

# 客户关系管理系统 - 聪明管理 -

Information + Targeted marketing Communication

= Lower costs + Lower hostility rates + Higher take rates

**= Increased Value**

资讯+目标明确的行销

=降低成本+降低反感+更高的客户回应

**= 增益实现管理价值**



# 客户服务资料管理系统

- 本产品可达到《顾客导向》、《产品导向》、与《销售导向》管理。
- 将『老客户』与『潜在客户』的资料记录。
- 客户是企业竞争的中枢力量，同时也是也是实现企业稳定、快速成长的重要因素。
- 据统计，当挽留客户的比率增加5%时，获利便可提升25%到100%。

# 软体发展理念

- 多一份关怀给客户...
- 给他一通电话，给他一个简讯
- 给他一封E-mail，给他一封问候信
- 给他一张生日卡，给他新产品通知

基于以上的理念，我们研发出一套成熟的客户管理软体，  
将客户的基本资料建档后，随时能快速的查询。

多种便利的方式，与客户建立良好的关系

# 系统特色：精美实用

客户基本资料处理.....<浏览作业处理中>

F3 基本资料处理

F4 整体资料处理

1. 客户编号: A000000009 F2 2. 客户名称: 李文雄 各种条件进阶交互搜索

3. 工作单位: 华为技术有限公司 4. 出生日期: 1978.09.25 年龄: 33 岁 5. 性别: 男

6. 联络电话: 0755-28783427 7. 手机号码: 13510132504 8. 传真号码: 0755-28781068

9. 住 址: 深圳市宝安区民乐路滢水山庄8栋801 A. 邮 编: 518013

B. 电子邮箱: xmx646@huawei.com C. 客户类别: VIP会员 D. 职务职称: 商务经理

E. 经历备注: F. 身份证号: 420311198409253123

G. 社会团体:

H. 业务联络人: 吕莺莺 I. 业务联络人电话: 13409102233

**\*\*历史服务记录如下\*\*** 新增一笔服务记录 \*\*\* 相关图片 \*\*\*

服务日期	状态	服务摘要	服务人员	金额注记
2012.04.08	已完成	健康咨询	陈秀慧	0
2012.04.04	已完成	牙周病的手术治疗	陈秀慧	1,000

服务记录从: 2012.04.04 到 2012.04.08 计: 2 笔, 金额注记总计: 1,000

新增一笔服务记录 打印本客户基本资料与服务明细

浏览 C-HOME 最前笔 C-PgUp 上一笔 C-PgDn 下一笔 C-END 最後笔 F5修改 F6新增 F7删除 F8存档 F9还原 ESC结束

资料库计: 9 笔记录 快速搜索: 说明

一个画面显示该客户的所有资料与服务纪录

# 搜寻已建档客户的资料

多重选的方式，针对特别条件的客户做进阶搜寻

客户基本资料处理.....<浏览作业处理中>

F3 基本资料处理

1. 客户编号: A000000009 F2 2. 客户名称: 李文雄

3. 工作单位: 华为技术有限公司 4. 出生日期: 1978.09.25 年龄: 33 岁 5. 性别: 男

6. 联络电话: 0755-28783427 7. 手机号码: 13510132504 8. 传真号码: 0755-28781068

9. 住 址: 深圳市宝安区民乐路滢水山庄8栋801 A. 邮 编: 518013

B. 电子邮箱: xmx646@huawei.com C. 客户类别: VIP会员 D. 职务职称: 商务经理

E. 经历备注: E. 身份证号: 420311198409253123

G. 社会团体:

H. 业务联络人: 吕莺莺 I. 业务联络人电话: 13409102233

**\*\*历史服务记录如下\*\*** 新增一笔服务记录 \*\*\* 相关图片 \*\*\*

服务日期	状态	服务摘要	服务人员	金额注记
2012.04.08	已完成	健康咨询	陈秀慧	0
2012.04.04	已完成	牙周病的手术治疗	陈秀慧	1,000

服务记录从: 2012.04.04 到 2012.04.08 计: 2 笔, 金额注记总计: 1,000

新增一笔服务记录 打印本客户基本资料与服务明细

浏览 C-HOME 最前笔 C-PgUp 上一笔 C-PgDn 下一笔 C-END 最後笔 F5修改 F6新增 F7删除 F8存档 F9还原 F10结束

资料库计: 9 笔记录 快速搜索: 说明

独有快速搜寻功能，搜寻超快速

# 快速搜寻功能

- 迅速的定位到所查询的客户，并显示相关资料。

客户基本资料处理.....<浏览作业处理中>

F3 基本资料处理

F4 整体资料处理

1. 客户编号: A000000009 F2 2. 客户名称: 李文雄 各种条件进阶交互搜索

3. 工作单位: 华为技术有限公司 4. 出生日期: 1978.09.25 年龄: 33 岁 5. 性别: 男

6. 联络电话: 0755-28783427 7. 手机号码: 13510132504 8. 传真号码: 0755-28781068

9. 住 址: 深圳市宝安区民乐路滢水山庄8栋801 A. 邮 编: 518013

B. 电子邮箱: xmx646@huawei.com C. 客户类别: VIP会员 D. 职务职称: 商务经理

E. 身份证号: 420311198409253123

G. 社会团体:

H. 业务联络人: 吕莺莺 I. 业务联络人电话: 13409102233

\*\*历史服务记录如下\*\* 新增一笔服务记录 \*\*\* 相关图片 \*\*\*

- 快速搜寻』以【客户编号】为最优先顺序搜寻。
- 若无符合的客户纪录，将依序再以【客户名称】、【服务单位】、
- 【联络电话】、【行动电话】、【住址】搜寻。
- 系统自动定位到最先搜寻到的一笔客户基本资料。

服务记录从: 2012.04.04 到 2012.04.08 计: 2 笔, 金额注记总计:

新增一笔服务记录 打印本客户基本资料与服务明细

浏览 C-HOME 最前笔 C-PgUp 上一笔 C-PgDn 下一笔 C-END 最後笔 F5修改 F6新增 F7删除 F8存档 F9还原 ESC结束

资料库 9 笔记录 快速搜索: 说明

# 交互条件进阶搜寻

交互条件进阶搜索...客户基本资料处理

\*\*\* 输入欲搜索资料的条件 \*\*\*

客户编号:

客户名称:   工作单位:

电 话:   (同时查询联络电话与2组手机号码) 性别:

住 址:   社会团体:

客户类别:   职务:   电子邮箱:

业务联络人:   年龄: 从  岁到  岁  身份证号码:

经历备注:   生日:  年  月  日  备注:按列標可依资料排序显示

客户编号	客户名称	性别	联络电话	手机号码(1)	工作单位	客户类别	职务职称	住址
A000000001	王爱丽	女	0755-79155676	13409285569	东元电机股份有限公	VIP会员	主任	深圳福

- 可模糊搜寻，如输入“陈”，会找到所有姓“陈”的客户资料。
- 搜寻后的资料会列表如上图，如有多笔，可点选单笔做进一步的处理【如检视详细资料或修改】。
- 有建立参考档的栏位，可在本搜寻按滑鼠右键选择。如【服务单位】、【性别】、【社团会籍】、【客户类别】、【职务】、【业务联络人】等。
- 经历备注与服务纪录也可输入关键字搜寻。
- 列印邮寄标签、发送简讯与电子邮件可利用保留原搜寻纪录附加搜寻。



# 输入的辅助功能

提示说明：

系统的按钮上有提示，请依提示说明按滑鼠右键操作。

参考档：

客户类别、职务名称等资料可先建立参考档后，每次输入就可按滑鼠右键选入。



# 客户的服务详细记录

客户基本资料处理.....<浏览作业处理中>

F3 基本资料处理 F4 整体资料处理

1. 客户编号: A000000009 F2 2. 客户名称: 李文雄 各种条件进阶交互搜索

3. 工作单位: 华为技术有限公司 4. 出生日期: 1978.09.25 年龄: 33 岁 5. 性别: 男

客户资料同一画面处理服务记录，  
简单明了且方便查寻

H. 业务联络人: 吕莺莺 I. 业务联络人电话: 13409102233

**\*\*历史服务记录如下\*\*** 新增一笔服务记录 图片 \*\*\*

服务日期	状态	服务摘要	服务人员	金额注记
2012.04.09	已完成	缴交一年年费	陈秀慧	1,200
2012.04.05	已完成	牙周病的手术治疗	陈秀慧	1,000

服务记录从: 2012.04.05 到 2012.04.09 计: 2 笔, 金额注记总计: 2,200

9 笔记录

新增一笔服务记录 打印本客户基本资料与服务明细 说明

# 服务摘要-依公司营业项目设定

- ◎服务摘要请自行设定公司内部营业或服务项目。
- ◎依照日期、服务摘要、服务人员与金额填入或选入。
- ◎系统显示由新到旧的纪录并累加总金额。

客户基本资料处理.....<浏览作业处理中>

G. 社会团体:

H. 业务联络人:  I. 业务联络人电话:

**\*\*历史服务记录如下\*\*** 新增一笔服务记录

服务日期	状态	服务摘要	服务人员	金额注记
▶ 2012. 04. 09	已完成	缴交一年年费	陈秀慧	1,200
2012. 04. 05	已完成	牙周病的手术治疗	陈秀慧	1,000

服务记录从:  到  计:  笔, 金额注记总计:

9 笔记录



# 与客户的互动

交互条件进阶搜索...客户基本资料处理

\*\*\* 输入欲搜索资料的条件 \*\*\*

客户编号:

客户名称:   工作单位:

电 话:   (同时查询联络电话与2组手机号码) 性别:

住 址:   社会团体:

客户类别:   职务:   电子邮箱:

业务联络人:   年龄: 从  岁到  岁  身份证号码:

经历备注:   生日:  年  月  日  备注:按列標可依资料排序显示

客户编号	客户名称	性别	联络电话	手机号码(1)	工作单位	客户类别	职务职称	住址
A000000001	王爱丽	女	0755-79155676	13409285569	东元电机股份有限公	VIP会员	主任	深圳福田
A000000002	徐兰梅	女	0755-22623345	13409106921	复兴电脑有限公司	自行新增客户类	经理	深圳市南
A000000003	施晴云	女	0755-25979461	15909109337	永义房屋股份有限公	VIP会员	总经理	深圳市南

## 多种条件的选定客户资料(单选或多重选皆可)

1. 列印邮寄标签
2. 发送电子邮件与简讯
3. 生日节日祝贺
4. 产品促销通知

# 关怀客户-适时的互动

电 话

邮 寄

简 讯

电子邮件

传 真

节庆日祝贺

促销通知

新产品通知

生日祝贺

久未交易连系

# 列印地址标签

客户基本资料处理.....<浏览作业处理中>

F3 基本资料处理 F4 整体资料处理

1. 客户编号: A000000009 F2 2. 客户名称: 李文雄 各种条件进阶交互搜索

3. 工作单位: 华为技术有限公司 4. 出生日期: 1978.09.25 年龄: 33 岁 5. 性别: 男

6. 联络电话: 0755-28783427 7. 手机号码: 13510132504 8. 传真号码: 0755-28781068

9. 住 址: 深圳市宝安区民乐路滢水山庄8栋801 A. 邮 编: 518013

B. 电子邮箱: xmx646@huawei.com C. 客户类别: VIP会员 D. 职务职称: 商务经理

E. 经历备注: F. 身份证号: 1420311198409253123

- 列印可自订选择条件，所有基本资料的栏位均可搜寻，一次列印。
- 列印除了基本的邮编、地址、姓名外，
- 还可于列印前选择加印职称、加印公司、或加印联络电话

1. 资料选择:

2. 加印职称:  加印职称  不印职称

3. 加印公司:  加印公司  不印公司

4. 加印电话:  加印联络电话  不印联络电话

5. 打印方向:  直 印  横 印

自行挑选标签  
列印的位置

F5预览 F6打印 ESC结束

9 笔记簿 说明

# 信息发送

- 于本系统设定简讯发送扣款账号与密码
- 寻找特定类别或生日的客户
- 选定客户后发送简讯

发送电邮资料选择.....依条件复选符合之客户

\*\*\* 输入欲选择资料的条件 \*\*\*

客户编号:  清除

客户名称:  清除 工作单位:  清除

电 话:  清除 (同时查询联络电话与2组手机号码) 性别:

住 址:  清除 社会团体:  清除

客户类别:  清除

开始搜索符合条件资料(原搜索记录清除)

附加搜索符合条件资料(原搜索记录保留)

发送短信表单(移动商务应用中心:W/NIC)

可用各种条件搜寻客户的资料, 如客户姓名、分类或生月、生日皆可

短信说明

目前已选择欲发送短信的收讯人共:  人

已输入中文  字, 英文  字合计共  字元

预计发出短信的样示

预计发出短信的样示

王爱丽, 祝您生日快乐!

可用<名称>或<1>代替 该收件者之 客户名称  
可用<职称>或<2>代替 该收件者之 职称  
可用<类别>或<3>代替 该收件者之 客户类别  
可用<称呼>或<4>代替 依性别称呼为 先生或小姐

符合笔数:  笔, 选择编号:  不选择并结束

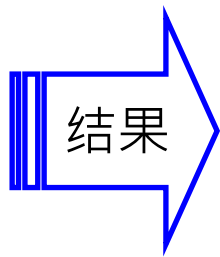
# 电子邮件与信息发送功能



设定

\*\*\* 邮 件 文 本 \*\*\*

<1>君, 您好 今天是您的生日! 普大健检中心团队在此  
祝您生日快乐!



结果

\*\*\* 预计发出邮件本文的样示 \*\*\*

王爱丽君, 您好 今天是您的生日! 普大健检中心团队在此  
祝您生日快乐!

- ◎ 电子邮件或简讯发送，可自订选择条件，挑选要发送讯息的客户。
- ◎ 发送的讯息可针对**客户姓名**、**性别**等个人数据，由数据库提取一一发送。

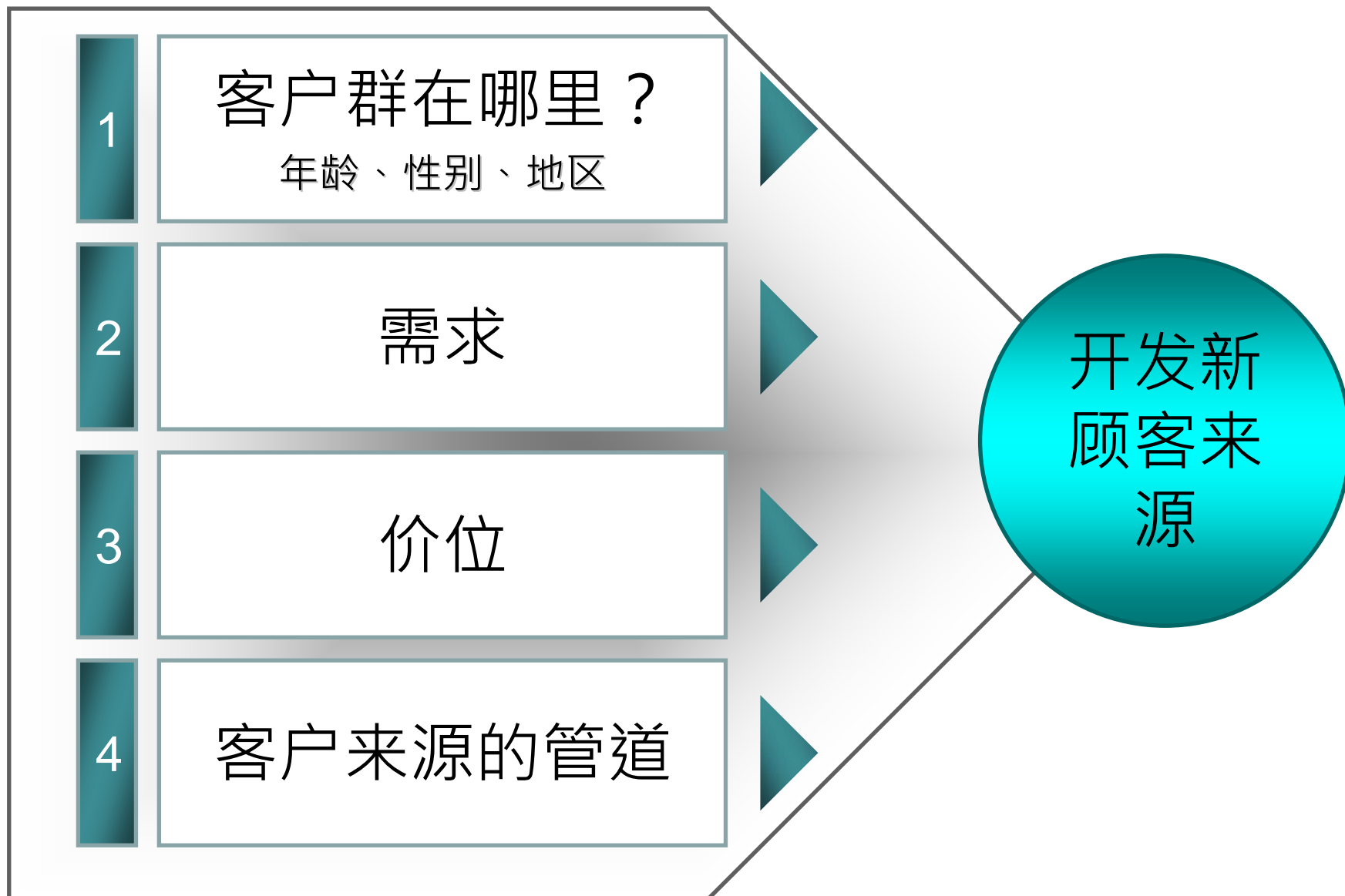




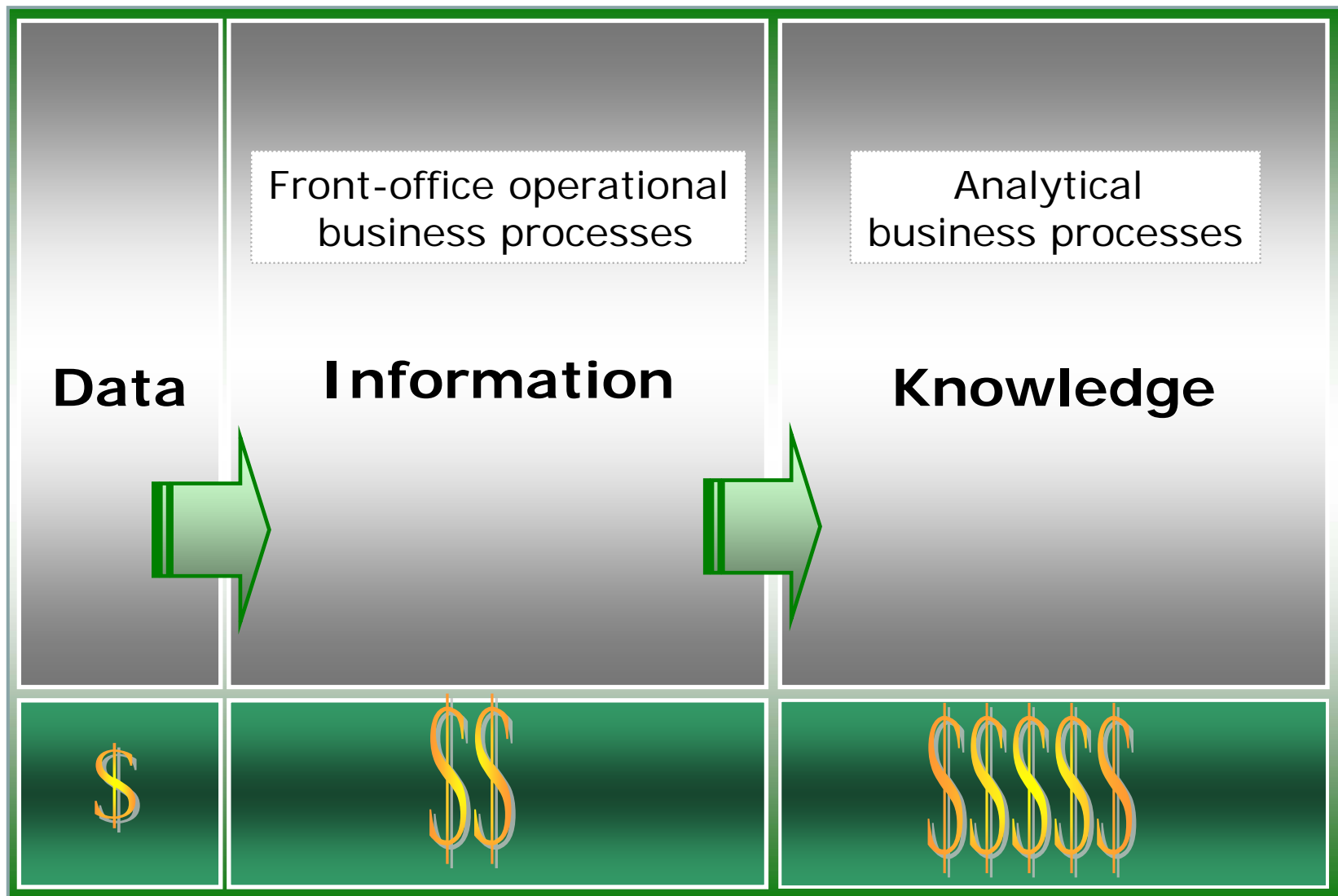
# 各项管理功能

- 系统维护资料库备份功能
- 档内基本资料重复性检查与删除
- EXCEL档转入与转出客户资料处理
- 使用者的帐号密码与使用功能权限设定
- 更改客户编号处理

# 报表应用与客户分析



# 协助您将资料→资讯→知识



# 报表应用范例一 -20支以上的报表应用



客户基本资料查询报表..依服务期间金额总计选择

1. 服务期间:从 2012.04.03 到 2012.04.11

2. 金额总计: 介於 0 元到 999999999 元

3. 资料型态:  简 表  详细资料

4. 打印电话:  联络电话  手机号码

5. 打印次序:  依编号  依金额

F5预览 F6打印 ESC结束

## 设定指定金额的客户列表

依服务期间与特定金额，可依行销活动的属性，发给客户VIP卡或特别折价券等。

# 报表应用范例二

## -20支以上的报表应用

通讯住址标签打印-A4雷射/喷墨双行标签(2\*9)..期间无服务或无金额注记状态选择

1. 服务期间 从 2012.04.03 到 2012.04.11

2. 打印选项:  无服务纪录  有服务纪录金额总计为零  有服务纪录且有金额总计

3. 加印职称:  加印职称  不印职称

4. 加印公司:  加印公司  不印公司

5. 加印电话:  加印联络电话  不印联络电话

6. 打印方向:  直 印  横 印

F5预览 F6打印 ESC结束

### 久未交易的客户名单

可依自订的服务日期，搜寻出久未交易的客户名单，可列印报表与客户联络或列印邮递标签寄发促销优惠的资讯给客户。

# 报表应用范例三

## -20支以上的报表应用

期间服务人员各项服务摘要与服务金额报表

1. 服务期间:从 2012.04.03 到 2012.04.11

2. 客户类别:从 VIP会员 到 VIP会员

3. 服务摘要:如 [REDACTED] 清除

备注: 可输入关键字如: 协助 调解 等作部份字元搜索.

4. 服务人员: 陈秀慧 清除

5. 处理状态:  已完成  处理中  暂缓处理  不处理  无法处理

全部

F5预览 F6打印 ESC结束

1. 日期期间可自行设定，可做年、月、周、日期间的服务金额计算。
2. 客户类别的金额统计：可选定同一客户类别，系统只针对该类别做金额统计。
3. 针对服务项目的金额统计：可针对特定的服务摘要内容，做期间业绩的统计。
4. 针对服务人员做业绩计算：
  - ◎ 可不选定服务人员，仅选择期间，可统计期间的业绩金额小计。
  - ◎ 可选定单一服务人员，计算该服务人员于期间的业绩金额小计。
5. 可依案件的处理状况做金额统计。



# 总结

- 期望与顾客建立长远关系为考量的企业在注重销售策略的同时，产品或服务品质的提升亦相同的重要。
- 好的产品搭配有效的行销与对顾客的服务，才能够提升顾客满意度，达到永续经营的目标。
- 普大软件“客户关系管理系统”试用下载  
<http://www.pota.com.tw/download.php?soft=cr7ce>

The End