服务进程

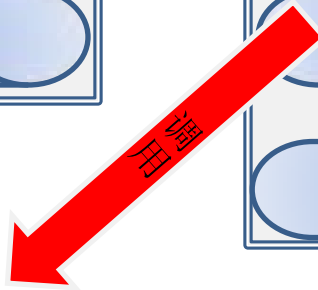
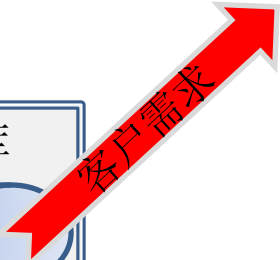
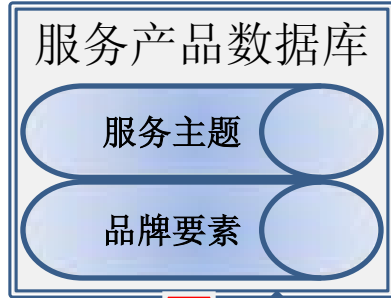
服务评估

- 服务调查
- 会员投诉
- 服务质量监督
- 满意度分析

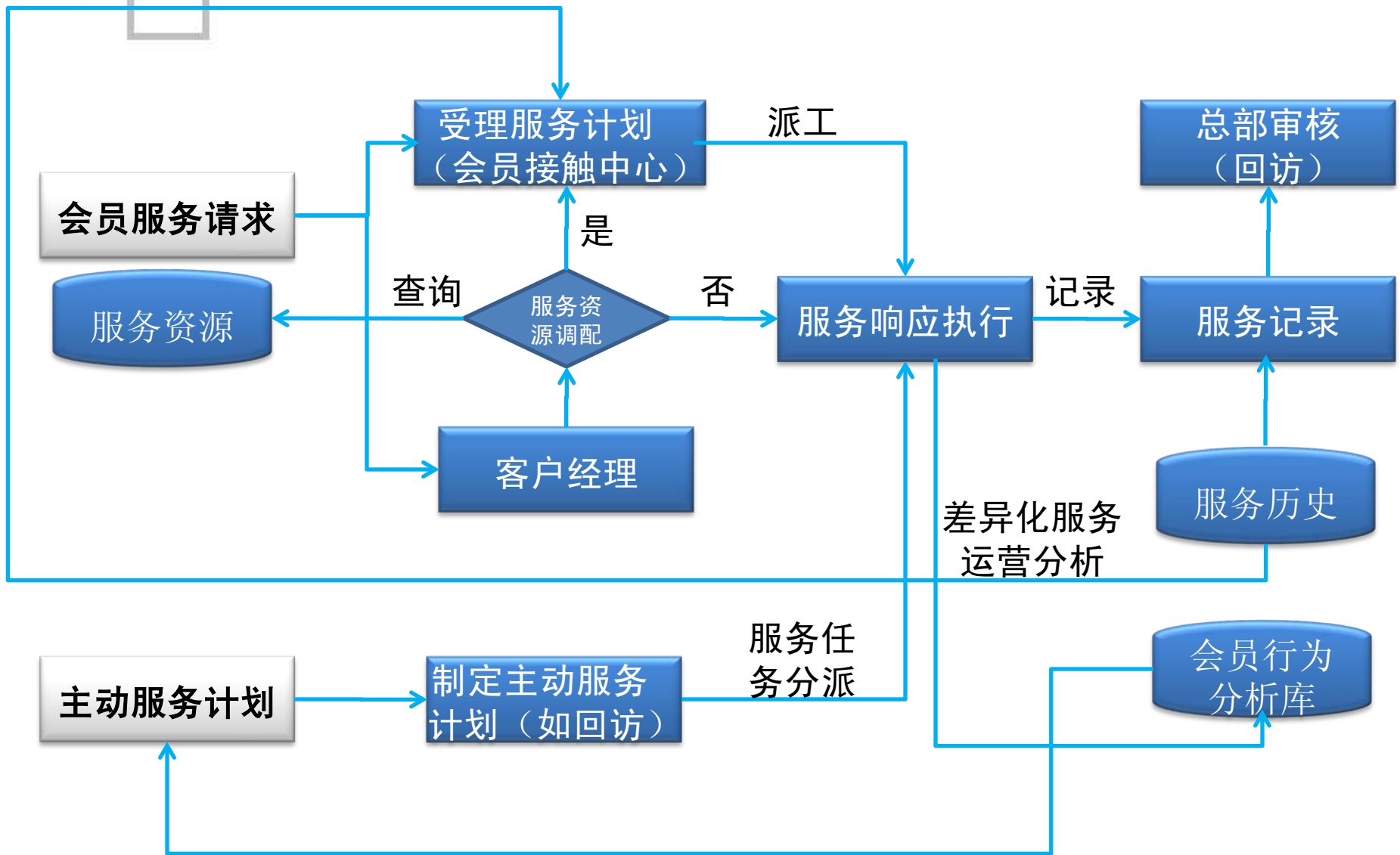
CRM与呼叫中心应用

- CRM与呼叫中心整合
- 客户来电提示
- 去电回访跟进
- 总部服务及关怀计划执行

差异化会员服务策略



科学运营指导会员服务



响应式服务管理



您好administrator! 今天是 2010-06-12 系统配置 | 营销管理 | 服务管理 | 营销服务管理 | 决策分析

用友 Turbo CRM

全部就绪 02:12:35 87654321 Busy 12:05

桌面 | 个人信息 | 电子邮件 | 手机短信 | 登出

全文检索

线索 | 客户 | 联系人 | 市场管理 | 销售管理 | 订单 | 服务 | 资源中心 | 客户调查 | 报表分析

我的工作台

- 我的日程
- 我的通知
- 我的客户
- 我的订单
- 我的订单
- 知识库
- 统计报表

快速新增 设置

最近查看

个人客户管理

新建 | 列表查询 | 编辑 | 删除 | 复制 | 打印 | 相关对象 | 查重 | 关系图 | 客户合并 | 更改类型 | 价格表浏览 | 停用 | 导出(ERP-U9)

名称:	李涛	客户类别:	潜在客户	电子邮件:	litao@sina.com.cn
省份:	北京	城市:	北京	地址:	北京市海淀区北清路68号用友软件园
区县:		性别:	男	部门:	总部
生日:	1975-10-09	年龄:	而立	年龄:	而立
是否会会员:	是	会员号:	SN0000-908	所有者:	administrator
电话:	010-62438277	手机:	13908909900	描述:	客户咨询了产品信息, 决定购买。

已购产品 (2)

操作	编码	资产类型	名称	客户	订单
		资产	SF201006120001: 韩酷导航仪-G7433BFD(4)		
		资产	SF201006120001: 韩酷导航仪-G7433BFD(4)	李涛	客户李涛的订单

相关服务请求 (3)

操作	请求时间	主题	处理状态	优先级	联系人	联系电话	处理结果	最近启动时间	创建人	创建时间
	2010-06-14 01:42:00	李涛换货		低		010-62438277			administrator	2010-06-14 01:42:45

来电号码: 1087654321 名称: 李涛 未购买原因: 价格太高

来电时间: 2010-06-13 22:48:03 进线媒体: 上海交通台 联络小结: 客户咨询了产品信息, 决定购买。

中继号码: 40080056788 购买意向: 强

客户类别: 潜在客户 咨询产品: 韩酷导航仪-G7503RA

省份: 北京 城市: 北京

新增订单 | 查询订单 | 产品咨询 | 建议投诉

队列: 12用户 【注意】 国庆黄金周GPS最低3折价促销!

可分门别类的记录服务请求

服务请求

服务受理

工单派发

维修处理

服务回访

响应式服务管理



您好administrator! 今天是 2010-06-12 系统配置 | 营销管理 | 服务管理 | 营销服务管理 | 决策分析

用友 Turbo CRM

全部就绪 02:12:35 87654321 Busy 12:05

桌面 | 个人信息 | 电子邮件 | 手机短信 | 登出

全文检索

线索 | 客户 | 联系人 | 市场管理 | 销售管理 | 订单 | 服务 | 资源中心 | 客户调查 | 报表分析

我的工作台

- 我的日程
- 我的通知
- 我的客户
- 我的订单
- 我的工单
- 知识库
- 统计报表

快速新增 设置

最近查看

服务受理

进线记录: 李涛

主题: 李涛报修

请求时间: 2010-06-14 01:02:00 完成期限时间: 2010-06-19 01:02:00

优先级: 低 类型: 报修

客户: 李涛

报修类别: 电子狗,无法充电,死机 联系电话: 010-62438277

负责部门: 总部 所有者: administrator

计划开始处理时间: 2010-06-14 01:02:00 实际处理开始时间: 2010-06-18 01:02:00

计划处理完成时间: 实际处理完成时间:

资产: SF201006120001: 韩酷导航仪 产品: 韩酷导航仪-G7503RA

详细描述

处理结果

来电号码: 11087654321 名称: 李涛 联络小结: 客户咨询了产品信息, 决定购买。

来电时间: 2010-06-13 22:48:03 进线媒体: 上海交通台

中继号码: 40080056788 购买意向: 强

客户类别: 潜在客户 咨询产品: 韩酷导航仪-G7503RA

省份: 北京 城市: 北京

新增订单 查询订单 产品咨询 建议投诉

队列: 12用户 【注意】国庆黄金周GPS最低3折价促销!

在线服务人员可根据会员级别定义处理优先级,也可以根据服务请求类别将服务转派给专业服务工程师

服务请求

服务受理

工单派发

维修处理

服务回访

响应式服务管理



您好administrator! 今天是 2010-06-12 系统配置 | 营销管理 | 服务管理 | 营销服务管理 | 决策分析

用友 Turbo CRM

87654321

桌面 | 个人信息 | 电子邮件 | 手机短信 | 退出

全文检索

线索 客户 联系人 市场管理

我的工作台

- 我的日程
- 我的通知
- 我的客户
- 我的订单
- 我的工单
- 知识库
- 统计报表

快速新增 设置

最近查看

保存并退出 保存 保存并查看 保存并新建 保存并复制 取消

受理信息 处理过程

主题: 李涛报修返回维修工单

状态: 登记

类型: 返回维修工单 所有者: administrator

来源: 李涛报修

客户: 李涛

电话: 010-62438277

资产: SF201006120001: 韩酷导航仪 产品: 韩酷导航仪-G7503RA

计划工时: 2 实际工时: 5

预算费用: 发生金额: 0

计划开始时间: 2010-06-14 01:08:00 计划结束时间: 2010-06-18 01:08:00

实际开始时间: 2010-06-14 01:08:00 实际结束时间: 2010-06-17 01:08:00

描述

处理结果

产品	序列号	数量	成交价	工单金额
		0	0	0

提醒设置 (0)

新建提醒设置

新建电话行动

新增工单

流程图

队列: 12用户

【注意】国庆黄金周GPS最低3折价促销!

服务请求

服务受理

工单派发

维修处理

服务回访

响应式服务管理



您好 administrator! 今天是 2010-06-17

系统配置 | 营销管理 | 服务管理 | 营销服务管理 | 决策分析

用友 Turbo CRM

桌面 | 个人信息 | 电子邮件 | 手机短信 | 退出

全文检索

线索 | 客户 | 联系人 | 市场管理 | 销售管理 | 订单 | 服务 | 资源中心 | 客户调查 | 报表分析 | 媒体 | 物流单 | 演播稿 | 演播稿监听

快速查询

- 今日新增
- 本周新增
- 本月新增
- 今日计划完成
- 本周计划完成
- 本月计划完成
- 今日实际完成
- 本周实际完成
- 本月实际完成
- 全部未关闭
- 全部已关闭

阶段/状态

最近查看

服务工单

新建

受理信息

维修建议:

维修结果:

测试结果:

修复确认:

发货信息:

客户签收:

客户回访:

登记

工单明细

操作

产品

车载

车载

相关行动

联系人 (0)

员工 (1)

审批历史

答卷列表

电话行动

收藏夹加入

相关员工

流程图

新建

pr155.tmp.xlsx [工作簿] [只读] - Microsoft Excel

工单模板

Worksheet 当前日期: 2009-06-02

工单主题:	主机无法开机			
工单类型:	报内维修单	部门:	新天国际	
客户:	张小华	业务员:	administrator	
电话:	87603562	来源:	主机无法开机	
地址:	北京市朝阳区潘山小区8号楼302户		来源对象:	服务请求
资产:	惠普 (HP) A6818台式机 (四核)	联系人:		
产品:				
预算费用:	0	实际费用:	0	
计划开始时间:	2009-05-27 23:27	计划结束时间:		
实际开始时间:		实际结束时间:		
创建人:	administrator	创建日期:	2009-06-01 23:28	
修改人:	administrator	修改日期:	2009-06-02 00:03	
关闭日期:				
工单描述:	主机无法开机并且风扇有异响, 客户希望明天上午晚上门维修			

工单明细记录:

序列号	产品名称	数量	成交价	工单金额
20081233232	台式机风扇	1	0	0

版权所有: 用友软件股份有限公司 UFIDA(C) 2009-2010. 保留所有权利。

服务请求

服务受理

工单派发

维修处理

服务回访

响应式服务管理



调查答卷

答卷人: 世纪天华(集团)有限公司 提交时间 2008-12-01 11:07

电话服务评价

填写说明: 对于主动来电客户的响应服务做评估

1. 当您打电话进入我们公司, 谁处理?

- 第一个与我交谈并试图帮助我解决问题的人
- 很快就帮我转给其它人
- 他们记下我的电话并将请其它人给我回复电话

2. 找到能帮助您的人的时候, 他多久可以帮助您?

- 我永远不会被搁置
- 不到30秒
- 一分钟之内
- 1到两分钟之内
- 2到5分钟
- 不确定

3. 您如何评价帮助您的人的礼貌性?

- 优秀
- 好
- 差

4. 您如何评价帮助您的人的积极性?

- 优秀
- 好
- 差

5. 您如何评价帮助您的人的产品知识技能专业性?

- 优秀
- 一般

版权所有: 用友软件股份有限公司 UFIDA (C) 2008. 保留所有权利。

完成

可信站点 100%

可根据企业服务的要求进行回访评分, 作为日后规范服务流程, 提升服务水平的依据
例如: 1小时回复率、24小时解决率等等

服务请求

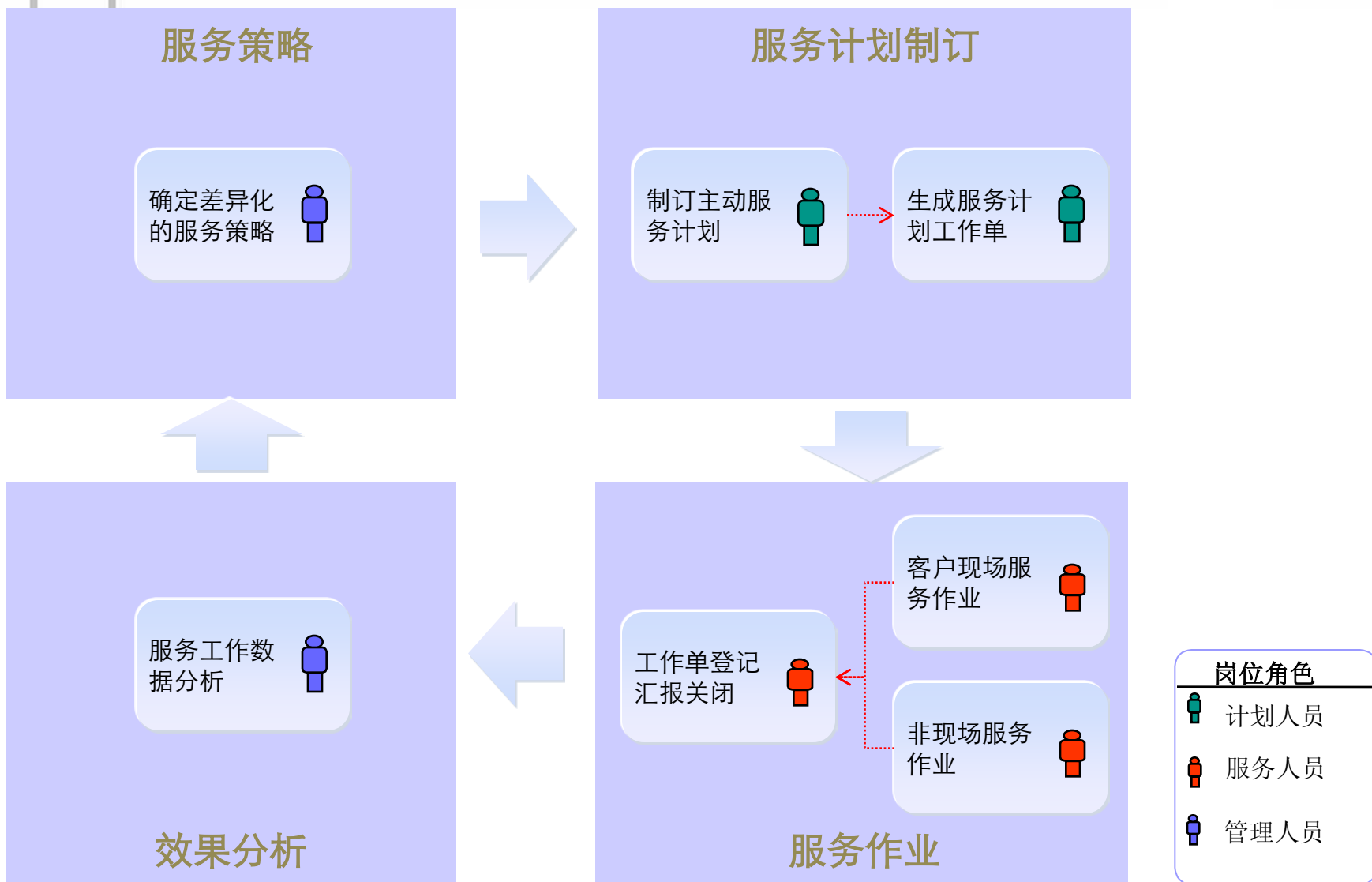
服务受理

工单派发

维修处理

服务回访

“一对一”个性化的主动服务管理



“一对一”个性化的主动服务管理



由“资产”批量生成服务计划

下一步 取消

设置查询条件

设置查询条件

字段:

- 在下面的行中设定字段的限制条件
- 查询条件会在下面的文本区域中组合
- 你可以改变条件的组合方式(如 1 or (2 and 3))

1	客户: 停用标志	包含	
2	产品: 产地	包含	
3	资产保管人: 部门	=	
4	产品: 修改人		
5	产品: 修改时间		
	产品: 档次		
	产品: 产地		
1	产品: 颜色		
	产品: 产品编码		
	资产保管人: 停用标志		

增加行 删除行

相关条件

- 资产保管人: 员工编号
- 资产保管人: 姓名
- 资产保管人: 称谓
- 资产保管人: 职务
- 资产保管人: 别名
- 资产保管人: 登录名
- 资产保管人: 部门

来设定查询条件

增加行 删除行

下一步 取消

版权所有: 用友软件股份有限公司 UFIDA (C) 2006. 保留所有权利。

完成 可信站点 100%

计划编制

计划生成

计划执行

结果记录

服务回访

“一对一” 个性化的主动服务管理



服务计划

新建 列表查询 布局 加入收藏 统计分析 批量更新 批量删除 导入 导出 打印 批量生成服务计划 批量生成工单

定制查询 高级查询 统计

主题 包含 服务请求时间 晚于 所处队列 = 所有者 = 查询

操作	主题	客户	优先级	处理状态	服务请求时间	类型	所处队列	所有者
	08年12月企业客户保内维修回访计划	上海华强工贸有限公司	中	处理中		客户回访	普通座席队列	
	陈爽-商用型扬天电脑-上门调试	陈爽	低	处理中	2008-11-22 10:00:00	安装调试	PC及数码工程师	王海
	窦家乐-商用型启天电脑-上门调试	窦家乐	低	处理中	2008-11-22 10:00:00	安装调试	PC及数码工程师	王海
	陈鹏-ThinkStation电脑-上门调试	陈鹏	低	处理中	2008-11-20 10:00:00	安装调试	PC及数码工程师	王海
	陈文婷-ThinkStation电脑-上门调试	陈文婷	低	处理中	2008-11-20 10:00:00	安装调试	PC及数码工程师	王海
	陈亮-商用型扬天电脑-上门调试	陈亮	低	处理中	2008-11-18 10:00:00	安装调试	PC及数码工程师	王海
	丁朝晖-商用型扬天电脑-上门调试	丁朝晖	低	处理中	2008-11-18 10:00:00	安装调试	PC及数码工程师	王海
	陈世钦-商用型启天电脑-上门调试	陈世钦	低	处理中	2008-11-18 10:00:00	安装调试	PC及数码工程师	王海
	陈卫-ThinkStation电脑-上门调试	陈卫	低	处理中	2008-11-10 10:00:00	安装调试	PC及数码工程师	王海
	杜攀-ThinkStation电脑-上门调试	杜攀	低	处理中	2008-11-10 10:00:00	安装调试	PC及数码工程师	王海

1 3 4

版权所有: 用友软件股份有限公司 UFIDA (C) 2008. 保留所有权利。

完毕 Internet

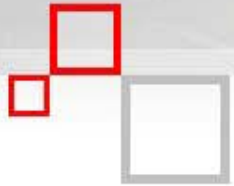
计划编制

计划生成

计划执行

结果记录

服务回访



知识管理

知识积累

- ◇ 内部讨论
- ◇ 业务讲座
- ◇ 服务收集

知识共享

- ◇ 知识树检索
- ◇ 关键字检索
- ◇ 全文检索

知识传递

- ◇ 知识审核
- ◇ 知识发布
- ◇ 培训流程
- ◇ 权限控制



知识管理 (支持自动收集应用)



用友 Turbo CRM

桌面 | 个人信息 | 电子邮件 | 手机短信

全文检索

您好 administrator! 今天

线索 | 客户 | 联系人 | 市场管理 | 销售管理 | 订单 | 服务 | 资源中心 | 客户调查 | 报表分析

关键字 知识分类

知识分类

产品相关知识

销售技巧

售前方案

报价策略

审核流程

服务技巧

服务规范

常见故障诊断

市场知识

公司内部制度

快速新增

设置

最近查看

| 世纪天华-IT扩容-报价单-25万

| 世纪天华 - IT扩容-80万

| 世纪天华-PC及外设-报价单-17

| 世纪天华-IT扩容-25万

知识

新建 | 列表查询 | 布局 | 加入收藏 | 批量更新 | 批量删除 | 导入 | 导出 | 打印

定制查询

高级查询

统计

标题 包含

关键字 包含

<input type="checkbox"/>	操作	状态	标题	类别	关键字	浏览次数
<input type="checkbox"/>		已审核	暑期促销价格	销售技巧	暑期促销价格	1
<input type="checkbox"/>		已审核	DM营销方法	市场知识	DM营销方法	5
<input type="checkbox"/>		已审核	EDM营销方法	市场知识	EDM营销方法	2
<input type="checkbox"/>		已审核	会议营销方法	市场知识	会议营销方法	2
<input type="checkbox"/>		已审核	网络会议营销方法	市场知识	网络会议营销方法	2
<input type="checkbox"/>		已审核	销售机会记录和管理方法	销售技巧	销售机会记录和管理方法	3
<input type="checkbox"/>		已审核	危机公关处理案例	市场知识	危机公关处理案例	1
<input type="checkbox"/>		已审核	公司介绍	公司内部制度	公司介绍	2
<input type="checkbox"/>		起草	产品资料库	产品相关知识	产品资料库	4
<input type="checkbox"/>		起草	产品FAQ	产品相关知识	产品FAQ	1

1 2 3

用友零售与服务行业CRM关键应用



会员信息整合管理



全方位会员管理接触中心



市场营销活动管理



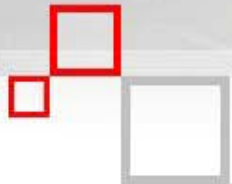
会员服务和关怀管理



会员价值挖掘及营销



多角度量化决策支持分析



会员价值营销

重复销售

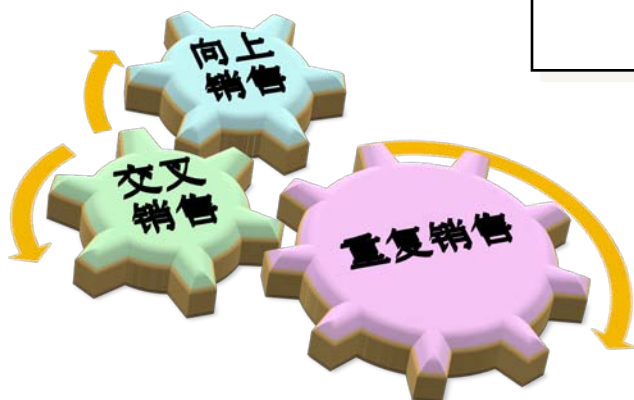
- 产品周期分析
- 会员购买周期分析
- 重复销售机会挖掘

交叉销售

- 产品特征分析
- 会员购买特征分析
- 交叉销售机会挖掘

向上销售

- 产品关联分析
- 会员交易分析
- 向上销售机会挖掘

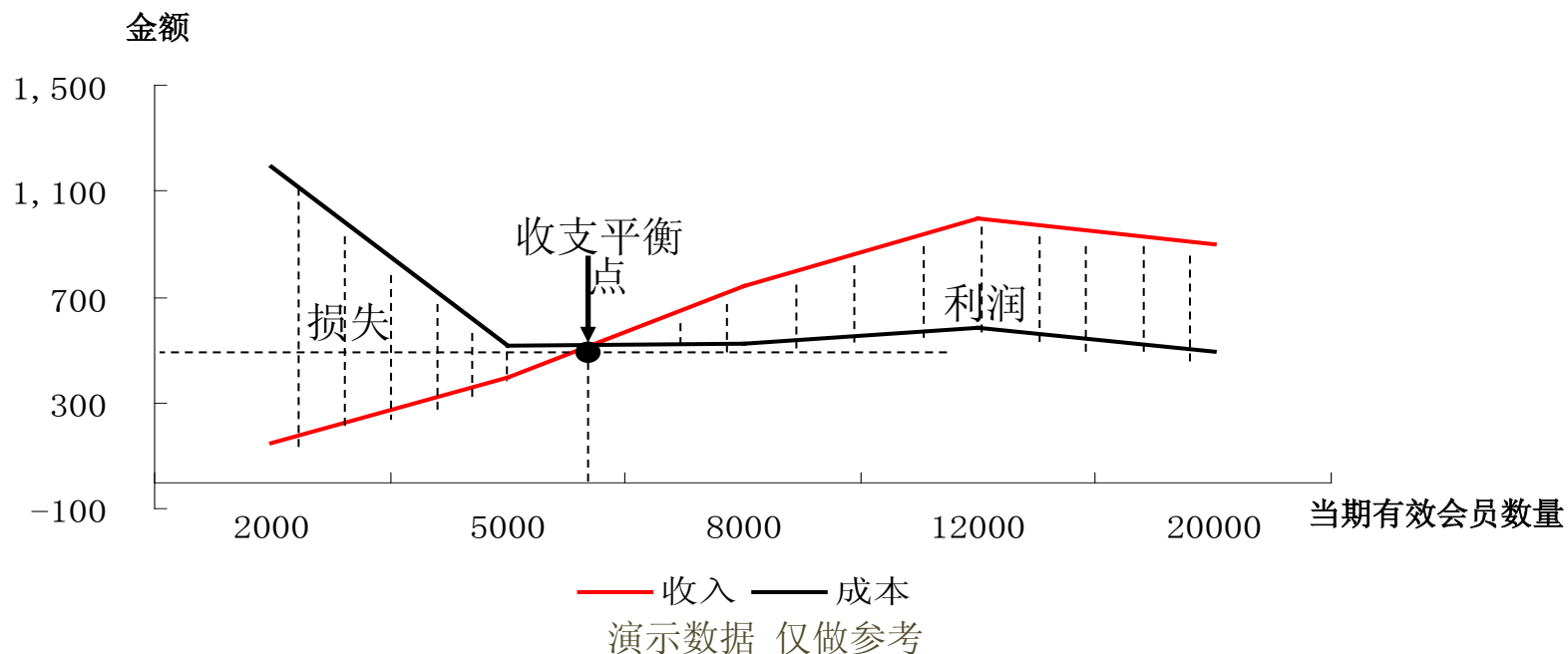


会员 >> 价值会员

锁定会员利润



实施以会员为中心的CRM战略帮助企业**提高单会员利润贡献**，**降低会员相关成本**，**延伸会员利润贡献周期**，**提高收入**，**降低经营风险**

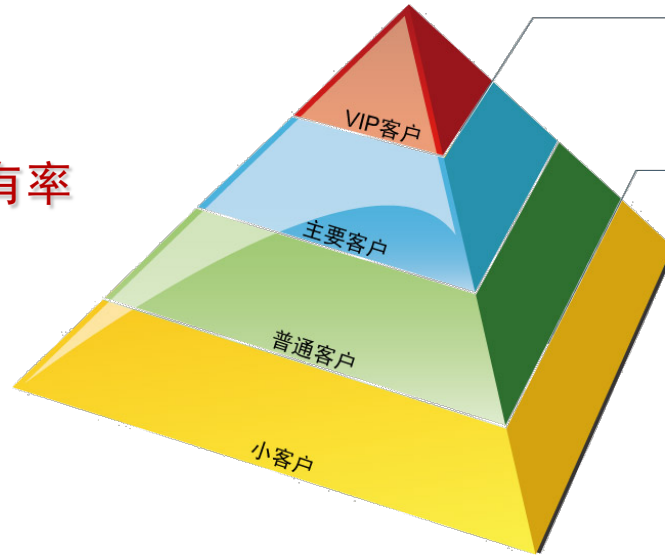


当企业（某项业务）的有效会员数量达到一定的规模时，会员的利润贡献超过了企业的利润平衡点，企业的经营风险将大为降低！



示例：会员细分

- 基于价值分类制定业务策略
- 掌握客户价值变化，提高客户保有率
- 提升客户价值贡献



通常20%的重要客户会聚集在“金字塔”的顶端，为企业贡献80%的利润/销售额，清晰了解这些客户是企业保持和发展竞争力的重要战略。

80%的客户在“金字塔”的底端，采用标准的低成本的方式对他们进行服务和支持可以有效地节省运营成本。

人口统计

- 性别
- 年龄
- 户籍
- 职业
- 婚姻状况
- 教育程度
- 收入
-

行为方式

- 购买时段
- 选择那种服务
- 选择的支付方式
- 频次
- 行为方式的变化
-

客户价值

- 高利润率
- 中等利润率
- 低利润率
- 负利润率
- 潜在价值
-

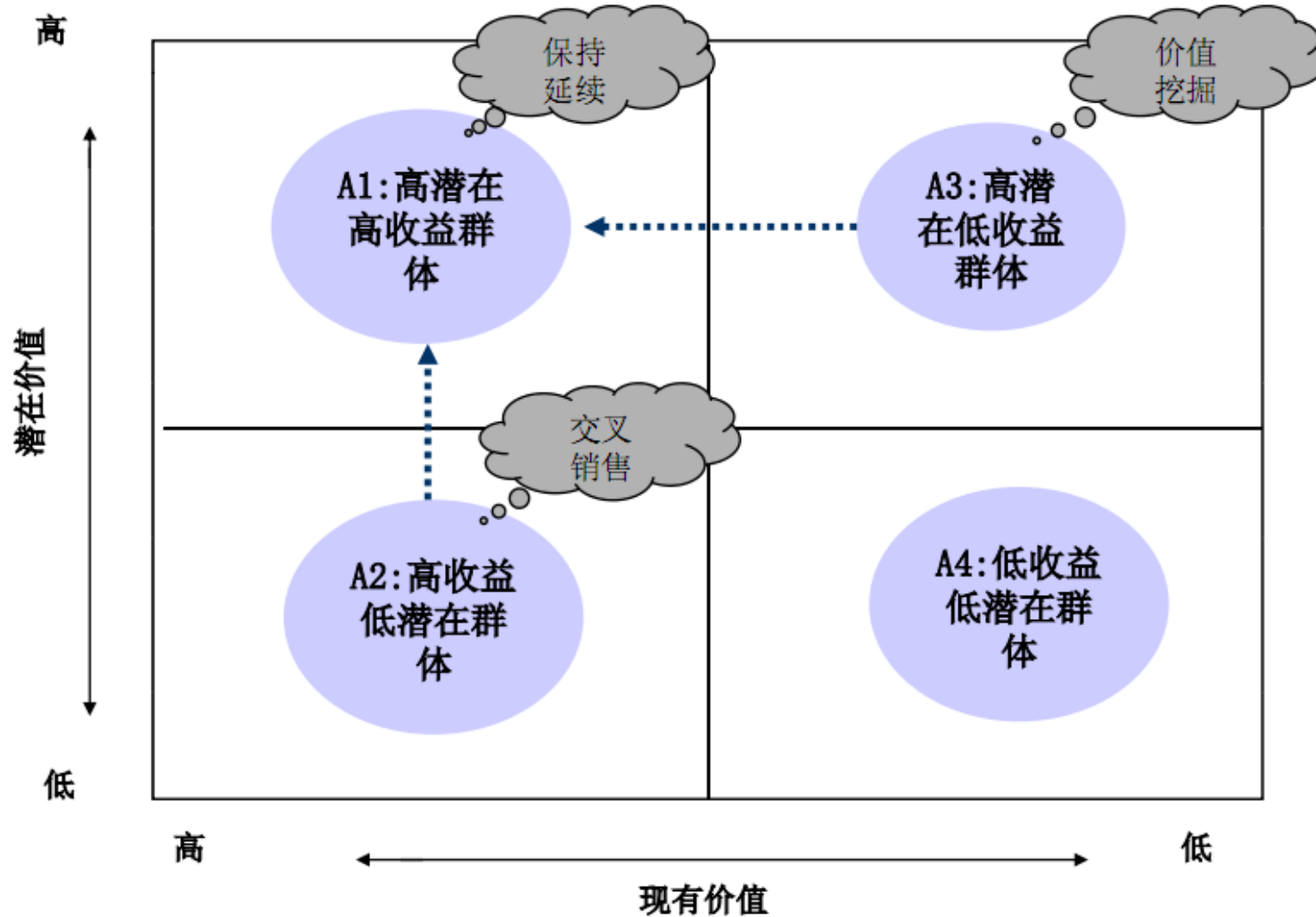
态度

- 形象
- 价值观
- 生活方式
- 心理因素
-

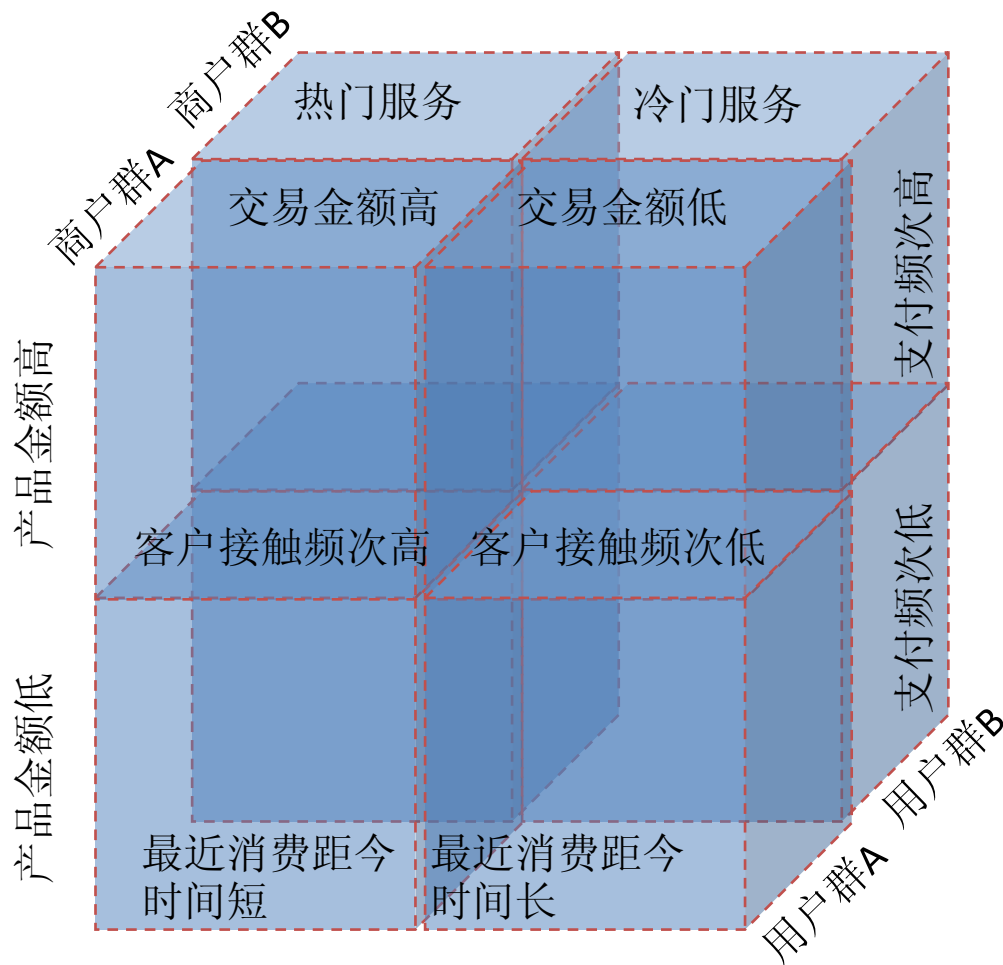
会员细分方式范例



示例：会员细分



多维度客户细分



□选用不同业务线不同细分指标

□不同的细分指标对于不同业务对象分析，直接进行对业务策略产生积极影响和指导

□选用不同的数据分布策略，高低区分最为简单，可选用基于数据分布细分聚类，如均值差异细分等

□选用细分指标对既定的分析对象进行分析：客户、商户、商品、服务（设定服务考核指标）。。。

□例如：

- 会员等级划分
- 会员卡产品设计
- 主动客户邀约计划
- 会员忠诚度评估
- 会员服务关注度分析



示例：客户价值评估模型设置

客户模型指标选择

保存 取消

客户

数值字段

帐户余额 年收入 批准费用 信用额度
 信用期限 员工数 发生费用 预收初值
 应收初值 预收发生 应收发生 已收发生

枚举字段

证件类型 行业 停用标志

合同执行单(客户)

数值

其

时间
时间

(最小值)
(最小值)
(最小值)

金额最平均值

销售机会(客户)

数值

其

小值)
小值)

动个数

服务请求(客户)

数值

(最小值)
(最小值)
(最小值)
(最小值)

其它

服务请求个数 服务请求行动个数 服务请求完成行动个数

服务计划(客户)

数值字段

计划工时 (总和) 计划工时 (平均值) 计划工时 (最大值) 计划工时 (最小值)
 实际工时 (总和) 实际工时 (平均值) 实际工时 (最大值) 实际工时 (最小值)
 批准费用 (总和) 批准费用 (平均值) 批准费用 (最大值) 批准费用 (最小值)

版权所有：用友软件股份有限公司 UFIDA(C) 2008-2009。保留所有权利。

完成

金字塔指标

商业公司(交易类)

新增 退出

序号	指标名称	指标类型	权重	操作
1	本月交易金额	交易类	1.00	
2	本月交易利润	交易类	1.00	
3	本月毛利率	交易类	1.00	
4	本月平均单笔交易额	交易类	1.00	
5	本月最大单笔交易额	交易类	1.00	
6	本月平均交易周期	交易类	1.00	
7	本月平均交易频率	交易类	1.00	
8	全部交易金额		1.00	
9	本月交易次数		1.00	
10	已交易时间(月)		2.00	
11	最近2月交易次数		1.00	
12	全部交易次数		2.00	
13	未交易时间(月)		1.00	

金字塔指标 - Microsoft Internet Explorer

金字塔指标

指标名称	统计期间	摘要
<input type="radio"/> 交易次数	<input checked="" type="radio"/> 本月 <input type="radio"/> 全部 <input type="radio"/> 最近 <input type="text"/> 个月	
<input type="radio"/> 交易金额	<input checked="" type="radio"/> 本月 <input type="radio"/> 全部 <input type="radio"/> 最近 <input type="text"/> 个月	
<input type="radio"/> 交易利润	<input checked="" type="radio"/> 本月 <input type="radio"/> 全部 <input type="radio"/> 最近 <input type="text"/> 个月	
<input type="radio"/> 毛利率	<input checked="" type="radio"/> 本月 <input type="radio"/> 全部 <input type="radio"/> 最近 <input type="text"/> 个月	
平均单笔交易额	<input checked="" type="radio"/> 本月 <input type="radio"/> 全部 <input type="radio"/> 最近 <input type="text"/> 个月	
最大单笔交易额	<input checked="" type="radio"/> 本月 <input type="radio"/> 全部 <input type="radio"/> 最近 <input type="text"/> 个月	
已交易时间(月)		
未交易时间(月)		
平均交易周期	<input checked="" type="radio"/> 本月 <input type="radio"/> 全部 <input type="radio"/> 最近 <input type="text"/> 个月	
平均交易频率	<input checked="" type="radio"/> 本月 <input type="radio"/> 全部 <input type="radio"/> 最近 <input type="text"/> 个月	

客户价值评估管理

系统中提供了多种评估指标和评估模型；也可以自定义多种评估指标，对每个指标均可以定义权重和分值，

*实现客户价值的
精细化差异化管理*



示例：客户价值评估结果（一次聚类）

金字塔名称:	客户价值		
金字塔模型:	客户价值金字塔模型		
评估起始时间:	2009-06-01 16:50:00	评估结束时间:	2009-07-31 16:50:00
创建人:	杨洋	创建时间:	2009-07-23 16:50:25
金字塔描述:			

价值分布 [主要客户]

操作	评估对象	评估级别	得分
	江科	主要客户	390,000.00
	沈阳华	主要客户	325,000.00
	连安华	主要客户	450,000.00
	吕静静	主要客户	165,000.00
	顺捷国	主要客户	315,000.00

价值分布 (4)

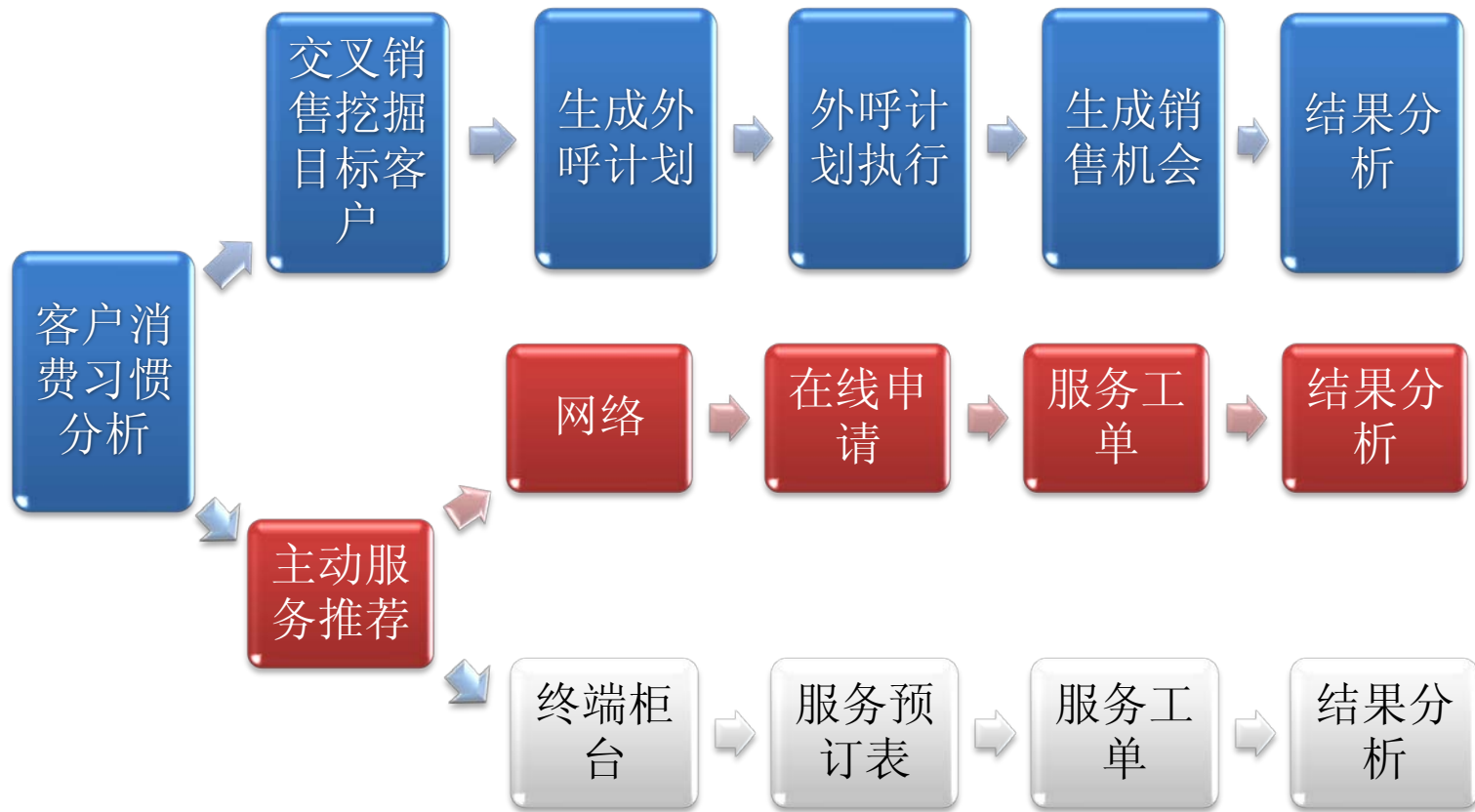
操作	评估级别	最高分	最低分	平均分	个数
	VIP客户	980,000.00	675,000.00	827,500.00	2
	主要客户	450,000.00	165,000.00	329,000.00	5
	普通客户	114,000.00	30,000.00	72,000.00	2
	小客户	0.00	0.00	0.00	9



示例：二次聚类分析发现价值客户特征



交叉销售业务流程示例



示例：交叉销售—消费习惯分析



Step1

消费习惯分析: 关心的属性

上一步 下一步 取消

关心的客户属性:

<input checked="" type="checkbox"/> 来源类型	<input checked="" type="checkbox"/> 行业	<input type="checkbox"/> 证件类型	<input checked="" type="checkbox"/> 企业性质
<input checked="" type="checkbox"/> 客户属性	<input type="checkbox"/> 所属行业类别	<input checked="" type="checkbox"/> 所属行业	<input checked="" type="checkbox"/> 所在区域
<input type="checkbox"/> 员工总数			

关心的产品属性:

上一步 下一步

用友 TurboCRM

客户价值挖掘 ▾ 客户金字塔 ▾ 联系人金字塔 ▾ 线索金字塔 ▾ 员工金字塔 ▾

消费习惯分析

新建 列表查询

	性别	省份	职业	家庭成员数量	满足次数	满足率	
1	男	上海	个体户	三人	8	44.44	
2	女	上海	个体户	三人	7	38.89	
3	(空)	上海	个体户	三人	2	11.11	
4	女	上海	(空)	三人	1	5.56	

示例：交叉销售—销售机会挖掘



Step2

用友 Turbo CRM

CRM KEY A E

桌面 登出

您好 administrator! 今天是 2009-08-18

客户价值挖掘 ▾ 客户金字塔 ▾ 联系人金字塔 ▾ 线索金字塔 ▾ 员工金字塔 ▾

交叉销售: 挖掘结果

列表查询 加入收藏 布局 导出 生成销售机会 发送邮件 发送短信 一般行动 会议行动 电话行动 提醒

高级查询 统计 取消

客户	客户: 客户编号	产品	产品: 类型	产品: 产品编号	产品: 生命周期	产品: 标准价
<input type="checkbox"/> 常瑞明	200908110007	周大福K金09系列	商品		0.00	¥ 6,000.0000
<input type="checkbox"/> 常瑞明	200908110007	水之澳海盐洁肤露	商品		0.00	¥ 150.0000
<input type="checkbox"/> 常瑞明	200908110007	水之澳海盐洁肤露	商品		0.00	¥ 150.0000
<input type="checkbox"/> 常瑞明	200908110007	18K意大利饰品	商品		0.00	¥ 0.0000
<input type="checkbox"/> 常瑞明	200908110007	18K意大利饰品经典系列	商品		0.00	¥ 1,200.0000
<input type="checkbox"/> 常瑞明	200908110007	依文西裤	商品		0.00	¥ 468.0000

示例：交叉销售—电话营销



Step3

用友 Turbo CRM

全文检索

您好 administrator! 今天是 2009-01-20

线索 客户 联系人 市场管理 销售管理 订单 服务 资源中心 客户调查 报表分析

销售机会

新建 列表查询 布局 加入收藏 统计分析 批量更新 批量删除 导入 导出 打印 加入桌面

今日新增 高级查询 统计

主题 包含 所有者 = 查询

销售机会日期 晚于 任务完成日期 晚于

操作	主题	客户	客户:手机	报名课程	计划上课时间	计划上课区域	计划上课时段	描述
	客户咨询雅思课程	高靖林	13220262294	雅思	2020-01-20 23:18:00	朝阳	周末	客户咨询雅思课程, 希望在周末早上, 朝阳地区上课
	客户咨询考研课程	胡家波	13489346979	考研	2010-03-22 23:16:00	海淀	早上	客户咨询考研课程, 希望在海淀区进行学习
	客户咨询托福考试课程	彭华	13626927927	托福课程	2010-01-20 23:13:00	朝阳	周末	客户咨询托福考试课程, 希望周末班学习
	客户考虑六级考试课程	高洪	13159271806	六级考试	2010-03-20 20:00:00	海淀区	晚上	客户考虑3月份在海淀区上六级考试培训课程

版权所有：用友软件股份有限公司 UFIDA(C) 2008-2009。保留所有权利。

Internet 100%

示例：交叉销售—销售过程管理



Step4

用友 TurboCRM

桌面 | 个人信息 | 电子邮件 | 手机短信 | 登出

您好 administrator! 今天是 2009-01-20

全文检索

线索 | 客户 | 联系人 | 市场管理 | 销售管理 | 订单 | 服务 | 资源中心 | 客户调查 | 报表分析

销售机会

新建 | 列表查询 | 编辑 | 删除 | 复制 | 阶段升迁 | 打印 | 相关对象 | 关闭

主题:	客户考虑六级考试课程	线索来源:	
客户:	高洪	报名课程:	六级考试
客户: 手机:	13159271806	客户: 电话:	
客户: 电子邮件:	845960948@qq.com		
计划上课时间:	2010-03-20 20:00:00	计划上课区域:	海淀区
计划上课时段:	晚上		
销售机会日期:	2010-01-20	所有者:	administrator
部门:	新天国际		
描述:	客户考虑3月份在海淀上六级考试培训课程		

新建 → 咨询 → 报名 → 完成

相关行动 (3)

操作	类型	名称	状态	开始时间	结束时间	部门	指派给
	一般行动	客户到前台进行报名, 进行接待	完成	2009-01-20 20:58:04	2009-01-20 20:58:04	新天国际	administrator
	一般行动	根据客户报名需求做课程推荐	完成	2009-01-20 20:56:40	2009-01-20 20:56:40	新天国际	administrator
	一般行动	客户来电咨询	完成	2009-01-20 20:55:33	2009-01-20 20:55:33	新天国际	administrator

联系人 (0)

相关知识 (0)

版权所有：用友软件股份有限公司 UFIDA(C) 2008-2009。保留所有权利。

完成

示例：交叉销售效果对比分析



Step5



用友零售与服务行业CRM关键应用



会员信息整合管理



全方位会员管理接触中心



市场营销活动管理



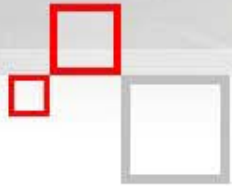
会员服务和关怀管理



会员价值挖掘及营销



多角度量化决策支持分析



多角度量化的决策分析

会员分析

- 会员构成分析
- 会员类型分析
- 会员价值分析
- 会员忠诚度分析
- 会员满意度分析

业务分析

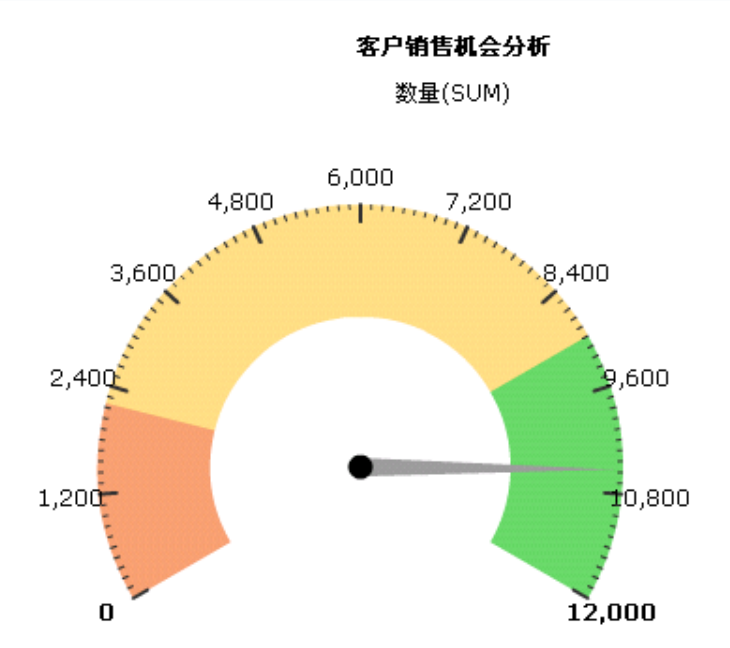
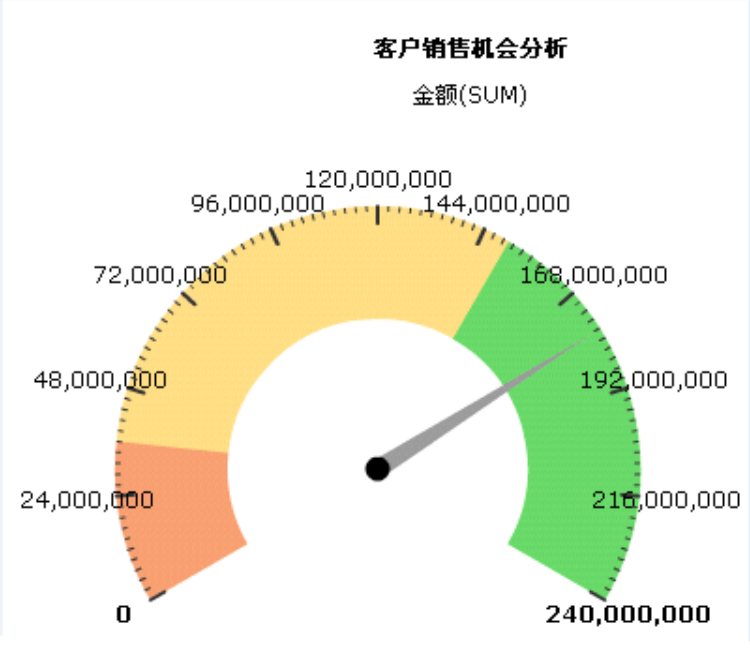
- 市场分析
- 消费分析
- 服务分析
- 竞争分析

运营分析

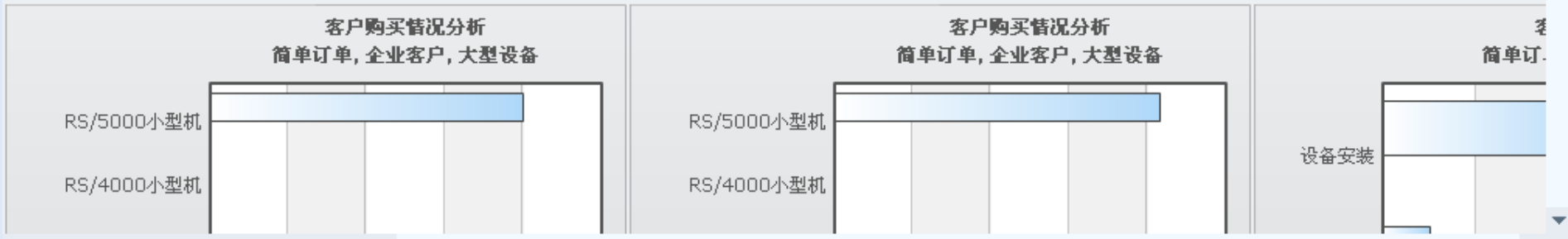
- 部门分析
- 员工分析
- 费用分析
- 产品/服务项目分析

报表

- 新建
- 列表查询
- 编辑
- 删除
- 复制
- 打印
- 加入仪表板
- 导出到CSV



			大型设备					
			RS/5000小型机		RS/4000小型机		RS/6000小型机	
			产品数量(SUM)	金额(SUM)	产品数量(SUM)	金额(SUM)	产品数量(SUM)	金额(SUM)
简单订单	企业客户	普通客户	8.00	4160000.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		VIP客户	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	个人客户	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
	合计		8.00	4160000.00	0.00	0.00	0.00	0.00
标准订单	企业客户	VIP客户	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	个人客户		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	合计		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
项目订单	企业客户	普通客户	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		VIP客户	1.00	405000.00	1.00	270000.00	1.00	810000.00
	合计		1.00	405000.00	1.00	270000.00	1.00	810000.00



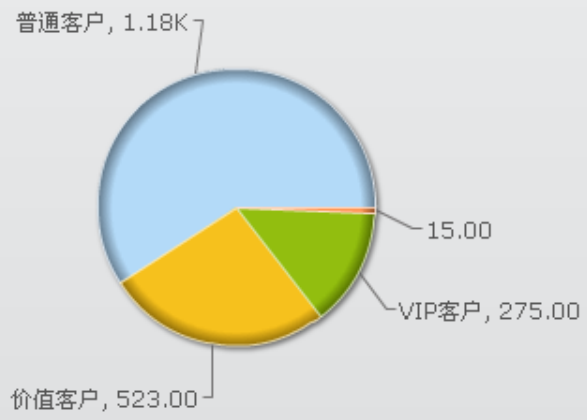
统计分析: 客户

高级查询 | 加入列表 | 打印 | 返回

个数	企业客户	政府及事业单位	个人客户	类型
普通客户	1182	0	0	
价值客户	523	0	0	
VIP客户	275	0	0	
	15	22	7311	
客户级别	1995	22	7311	

- 创建时间(月)
- 修改人
- 修改时间(年)
- 修改时间(季度)
- 修改时间(月)
- 所在地区
- 客户来源
- 企业性质
- 客户级别
- 信用级别
- 行业(多选)
- 员工规模
- 地址
- 意向产品

柱形图 | 条形图 | 折线图 | 面积图 | 堆积柱形图 | 堆积条形图

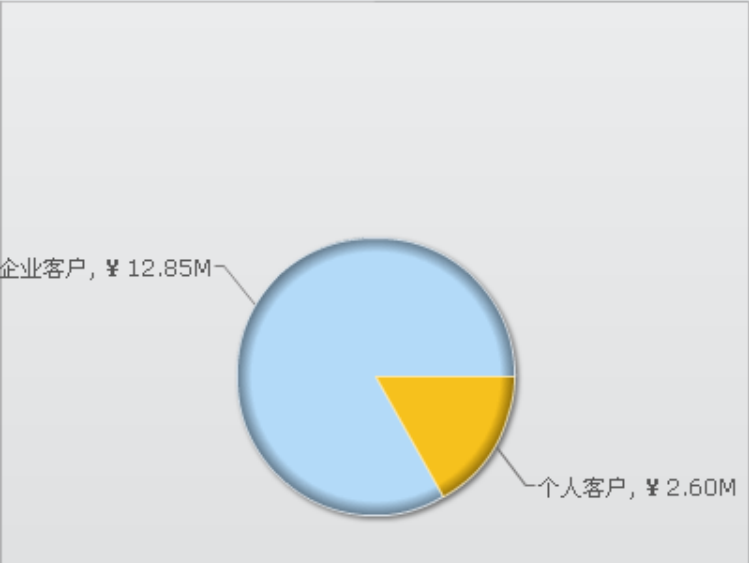


统计分析: 订单明细

高级查询 | 加入列表 | 打印 | 返回

金额(SUM)	企业客户	个人客户	订单: 客户: 类型
数码产品	12853000.00	2599800.00	15452800.00
PC产品	13013300.00	4344000.00	17357300.00
大型设备	5861000.00	0.00	5861000.00
配件	170400.00	198000.00	368400.00
服务项目	82500.00	0.00	82500.00
产品: 类型	31980200.00	7141800.00	39122000.00

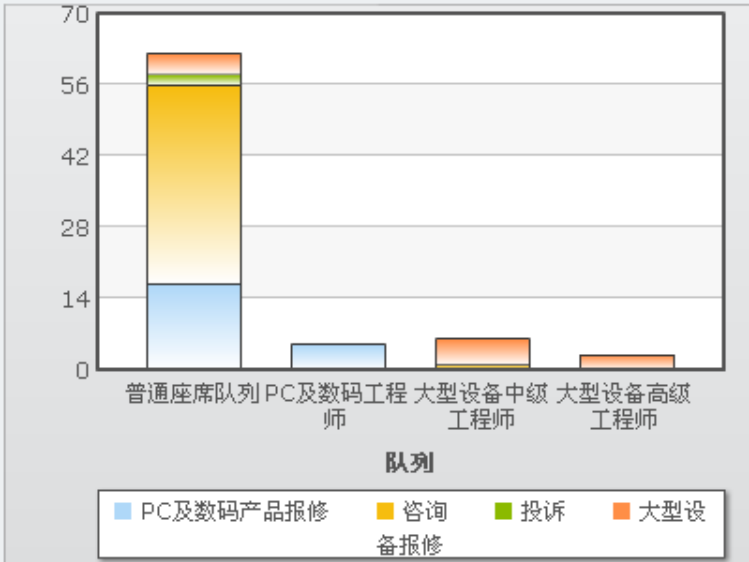
柱形图 | 条形图 | 折线图 | 面积图 | 堆积柱形图 | 堆积条形图 | 堆积面积图 | 仪表



统计分析: 服务请求

个数	普通座席队列	PC及数码工程	大型设备中级	大型设备高级	队列
PC及数码产品报修	17	5	0	0	22
咨询	39	0	1	0	40
投诉	2	0	0	0	2
大型设备报修	4	0	5	3	12
类型	62	5	6	3	76

柱形图
 条形图
 折线图
 面积图
 堆积柱形图
 堆积条形图
 堆积面积图
 仪表



上一步

保存

保存并新建

取消

可选指标

- 个数
- 已收款金额(SUM)
- 已收款金额(AVG)
- 已收款金额(MAX)
- 已收款金额(MIN)
- 计量单位换算率(SUM)
- 计量单位换算率(AVG)
- 计量单位换算率(MAX)

行维度

合计	维度
<input checked="" type="checkbox"/>	订单: 类型
<input checked="" type="checkbox"/>	订单: 客户: 类型
<input type="checkbox"/>	订单: 客户: 客户级别

列维度

合计	维度
<input checked="" type="checkbox"/>	产品: 类型
<input type="checkbox"/>	产品

已选指标

产品数量(SUM)
金额(SUM)

可选维度

- 计量单位
- 订单
- 币种
- 备注
- 订单: 订单编号
- 订单: 订单日期(年)
- 订单: 订单日期(季度)
- 订单: 订单日期(月)
- 订单: 状态
- 订单: 主题
- 订单: 客户
- 订单: 有效
- 订单: 生效时间(年)
- 订单: 生效时间(季度)
- 订单: 生效时间(月)
- 订单: 价格表
- 订单: 部门
- 订单: 部门(业务结构)

			产品: 类型1				产品: 类型2			
			产品1		产品2		产品1		产品2	
			产品数量(SUM)	金额(SUM)	产品数量(SUM)	金额(SUM)	产品数量(SUM)	金额(SUM)	产品数量(SUM)	金额(SUM)
订单: 类型1	订单: 客户: 类型1	订单: 客户: 客户级别1								
		订单: 客户: 客户级别2								
	订单: 客户: 类型2	订单: 客户: 客户级别1								
		订单: 客户: 客户级别2								
订单: 类型2	订单: 客户: 类型1	订单: 客户: 客户级别1								
		订单: 客户: 客户级别2								
	订单: 客户: 类型2	订单: 客户: 客户级别1								
		订单: 客户: 客户级别2								

会员分区域收入分析

会员分区域收入分析

	VIP会员										普通会员			
	10万以上		10万到6万		6万到3万		3万以下		合计		未知		合计	
	已收金额	订单金额	已收金额	订单金额	已收金额	订单金额	已收金额	订单金额	已收金额	订单金额	已收金额	订单金额	已收金额	订单金额
未知	581,248.75									11,580,221.50	5,581,248.75	195,000.00		195,000.00
上海	975,000.00	3,100.00	1,500.00	18,798.00	15,048.00	21,690.00	17,440.00	4,500.00	4,500.00	5,417,496.00	1,013,488.00			
南京								22,500.00	7,200.00	107,500.00	7,200.00			
广州	50,995.00			2,499.00						353,282.00	50,995.00			
深圳						24,359.35	14,853.05			197,159.35	14,853.05			
西安										433,003.80				
成都				9,000.00			7,240.00	7,240.00		16,240.00	7,240.00			
沈阳										724,445.70				
青岛										150,000.00				
杭州	46,000.00									976,720.00	46,000.00			
合计	653,243.75	3,100.00	1,500.00	30,297.00	15,048.00	53,289.35	39,533.05	27,000.00	11,700.00	19,956,068.35	6,721,024.80	195,000.00		195,000.00

保存 退出

驾驶舱 多维分析 销售机会挖掘 客户金字塔 伙伴金字塔 供应商金字塔

构成分析

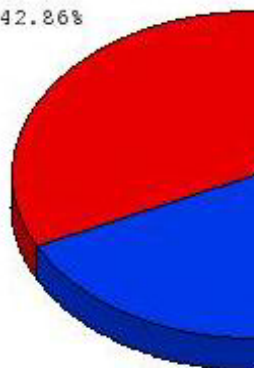
- 个数
- 上海
- 南京
- 广州
- 深圳
- 西安
- 成都
- 沈阳
- 青岛
- 杭州
- 北京
- 未知
- [客户

- 青岛
- 杭州
- 北京
- 未知
- [客户属性表]所在地区

图表类型: 直方图 折线图

图表类型

42.86%



南京

青岛	1.00	1.00			2.00
杭州	3.00		1.00		4.00
北京					
未知	28.00		34.00	41.00	103.00
[客户属性表]所在地区	130.00	18.00	37.00	67.00	252.00

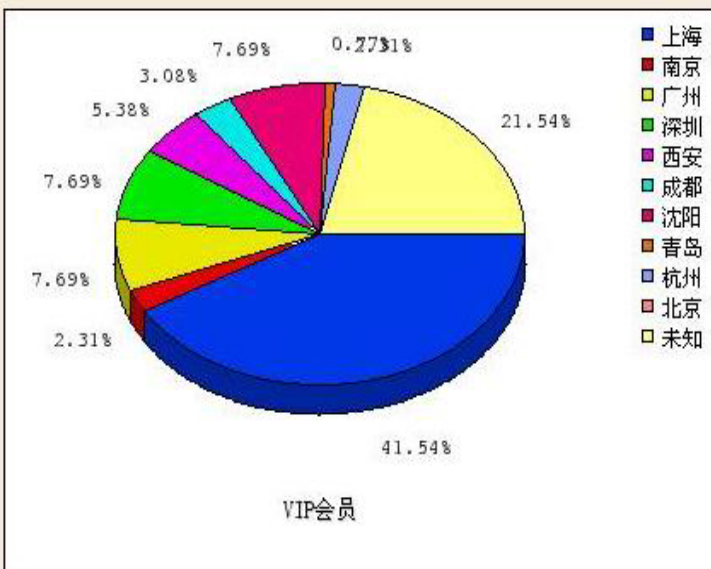
TurboCRM V4.2演示版

图表类型: 直方图 堆积图 折线图 3维直方图

数据范围: 所有行 可见行 所有列 可见列

系列: 行 列

更新方式: 自动 手动



构成分析

提交报表 Excel 查询

[客户属性表]累计积分	10万以上	6万到3万	10万到6万	3万以下	未知	[客户属性表]收入程度
一级	78,000.00	209,930.00	83,560.00			37
二级	285,820.00		62,000.00			34
三级						
未知	232,400.00	180,000.00		50,000.00		46
[客户属性表]VIP等级	596,220.00	389,930.00	145,560.00	50,000.00		1,18

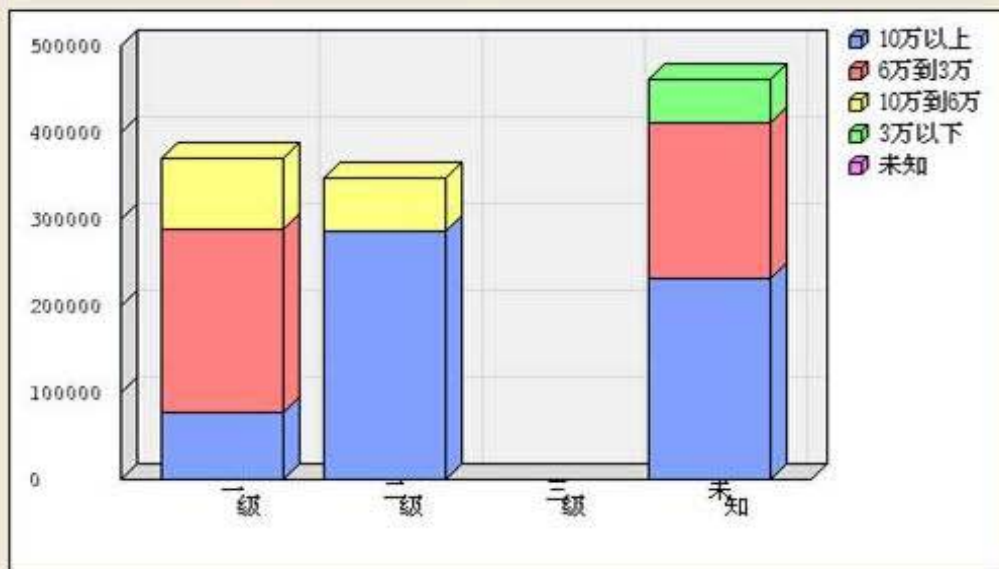
TurboCRM V5

图表类型: 直方图 堆积图 折线图 3维直方图

数据范围: 所有行 可见行 所有列 可见列

系列: 行 列

更新方式: 自动 手动

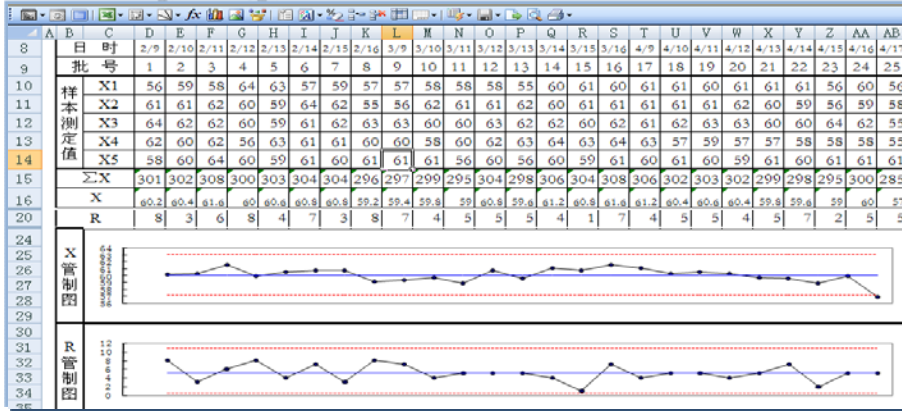


累计积分分析
按“VIP等级、收入程度”等维度分析

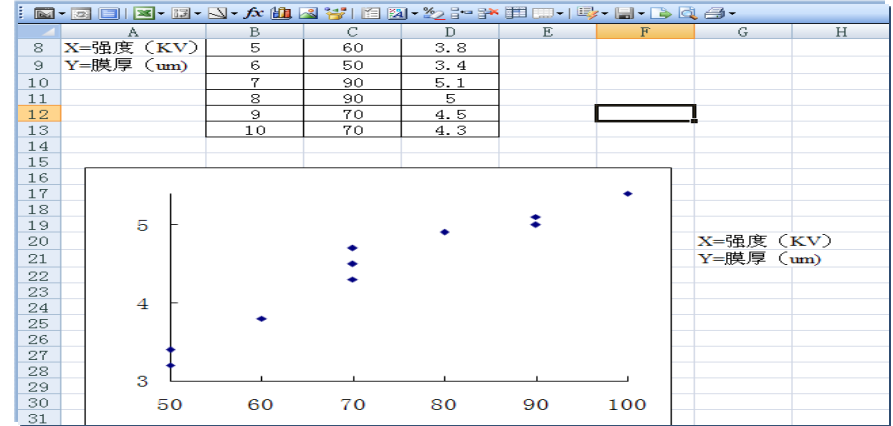
和BQ整合全面支持智能报表



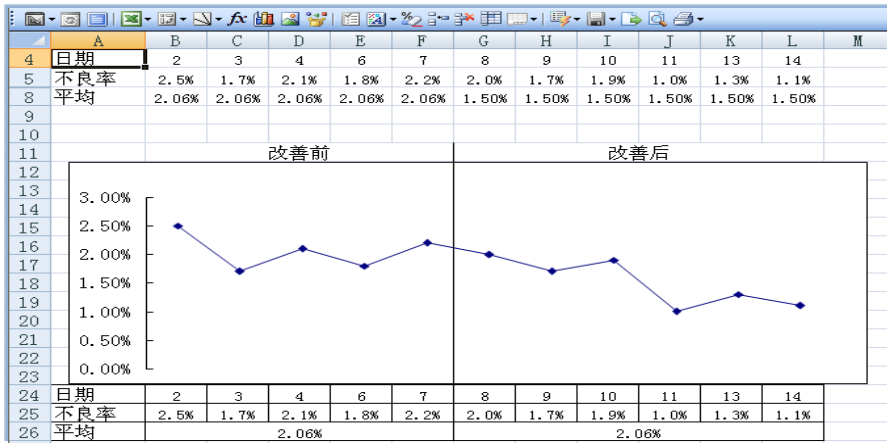
管制图分析



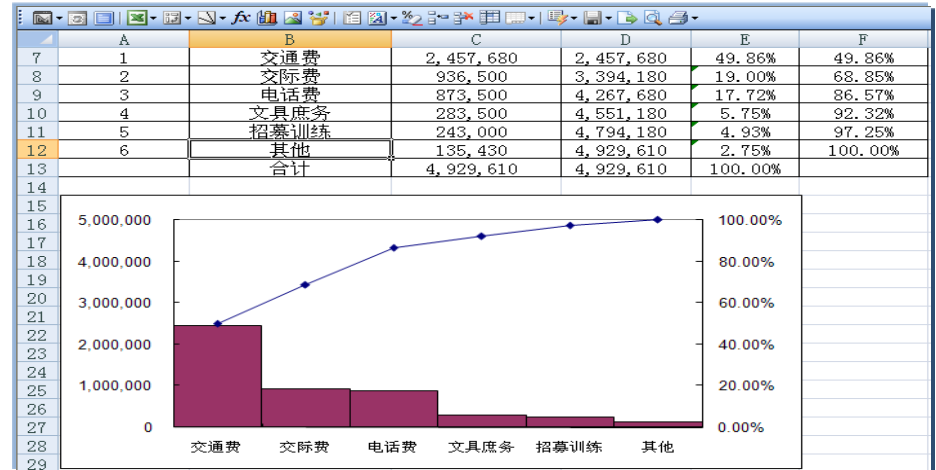
散布图分析



推移图分析



柏拉图分析





员工管理

员工行动管理

- ◇ 日程计划管理
- ◇ 员工任务管理
- ◇ 工作进展管理
- ◇ 待办事宜管理

业务状况管理

- ◇ 客户数量
- ◇ 业务预期
- ◇ 销售状况
- ◇ 工作报告

帐款费用管理

- ◇ 应收款项
- ◇ 已收款项
- ◇ 交付记录
- ◇ 费用管理

员工绩效管理

- ◇ 客户评价
- ◇ 计划完成率
- ◇ 业务工作量
- ◇ 业绩、费用



个性化的工作桌面与配置



用友 Turbo CRM

桌面 | 个人信息 | 电子邮件 | 手机短信 | 登出

您好赵新天! 今天是 2008-12-31

线索 > 客户 > 联系人 > 市场管理 > 销售管理 > 订单 > 服务 > 资源中心 > 客户调查 > 报表分析

桌面: 赵新天

计划 / 我的查询: 2008年销售计划

操作	名称	对象类型	开始日期	结束日期
	新天国际(订单 11-12月)	订单	2008-11-01	2008-12-31
	北京商用部08年产品销售计划	订单明细	2008-01-01	2008-12-31
	08年第四季度费用报销计划	行动	2008-10-01	2008-12-31
	08年集团销售计划	订单	2008-01-01	2008-12-31
	北京区第一季度计划	订单	2009-01-01	2009-03-31
	2008年各区域产品销售计划	订单明细	2008-01-01	2008-12-31
	2008年集团事业线销售计划	订单	2008-01-01	2008-12-31

销售预测

销售预测
全额

阶段

销售预测
加权金额

阶段

版权所有: 用友软件股份有限公司 UFIDA (C) 2008. 保留所有权利。

可信站点

员工日程管理与提醒



线索 ▾ 客户 ▾ 联系人 ▾ 市场管理 ▾ 销售管理 ▾ 订单 ▾ 服务 ▾ 资源中心 ▾ 客户调查 ▾ 报表分析 ▾

一般行动



新建 列表查询 编辑 删除 复制 打印 相关对象 开始 完成

行动信息 系统信息

类型:	一般行动			状态:	未开始
主题:	上门拜访世纪天华的销售总监, 演示产品功能			指派给:	administrator
计划开始时间:	2008-12-18 09:00:00	计划结束时间:	2008-12-18 12:00:00	动作:	
开始时间:		结束时间:		线索:	
联系人:		客户:		关联对象阶段:	
关联对象:		关联到:		重复:	否
提前提醒:	1 天	提醒时间:	2008-12-17 15:24:00	提醒到邮件:	是
提醒到桌面:	是	提醒到短信:	是		
描述:					



- 费用 (0) [下拉] [X]
- 员工 (1) [加入员工] [下拉] [X]
- 资源分配 (0) [新建] [下拉] [X]
- 评论 (0) [新建] [下拉] [X]
- 附件 (0) [新建] [下拉] [X]
- 变动历史 (0) [下拉] [X]

员工的工作报告管理



工作报告



新建 | 列表查询 | 编辑 | 删除 | 复制 | 打印 | 相关对象

主题:	我的工作报告		
类型:	员工工作报告		
开始日期:	2008-01-01	结束日期:	2008-12-31
创建人:	杜海芳	创建时间:	2008-12-31 16:00:58
修改人:	杜海芳	修改时间:	2008-12-31 16:01:54
摘要:			

销售机会

新增个数	106
新增机会预期金额	¥ 134,907,600.00
新增机会加权金额	¥ 495,900.00
成功机会数	0
失败机会数	0
行动完成个数	0
销售进展情况	124
新建 新增个数	23
机会识别 新增个数	32
需求分析 新增个数	20
方案制定 新增个数	8
方案内审 新增个数	9
投标 新增个数	6
商务谈判 新增个数	5
合同签订 新增个数	6
项目休眠 新增个数	3
项目失败 新增个数	8
成功结束 新增个数	4

报价

新增个数	1
报价单金额	¥ 280,500.00

订单

新增个数	55
收款金额	¥ 0.00
订单金额	¥ 23,330,500.00
有效金额	¥ 0.00

销售预期

未来一周	8
未来两周	8
未来一月	18
未来两月	33
未来三月	108

多业务模式的矩阵式管理



总 部

事业一部

市场部

销售部

服务部

业务角色 1
业务角色 2
业务角色 3
业务角色 4

业务角色 1
业务角色 2
业务角色 3
业务角色 4

业务角色 1
业务角色 2
业务角色 3
业务角色 4

事业二部

市场部

销售部

服务部

业务角色 1
业务角色 2
业务角色 3
业务角色 4

业务角色 1
业务角色 2
业务角色 3
业务角色 4

业务角色 1
业务角色 2
业务角色 3
业务角色 4

区域机构

企业统一部署业务组织与角色

示例：多业务机构设置



业务结构

列表查询 布局 打印

定制查询 ▾ 高级查询 统计

操作	编码	名称	停用标记
	000	全业务线	否
	100	商用	否
	110	商用市场	否
	120	商用销售	否
	121	金融	否
	122	政府	否
	123	其他	否
	200	民用	否
	210	民用市场	否
	220	门店	否
	230	网络	否
	300	电话中心	否
	400	技术中心	否

示例：多区域机构设置



区域结构

列表查询 布局 打印

定制查询 ▾ 高级查询 统计

操作	编码	名称	停用标记	描述
	00	全国	否	
	10	华北	否	
	11	北京	否	
	11-1	1店	否	
	11-2	2店	否	
	11-3	3店	否	
	12	济南	否	
	20	东北	否	
	21	沈阳	否	
	22	大连	否	
	30	华东	否	
	31	上海	否	
	31-1	4店	否	
	31-2	5店	否	
	32	杭州	否	

2

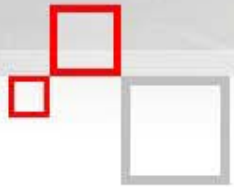
员工权限控制



角色: 销售管理 (销售管理职能) : 数据权限

保存 取消

	对象	访问	读取(业务结构)	读取(区域结构)	编辑(业务结构)	编辑(区域结构)	删除(业务结构)	删除(区域结构)	新建	激活/启用	关闭/停用
1		无	无	无	无	无	无	无	无	无	无
2	客户	启用	相关部门 ▾	相关部门	负责部门	负责部门	无	无	启用	启用	启用
3	联系人	启用	无	相关部门	相关部门	相关部门	无	无	启用	启用	启用
4	线索	启用	负责员工	无	无	无	无	无	无	无	无
5	销售机会	启用	相关员工	相关部门	负责部门	负责部门	无	无	启用	启用	启用
6	报价	启用	负责部门	相关部门	负责部门	负责部门	无	无	启用	启用	启用
7	订单	启用	相关部门	相关部门	负责部门	负责部门	无	无	启用	启用	无
8	市场活动	启用	全部	相关部门	无	无	无	无	无	无	无
9	产品	启用	全部	全部	无	无	无	无	无	无	无
10	费用审核	启用	负责部门	负责部门	负责部门	负责部门	无	无	无	无	无
11	资产	启用	全部	全部	无	无	无	无	无	无	无
12	内部交流	启用	相关部门	相关部门	负责员工	负责员工	无	无	启用	启用	无
13	发票	启用	相关部门	相关部门	无	无	无	无	启用	启用	无
14	资源	启用	相关部门	相关部门	负责部门	负责部门	无	无	启用	启用	无
15	预收	启用	无	无	无	无	无	无	启用	启用	无
16	服务	启用	相关部门	相关部门	负责员工	负责员工	无	无	启用	启用	无
17	服务工单	启用	相关部门	相关部门	无	无	无	无	无	无	无
18	竞争对手	启用	相关部门	相关部门	负责部门	负责部门	无	无	启用	启用	无
19	竞争产品	启用	相关部门	相关部门	负责部门	负责部门	无	无	启用	启用	无
20	竞争订单	启用	相关部门	相关部门	负责部门	负责部门	无	无	启用	启用	无
21	员工	启用	相关员工	相关员工	负责员工	负责员工	无	无	启用	启用	无
22	调查答卷	启用	全部	全部	无	无	无	无	启用	启用	无
23	计划	启用	负责部门	负责部门	负责部门	负责部门	负责部门	负责部门	启用	启用	启用



协同工作管理

协同机制

- ◇ 业务产生
- ◇ 业务移交
- ◇ 业务催办
- ◇ 业务协助

信息管理

- ◇ 信息共享
- ◇ 信息订阅
- ◇ 信息反馈
- ◇ 信息提醒

协同处理

- ◇ 员工间协同
- ◇ 跨部门协同
- ◇ 跨区域协同
- ◇ 业务线协同



示例：系统自动提醒设置



销售机会

新建 | 列表查询 | 编辑 | 删除 | 复制 | 相关对象 | 关闭 | 阶段升迁

机会基本信息 | 机会详细信息

主题:	世纪天华-IT扩容-80万	类型:	项目销售
客户:	世纪天华(集团)有限公司	阶段:	方案制定
价格表:	金额: ¥800,000.00	数量:	0.00
销售机会日期:	2007-01-15	预计完成日期:	2007-05-15
来源类型:	来源:	市场活动:	
描述:	主要购买RS/5000小型机以及机房用PC	线索来源:	职员引介

相关行动 (10)

新建一般行动 | 新建会议行动 | 新建邮件行动 | 新建电话行动

操作	类型	名称	状态	动作	开始时间	结束时间	发生费用	指派给	创建人
	一般行动	方案提交	未开始	方案提交	2008-12-05 15:38:00	2008-12-05 15:38:00	¥0.00	刘建	刘建
	一般行动	技术部门评审同意	完成	技术评审同意	2008-12-05 15:34:00	2008-12-05 15:34:00	¥0.00	刘建	刘建
	一般行动	部门内部审核同意	完成	部门同意	2008-12-05 15:33:00	2008-12-05 15:33:00	¥0.00	刘建	刘建
	一般行动	桌面: 张天刚						王海	王海
	一般行动	提醒						张天刚	张天刚
	一般行动	主题						张天刚	张天刚
	一般行动	销售机会更新提醒: 销售机会“世纪天华-系统集成-200万”新增行动“请张总评估机会”(杜海芳)							
	一般行动	新增销售机会: 世纪天华-系统集成-200万							
	一般行动	机会分配给其他员工	未开始	分配确认	2008-12-05 14:45:00	2008-12-06 14:45:00			
	一般行动	对销售机会进行评估	未开始	机会评估					

桌面: 张天刚

提醒

主题

销售机会更新提醒: 销售机会“世纪天华-系统集成-200万”新增行动“请张总评估机会”(杜海芳)

新增销售机会: 世纪天华-系统集成-200万

消息提醒机制，实现员工之间信息的“共通”



会员制营销模式的企业CRM关注点不同

	传统的营销关注点	CRM下的营销关注点
目标	总体销量	创造忠诚的客户
侧重点	争取客户阶段	客户的全部生命周期
时间跨度	短期	中期或长期
业绩指标	市场份额, 销售	客户盈利能力、客户价值
客户需求	细分市场的需求	每个消费者的需求和偏好
产品	独立的产品	整合的产品与服务
价格	总体的折让	以客户忠诚度为基础进行差别定价

提 纲

1

用友TurboCRM简介

2

零售与服务行业客户关系管理分析

3

用友零售与服务行业CRM解决方案

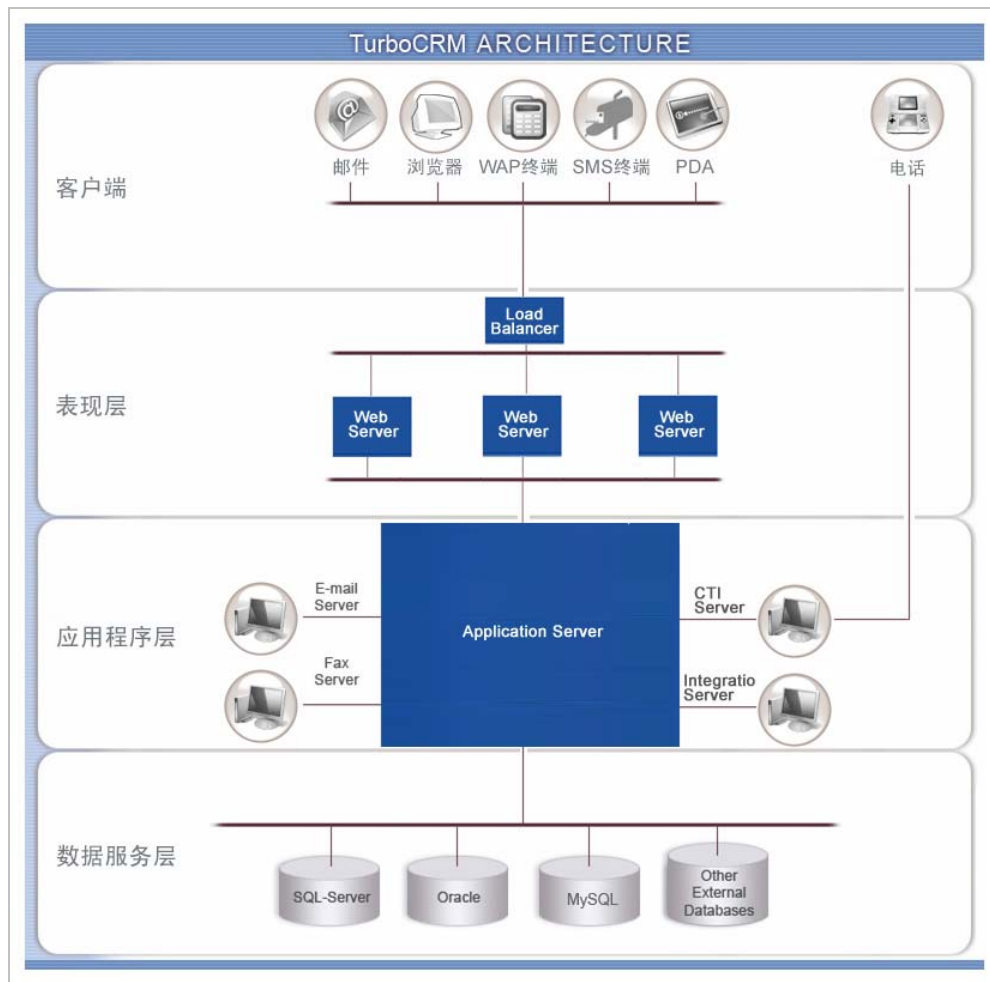
4

技术与实施保障

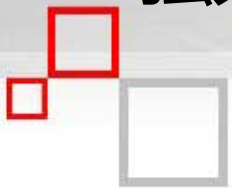
全球领先的技术架构



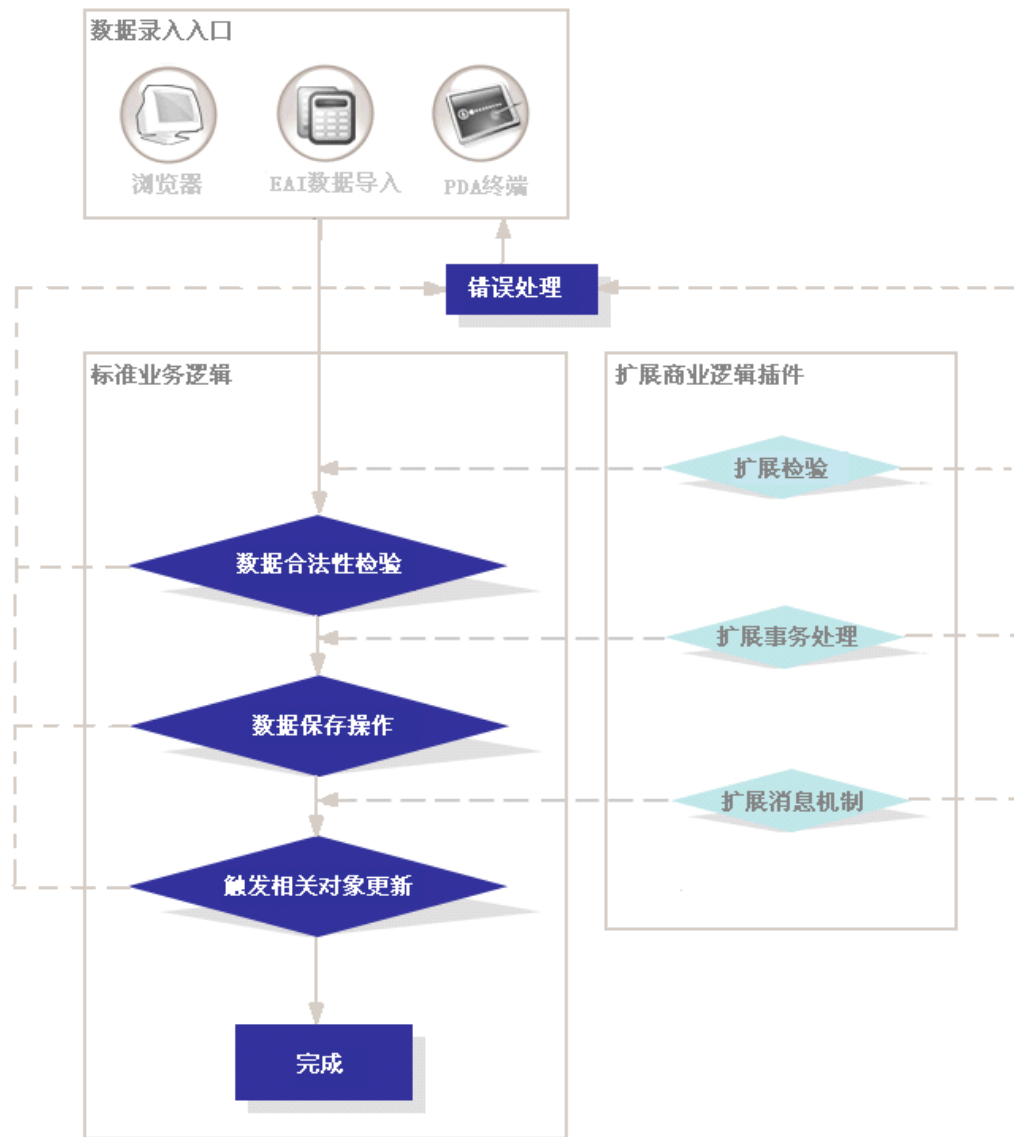
- ✧ 用友TurboCRM系统采用全球领先的互联网技术开发；B/S四层结构设计，客户端零维护、零安装；
- ✧ 支持各种主流操作系统平台和大型数据库；
- ✧ 融合多种通用的客户端接入方式：浏览器、WAP、PDA等
- ✧ 支持负载均衡，大规模用户多线程并发应用；
- ✧ 负载大数据量运行高速、安全、稳定；



强大的客户化扩展支撑能力



- ◇ 创建和修改所有软件对象：用户界面对象、商业对象、数据对象、整合对象；
- ◇ 可视化的客户化定制平台：自定义事件处理、自定义 workflow；
- ◇ 支持外部商业逻辑插件：系统内代码扩展、系统外代码扩展、支持多语言插件



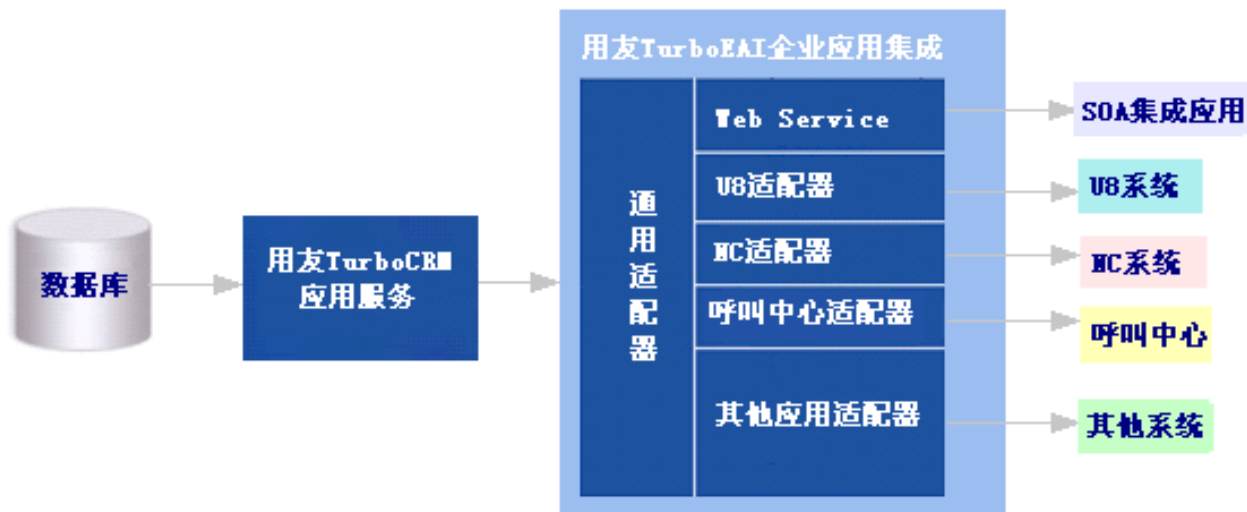
灵活开放的接口支持



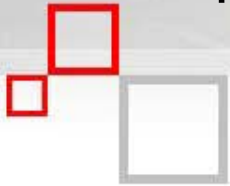
通讯协议：TCP/IP协议 通讯采用同步通讯方式

数据格式：XML格式封装数据包、密钥加密，BASE64编码

认证机制：支持使用标准的RSA加密算法进行双方接口服务身份和IP地址的相互认证

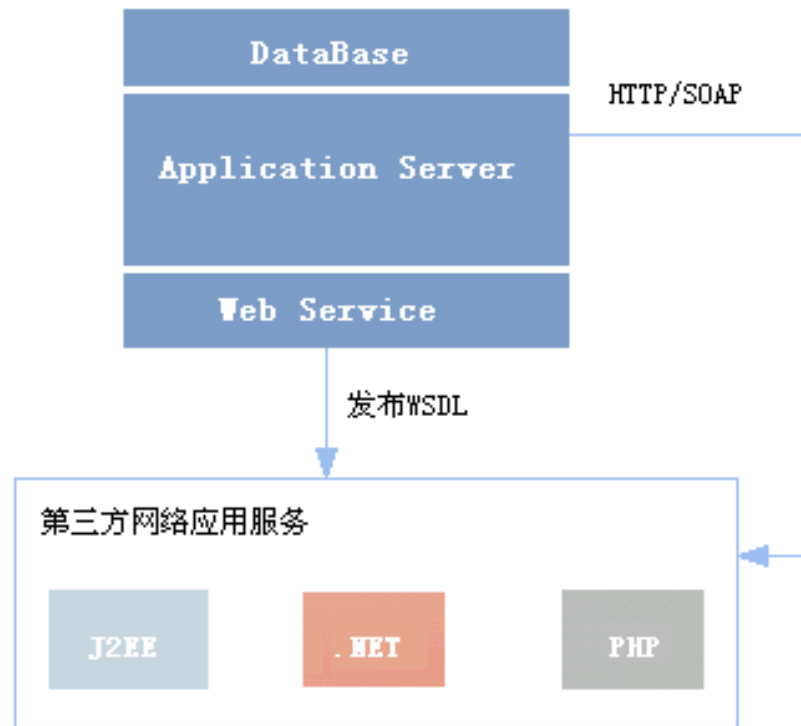


全面支持Web Services 交互

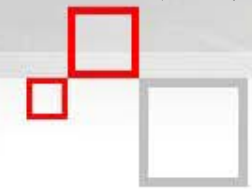


用友TurboCRM的Web Services

- ✧ 平台和程序语言的独立性
- ✧ 实现服务的便捷使用、复用和配置
- ✧ 支持Web Services的使用和发布
- ✧ 基于核心网络服务的标准
网络服务描述语言 (WSDL) 1.1
简单对象存取协议(SOAP) 1.1.



成熟的面向客户的实施方法



零售与服务行业CRM项目成功保障



□ 产品与方案保障

产品成熟：TurboCRM产品经过10年的发展至V7.0，超过1000家客户应用

大并发处理能力：超过2000并发用户应用验证

接口集成能力强：拥有支持ERP、财务、WAP应用、呼叫中心等的接口平台

支持集团企业多产品线的矩阵式管理

精细化的信息权限管理，数据共享与可控性更强

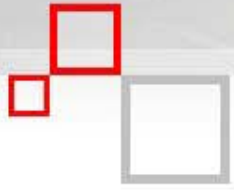
强大的客户化平台，快速适应业务变化需要

□ 服务能力保障

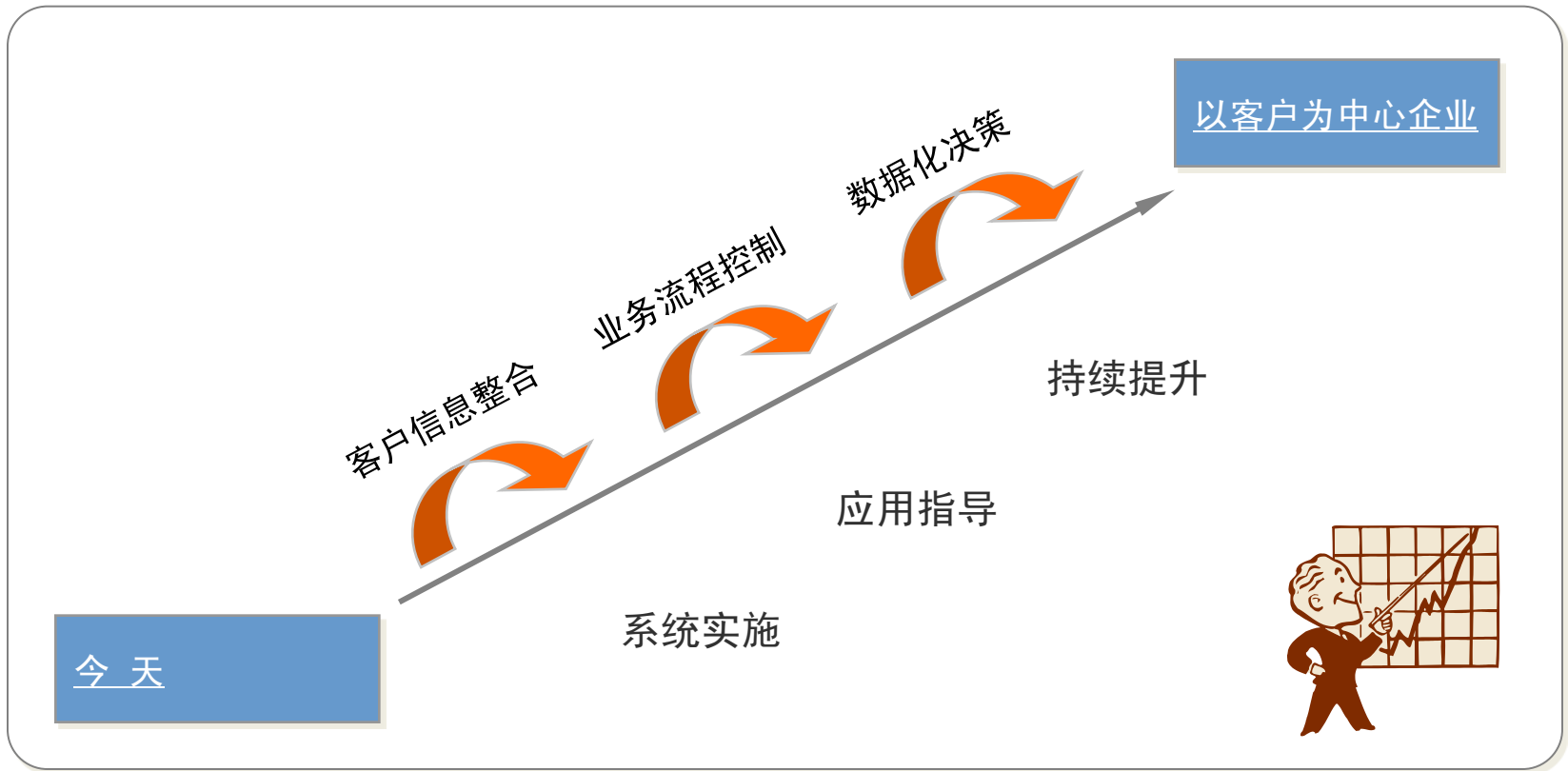
专业人才：顾问团队CRM领域平均从业经验超过5年

专业经验：在中国拥有1000+家企业的实践经验总结
(佳丽餐饮、华远国旅、雅莹服装、娇莉芙)

总部客户化开发团队+区域伙伴+本地化服务保障



Dreams come true.



用友 企业管理软件



UFIDA 用友

客户信赖的长期合作伙伴