



### 标准化服务:

可将客户设置为可登录的外部用户，方便其直接与客服代表沟通。



### VIP 客户个性化服务:

进行资源的规划与协调，给 VIP 客户提供个性化的服务，最大限度地满足重要客户的需求，提高客户满意度。

对您的产品或服务满意的客户是您最大的资产。这些客户是开拓新业务、维系现有业务、重振旧业务及发展未来业务的基础，他们也是提供潜在客户推荐的最好来源，因此，他们必须得到无微不至的关怀和真诚高效的服务。8thManage 为您提供信息管理工具和最佳实践方法，帮助您向客户提供高效的服务。

## 提供优质的客户服务

8thManage 提供两种服务支持：标准化服务和个性化服务。

### 标准化服务

在 8thManage 的标准化服务中，您可以把客户设置成系统的外部可登录用户，这样，他们就可以登录到 8thManage 系统直接联系其客服代表。可登录系统的客户可以在系统中进行以下操作：

- 查看客户所属公司提交的所有客户咨询单。并且，可以点击相应的链接来查看各个咨询单的回复情况及其状态。
- 8thManage CRM 的“自动提醒和上报”流程会根据预设的提醒和上报规则，自动跟踪新的客户咨询单的处理情况，直至此咨询单得到妥善处理。并且，一旦客户提交了新的客户咨询单，分配给该客户的客服代表的“客户咨询单”列表中便会实时显示该咨询单，并标示“新的咨询单”字样，提示客服代表及时关注和处理新的客户咨询单。与此同时，客服代表也会收到一封提醒邮件，提醒他客户提交了新的客户咨询单。
- 如果客户对服务感到不满意，他/她可以点击客户咨询单页面中的“上报此咨询单”按钮，把咨询单上报给客服代表的上级。此时，系统会自动向客服代表的上级发送提醒邮件，同时抄送给这个客服代表。



#### 服务信息与知识库:

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

## 个性化服务

个性化服务请求通常产生于客户关系经理与 VIP 客户的沟通过程中。个性化服务请求产生之后, 8thManage CRM 会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。

## 客服代表得到强有力的支持

全面实时、便于访问的信息是提供良好客户服务的关键所在, 8thManage CRM 的信息平台是基于 Web 形式的实时交互平台, 这就意味着 8thManage 提供的信息总是最新的。同时, 8thManage CRM 提供多个信息库供客服代表使用, 帮助客服代表更方便地为客户提供服务。

## 客户资料库

8thManage能有效地帮助您系统地记录和更新客户资料, 比如客户的组织架构、联系人信息、客户关系经理团队成员信息以及购买记录和产品保修记录。当客户提出服务请求时, 客服代表可以快速访问客户资料库, 获取客户相关的信息, 了解其背景, 以更好地为其服务。

## 客户运作信息、沟通和行动信息库

客户业务运作信息包括进展中的商机、报价单、订单、发货、销售单及销售单的收款情况等, 这些信息可帮助客服代表全面了解与客户相关的业务及其尚待解决的事项。8thManage CRM的客户沟通信息和“行动列表”信息, 全面且清晰地记录了整个企业范围内客户关系经理及其团队成员与客户的具体沟通情况、各项行动的计划以及每个行动的执行情况。所有信息一目了然, 客服代表可轻松掌握客户的业务往来信息, 从而提高服务效率。

## 在线产品与服务目录

8thManage CRM的实时产品与服务信息库可以有效地帮助您对所有的产品与服务进行综合管理, 方便您快速查看各个产品与服务的详细信息。这些信息都是经过公司审批通过可对外发布的正式信息, 包括产品与服务的各项描述、定价、库存、购买条款及购买情况等。

其他与“产品与服务”相关的信息包括:

- 产品与服务促销套装
- 向上销售/交叉销售信息
- 如果一个产品或服务缺货, 推荐的替换产品或服务有哪些
- 竞争者的产品与服务信息
- 渠道商及经销商的所在位置



#### 服务质量与客户满意度管理:

- 服务绩效报表
- 客户上报管理
- 客户满意度调查

## 在线知识库

8thManage CRM 可帮助您轻松创建一个综合知识库, 并实时更新和有效地维护知识库的信息。该知识库可以包括非常丰富的信息, 例如公司的各方利益相关者感兴趣的资讯, 尤其是客户、员工、顾问、供应商、合作伙伴和代理商等希望获取的信息。此外, 该知识库还包括一些常用的文档和市场材料, 例如: 常见的问题解决方案、产品白皮书、产品描述、应用文档、用户使用手册等。

8thManage CRM 的在线知识库具有强大的搜索功能, 帮助您快速找到解决客户请求时所需的信息。并且, 在线知识库支持按技能搜索资源, 客服代表可以根据服务所需信息将相应的技能设置为查询条件, 从而查找出某一知识领域的专业人士来帮助自己回应客户的服务请求。

## 实时的服务绩效报表

### 客户咨询单报表

8thManage 可对客服代表的服务水平进行实时跟踪, 并生成各种实时报表, 帮助您及时查看和有效评估客服代表的服务质量与效率。您可以根据需要查看以下报表:

- 客户咨询统计报表
- 客服工作统计报表
- 客户咨询单上报报表

此外, 8thManage CRM 提供单次和多次电子调查功能, 您可以根据需要向客户发送关于客服代表服务质量的调查问卷或者客户满意度调查问卷, 8thManage 会自动收集客户反馈的意见并生成调查报告。这些措施能有效地帮助您及时发现可能被忽略的问题和提高客户满意度。

## 自动提醒与上报

8thManage CRM 提供了灵活的自动提醒与上报机制, 帮助您更好地管理客户服务和有效地提高客户满意度。例如: 如果客户提交了一张客户咨询单, 此客户咨询单在 X 天内(注: X 可以在系统规则里统一设置)没有得到受理, 8thManage 就会自动向负责此咨询单的客服代表发送提醒邮件, 提示其及时关注和处理该咨询单。如果过了 Y (注: Y 可以在系统规则里统一设置)天之后, 此客户咨询单依然未被处理, 且处于未关闭状态, 那么 8thManage 就会自动向负责此咨询单的客服代表及其上司发送提醒邮件。

**服务运营管理:**

- 服务成本预算与支出跟踪
- 服务损益预算与跟踪

## 服务成本与回报管理

8thManage 提供全面的服务支持, 帮助用户对服务成本与回报进行管理和实时跟踪。

### 服务成本管理

- 服务成本预算与支出跟踪
- 服务合约 / 订单管理
- 供应商销售单与付款跟踪
- 客服代表费用报销与报表管理
- 服务惩罚跟踪

### 服务回报管理

- 服务收费与销售单管理
- 服务收款跟踪
- 服务损益跟踪

## 总结

8thManage CRM 提供了丰富多样的客户服务支持, 您可以根据实际需要和客户的需求对这些服务支持进行组合, 使之与实际需求相符, 向客户提供高效优质的服务。8thManage CRM 提供的标准化服务成本低、效率高, 而个性化服务则能有效地帮助您给予 VIP 客户额外的个性化关注, 最大限度地满足客户的期望和提高客户满意度。

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