



大企业的功能，  
小企业的价格与速度，由浅入深

销售团队自动化



市场营销管理



客户服务管理



客户与联系人管理



嵌入式商业智能



技术与最佳实践方法



渴望捕捉更多的商机，获取更多的新客户，同时很好地维护现有的客户。渴望了解有价值的客户信息：客户喜欢什么，不喜欢什么；他们买了什么，计划要买什么。渴望在客户不知道购买何种产品之时，能给他们及时提供良好的建议。渴望让客户因受到了无微不至的关怀和真诚高效的服务而感到十分满意。

那么，如何实现这些渴望？

8thManage<sup>®</sup> CRM是新一代的CRM，将助您实现这些渴望，取得市场、销售和客户关系维护的全面成功。它采用了最新的技术，嵌入了最佳的实践方法流程，在实际工作中适时发出指引和提醒，助您及时发现问题，分析实时数据，选择最佳方案，快速做出决策。

# 销售团队自动化



## 提高销售团队效率

8thManage® CRM 提供了全面而强大的功能，帮助您您的销售团队高效地管理潜在客户和商机。同时，8thManage® CRM 还提供了详尽的客户和联系人信息、客户沟通和交易信息，让您的销售团队无需耗时费力便可轻松、快速地获取实时准确的信息，从而能更好、更有效地开展各项销售工作。

- 充分利用您的客户和联系人信息
- 充分利用您的潜在客户
- 机会管理与收入预测
- 报价单与交易管理



## 销售流程管理

8thManage® CRM 采用了最佳的销售流程管理和实践方法，帮助您有效地管理每个销售环节。

- 潜在客户分配
- 个人销售与团队销售
- 销售配额的规划与管理
- 销售团队管理
- 销售阶段管理
- 销售任务地图
- 全局客户行动列表
- 无行动提醒与上报

## 销售绩效评估与销售报表

8thManage® CRM 提供了个性化的实时销售概览和销售KPI，帮助您有效地进行销售绩效评估和快速地掌握销售概况。销售经理和销售人员可根据需要设置不同的信息筛选条件，以查看其关注的销售报表及销售绩效。

并且，8thManage® CRM 提供了多种可自定义的即装即用销售绩效报表格式，方便您根据需要快速创建各种销售管理报表。

- 跟踪各个销售阶段的销售绩效
- 销售收入与销售配额管理
- 销售收入预计与报表



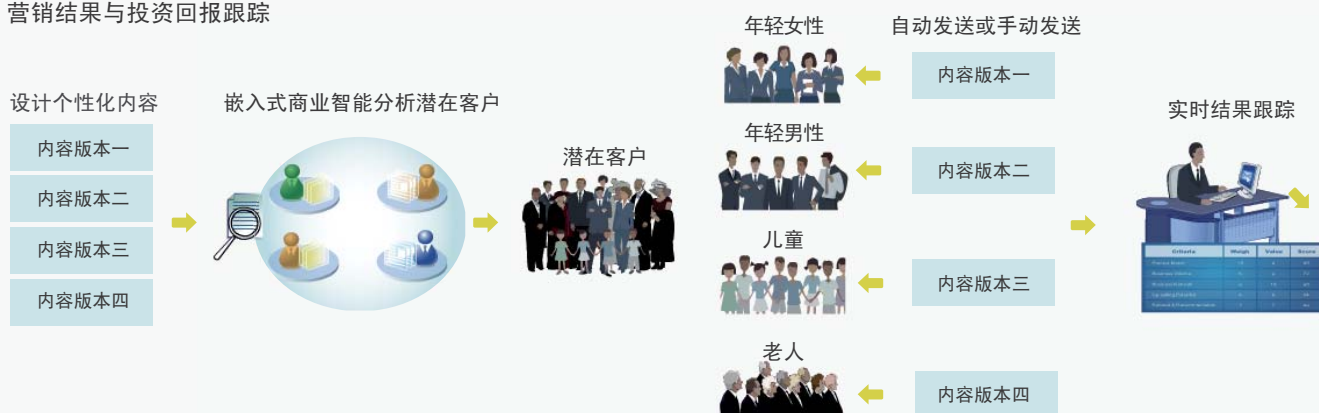


# 市场营销管理

## 通过电子邮件营销渠道发送市场营销信息

8thManage® CRM的电子邮件营销功能嵌入了商业智能技术，能够有效地帮助您设计个性化电子邮件，安排邮件的发送，实时跟踪电子邮件营销活动的进展。并且，8thManage® CRM还能够自动评估电子邮件营销活动的成果与投资回报率。

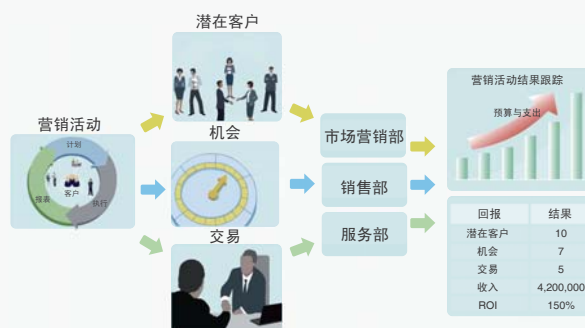
- 8thManage®嵌入式商业智能技术（这一技术可通过客户消费行为信息数据库的高级搜索功能对电子邮件收件人进行分析与选择）
- 电子邮件内容管理
- 电子邮件个性化执行
- 营销结果与投资回报跟踪



## 市场营销费用管理与绩效跟踪

8thManage® CRM提供了灵活的机制，帮助您管理市场营销费用和实时跟踪市场营销的绩效。它支持单个营销活动和整个企业所有营销活动的费用预算编制和实际支出的实时跟踪，并能生成实际费用使用报表。

- 市场营销部的预算编制与费用实际支出跟踪
- 单个营销活动的预算编制与费用实际支出跟踪



## 潜在客户管理

8thManage® CRM能够帮助您有效地获取潜在客户，自动为潜在客户指派合适的客户经理，并实时跟踪潜在客户的进展状况，确保客户经理已采取适当的行动。

- 潜在客户的获取与分配
- 潜在客户的资格审核
- 潜在客户的阶段转化

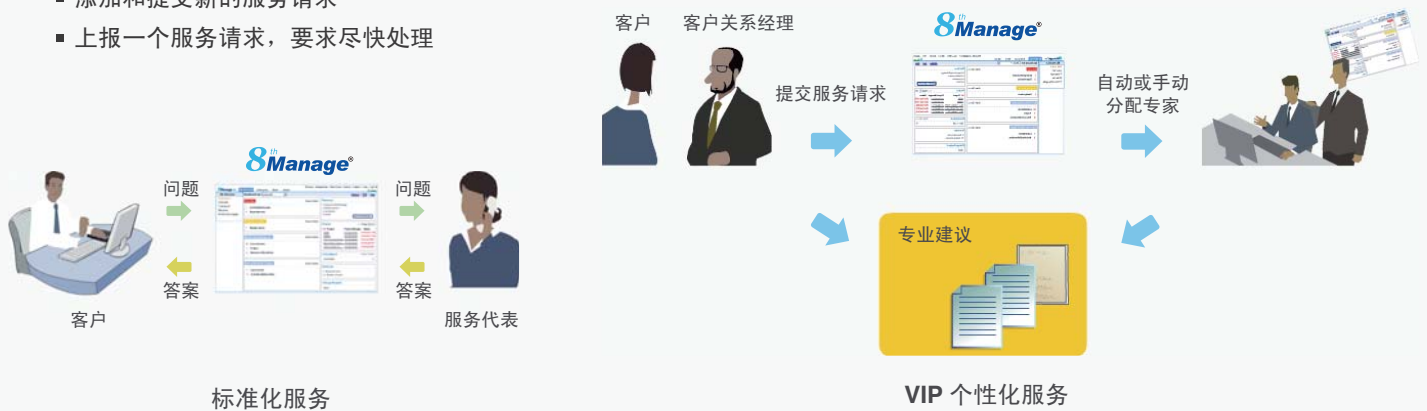
# 客户服务管理



## 提供优质的客户服务

8thManage® CRM 提供了丰富多样的客户服务支持，您可以选择不同的服务支持，搭配出最佳的服务组合，从而为客户提供及时、优质、高效的服务。标准化服务支持客户以“外部用户”身份登录系统直接联系其客服代表。客户可以在系统中进行以下操作：

- 查看客户提交过的服务请求列表
- 添加和提交新的服务请求
- 上报一个服务请求，要求尽快处理



8thManage® CRM 的个性化服务能够帮助您充分协调和合理利用各个地区和各个部门的资源，让所有资源共同努力，相互协作，向VIP客户提供高效的服务，最大限度地提高客户满意度。

## 支持客服代表的最佳工具

8thManage® CRM 提供实时、全面且易于访问和使用的信息，帮助客服代表高效地开展工作的：

- 客户资料
- 客户运作信息、客户沟通与行动信息
- 在线产品与服务目录
- 在线知识库



## 客户服务绩效管理

8thManage® CRM 帮助您实时跟踪和评估客服代表的服务水平，让您及时发现问题，解决问题，不断地提高客户服务质量与客户满意度。

- 实时的客户服务绩效报表
- 客户咨询单上报报表
- 客户满意度调查

# 客户与联系人管理



## 客户信息管理

8thManage® CRM提供了功能强大、操作简便的客户信息管理库，帮助您有效地获取、更新和管理客户和联系人信息。这些信息包括：

- 客户基本信息
- 公司的组织架构
- 客户的法律状况及其作为一个客户对我们的价值
- 客户的财务状况与信用状况
- 客户的联系人信息
- 客户的个人信息
- 客户的兴趣爱好与消费行为信息
- 客户沟通与行动记录
- 机会信息
- 客户与收入绩效
- 合约与订单信息
- 客户咨询单信息



## 客户信息库兼具广度和深度，是面向未来型的信息库

8thManage® CRM对客户信息的存储和管理既有广度也有深度，帮助您在同一平台集中管理所有客户信息。同时，为您提供灵活的自定义机制，让您无需进行编程即可根据业务需要定义所需的字段，适应业务的快速发展。

## 客户细分与分析

8thManage® CRM提供嵌入式商业智能技术，可帮助企业轻松地获取、细分和分析客户以及客户联系人的信息。通过不同渠道获取的客户消费行为数据可用于生成标准分析报告，也可通过8thManage® CRM搜索引擎的查询，生成自定义的市场细分报告。

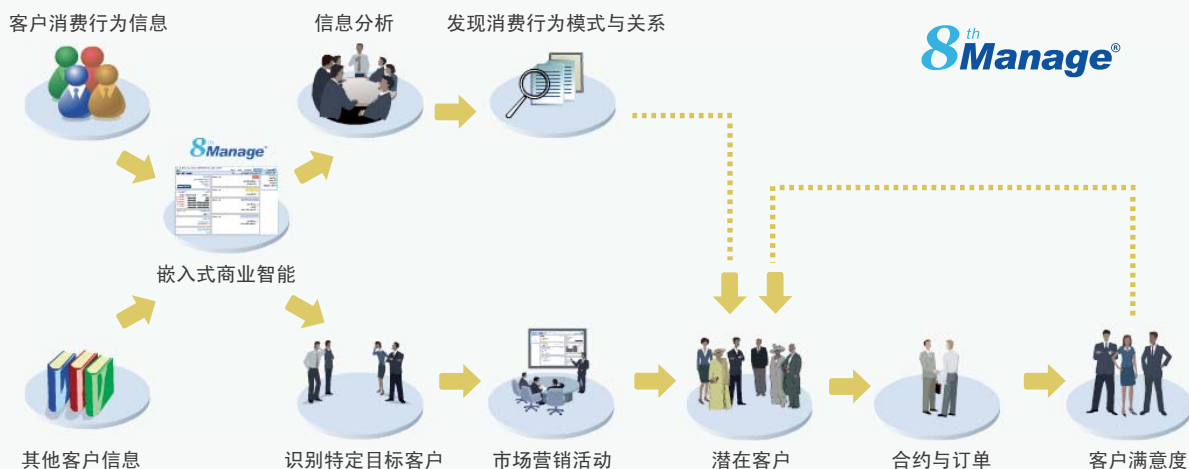


# 嵌入式商业智能



## 数据的获取与客户消费行为数据库的建立

8thManage® CRM 能够帮助您有效地获取和维护海量的客户资料与客户消费行为信息，搜索与分析客户信息以识别目标客户，实现市场营销与销售目的。同时，8thManage® 的嵌入式商业智能、电子调查与电子邮件营销技术能够帮助您轻松实现市场营销自动化。



## 实用的嵌入式商业智能

使用8thManage® CRM 嵌入式商业智能，用户无需大费周折就能做到：

- 识别适合特定产品与服务的客户
- 识别适合特定客户群的产品与服务
- 识别产品与服务最受客户欢迎的属性，以便您能围绕这些属性打造出最优的产品与服务

使用8thManage® CRM 嵌入式商业智能时，设置与实施步骤极为简单，且都可在8thManage® 系统操作完成，不会产生额外费用，其用途与效益是非同一般的。





# 技术与最佳实践方法

8thManage® CRM采用了最新技术和最佳实践方法，确保用户能以更少的时间和精力取得更多的成果，同时大大提高客户满意度。8thManage® CRM采用的一些创新技术和方法包括：

## 采用的最新技术：

- 嵌入式客户细分商业智能与可随需进行个性化的电子邮件营销活动
- 个性化的多概览页面
- 可通过PDA/手机访问的实时在线的网络平台
- 使用动态BBS的“一个设计一个系统”，可支持模块间的重组与数据同步

## 采用的最佳实践方法：

- 可自定义的自动提醒与上报功能，适用于诸如“过了N天后，未给新潜在客户委派销售代表”的情况
- 全局行动列表，可访问针对某一个客户的或自己负责的未完成任务
- 电子调查功能

## 最佳实践方法

客户与联系人管理



客户满意度



市场营销活动管理



8thManage®



客户服务管理



销售自动化



合约与订单管理



## 最新技术

在8thManage® CRM 中，供应商管理自动化与Simple PM 是两个可额外附加的应用模块，它们能与8thManage® CRM 进行无缝协作，帮助您实现企业全面管理自动化。

# 8<sup>th</sup>Manage® CRM

大企业的功能，小企业的价格与速度，由浅入深



[www.wisagetechnology.com](http://www.wisagetechnology.com)

高亚科技是一家国际软件产品开发公司，客户遍布中国（包括中国内地、香港及台湾地区）、美国、加拿大和新加坡等国家。高亚科技提供以下几种解决方案，帮助企业提高运营效率和企业绩效：

- 8thManage® CRM : 先进的客户关系管理解决方案
- 8thManage® Simple PM : 操作简便、性价比高的项目管理解决方案
- 8thManage® PM : 项目的高级计划和执行工具
- 8thManage® PMO : 高效能项目管理办公室
- 8thManage® PSE : 先进高效的项目群管理及策略执行工具
- 8thManage® PSA : 专业服务领域的全自动化管理工具
- 8thManage® TOM : 企业全面外包管理工具
- 8thManage® SPM : 供应商与采购管理解决方案
- 8thManage® HR : 灵活实用的人力资源管理解决方案
- 8thManage® FAS : 完善的端到端的商务自动化解决方案
- 8thManage® BIS : 完善的客制化商务解决方案
- 8thManage® ERP : 客户、项目、产品、库存及供应一体化管理解决方案

#### North, Central & South Americas

438 Red Birch Court  
Ridgewood, NJ 07450, USA  
T: +(1) 201 882 2447

#### 亚太地区

香港上环德辅道西103-9号乐基商业中心  
27楼02-06室  
电话: +(852) 3498 0609

#### 中国

广州市天河北路689号光大银行大厦16楼E1  
邮编: 510630  
电话: +(86) 20 3873 2292

销售咨询: [sales@wisagetechnology.com](mailto:sales@wisagetechnology.com)