

# CRM 功能清单

功能	描述
<b>客户管理</b>	
客户资料库管理	支持通过企业客户的组织架构图向下钻取查看其父机构和子机构信息。
	可以通过自定义的品牌名称将不同客户分组到一起。
	支持在客户的基本信息页面定义不同区域、字段和字段位置，可以设计客户基本信息页面的布局。
	可以按销售单、发货、服务、付款的目的记录不同联系类型、不同联系方式、不同联系地址的联系人信息。
	允许用户自定义的客户资格审核条件和方式。
	可指派客户的销售团队成员，包括：客户关系经理、销售代表、客户经理、客户交付经理以及客服人员。
	可以记录客户的所有基于产品的或基于需求的兴趣和行销信息。
	可以记录客户的所有商机和进展。
	可以记录与客户的所有沟通和交易信息。
	可以记录为客户提供的服务信息。
	用户可以定义代表客户价值的字段和评分方法，系统可以自动计算每个客户的价值评分。
潜在客户管理	支持记录或导入潜在客户信息。
	支持根据预定义规则自动将潜在客户分配给销售代表。
	支持分配给销售代表的潜在客户重新回到公共客户池里。
	支持用户自定义的资格审核条件和评分方法。
客户转化管理	支持跟踪客户转化，例如：潜在客户转化为新客户、新客户转化为老客户、老客户转化为愿意提供推荐的客户、活跃客户转化为不活跃客户。
查询和数据挖掘	支持根据在基本信息页面定义的字段（如企业规模、销售区域）进行基本查询。
	提供基于以下类别定义的字段的高级查询： a) 常规 b) 负责对象 c) 兴趣 d) 价值 e) 沟通 f) 行为 g) 特别信息
关联方管理	客户同时是供应商： 允许客户同时是供应商和/或合作伙伴，双向交易信息将记录在相应的独立页面。 客户的客户： 允许标识并记录客户的客户信息。 客户的关联实体： 允许标识并记录客户的关联实体信息（例如分公司或母公司）。
放弃的客户和黑名单客户管理	管理放弃的客户和黑名单客户。
提醒管理	允许用户设置以下提醒规则： a) 潜在客户未确定资格 b) 潜在客户无销售代表 c) 潜在客户无沟通 d) 潜在客户无行动 e) 客户首次沟通时间 f) 潜在客户未改变阶段状态（例如，长时间未改变） g) 合资格潜在客户无机会 h) 潜在客户/客户的机会数量 i) 客户无客户经理 j) 销售代表创建的潜在客户数量 k) 客户价值关怀提醒

标准报表	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 新潜在客户报表</li> <li>b) 特殊处理资格认证报表</li> <li>c) 潜在客户进展报表</li> <li>d) 客户进展报表</li> <li>e) 销售阶段进展报表</li> <li>f) 内部机构绩效报表</li> <li>g) 客户销售量统计报表--多客户</li> <li>h) 会员报表</li> <li>i) 会员消费报表</li> <li>j) 会员数量报表</li> </ul>
导入与导出	支持客户资料的批量导入及更新。
	支持将客户信息导出成Excel或PDF文件。
访问权限管理	<p>记录级别的访问控制：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 提供企业级别、内部机构级别、单个客户级别的访问控制。</li> <li>b) 允许不同角色/用户访问客户的以下记录： <ul style="list-style-type: none"> <li>- 营销活动</li> <li>- 机会</li> <li>- 合同</li> <li>- 订单</li> <li>- 销售单</li> <li>- 付款</li> <li>- 客户咨询单</li> </ul> </li> <li>c) 允许经理查看下级的客户信息。</li> </ul> <p>字段级别的访问控制：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 沟通</li> <li>b) 收入</li> </ul>
审计跟踪记录	提供客户信息更改的审计跟踪记录。
<b>营销活动管理</b>	
营销活动策划管理	营销活动基本信息维护：如名称、编号、类型、负责人、计划时间、审批流程。
	<p>允许用户定义以下促销信息：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 主题    b) 行销主题    c) 受众</li> <li>d) 关键信息    e) 产品、产品系列或其他    f) 促销内容和条件</li> </ul>
	<p>跟踪以下投资回报信息：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 营销活动预算</li> <li>b) 预期结果可以为以下之一： <ul style="list-style-type: none"> <li>- 潜在客户数量</li> <li>- 合格的潜在客户数量</li> <li>- 销售机会的数量</li> <li>- 收入额</li> <li>- 其他</li> </ul> </li> <li>c) 预期回报日期</li> </ul>
	支持通过预定义模板创建营销活动计划安排。
	支持营销活动的预算费用计划与跟踪。
	支持用户定义的营销活动审批流。

营销活动准备	支持自定义营销执行渠道： a) 电子邮件 b) 短信 c) 电话 d) 传真 e) 普通邮递	
	支持营销内容管理： a) 内容模板 b) 内容变量 c) 个性化的内容选择	
	支持编辑内容，如HTML编辑、CSS、插入图片、超链接，并可上传相关附件等。	
	目标受众个性化，如按照区域、行业、兴趣、行销主题等进行客户化。目标受众还可以按客户联系人的个人信息（如年龄、婚姻状况、教育水平、工资范围等）过滤。	
	支持通过以下类别的不同字段条件组合搜索已有客户中的目标客户： a) 常规 b) 负责对象 c) 兴趣 d) 价值 e) 沟通 f) 行为 g) 特别信息 并可批量导入Excel或CVS格式的第三方目标收件人列表。	
	支持发送内容的双层客户化： (a) 可对某一类别的客户定义同一发送内容； (b) 也可对同一类别下的不同客户定义不同的发送内容。	
	如果渠道形式为电子邮件/短信，支持通过人工发送与自动发送。如自动发送，则可预定义发送的时间和批次。	
	支持设置系统执行规则，在客户的重要日期（如生日、纪念日等）自动发送客户关怀电子邮件/短信息。	
	系统将实时自动跟踪监控营销活动的结果： 识别电子邮件/短信息发送是否成功、是否已打开或者已读；如发送失败，系统可提供失败原因分析；还支持收件人是否退订等后续跟进。	
营销活动多渠道执行	可同时执行并跟踪多个营销活动。	
	提供项目管理，作为营销活动项目管理和活动管理的附加功能。	
	提供营销活动提醒，提醒营销活动工作的负责人关于营销活动的问题、风险、预算更新、预算超支、目标完成情况等。	
	提供实时的业务地图及概览等页面，供高层查看营销活动的执行情况。	
	提供问题及风险记录供整个营销团队成员查看、了解营销活动的相关情况。	
	可跟踪查看到营销活动相关的所有目标内及非目标内的结果。	
	可以实时跟踪投资回报，并可层层进入，看到最底层的详细信息。	
	根据预算费用计划，实时跟踪实际费用情况，自动费用预警。	
支持对营销活动品牌知名度、受众满意度的现状调查和电子问卷调查。		
营销活动绩效考核	实时提供预算与实际费用对比、成本收益对比以及投资回报分析，还可以按费用分类、渠道、分公司、行业、产品、负责人显示明细信息。同时，提供下列详细报表： a) eDM 中间结果（例如，发出的电子邮件数，打开的电子邮件数，已读的电子邮件数） b) 其他营销活动中间结果（例如，访客、会员、潜在客户、机会、交易） c) 营销活动最终结果 d) 营销活动状态概要	
	<b>销售管理</b>	
	销售计划	可定义客户的销售阶段和信心指标。
		支持按行业、区域等企业规则自动将新客户分派给销售代表。
可以在销售日历中创建销售任务。		
支持销售日程及客户拜访计划制定。		
提供自动的客户销售日程及客户拜访提醒。		
支持自动的销售日程及销售任务完成情况跟踪。		
支持客户沟通管理，包括： a) 目的 b) 日程 c) 销售阶段 d) 沟通类型 e) 客户方关键决策人 f) 结果 g) 下一步的行动计划		

商机管理	用户可以输入以下商机信息： a) 名称和编号 b) 描述 c) 负责部门 d) 客户信息 e) 投资与回报 f) 计划 g) 优先级
	允许用户自定义字段用于信息记录、查询和列清单。
	支持竞争分析、价值主张、影响者、优势整合分析。
	支持费用预算和跟踪。
	支持团队销售的信息共享。
	支持进行商机投资回报分析，竞争分析等，并自动计算预计利润及利润率。
	支持管理层评估优先级。
	可定义审批流程。
	支持商机跟进计划制定、支持销售团队管理及销售任务指派。
	支持投标管理。
	支持实时跟踪商机的进展情况。
	提供以下实时报表： a) 投资要点 b) 开支与回报 c) 预期与实际 d) 销售漏斗分析表 e) 状态概要
	提供项目管理作为附加功能，为大型或复杂商机提供销售项目管理。
	商机成功以后可以自动生成销售订单或合同
报价管理	支持报价管理： a) 基于产品库信息轻松创建报价单； b) 基于指标的授权管理，允许用户定义基于部门/团队的报价单审批流程； c) 跟踪发送给客户的报价单； d) 报价单可以自动转化成销售合同或订单。
	支持报价单打印设置，导出成Excel或PDF文件。
消费产品的订单管理	为消费产品提供订单管理： a) 基于产品库中的信息或一次性产品创建订单； b) 基于指标的授权管理，允许用户定义基于部门/团队的订单审批流程； c) 跟踪各种状态的订单，包括计划订单、正式订单、已结束订单； d) 自动将订单中的发货安排与库存申请、库存发货关联； e) 跟踪退货单； f) 支持每张订单的客户满意度调查。
	支持订单打印设置，导出成Excel或PDF文件。
复杂产品的合同管理	为复杂产品提供合同管理： a) 基于固定价格或时间与材料创建合同； b) 基于指标的授权管理，允许用户定义基于部门/团队的合同审批流程； c) 在合同中提供复杂的材料清单功能，例如版本定义和比较，审批流程/阶段设置，与库存关联等等； d) 允许合同收款由时间或项目里程碑完成触发； e) 支持合同自动续约，或者提供合同续约提醒以便手动续约。
	支持合同中的服务水平协议管理： a) 用户自定义指标类型； b) 定义目标类型、奖励类型、缓冲类型和惩罚类型； c) 自动将SLA指标与项目里程碑/用户自定义的里程碑关联； d) 自动计算并监控实际结果以及目标值和实际值的差距； e) 跟踪SLA目标值与实际值。
	支持用户自定义的合同模板，按用户自定义的格式导出成Excel或PDF文件。
	支持在对已审批的合同进行更改前必须进行合同变更审批。
	支持合同的版本控制。

收入预算、销售配额与佣金管理	支持按每个收入项为销售人员、销售团队、部门批量分配销售配额。
	支持监控每个销售人员/团队的销售配额完成情况以及完成配额百分比。
	支持向下钻取数据，查看销售订单/合同的详细信息。
	支持按分公司、部门及销售人员进行年/季/月度销售目标、销售配额。
	支持对企业、分公司、部门及销售人员进行实际销售收入的实时汇总和统计。
	支持对销售指标及实际销售收入的KPI管理，动态跟踪并实时显示销售指标和实际收入的差异情况。
	提供佣金计算，既可以基于用户预定义的佣金计划，也可以在每张订单/合同中输入佣金。
	支持按月/季/年度跟踪销售佣金的完成情况。
收入管理	<p>提供收入管理，在统计收入时可以将销售商机的信心值也考虑进来：</p> <p>a) 在一个屏幕上自动按季度跟踪收款和未付款销售单；</p> <p>b) 提供向下钻取数据，显示收款/未付款销售单的详细信息；</p> <p>c) 支持将分公司的收入信息汇总到总部；</p> <p>d) 自带收入显示组件，包括收入柱形图和收入趋势图。</p>
销售单与收款	<p>提供开销售单和收款功能：</p> <p>a) 根据付款安排自动生成销售单；</p> <p>b) 批量处理发给客户的销售单/合同；</p> <p>c) 批量处理收款，结算一个客户的多个销售单，它们可能对应不同订单/合同；</p> <p>d) 关联销售单和收款；</p> <p>e) 提供基于付款安排的销售单提醒；</p> <p>f) 提供销售单和收款的详细跟踪报表。</p>
<b>产品管理</b>	
产品库	允许用户自定义产品类型、系列、子系列和品牌。
	支持按用户定义的规则自动生成产品编号。
	支持企业产品视图和按内部机构查看的产品视图以及访问权限控制。
	支持在产品库中记录、维护产品的基本信息，如产品类型、产品系列、产品名称、产品编号、产品供应商、产品价格等。
	可增加产品基本信息页面的自定义字段。
	支持包装规格和数量控制。
	支持产品成本计算基于采购价格或生产成本。
	支持产品定价基于成本加毛利，或者基于标价减去折扣。
	支持基于客户类型和购买数量的多重价格和折扣规则。
	可以记录相关的可向上销售、交叉销售产品。
	<p>提供库存管理：</p> <p>a) 通过销售订单跟踪需求；</p> <p>b) 通过发货信息跟踪供给；</p> <p>c) 跟踪库存移动记录和当前库存数量；</p> <p>d) 支持定期库存盘点</p>
	支持序列号或其他编号管理。
	允许用户自定义产品的审批流程。
产品分析及评估	允许用户进行客户数量、营销活动总数量、售前投资回报率、产品总成本、毛利率等内容的分析和评估。

产品BOM结构管理	提供BOM来实现从原材料或在制品创建产品，或者从子产品创建组合产品。材料和/或子产品将作为产品的组件和子级。
	每个产品材料可关联产品库的产品，系统自动带出产品名称、产品编号、型号、价格等信息到BOM。
	提供直观的树形图，用户可清晰看到产品的BOM结构，并可编辑产品BOM结构。
	产品BOM结构可作为模板导入，创建产品BOM无需从头输入。
	产品BOM可以关联到机会、合同和项目（如果项目管理作为附加功能）。
<b>会员与积分管理</b>	
设计您的会员与积分计划	允许用户定义各种计划，每种计划中可以定义会员类型。
	允许用户自定义会员编号规则，可以为VIP会员保留特殊会员号（例如888）。
	允许用户在每个计划中为不同类型的会员、不同地区、不同时间段、不同产品和不同奖励（例如：赠品、优惠券、折扣和积分）自定义奖励和促销规则。
	允许用户在每个计划中设置会员积分的兑换规则。
	支持在每个计划中添加、升级和终止会员。
	支持会员卡和会员费管理。
	支持与POS机的接口，可以记录每个会员的消费记录。
	可以在特殊日子（例如：生日、纪念日）自动进行客户关怀，自动发送促销通知。
会员自助服务	基于网页的会员自助服务，会员可以查看自己的消费记录和积分摘要，用积分兑换奖励。
分析报表	会员和积分管理报表包括：会员消费报表、会员数量报表和会员报表。
<b>客户分析和嵌入式业务分析</b>	
客户分析报表	新潜在客户报表
	特殊处理资格认证报表
	潜在客户资格认证报表
	潜在客户进展报表
	客户进展报表
	销售阶段进展报告
	内部机构绩效报表
	客户销售量统计报表-多客户
	每月客户转化图
	客户来源类型图
十大收入客户	
嵌入式业务分析	支持根据行业需求，定义客户行为数据库。
	支持在线电子调查，获取有价值的客户行为数据。
	自动收集客户的行为信息，更新到客户行为数据库。
	可基于客户行为数据生成标准的分析报告，也可通过多维度搜索引擎，生成定制化的市场分析报告。
	可基于客户分析结果，直接进行电子邮件营销。
<b>其他辅助功能</b>	
销售报销管理	出差申请或开支申请以及审批流程。
	预支申请以及审批流程。
	报销申请以及审批流程。
	开支申请、预支申请、报销申请自动关联。
	出纳和报销管理。
知识库	提供构建知识库的框架。
	支持访问知识库中的信息。

客户满意度电子问卷调查	可自定义问卷调查题库、评分方法。
	客户可以参与在线调查并递交问卷，系统自动汇总统计客户满意度情况。
如果客户同时购买8Manage手机功能，请详细查阅《4.0 H5 功能清单》中有关手机功能的介绍。本文档仅作为PC端8Manage功能清单参考。对于同一功能，手机端只支持显示常用字段，而并非完全与PC端一样。	