



### 智能电子营销:

- 嵌入式商业智能驱动型电子邮件营销活动
- 电子邮件内容管理
- 个性化电子邮件执行
- 营销活动结果与投资回报率跟踪

成功的营销人员往往能很好地与客户沟通,经常向客户发送有价值的营销信息,及时向他们提供最新行业趋势和产品信息,并以各类促销活动吸引他们。有效的营销预算控制也需要投入额外的精力,但发掘潜在客户也许才是市场部门的首要任务。

使用 8thManage CRM 电子邮件营销功能,您可以设计、安排、发送和跟踪电子邮件,并评估其投资回报率(ROI)。与使用电子邮件营销外包服务不同,您无需向电子邮件营销外包供应商公开机密的客户名单。您还可以在营销活动中向同一客户发送多封个性化邮件,而无需增加额外成本。8thManage CRM 的嵌入式商业智能技术能够对电子邮件营销目标客户群进行细分,借助这一功能,您可以随心所欲地对电子邮件进行个性化设计。

### 通过电子邮件营销渠道发送市场营销信息

8thManage CRM 电子邮件营销模块集合了多项 8thManage 技术的优势,帮助用户轻松制作个性化的市场营销信息,并通过电子邮件将这些信息自动发送给相应的目标客户群。

### 8thManage<sup>®</sup> 嵌入式商业智能

8thManage CRM 嵌入式商业智能是一个市场细分工具,允许用户搜索具有相同特性或兴趣的客户群。在电子邮件营销过程中,您可以先通过 8thManage CRM 嵌入式商业智能工具轻松获取所需的客户群列表,然后,系统会根据设定的各种匹配条件,将个性化的营销邮件自动发送给相应的目标客户。

### 8thManage<sup>®</sup> 电子邮件内容管理

在设计电子邮件模板时,营销专员可使用便捷的电子邮件内容创建向导,通过上传营销活动图像制作出极具吸引力的电子邮件信息。使用这一向导,营销专员还可以预设用于邮件发送的个性化条件。例如,嵌入一个“名字”的个性化条件,发送邮件时,系统会自动根据这个预设条件在邮件中标示收件人的名字。假设发送给客户 A,那么邮件上便会显示客户 A 的名字,如发送给客户 B,邮件上显示的便是客户 B 的名字。

## 8thManage® 电子邮件的个性化执行

通过 8thManage CRM 嵌入式商业智能技术, 用户可以轻松地实现收件人与个性化电子邮件内容的匹配。接着, 通过系统的电子邮件营销执行功能便可把这些个性化的、HTML 格式的电子邮件发送给目标客户。用户既可以让系统自动按照序列和预设的时间及频率进行发送, 也可以依据具体情况手动控制和安排邮件的发送。

## 营销结果跟踪与投资回报率跟踪

8thManage CRM 电子邮件市场营销功能支持对邮件的发送状态和客户回应状态进行自动跟踪, 以评估营销活动的有效性。系统会追踪每一封发送的电子邮件, 以确定其是否成功发送以及是否被收件人打开和阅读, 并会自动捕捉这些信息, 将其记录在报告中。

电子邮件绩效结果更新后, 系统会追踪营销费用、营销活动带来的潜在客户、营销活动中发现的机会及最终由机会产生的收入, 并生成实时的营销活动投资回报率报表。最后, 还会生成一份由所有营销活动投资回报率信息组成的摘要报告, 而且报告附有链接, 允许用户查看具体的信息, 追溯到信息的来源层面。

## 市场营销费用管理与绩效追踪

### 市场部门预算与费用追踪

8thManage CRM 支持整个企业范围内的费用预算和支出追踪, 并能生成实际费用使用报表。用户可根据企业的需要和具体情况自定义市场营销费用分类。系统会将各项费用汇总成费用摘要报告, 同时提供链接, 方便用户根据需要查看详细的费用使用细节。并且, 8thManage CRM 提供灵活的审批机制, 方便您预测费用, 安排预算, 将预算提交给负责人审批。计划预算通过审批后就成为正式的预算, 为实际费用的安排与使用提供有效的支持。8thManage CRM 也支持将业务事项中生成的实际费用实时关联到费用报表, 方便用户将预测费用与实际费用进行比较, 从而更好地控制预算的使用。

### 单个营销活动的预算及费用追踪

8thManage CRM 支持单个营销活动的预算、支出追踪, 并能生成实际费用使用报表。在各个营销活动中, 系统会列出各支出项, 拟定一份预计支出计划。

营销活动开展和实际费用产生后, 可以使用“费用预算及支出”页面输入实际支出, 从而可以对比已审批的营销活动预算计划与实际支出报表。

### 市场营销费用跟踪:

- 部门范围内的市场营销活动预算分配与跟踪
- 整个企业范围内的市场营销活动预算分配与跟踪
- 营销活动投资回报率报表





#### 潜在客户:

- 潜在客户自动分配
- 潜在客户资格审核
- 潜在客户阶段转化

## 潜在客户的生成

### 潜在客户的获取与分配

潜在客户通常是由公司的销售代表或市场营销专员争取回来的，潜在客户的资料通常也是由他们手动录入到潜在客户数据库。另外，潜在客户也可能通过与 8thManage CRM 连接的公司网站取得与内部销售代表的联系，从而通过甄别成为合格的潜在客户。

赢得了潜在客户之后，8thManage CRM 会根据预设的规则，按区域、行业、专业技能或其他条件自动分配合适的客户经理来负责跟进这些潜在客户。客户总经理接受系统的推荐并确认这些客户经理的指派之后，系统就会自动做出指派并发送指派通知到相应客户经理的概览页面。同时，系统会自动追踪已分配客户经理的潜在客户的进展状况，确保客户经理已采取适当的行动。

### 甄别潜在客户

客户经理接受指派后，在跟进潜在客户的过程中会不断地对潜在客户进行甄别。只有合格的潜在客户才值得投入更多时间和资源。8thManage CRM 提供潜在客户资格审核机制，帮助企业有效地对潜在客户进行资格审核。客户总经理可以根据公司的具体情况在系统管理里预设潜在客户资格审核准则，然后，客户经理根据预设的潜在客户资格审核准则来判断潜在客户是否是合格的潜在客户，这些资格审核准则可以包括“潜在客户尚未破产”，“与黑名单中的公司没有任何关系”，“非不允许出口公司”等。客户总经理也可以设置对潜在客户资格审核拥有特殊处理权限的客户经理，允许某些客户经理在审核特殊的潜在客户时拥有一定的灵活性。经过资格审核后，客户经理可以通过下拉菜单把潜在客户定位为合格的潜在客户，并在实际跟进中对此潜在客户进行进一步的甄别，将其转化为一个商机。

### 潜在客户的转化

8thManage CRM 可帮助企业有效存储和管理潜在客户信息，随时向销售代表提供丰富的信息，包括：

- 客户公司的档案，包括法律状况、财务状况、组织架构及客户价值
- 客户公司内的联系人信息
- 客户感兴趣的产品与服务
- 潜在客户的来源，例如：来自一个营销活动或一个贸易展会
- 预期交易值及预期交易达成日期

一切准备就绪后，销售代表可点击 8thManage CRM 系统里的“就此潜在客户生成机会”按钮生成一个新的机会，潜在客户资料就会自动上传到机会页面，随时供销售代表使用。

此外，用户也可在系统的机会页面添加一个新的机会，再从客户字段的下拉菜单中选择相应的潜在客户，将其关联到这个机会。

**市场营销自动化:**

- 电子邮件营销活动管理
- 营销活动结果跟踪
- 市场营销费用与绩效跟踪
- 潜在客户管理

**总结**

8thManage CRM 支持全方位的嵌入式商业智能驱动型电子邮件营销系统, 此系统功能强大, 方便易用, 成本效益高。8thManage CRM 帮助您与您的客户维持良好的、持续的沟通, 及时向他们提供最新的产品或服务信息。同时, 它还帮助您高效地争取潜在客户, 按照预设的条件自动为相应的潜在客户指派合适的客户经理, 并实时追踪潜在客户的跟进情况, 确保跟进的顺利和效率。如果在某一事项中发现有“无行动”或“逾期”的情况, 8thManage CRM 会自动发出提醒, 如有需要, 可以将问题上报给负责人的上级, 以保证没有任何事项被拖延。同时, 8thManage CRM 支持费用的全面预算、实时跟踪, 并能生成实际费用支出报表, 使市场营销费用预算的使用情况更加清晰易懂和实时准确, 确保费用预算得到最有效的使用。

[www.wisagetechnology.cn](http://www.wisagetechnology.cn)**North, Central & South Americas**

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

销售咨询: sales@wisagetechnology.com

**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) 34980609

**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) 20-38730570