



大企業的功能，
小企業的價格與速度，由淺入深

銷售團隊自動化



市場行銷管理



客戶服務管理



客戶與連絡人管理



嵌入式商業智慧



技術與最佳實踐方法



渴望獲得更多的商機，獲得更多的新客戶，同時服務好現有的客戶。渴望瞭解有價值的客戶資訊：客戶喜歡什麼，不喜歡什麼；他們買了什麼，計畫要買什麼。渴望在客戶不知道購買何種產品時，能及時提供給他們良好的建議。渴望讓客戶因受到無微不至的關懷和真誠高效的服務而感到十分滿意。

那麼，如何實現這些渴望？



8thManage[®] CRM是新一代的CRM，將助您實現這些渴望，取得市場、銷售和客戶關係維護的全面成功。它採用了最新的技術，嵌入了最佳的實踐方法流程，在實際工作中適時發出指引和提醒，助您及時發現問題，分析即時資料，選擇最佳方案，快速做出決策。

銷售團隊自動化



提高銷售團隊效率

8thManage® CRM 提供了完整而強大的功能，幫助您的銷售團隊高效地管理潛在客戶和商機。同時，8thManage® CRM 還提供了詳盡的客戶和聯絡人資訊、客戶溝通和交易資訊，讓您的銷售團隊無需耗時費力便可輕鬆、快速地獲得即時準確的資訊，從而能更好、更有效地開展各項銷售工作。

- 充分利用您的客戶和聯絡人資訊
- 充分利用您的潛在客戶
- 機會管理與收入預測
- 報價單與交易管理



銷售流程管理

8thManage® CRM 採用了最佳的銷售流程管理和實踐方法，幫助您有效地管理每個銷售環節。

- 潛在客戶分配
- 個人銷售與團隊銷售
- 銷售配額的規劃與管理
- 銷售團隊管理
- 銷售階段管理
- 銷售任務地圖
- 全域客戶行動清單
- 無行動提醒與上報

銷售績效評估與銷售報表

8thManage® CRM 提供了個性化的即時銷售概覽和銷售KPI，幫助您有效地進行銷售績效評估和快速地掌握銷售概況。銷售經理和銷售人員可根據需要設置不同的資訊篩選條件，以查看其關注的銷售報表及銷售績效。

並且，8thManage® CRM 提供了多種可自訂的即裝即用銷售績效報表格式，方便您根據需要快速創建各種銷售管理報表。

- 追蹤各個銷售階段的銷售績效
- 銷售收入與銷售配額管理
- 銷售收入預估與報表



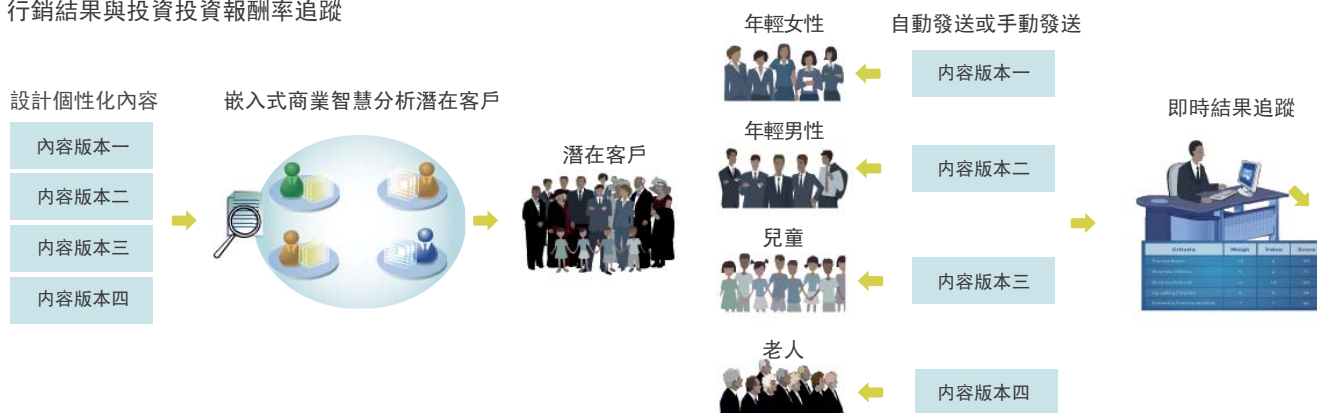


市場行銷管理

通過電子郵件行銷模式發送市場行銷訊息

8thManage® CRM 的電子郵件行銷功能嵌入了商業智慧技術，它賦予您能快速地設計個性化電子郵件，安排郵件的發送，即時跟蹤電子郵件行銷活動進展等功能。並且，8thManage® CRM 還能夠自動評估電子郵件行銷活動的成果與投資報酬率。

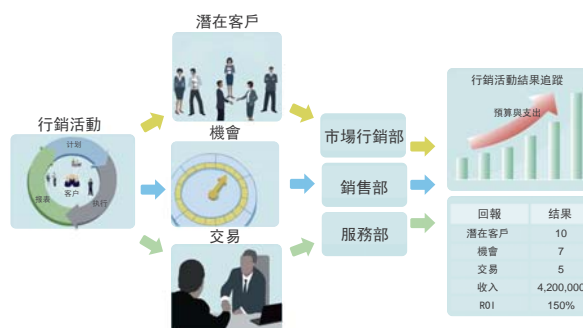
- 8thManage® 嵌入式商業智慧技術（這一技術可通過客戶消費行為模式資料庫的進階搜索功能對電子郵件收件人進行分析與選擇）
- 電子郵件內容管理
- 電子郵件個性化執行
- 行銷結果與投資報酬率追蹤



市場行銷費用管理與績效追蹤

8thManage® CRM 提供了靈活的機制，幫助您管理市場行銷費用和即時追蹤市場行銷的績效。它支援單個行銷活動和整個企業所有行銷活動的費用預算編列和實際支出的即時追蹤，並能產生實際費用使用報表。

- 市場行銷部的預算編列與費用實際支出追蹤
- 單個行銷活動的預算編列與費用實際支出追蹤



潛在客戶管理

8thManage® CRM 能夠幫助您有效地獲取潛在客戶，自動為潛在客戶指派合適的銷售/客服代表，並即時追蹤潛在客戶的進展狀況，確保銷售/客服代表已採取適當的行動。

- 潛在客戶的獲取與分配
- 潛在客戶的資格審核
- 潛在客戶的階段轉化

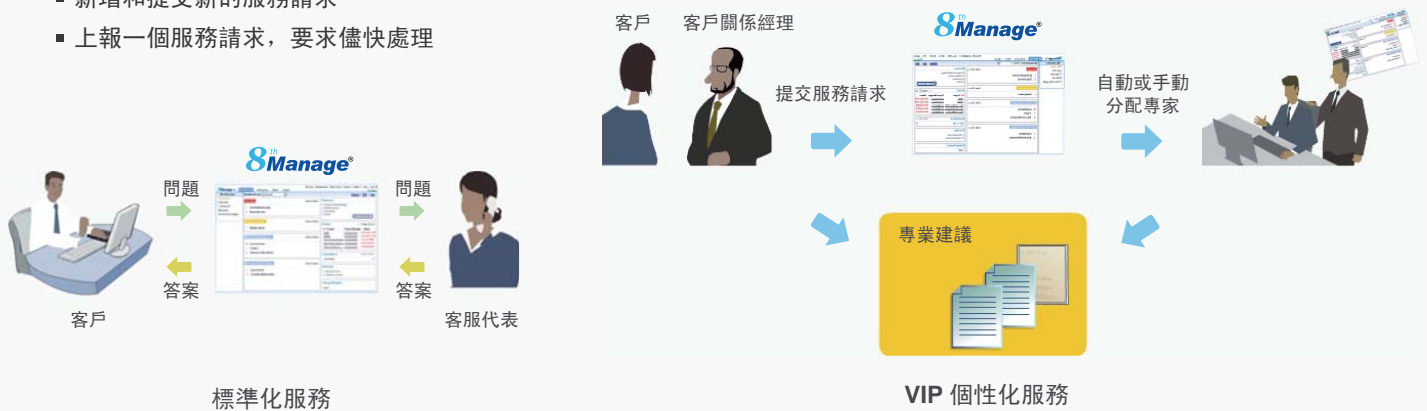
客戶服務管理



提供優質的客戶服務

8thManage® CRM 提供了豐富多樣的客戶服務支援，您可以選擇不同的服務支援，搭配出最佳的服務組合，從而為客戶提供及時、優質、高效的服務。標準化服務支援客戶以“外部使用者”身份登錄系統直接聯繫其客服代表。客戶可以在系統中進行以下操作：

- 查看客戶申請過的服務請求清單
- 新增和提交新的服務請求
- 上報一個服務請求，要求儘快處理



8thManage® CRM 的個性化服務能夠說明您充分協調和合理運用各個地區和各個部門的資源，讓所有資源共同努力，協作合作，向VIP客戶提供高效的服務，大幅提升客戶滿意度。

客服代表的最佳工具

8thManage® CRM 提供即時、全面且易學易用的資訊，幫助客服代表高效地開展工作：

- 客戶資料
- 客戶運作資訊、客戶溝通與行動資訊
- 線上產品與服務目錄
- 線上知識庫



客戶服務績效管理

8thManage® CRM 幫助您即時追蹤和評估客服代表的服務水準，讓您及時發現問題，解決問題，不斷地提高客戶服務品質與客戶滿意度。

- 即時的客戶服務績效報表
- 客戶諮詢單上報報表
- 客戶滿意度調查



客戶與聯絡人管理



客戶訊息管理

8thManage® CRM提供了功能強大、操作簡便的客戶資訊管理庫，說明您有效地獲得、更新和管理客戶和聯絡人資訊。這些資訊包括：

- 客戶基本資訊
- 公司的組織架構
- 客戶的法律狀況及其作為一個客戶對我們的價值
- 客戶的財務狀況與信用狀況
- 客戶的連絡人資訊
- 客戶的個人資訊
- 客戶的興趣愛好與消費行為資訊
- 客戶溝通與行動記錄
- 機會資訊
- 客戶與收入績效
- 合約與訂單資訊
- 客戶諮詢單資訊



客戶資料庫兼具廣度和深度，為深具前瞻性的資料庫應用

8thManage® CRM對客戶資訊的保存和管理既有廣度也有深度，幫助您在同一平台集中管理所有客戶資訊。同時，為您提供靈活的自訂機制，讓您無需進程式設計即可根據業務需要定義所需的欄位，適應業務的快速發展。

客戶分級與分析

8thManage® CRM提供嵌入式商業智慧技術，可幫助企業輕鬆地獲得、發佈和分析客戶以及客戶連絡人的資訊。通過不同管道獲得的客戶消費行為資料可用於產生標準分析報告，也可通過8thManage® CRM搜尋引擎的查詢，產生自訂的市場分級報告。

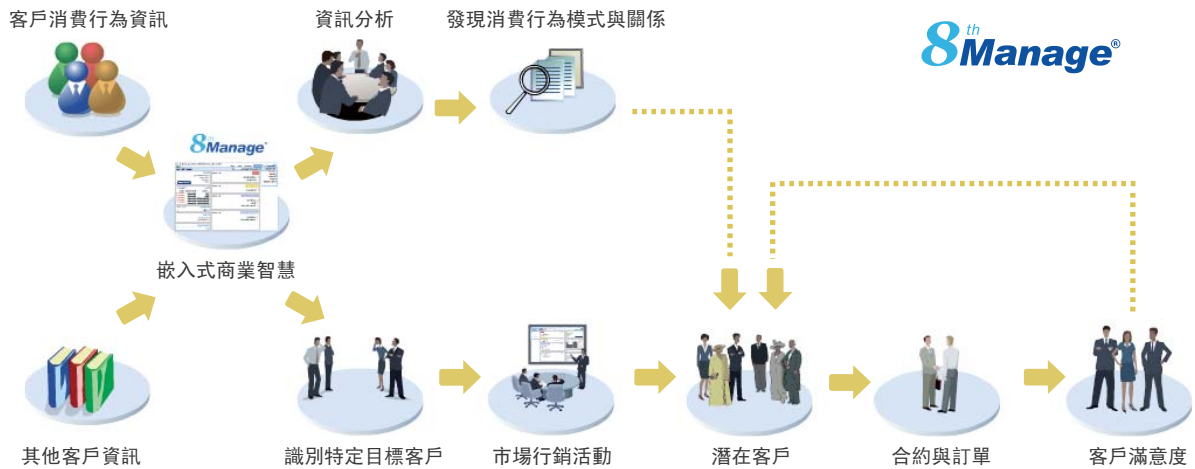


嵌入式商業智慧



數據的獲得與客戶消費行為資料庫的建立

8thManage® CRM 能夠幫助您有效地獲取和維護龐大的客戶資料與客戶消費行為資訊，搜索與分析客戶資訊以識別目標客戶，實現市場行銷與銷售目的。同時，8thManage® CRM 的嵌入式商業智慧、電子調查與電子郵件行銷技術能夠說明您輕鬆實現市場行銷自動化。



實用的嵌入式商業智慧

使用8thManage® CRM 嵌入式商業智慧，用戶無需大費周章就能做到：

- 識別適合特定產品與服務的客戶
- 識別適合特定客戶群的产品與服務
- 識別產品與服務最受客戶歡迎的特性，以便您能根據這些特性打造出最優的產品與服務

使用8thManage® CRM 嵌入式商業智慧時，設置與實施步驟極為簡單，且都可在8thManage® 系統操作完成，不會產生額外費用，其用途與效益是令人驚艷。





技術與最佳實踐方法

8thManage® CRM 採用了最新技術和最佳實踐方法，確保用戶能以更少的時間和精力取得更多的成果，同時大幅提高客戶滿意度。8thManage® CRM採用的一些創新技術和方法包括：

採用的最新技術：

- 嵌入式客戶分級商業智慧與可隨需進行個性化的電子郵件行銷活動
- 個性化的多概覽頁面
- 可通過智能手機登入的即時線上的網絡平台
- 使用動態BBS的“一個設計一個系統”，可支援模組間的重組與資料同步

採用的最佳實踐方法：

- 可自訂的自動提醒與上報功能，適用於諸如“過了N天後，未給新潛在客戶委派銷售代表”的情況
- 全域行動清單，可調閱針對某一個客戶的或自己負責的未完成任務
- 隨選的電子調查功能

最佳實踐方法

客戶與連絡人管理



客戶滿意度



市場行銷活動管理



8thManage®



客戶服務管理



銷售自動化



合約與訂單管理



最新技術

在8thManage® CRM 中，供應商管理自動化與Simple PM 是兩個可額外附加的應用模組，它們能與8thManage® CRM 進行無縫協作，幫助您實現企業全面管理自動化。

8thManage® CRM

大企業的功能，小企業的價格與速度，由淺入深



www.wisagetech.com

高亞科技是一家國際軟體產品開發公司，客戶遍佈大中華區(包括中國大陸、香港及台灣)、美國、加拿大和新加坡等國家。高亞科技提供以下幾種解決方案，幫助企業提高運營效率和企業績效：

- 8thManage® CRM : 先進的客戶關係管理解決方案
- 8thManage® Simple PM : 操作簡便、性價比高的專案管理解決方案
- 8thManage® PM : 專案的高級計畫和執行工具
- 8thManage® PMO : 高效能專案管理辦公室
- 8thManage® PSE : 先進高效的專案群管理及策略執行工具
- 8thManage® PSA : 專業服務領域的全自動化管理工具
- 8thManage® TOM : 企業全面外包管理工具
- 8thManage® SPM : 供應商與採購管理解決方案
- 8thManage® HR : 靈活實用的人力資源管理解決方案
- 8thManage® FAS : 完善的端到端的商業自動化解決方案
- 8thManage® BIS : 完善的客制化商業解決方案
- 8thManage® ERP : 客戶、專案、產品、庫存及供應一體化管理解決方案

North, Central & South Americas

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

亞太地區

香港上環德輔道西103-9號樂基商業中心
27樓02-06室
電話: (852) 34980609

中國

廣州市天河北路689號光大銀行大廈16樓E1
郵編: 510630
電話: (86) 20-38732292

台灣

博鴻國際專案管理顧問股份有限公司
台北市南京東路一段24號11樓
郵遞區號:104
電話:886-2-25235808
<http://www.psig.com.tw>
8thmanage@psig.com.tw

銷售諮詢: sales@wisagetech.com