

10oa CRM 客户关系管理白皮书

10oa CRM 客户关系管理系统，是二进制软件公司专门打造的、高度可定制的一款协同 CRM。以 10oa BPM（业务流程管理）为内核，能够实现客户、人员、商机、销售、回款、服务等全面协同，帮助企事业单位快速响应客户需求，提高销售跟单能力和服务质量，并增强对销售队伍的分工和管理。



系统特色和优势

1 全面掌握客户 360° 的信息

从一个集中的客户门户，360° 查看客户的全面信息，包括但不限于客户基本信息、联系人信息、商机信息、跟单记录、报价记录、合同和回款记录，以及售后服务等等，从而更加准确地作出分析、行动和决策。

上海浦东发展银行

修改 删除 分享给 收回

客户信息

联系人信息

商机信息

跟单记录

报价记录

合同记录

客户售后

基本信息

客户名称	上海浦东发展银行	拼音	Pufa
客户类型	VIP客户	客户来源	互联网
主联系人	江总	职务	副总
办公电话	(021) 86576522	传真	(021) 86576528
移动电话	13809228860	家庭电话	
MSN/QQ	1025322	电子邮件	jianghua@spdb.com.cn
国家/地区	华东地区	所在城市	上海
邮政编码		客户网址	
详细地址			
法人代表		注册资本	
员工数量	100-500人	所属行业	金融 银行 保险

业务信息

财务信息

2 全程辅助实现销售自动化

管理者可以将每一个客户或商机精确分配给指定的人员。然后业务人员根据预定的销售流程，持续进行跟单、报价、合同签署、回款和售后服务等工作，系统全程辅助自动化处理，并记录全部工作过程。

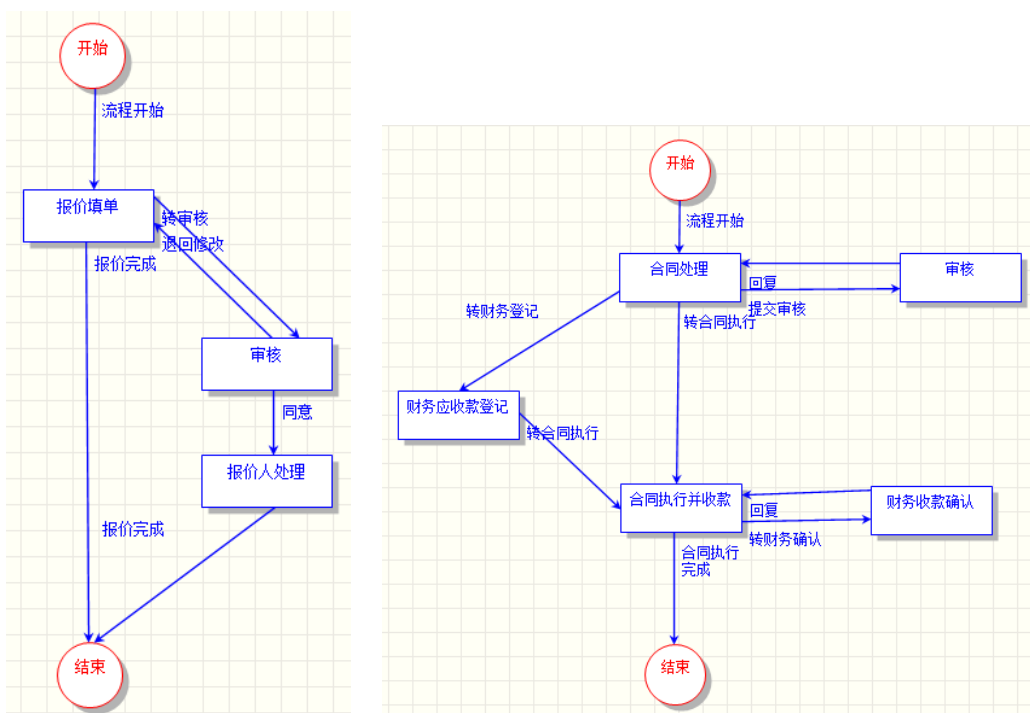
上海浦东发展银行#1000566

新增

新增跟单
新增报价
新增合同

步骤: 商机处理 责任人: 李明 参与人: 重要性: 低级 中级 高级

商机基本信息						
商机主题*	上海浦东发展银行#1000566					
商机阶段*	立项评估	商机来源*	独立开发			
成交概率(%)	70	录入日期	2013/7/2			
预期签单日期	2013/8/31	预期成交金额	280000			
客户名称*	上海浦东发展银行	跟踪周期(天)	7			
客户联系人信息						
姓名	部门	职务	手机号码	MSN/QQ	电子邮箱	操作
						删除
新增联系人						
国家/地区	华东地区	所在城市	上海			
员工数量	100-500人	所属行业	金融 银行 保险			
详细地址						



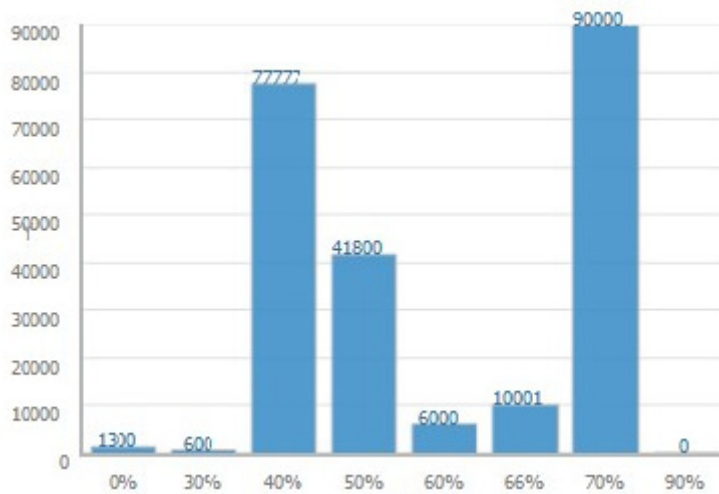
3 完全支持移动设备访问

系统完全支持移动设备访问和操作（包括平板电脑和智能手机），和桌面办公无缝融合、实时互通。从而跨越时空障碍，实现异地办公和移动销售，更快响应客户需求，更快适应市场变化。



4 实时汇总和分析销售数据

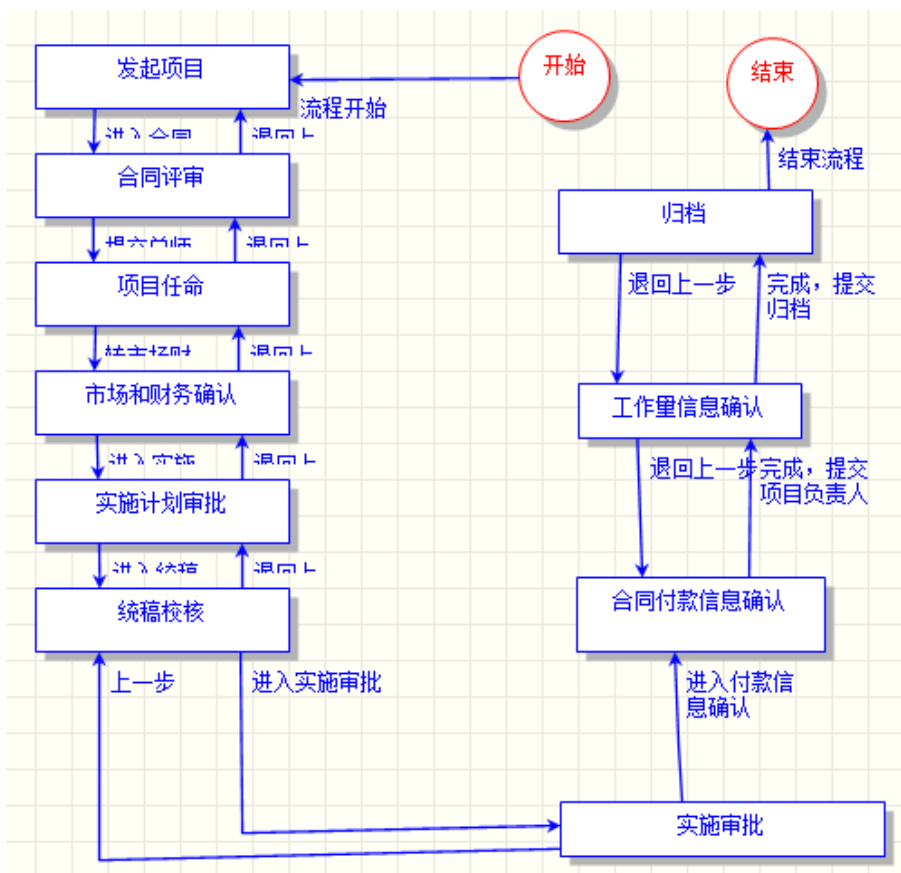
系统内置销售漏斗图和数种统计报表，并利用 10oa BPM 强大的自定义业务报表功能，可以实时汇总多样化的销售数据，并以图表方式友好展示，能够深入分析并指导后续的行动和决策。



5 持续改进和优化销售过程

利用 10oa BPM 强大的业务流程梳理能力，可以持续改进和优化销售过程，包括但不限于商机处理流程、跟单流程、报价流程、合同和回款流程、售后服务和投诉流程等等，从而持续自我改进，引领制胜之道。

[客户关系系统流程]	100	有效	
商机管理主流程	10	有效	
商机跟单流程	20	有效	
商机报价流程	30	有效	
商机合同流程	40	有效	
客户服务流程	50	有效	
客户投诉流程	60	有效	



功能模块一览表

10oa CRM 的主要功能模块如下表所示。

系统登录	<input checked="" type="checkbox"/> 多种皮肤 <input checked="" type="checkbox"/> 身份认证 <input checked="" type="checkbox"/> 验证码(对于非可信 IP 地址)
我的桌面	<input checked="" type="checkbox"/> 聚合式列表 <input checked="" type="checkbox"/> 主动提醒 <input checked="" type="checkbox"/> 定时刷新
客户关系	
客户池管理	<input checked="" type="checkbox"/> 列表 <input checked="" type="checkbox"/> 分类 <input checked="" type="checkbox"/> 新增 <input checked="" type="checkbox"/> 修改 <input checked="" type="checkbox"/> 删除 <input checked="" type="checkbox"/> 查找 <input checked="" type="checkbox"/> 客户门户 <input checked="" type="checkbox"/> 分配给 <input checked="" type="checkbox"/> 收回
我的客户	<input checked="" type="checkbox"/> 列表 <input checked="" type="checkbox"/> 分类 <input checked="" type="checkbox"/> 新增 <input checked="" type="checkbox"/> 修改 <input checked="" type="checkbox"/> 查找 <input checked="" type="checkbox"/> 客户门户 <input checked="" type="checkbox"/> 退回客户池
客户门户	<input checked="" type="checkbox"/> 客户主信息 <input checked="" type="checkbox"/> 联系人信息 <input checked="" type="checkbox"/> 商机信息 <input checked="" type="checkbox"/> 跟单记录 <input checked="" type="checkbox"/> 报价记录 <input checked="" type="checkbox"/> 合同记录 <input checked="" type="checkbox"/> 售后记录
客户联系人	<input checked="" type="checkbox"/> 列表 <input checked="" type="checkbox"/> 新增 <input checked="" type="checkbox"/> 修改 <input checked="" type="checkbox"/> 删除 <input checked="" type="checkbox"/> 查找
商机池管理	<input checked="" type="checkbox"/> 列表 <input checked="" type="checkbox"/> 分类 <input checked="" type="checkbox"/> 新增 <input checked="" type="checkbox"/> 流程化处理 <input checked="" type="checkbox"/> 查找 <input checked="" type="checkbox"/> 商机门户
我的商机	<input checked="" type="checkbox"/> 列表 <input checked="" type="checkbox"/> 分类 <input checked="" type="checkbox"/> 新增 <input checked="" type="checkbox"/> 流程化处理 <input checked="" type="checkbox"/> 查找 <input checked="" type="checkbox"/> 商机门户
商机门户	<input checked="" type="checkbox"/> 商机主信息 <input checked="" type="checkbox"/> 跟单记录 <input checked="" type="checkbox"/> 报价记录 <input checked="" type="checkbox"/> 合同记录
商机过程池	<input checked="" type="checkbox"/> 列表 <input checked="" type="checkbox"/> 分类: 跟单/报价/合同记录 <input checked="" type="checkbox"/> 查找
商机统计	<input checked="" type="checkbox"/> 销售漏斗图 <input checked="" type="checkbox"/> 按成交概率/按商机来源/按商机重要性统计报表
客户售后	<input checked="" type="checkbox"/> 列表 <input checked="" type="checkbox"/> 分类 <input checked="" type="checkbox"/> 新增 <input checked="" type="checkbox"/> 流程化处理 <input checked="" type="checkbox"/> 查找
我的售后	<input checked="" type="checkbox"/> 列表 <input checked="" type="checkbox"/> 分类 <input checked="" type="checkbox"/> 新增 <input checked="" type="checkbox"/> 流程化处理 <input checked="" type="checkbox"/> 查找
信息发布	
信息门户	<input checked="" type="checkbox"/> 聚合式列表 <input checked="" type="checkbox"/> 缩略图 <input checked="" type="checkbox"/> 查找 <input checked="" type="checkbox"/> 切换到分类显示方式 <input checked="" type="checkbox"/> 已阅读人显示
信息中心	<input checked="" type="checkbox"/> 列表 <input checked="" type="checkbox"/> 新增 <input checked="" type="checkbox"/> 修改 <input checked="" type="checkbox"/> 删除 <input checked="" type="checkbox"/> 查找 <input checked="" type="checkbox"/> 上线下线 <input checked="" type="checkbox"/> 置顶 <input checked="" type="checkbox"/> 已阅读人统计
信息监管	<input checked="" type="checkbox"/> 全局列表 <input checked="" type="checkbox"/> 查找
知识文档	

我的文档	<input checked="" type="checkbox"/> 列表 <input checked="" type="checkbox"/> 分类 <input checked="" type="checkbox"/> 上传 <input checked="" type="checkbox"/> 创建 <input checked="" type="checkbox"/> 修改 <input checked="" type="checkbox"/> 删除 <input checked="" type="checkbox"/> 查找 <input checked="" type="checkbox"/> 复制 <input checked="" type="checkbox"/> 粘贴
共享的文档	<input checked="" type="checkbox"/> 列表 <input checked="" type="checkbox"/> 查找
文档柜	<input checked="" type="checkbox"/> 列表 <input checked="" type="checkbox"/> 分类 <input checked="" type="checkbox"/> 上传 <input checked="" type="checkbox"/> 创建 <input checked="" type="checkbox"/> 修改 <input checked="" type="checkbox"/> 删除 <input checked="" type="checkbox"/> 查找 <input checked="" type="checkbox"/> 复制 <input checked="" type="checkbox"/> 粘贴 <input checked="" type="checkbox"/> 版本控制
文档柜监管	<input checked="" type="checkbox"/> 全局列表 <input checked="" type="checkbox"/> 查找 <input checked="" type="checkbox"/> 强力删除
系统管理	
组织机构	<input checked="" type="checkbox"/> 列表 <input checked="" type="checkbox"/> 分类 <input checked="" type="checkbox"/> 新增 <input checked="" type="checkbox"/> 修改 <input checked="" type="checkbox"/> 删除
岗位角色	<input checked="" type="checkbox"/> 列表 <input checked="" type="checkbox"/> 新增 <input checked="" type="checkbox"/> 修改 <input checked="" type="checkbox"/> 删除 <input checked="" type="checkbox"/> 一岗多人
用户管理	<input checked="" type="checkbox"/> 列表 <input checked="" type="checkbox"/> 新增 <input checked="" type="checkbox"/> 修改 <input checked="" type="checkbox"/> 删除 <input checked="" type="checkbox"/> 初始化口令 <input checked="" type="checkbox"/> 一人多岗
权限管理	<input checked="" type="checkbox"/> 按模块授权 <input checked="" type="checkbox"/> 按操作授权 <input checked="" type="checkbox"/> 按用户授权
在线用户	<input checked="" type="checkbox"/> 状态跟踪 <input checked="" type="checkbox"/> 列表
系统日志	<input checked="" type="checkbox"/> 后台记录 <input checked="" type="checkbox"/> 列表 <input checked="" type="checkbox"/> 查找
设置中心	
个人设置	<input checked="" type="checkbox"/> 修改口令 <input checked="" type="checkbox"/> 设置状态 <input checked="" type="checkbox"/> 设置常用联系人 <input checked="" type="checkbox"/> 事务委托
系统设置	<input checked="" type="checkbox"/> 可信 IP 地址段设置 <input checked="" type="checkbox"/> 系统图标和名称 <input checked="" type="checkbox"/> 客户参数
流程设置	<input checked="" type="checkbox"/> 新增 <input checked="" type="checkbox"/> 基本设置 <input checked="" type="checkbox"/> 删除 <input checked="" type="checkbox"/> 多级分类 <input checked="" type="checkbox"/> 可视化表单设计 <input checked="" type="checkbox"/> 图形化流程设计 <input checked="" type="checkbox"/> 仿真测试和优化

易于实施和上线

10oa CRM 采用完全的 Browser/Server 结构。这意味着您只需要在一台服务器（或者配置较好的 PC 机）上，进行系统安装和配置，而所有的用户端无需任何安装和配置。而任何的系统更新和升级，也只需在服务器上进行。

10oa CRM 预置了缺省权限，各级领导和员工可以基于缺省权限而立即使用系统。更多的权限设置、表单设置、流程设置，可以在需要时进行，可以持续优

化进行。

10oa CRM 在实施前，通常要准备好如下部分。

- 局域网：单位内部应该具有局域网（LAN）。
- 服务器：使用现有的一台中低端服务器或新购一台中低端服务器。
- 操作系统：具有 Windows Server 2003 / 2008 安装光盘，或者 Windows Server 2003 / 2008 已经安装在服务器上（包括其自带的 IIS 程序）。
- 组织人事：提供各级部门、分支机构和员工的名称，及其从属关系。

- 销售流程（可选）：调查现有的销售流程情况，准备在系统中定制实现。我公司可以协助进行销售流程的梳理和优化。

更多信息，请访问 <http://www.10oa.com> ，或打电话 (025)84512292。