

# CRM使用交流

广东励康信息技术有限公司

# 公司简介

- 信息系统基础架构的建立，维护（最终用户）
  - 信息系统基础架构包括主机，网络，系统软件，数据库；
  - 不包括应用系统，与业务无关
  - 建立是指规划，设计，实施
  - 维护是指以年度维保为主的运维服务
- 计算机配件销售（渠道）
- 相辅相成的业务关系

# CRM使用情况

- 使用CRM的成果
- 曾使用的系统

# CRM使用情况——使用CRM的成果

- 客户相关
  - 客户管理（线索，种子，潜在客户，客户）
  - 客户关系管理（覆盖计划，拜访计划等） 市场
  - 销售过程管理（推进状态，任务事件） 销售
  - 客户资产管理（配置，数量，序列号等）
  - 客户个案管理（个案状态，个案开始及结束时间）
- 产品管理（产品、序列号、拆机、库存）
- 流程管理
  - 合同审批
  - 采购
  - 报销
  - 进销存

# CRM使用情况——使用CRM的成果

- 服务管理
  - 派工
  - case
- 行政人事管理
  - 招聘、职位、请假、员工档案
  - 证照、资产、各种行政费用、资产
- 财务
  - 费用报销
  - 目标与预算
- 资源积累（客户，知识库）

# CRM使用情况——曾使用的系统

- GoldenMine
  - 2002年，自己构建系统，自己管理。不但要懂计算机软硬件技术，还要管理应用，对人员的要求太高，并且不能稳定提供服务。
- Salesforce
  - 2004年，最早的提供CRM网络应用服务的厂商，一直使用到2010年底
  - 服务差，应用几乎都是自己摸索出来的。价格贵，6+倍。
- 800app
  - 2011年开始使用，价格优势，本地服务，平稳过渡

# 选择800app原因

- 达到业务要求
- 价格优势（与国外品牌相比）
- 与原系统使用习惯一致
- 本地化服务，减少管理成本，易于扩展开发