



了解悟空CRM

2013年12月第一版





了解CRM

了解悟空

悟空的各个模块

开始用悟空吧



了解CRM

CRM的概念

- **客户关系管理**(Customer Relationship Management, CRM),最早发展客户关系管理的国家是美国，这个概念最初由Gartner Group提出来。
- 在1980年初便有所谓的“**接触管理**”(Contact Management),即专门收集客户与公司联系的所有信息。
- 到1990年则演变成包括电话服务中心支持资料分析的**客户关怀**(Customer care)。
- 1985年，巴巴拉·本德·杰克逊提出了**关系营销**的概念，使人们对市场营销理论的研究又迈上了一个新的台阶；到1990年则演变成**包括电话服务中心支持资料分析的客户关怀**(Customer care)。
- 最近开始在**企业电子商务**中流行。

CRM成为独立体系

- 1999年，Gartner Group Inc公司提出了CRM概念（Customer Relationship Management 客户关系管理）。Gartner Group Inc在早些提出的ERP概念中，强调对供应链进行整体管理。
- 而客户作为供应链中的一环，为什么要针对它**单独提出**一个CRM概念呢？

CRM成为独立体系

- 1.在ERP的实际应用中人们发现，由于ERP系统本身功能方面的局限性，也由于IT技术发展阶段的局限性，ERP系统并没有很好地实现对**供应链下游（客户端）**的管理，针对3C因素中的客户多样性，ERP并没有给出良好的解决办法。
- 2.到90年代末期，**互联网的应用**越来越普及，CTI、客户信息处理技术（如数据仓库、商业智能、知识发现等技术）得到了长足的发展。
- 结合新经济的需求和新技术的发展，Gartner Group Inc提出了CRM概念。
- 从90年代末期开始，CRM市场一直处于一种**爆炸性增长**的状态。

客户关系管理(CRM)的定义

- 关于CRM的定义，不同的研究机构有着不同的表述。
- 最早提出该概念的Gartner Group认为：

所谓的客户关系管理就是为企业提供全方位的管理视角；赋予企业更完善的客户交流能力，最大化客户的收益率。

——Gartner Group

客户关系管理(CRM)的定义

- CRM的焦点是自动化并改善与销售、市场营销、客户服务和支持等领域的客户关系有关的商业流程。
- CRM既是一套原则制度，也是一套软件和技术。

——Hurwitz Group

1. 缩减销售周期和销售成本、增加收入

2. 寻找扩展业务所需的新的市场和渠道

3. 提高客户的价值、满意度、赢利性和忠实度

- 通过技术满足客户管理和营销的需求
- 以客户为中心
- 简化协调了各类业务功能（如销售、市场营销、服务和支持）的过程
- 将多种与客户交流的渠道，如面对面、电话接洽以及Web访问协调为一体

客户关系管理(CRM)的定义

- 客户关系管理包括企业识别、挑选、获取、发展和保持客户的整个商业过程。
- IBM把客户关系管理分为三类：关系管理、流程管理和接入管理。

——IBM

从管理科学的角度来考察

- CRM源于市场营销理论；

从解决方案的角度考察

- CRM是将市场营销的科学管理理念通过信息技术的手段集成在软件上面，得以在全球大规模的普及和应用。

作为解决方案的客户关系管理

- 它集合了当今最新的信息技术，包括Internet和电子商务、多媒体技术、数据仓库和数据挖掘、专家系统和人工智能、呼叫中心等等。

作为一个应用软件的客户关系管理

- 凝聚了市场营销的管理理念。市场营销、销售管理、客户关怀、服务和支持构成了CRM软件的基石。



了解悟空

悟空CRM核心思想

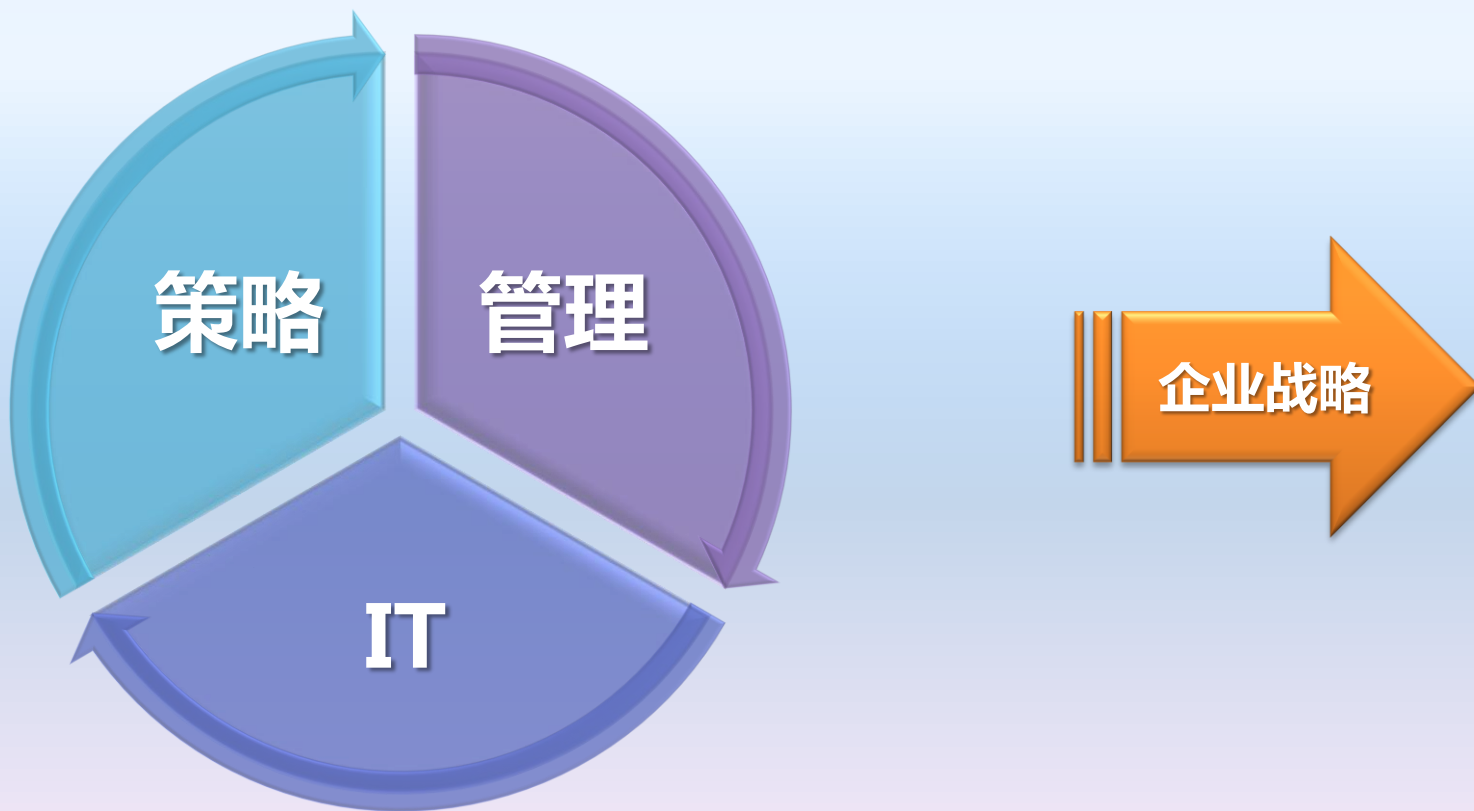
- 客户是企业的一项重要资产
- 客户关怀是CRM的中心
- 与所选客户建立长期和有效的业务关系
- 在每一个“接触点”上都更加接近客户、了解客户
- 最大限度地增加利润和利润占有率。



悟空客户关系管理（CRM）有三层含义

- （1）体现为新态企业管理的指导思想和理念；
- （2）是创新的企业管理模式和运营机制；
- （3）是企业管理中信息技术、软硬件系统集成的管理方法和应用解决方案的总和。

著名咨询公司盖洛普(Gallup)将CRM定义为：策略 + 管理 + IT。强调了IT技术在CRM管理战略中的地位，同时，也从另一个方面强调了CRM的应用不仅仅是IT系统的应用，和企业战略和管理实践密不可分。



需要悟空的原因

- 需求的拉动

虽然

很多企业在信息化方面已经做了大量工作，收到了很好的经济效益。

但是

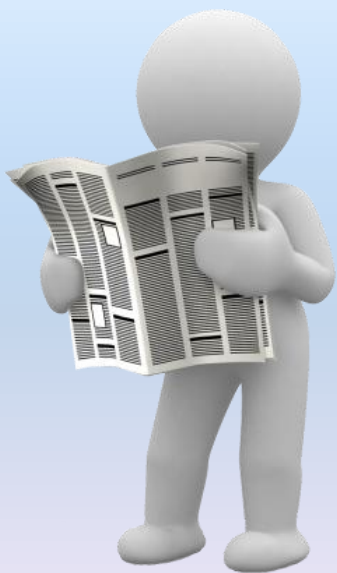
在很多企业，销售、营销和服务部门的信息化程度越来越不能适应业务发展的需要，应当提高自动化和科学化。

仔细地倾听一下

**我们会从顾客、销售、营销和服务人员、企业经理
那里听到各种抱怨.....**

来自销售人员的声音

- 从市场部提供的客户线索中很难找到真正的顾客，我常在这些线索上花费大量时间。
- 我是不是该自己来找线索？
- 出差在外，要是能看到公司电脑里的客户、产品信息就好了。
- 我这次面对的是一个老客户，应该给他报价才能留住它呢？



来自营销人员的声音

去年在营销上开销了2000万。

- 我怎样才能知道这2000万的回报率？
- 在展览会上，我们一共收集了4700张名片，怎么利用它们才好？
- 展览会上，我向1000多人发放了公司资料，这些人对我们的产品看法怎样？
- 其中有多少人已经与销售人员进行接触了？
- 我应该和那些真正的潜在购买者多多接触，但我怎么能知道谁是真正的潜在购买者？
- 我怎样才能知道其他部门的同事和客户的联系情况，以防止重复地给客户发放相同的资料？
- 有越来越多的人访问过我们的站点了。但我怎么才能知道这些人是谁？
- 我们的产品系列很多，他们究竟想买什么？



来自服务人员的声音

- 其实很多客户提出的电脑故障都是自己的误操作引起的，很多情况下都可以自己解决，但回答这种类型的客户电话占去了工程师的很多时间，工作枯燥而无聊；
- 怎么其它部门的同事都认为我们的售后服务部门只是花钱而挣不来钱？



来自顾客的声音

- 我从企业的两个销售人员那里得到了同一产品的不同报价，哪个才是可靠的？
- 我以前买的东西现在出了问题。这些问题还没有解决，怎么又来上门推销？
- 一个月前，我通过企业的网站发了一封EMAIL，要求销售人员和我联系一下。怎么到现在还是没人理我？
- 我已经提出不希望再给我发放大量的宣传邮件了，怎么情况并没有改变？
- 我报名参加企业网站上登出的一场研讨会，但一直没有收到确认信息。研讨会这几天就要开了，我是去还是不去？
- 为什么我的维修请求提出一个月了，还是没有等到上门服务？



来自销售经理的声音

- 有个客户半小时以后就要来谈最后的签单事宜，但一直跟单的人最近辞职了，而我作为销售经理，对与这个客户联系的来龙去脉还一无所知，真急人？
- 有三个销售员都和这家客户联系过，我作为销售经理，怎么知道他们都给客户承诺过什么？
- 现在手上有个大单子。我作为销售经理，该派哪个销售员我才放心呢？
- 这次的产品维修技术要求很高，我是一个新经理，该派哪一个维修人员呢？



- 上面的问题可归纳为两个方面的问题：

1--企业的销售、营销和客户服务部门难以获得所需的客户互动信息。

2--来自销售、客户服务、市场、制造、库存等部门的信息分散在企业内，这些零散的信息使得无法对客户有全面的了解，各部门难以在统一的信息的基础上面对客户。

这需要各部门对面向客户的各项信息和活动进行集成，组建一个以客户为中心的企业，实现对面向客户的活动的全面管理。



竞争的时代呼唤悟空CRM

- 竞争的压力越来越大。
- 在产品质量、供货及时性等方面，很多企业已经没有什么潜力可挖。
- 以上问题的改善将大大有利于企业竞争力的提高，有利于企业赢得新客户、保留老客户和提高客户利润贡献度。

对于很多企业，特别是那些已经有了相当的管理基础和信息基础的企业来说，现在，应用悟空CRM的时间已经来临了。





悟空的基本模块

CRM的基本模块

- **客户**：贵企业的存量客户或拟营销的客户，通过员工录入形成公司的“客户库”是公司最重要的数据资源。（客户一般指的是团体或公司）

客户视图：

全部

我的客户

下属客户

今日新建

本周新建

本月新建

最近创建

最近更新

回收站

删除

--选择筛选条件--

包含

搜索

发送短信

发送邮件

新建客户

客户工具

	客户名	客户行业	评分	客户联系地址	负责人	创建人	创建时间	距到期天数	操作
☐	ss	电子商务		北京市 市辖区	wukong	wukong	2013-12-14	12天	查看 编辑
☐	王三			北京市 市辖区	wukong	wukong	2013-12-13	11天	查看 编辑
☐	梁姐			北京市 市辖区	猪八戒	wukong	2013-12-13	11天	查看 编辑
☐	21321	教育/培训	一星	上海市 市辖区 北京	wukong	wukong	2013-11-27	11天	查看 编辑

添加客户

保存

保存并新建

返回

☐ 同时创建商机

主要信息	
负责人	wukong 放入客户池
客户名	(注: 安全的)
客户级别	--请选择--
客户类型	--请选择--
客户行业	☐ 教育/培训 ☐ 电子商务 ☐ 对外贸易 ☐ 茶叶 ☐ 珠宝 ☐ 服装 ☐ it ☐ 旅游
客户信息来源	--请选择--
公司性质	☐ 合资 ☐ 国企 ☐ 民营
邮编	
年营业额	--请选择--
评分	☐ 一星 ☐ 二星 ☐ 三星
股票代码	
sic代码	

✕ 删除

批量操作 ▾

--选择筛选条件-- ▾

包含 ▾

 搜索

 发送短信 ▾

 发送邮件 ▾

+ 新建客户

 客户工具 ▾

☐	客户名	客户行业	评分	客户联系地址	创建人	创建时间	操作
☐	啊啊	教育/培训		北京市 市辖区	wukong	2013-12-13	查看 编辑分配 领取
☐	他他他他他			上海市 市辖区	wukong	2013-11-27	查看 编辑分配 领取
☐	eeee	it	三星	上海市 市辖区	wukong	2013-11-27	查看 编辑分配 领取
☐	客户1	电子商务	二星	上海市 市辖区	wukong	2013-11-27	查看 编辑分配 领取
☐	das	电子商务	二星	北京市 市辖区 北京	wukong	2013-11-27	查看 编辑分配 领取
☐	12	教育/培训		上海市 市辖区	wukong	2013-11-27	查看 编辑分配 领取
☐	sdasd			上海市 市辖区	wukong	2013-11-27	查看 编辑分配 领取
☐	狼来了	对外贸易	一星	北京市 市辖区	wukong	2013-11-27	查看 编辑分配 领取

共8 条记录 1/1 页

首页

« 上一页

下一页 »

末页

跳转至第 页

选择部门：

全部

▼

选择员工：

全部

▼

选择日期：从

至

搜索

- 选择统计内容
- 客户统计报表

>
- 来源统计图

>
- 客户情况统计

>
- 客户行业统计

>

员工	添加客户	负责客户	创建商机客户
wukong	12	10	0
猪八戒	0	1	0
111111	0	0	0
me	0	0	0
共计：添加客户：12 条 有人负责：11 条 创建商机客户：0			

CRM的基本模块

- **联系人**：客户企业的联系人，即，贵企业的业务人员是和客户的哪些人在打交道。

联系人视图： 全部 |  我负责 |  下属负责

 今日添加 |  本周添加 |  本月添加

 最近创建 |  最近更新

 回收站

 删除

任意字段 

包含 

 搜索

 发送短信 

 发送邮件 





☐	联系人名	尊称	所属客户	手机	QQ	Email	负责人	创建人	创建时间	操作
☐	222	女士	他他他他他	33	333	22	wukong	wukong	2013-12-14 18:08	查看 编辑
☐	1111	先生	王三	111	111	111	wukong	wukong	2013-12-14 18:07	查看 编辑
☐	李飞		王三	13554854585			wukong	wukong	2013-12-13 17:11	查看 编辑
☐	客户1-联系人1	先生	客户1	18685123654	562354895	18685123654@wo.com.cn	wukong	wukong	2013-11-27 17:05	查看 编辑
☐	asdasd		sdasd	asd		asd	wukong	wukong	2013-11-27 14:04	查看 编辑
☐	谷歌		狼来了	13885642313			wukong	wukong	2013-11-27 13:29	查看 编辑
☐	ddasdad		测试客户1	13544174d3e	22223422	eadsfds@adsf.com	wukong	wukong	2013-11-27 13:13	查看 编辑

CRM的基本模块

- **产品**：贵企业有哪些产品可以销售，产品报价和数量等信息是什么。
产品模块是产品的“信息库”

产品列表

按产品类别查看

全部 >

默认 >

电子产品 >

生活用品 >

网络硬件设备 >

服务器 >

汽车仪器 >

✕ 删除

--选择筛选条件--

包含

🔍 搜索

? 帮助

+ 添加产品

🔧 产品工具

☐	产品名称	上牌日期	产品类别	研发时间	详情链接	创建人	操作
☐	基于ARM11的电 梯综合检测系统	1970-01-01	4	1970-01-01	http://www.baidu.com	wukong	查看 编辑
☐	LPC2365的μC／OS-II 下多串口通信编程	1970-01-01	4	1970-01-01	http://www.baidu.com	wukong	查看 编辑

共2 条记录 1/1 页

首页

« 上一页

下一页 »

末页

跳转至第 1 页

CRM的基本模块

- **日志**：日志是贵公司员工每日工作的记录，个人和领导可见

日志

视图: 全部 | 我的日志 | 下属日志 今天的 | 本周的 | 本月的 最近创建 | 最近修改

按日志类型查看		删除		任意字段	包含		搜索	新建日志
全部		☐	标题	作者	创建时间	操作		
日报		☐		wukong	2013-12-14 23:06:39	查看修改		
周报		☐	344	wukong	2013-12-13 17:23:32	查看修改		
月报		☐	下行	wukong	2013-12-13 17:10:38	查看修改		
模块日志		☐	2013-12-13	wukong	2013-12-13 17:09:56	查看修改		
		☐		wukong	2013-12-13 16:46:34	查看修改		
		☐		wukong	2013-12-13 16:46:29	查看修改		
		☐	50	wukong	2013-11-25 21:51:10	查看修改		
		☐	2013-11-24 工作日志	wukong	2013-11-24 13:10:51	查看修改		
		☐	tes	wukong	2013-11-23 15:23:13	查看修改		
		☐		wukong	2013-11-23 15:13:59	查看修改		

注: 已有上级审核 待审核

共48 条记录 1/5 页

CRM的基本模块

- **合同**：记录和客户签约的产品、金额、时间、以及其他条款信息

合同

视图: 全部 | 我负责的 | 下属负责的 | 我创建的 | 下属创建的

今日签约 | 本周签约 | 本月签约 最近创建 | 最近更新

回收站

删除

任意字段

包含

搜索

+ 添加合同

☐	合同编号	客户	联系人	负责人	签约日期	报价	状态	创建日期	操作
☐	5KCRM201312143324	Timi		猪八戒	2013-12-14 00:00	1200.00元	已创建	2013-12-14 15:36	查看编辑
☐	5KCRM201311267491	济宁正大科技有限公司	张可	me	2013-11-01 00:00	0.00元	已创建	2013-11-26 16:56	查看编辑
☐	5KCRM201311257699	济宁正大科技有限公司	张可	shiyong	2013-11-25 00:00	10000.00元	已创建	2013-11-25 22:13	查看编辑
☐	4455555	济宁正大科技有限公司	张可	wukong	2013-11-27 00:00	5555.00元	已创建	2013-11-25 14:59	查看编辑
☐	5KCRM201311248924	客户名称3		wukong	2013-12-05 00:00	0.00元	已创建	2013-11-24 11:02	查看编辑
☐	5KCRM201311226582	济宁正大科技有限公司	张可	wukong	2013-11-22 16:53	1000.00元	已创建	2013-11-22 16:53	查看编辑
☐	5KCRM201311219785	张仙羽	尼禄	wukong	2013-11-21 00:00	0.00元	已创建	2013-11-21 15:12	查看编辑
☐	5KCRM201311217073	张仙羽	尼禄	shiyong	2013-11-21 00:00	0.00元	已创建	2013-11-21 08:44	查看编辑
☐	5KCRM201311082373	济宁正大科技有限公司	张可	wukong	2013-11-08 17:53	10000.00元	已创建	2013-11-08 17:53	查看编辑
☐	5KCRM201311089414	客户名称3		wukong	2013-11-08 14:34	0.00元	已创建	2013-11-08 14:34	查看编辑
☐	5KCRM201311077929	张仙羽	尼禄	wukong	2013-11-07 21:45	0.00元	已创建	2013-11-07 21:45	查看编辑
☐	5KCRM201310285664	张仙羽	尼禄	wukong	2013-10-28 00:00	123234.00元	已创建	2013-10-28 18:10	查看编辑
☐	5KCRM201310261550	张仙羽	尼禄	猪八戒	2013-10-26 00:00	1200.00元	已创建	2013-10-26 08:58	查看编辑

CRM的基本模块

- **财务**：财务信息记录了公司出款和收款等简要财务信息

视图：全部 | [我负责的](#) | [我创建的](#) | [下属负责](#) | [下属创建](#) 未收款 | [部分已收](#) | [已收款](#) 今日应收 | [本周应收](#) | [本月应收](#) [最近创建](#) | [最近更新](#)

 [回收站](#)

 删除

任意字段 

包含 

 搜索

[+ 添加应收款](#)

[+ 添加收款单](#)

☐	应收款名	客户	合同编号	应收金额	应收款时间	状态	负责人	创建人	创建时间	操作
☐	测试结清问题	四道风速度新来的		500.00元	2013-11-25	部分已收	wukong	wukong	2013-11-25	查看 编辑
☐	合同	四道风速度新来的		1500.00元	2013-11-27	已收款	wukong	wukong	2013-11-25	查看 编辑

CRM的基本模块

- **商机**：商机是指“客户” + “产品”，即当贵企业的营销人员认为向“某客户”销售“某种”产品的可能性存在，并开始付诸行动时，通过商机记录整个销售过程。

视图：

全部

我负责的

我创建的

下属负责

下属创建的

今日需联系

本周需联系

本月需联系

7日未联系

15日未联系

30日未联系

最近创建

最近更新

回收站

删除

状态

意向客户

搜索

添加商机

商机工具

☐	客户	商机名	商机来源	下次联系时间	下次联系内容	负责人	创建人	创建时间	操作
☐	 四道风速度	电子虚拟产品开发	电话营销	2013-11-27	谈VIP	wukong	wukong	2013-10-25	查看 推进 编辑
☐	simi	艾姆肯汽车美容	网络营销	2013-11-26	jix	猪八戒	猪八戒	2013-10-25	查看 推进 编辑
☐	 客户名称3	客户名称3	网络营销			猪八戒	wukong	2013-11-07	查看 推进 编辑

注：

 我负责的

 我创建的

CRM的基本模块

- **商机的串联性：**
- 商机串联了客户、日志、合同、任务、财务等多方面的信息，形成信息串。

商机详情

基本信息 合同(1) 应收款(0) 应付款(0) 产品(1) 沟通日志(0) 任务(1) 日程(0) 附件(2)

[推进](#) | [编辑](#) | [添加产品](#) | [添加沟通日志](#) | [添加任务](#) | [添加日程](#) | [添加附件](#) | [删除](#) | [返回](#)

基本信息	
负责人	wukong
创建时间	2013-10-25 20:24:47
上次推进时间	2013-12-14 08:38:31
客户	四道风速度
行业	餐饮
商机名	电子虚拟产品开发
联系人	
合同签订地址	河北省 石家庄市
商机类型	新业务
状态	意向客户
商机来源	电话营销
赢单率	56
预计价格	150000

CRM的基本模块

- **任务**：指派给某人的任务，以提示其工作内容和时间

	主题	关联信息	执行人	状态	优先级	创建人	截止时间	操作
☐	洛阳本生科技		me	进行中	高	wukong		查看 编辑 关闭
☐	按时打算	客户11111111(已删除)	me	进行中	高	wukong		查看 编辑 关闭
☐	冰西瓜又迟到了。	客户中山互信恒网络公司(已删除)	猪八戒	未启动	高	wukong		查看 编辑 关闭
☐	评估价格	产品仙味传奇代金券100元	me	未启动	高	wukong		查看 编辑 关闭
☐	去看经销商	客户中山互信恒网络公司(已删除)	猪八戒	未启动	高	wukong		查看 编辑 关闭
☐	热额额谁人		谭和芬	未启动	高	wukong		查看 编辑 关闭
☐	fadfa		me	推迟	普通	wukong	超期45天	查看 编辑 关闭
☐	fasdfsa	商机张仙羽	猪八戒	未启动	高	wukong	超期45天	查看 编辑 关闭
☐	我的任务	客户客户名称2(已删除)	me	未启动	高	wukong	超期38天	查看 编辑 关闭
☐	fsdf	产品阿里云服务器	猪八戒	进行中	高	wukong	超期26天	查看 编辑 关闭
☐	反反复复	联系人加盟首页(已删除)	猪八戒	进行中	高	wukong	超期24天	查看 编辑 关闭

添加任务

保存

保存并新建

返回

基本信息	
主题	发送通知☒ 站内信 ☐ 邮件
执行人	(单击选择)
选择相关：	▼ 截止日期
状态	未启动 ▼ 优先级 高 ▼
描述	

保存

保存并新建

返回

CRM的基本模块

- **日程**：规划工作日程

日程

视图: 全部 | [我负责的](#) | [下属负责的](#) | [我创建的](#) 今日日程 | [本周日程](#) | [本月日程](#) [最近创建](#) | [最近更新](#)

 删除

任意字段 

包含 

 搜索

+ 新建日程

 日程工具 

☐	主题	起始日期时间	结束日期时间	日程地点	负责人	操作
☐	我被我的机制打动了!	2013-10-25	2013-10-25	悟空CRM实验室	猪八戒	查看 编辑
☐	今天发布安装包	2013-10-27	2013-10-27	悟空CRM实验室	wukong	查看 编辑
☐	xxxxxx				wukong	查看 编辑
☐	234234	2013-11-07	2013-11-29	234234	wukong	查看 编辑

共4 条记录 1/1 页

添加日程

保存

保存并新建

返回

基本信息			
*主题		负责人	wukong
开始时间		结束时间	
地点		发送通知邮件	☒ 是 ☐ 否
选择相关：	▼		
描述			

保存

保存并新建

返回

CRM的基本模块

- 站内信：便捷的给予其他成员发送消息

短消息

收件箱(0/12)

发件箱(12)

写信

删除

--选择筛选条件--

包含

搜索

	内容	发件人	阅读时间	发送时间
☐	wukong将客户资源:das 分配给.....	系统管理员	2013-11-27 15:47:38	2013-11-27 15:46:33
☐	er wer w2er.....	wukong	2013-11-27 15:39:16	2013-11-27 15:39:13
☐	1231222.....	wukong	2013-11-25 12:46:12	2013-11-25 12:46:10
☐	17.8.....	ceshi12	2013-11-22 13:42:01	2013-11-22 13:41:33
☐	wukong将客户资源:宜家净集团 分.....	系统管理员	2013-11-07 21:46:19	2013-11-07 21:42:40
☐	1111.....	wukong	2013-10-29 13:01:26	2013-10-29 12:58:07
☐	45523.....	wukong	2013-10-28 14:15:16	2013-10-28 13:13:52
☐	zXczc.....	wukong	2013-10-27 10:23:01	2013-10-27 10:22:51
☐	尺寸.....	wukong	2013-10-26 12:12:01	2013-10-26 11:29:13
☐	好的.....	wukong	2013-10-25 22:14:53	2013-10-25 22:11:22
☐	加油!!!.....	wukong	2013-10-25 22:11:00	2013-10-25 22:10:45
☐	小手一抖，悟空到手.....	wukong	2013-10-25 21:25:36	2013-10-25 19:42:21

CRM的基本模块

- **提示信息**：提示重要的消息、任务、到期事项等信息



- **系统设置**：设置个人及系统信息，设置系统信息需要权限



CRM的基本模块

- 更多的功能模块正在开发中....

客户关系管理(CRM)实施的主要步骤

1. 确立业务计划

- 企业在考虑部署"客户关系管理(CRM)"方案之前，首先确定利用这一新系统实现的具体的生意目标，例如提高客户满意度、缩短产品销售周期以及增加合同的成交率等。即企业应了解这一系统的价值。

2. 建立CRM员工队伍

- 为成功地实现CRM方案，管理者还须对企业业务进行统筹考虑，并建立一支有效的员工队伍。每一准备使用这一销售系统方案的部门均需选出一名代表加入该员工队伍。

3. 评估销售、服务过程

- 在评估一个CRM方案的可行性之前，使用者需多花费一些时间，详细规划和分析自身具体业务流程。为此，需广泛地征求员工意见，了解他们对销售、服务过程的理解和需求；确保企业高层管理人员的参与，以确立最佳方案。

4. 明确实际需求

- 充分了解企业的业务运作情况后，接下来需从销售和服务人员的角度出发，确定其所需功能，并令最终使用者寻找出对其有益的及其所希望使用的功能。就产品的销售而言，企业中存在着两大用户群：销售管理人员和销售人员。其中，销售管理人员感兴趣于市场预测、销售渠道管理以及销售报告的提交；而销售人员则希望迅速生成精确的销售额和销售建议、产品目录以及客户资料等。

5. 选择供应商

- 确保所选择的供应商对你的企业所要解决的问题有充分的理解。了解其方案可以提供的功能及应如何使用其CRM方案。确保该供应商所提交的每一软、硬设施都具有详尽的文字说明。

6. 开发与部署

- CRM方案的设计，需要企业与供应商两个方面的共同努力。为使这一方案得以迅速实现，企业应先部署那些当前最为需要的功能，然后再分阶段不断向其中添加新功能。其中，应优先考虑使用这一系统的员工的需求，并针对某一用户群对这一系统进行测试。另外，企业还应针对其CRM方案确立相应的培训计划。

中小企业CRM中存在的问题分析

1.管理落后，对客户关系管理重视

- 首先从中小企业管理者方面讲，许多中小企业的管理者都是比较重视短期利益，而对于客户关系管理这种短期利益不明显的管理系统就比较不重视了。其次从中小企业各部门领导来说，由于他们文化知识有限，导致他们对客户关系管理系统只有知道或听说过一个阶段，并且又认为实行客户关系管理只跟老总有关系，跟自己就没什么关系了，导致他们对于实行客户关系管理就更不重视了。

2.员工的素质不高

- 许多中小企业员工文化程度普遍较低，个人的素质都不是很高，对于客户关系管理这个在当代刚提出的概念都不怎么了解，而当代的客户关系管理主要是通过中小企业建立一个合适的客户关系管理系统来进行客户关系管理的。

3.寻找客户方法不对

- 实行客户关系管理最重要的一点就是要对客户的信息熟悉，中小企业就能对每个客户的性格和行为做出一定的认识和评价。

中小企业实施客户关系管理的途径

- 通常，企业建立CRM系统有三种模式：自建、购买定制和租赁。悟空CRM可以灵活的满足其中的任何需求。

1. 自建

- 企业内部自行开发CRM系统，也是最为昂贵的模式。首先是开发时间长、成本过高，企业不仅在软硬件和研发上投入大量的资金，还要承担后期维护所引起高昂费用；其次是系统运行管理复杂性高、难度大，并且收集、整理和分析数据也并非大多数中小企业的核心能力。好处是能够最好的符合企业的需求。

2. 购买+定制

- 企业购买悟空CRM授权软件，并通过一定量的个性化定制满足自身应用的需求，既有自建CRM的灵活性，又省去。

3. 租赁CRM

- 客户将其部分或全部与业务流程相关的应用委托给悟空，悟空保证这些业务流程的平滑运作，不仅要负责应用程序的建立、维护与升级，还要对应用系统进行管理。

悟空的目标





世界最好的开源企业管理软件群
为中小企业提供智慧

A diverse group of approximately 18 business professionals, including men and women of various ethnicities, are standing in a line. They are dressed in professional business attire, such as suits, blouses, and dresses. They are all smiling and looking towards the camera. They are holding a long, white rectangular banner that spans across the middle of the image. The background is a solid light blue color.

有灵魂的软件 有灵魂的悟空