

华越友联提供客户关系 管理系统UNI-CRM



概述

客户关系管理(Customer Relationship Management)模块以“客户”为中心,将企业的市场、销售和服务等有机地整合起来,形成跨部门的统一业务管理平台。CRM通过对客户生命周期的有效管理,帮助企业有效管理客户资源、控制销售过程、缩短销售周期、提高销售成功率;通过对客户相关信息的分析与挖掘,识别客户消费规律和客户价值,指导企业的部门运作和市场营销,从而提供更加快捷和周到的优质服务,帮助企业提升客户满意度和忠诚度,最终提高企业市场竞争力。

客户关系管理包括销售过程管理、服务管理、市场营销管理等模块。

销售过程管理是客户关系管理系统的核心组件。在销售过程中,它针对每一个线索、客户、商机、合同、订单等业务对象进行有效的管理,提高销售过程的自动化,全面提高企业销售部门的工作效率缩短销售周期,帮助提高销售业绩。它可以有效地支持总经理、销售总监、销售主管、销售人员等不同角色对客户的管理、对商业机会的跟踪,对订单合同的执行等,有效导入销售规范,实现团队协同工作。

服务管理通过将客户服务与支持功能同销售、营销功能很好地结合,实现完整的服务项目实施过程管理、客户服务跟踪、产品质量跟踪、知识管理等功能,为企业提供更好的商业机会,向已有的客户销售更多的产品。该模块主要是完成对服务流程的自动化和优化,加强服务过程的控制和管理,实现标准化、准确化的服务,从而达到提高服务效果,增加客户满意度和忠诚度,实现企业利润最大化。

市场营销管理通过市场活动管理、市场活动分析、预算和收入跟踪管理、市场情报和竞争对手分析等功能,帮助企业建立和管理市场活动,并获取潜在客户;帮助市场研究人员了解市场、竞争对手、消费趋势,并制定灵活、准确的市场发展计划。其目标是营销及其相关活动的设计、执行和评估提供详细的框架。

系统功能:

- 销售管理
- 市场管理
- 服务管理
- 客户在线
- 商业智能分析

技术信息:

硬件平台: IBM P/X系列服务器

软件平台: DB2 WebSphere通用数据库/J2EE中间件

操作系统: WINDOWS/UNIX/LIUNIX

适用行业: 工商企业 制造业

成功客户

广州松下空调器有限公司售后服务系统

三菱重工空调器有限公司售后服务系统

美国约克空调有限公司售后服务系统

广东志高空调股份有限公司售后服务系统

南海华高空调有限公司售后服务系统

格兰仕企业集团有限公司售后服务系统

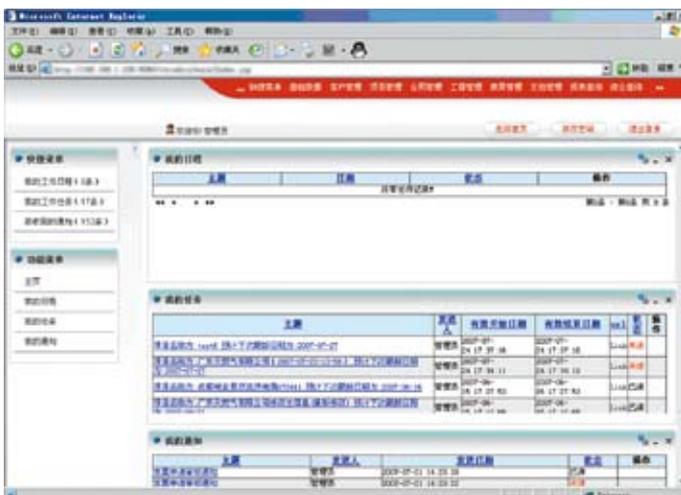
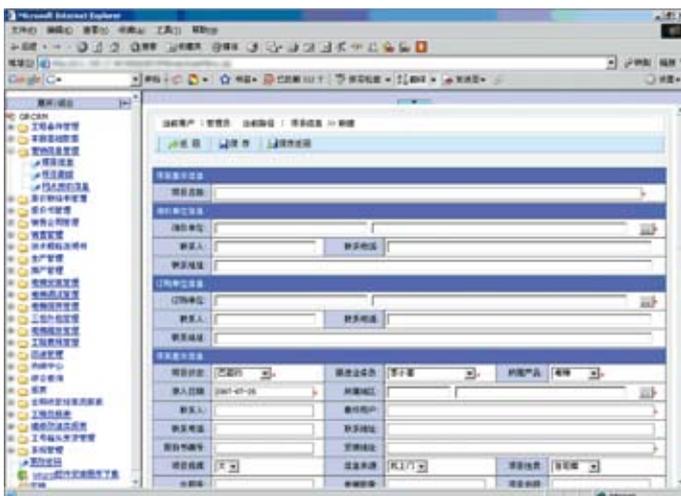
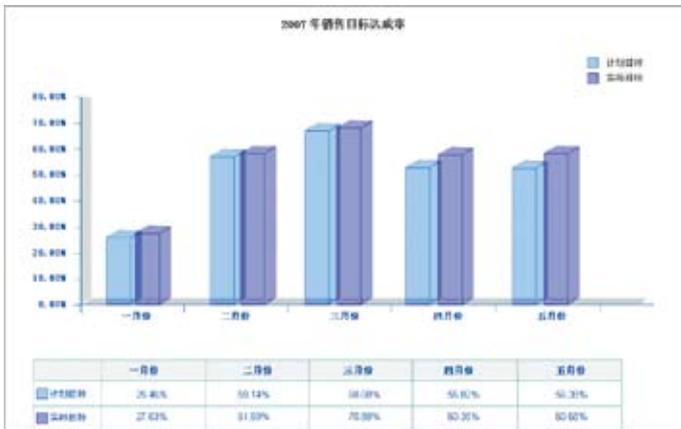
日立电梯(中国)有限公司维保销售管理系统

阿波罗(中国)有限公司电子订单管理系统

广东威创视讯科技股份有限公司BIS管理系统

广州广日电梯工业有限公司CRM系统

系统界面图:





IBM的有力支持

IBM华南公司就制造业信息化的技术与应用等方面向华越友联提供了有力的支持。

华越友联较早加入IBM PartnerWorld行业网络，成为顶级成员。PartnerWorld行业网络计划鼎力支持行业合作伙伴，结合IBM强大的行业资源及经验与行业合作伙伴对客户的深刻理解及紧密支持，共同帮助行业客户优化业务流程。

华越友联

广州市华越友联科技发展有限公司成立于九十年代初，是一家致力于“企业信息化建设”的软件开发、销售、实施及咨询服务的高新科技公司。

公司秉承“专业为本，成就所需”的服务原则，我们的目标是作为国内大中型企业提供“适合、高效、稳定、安全”的产品及服务，成就客户“创新与超越”，成为软件咨询服务行业领导品牌。

华越友联对于数据整合解决方案的未来发展进行了规划：

继续培养和提升员工的信息素养和制造业务管理能力

最终实现业务与协作的全面整合

广州市华越友联科技发展有限公司

地址：广州市荔湾区黄沙大道144号仙达酒店
(荔湾科技园)3A12、13、15室

TEL: (020)81385544

FAX: (020)81385443

E-MAIL: unicorn@gzunicorn.com



© Copyright IBM Corporation 2008

国际商业机器中国有限公司

北京市朝阳区工体北路甲2号

盈科中心IBM大厦25层

邮编: 100027

中国印刷

2008年12月

All Rights Reserved

IBM、IBM徽标、On Demand Business徽标和WebSphere是International Business Machines Corporation在美国和/或其他国家或地区的商标。

其他公司、产品和服务名称可能是其他公司的商标或服务标记。

本出版物中所提到的IBM产品和服务并不暗示IBM打算在所有有IBM业务的国家或地区提供这些产品和服务。