智赢通 CRM 产品介绍

一、产品概述

智赢通客户关系管理系统（即 KWA-CRM：Knowledge Win All Customer Relationship Management），简称智赢通 CRM，是优点信息基于自主知识产权的优点中间件 UD-IAP 倾力打造的一款融合了知识营销理念的全新客户关系管理软件。

二、产品理念

智赢通 CRM 的核心理念是：以随需而变的先进信息化平台帮助企业实现客户价值的管理、保持、发展和提升，并融合知识营销理念帮助企业强化网络营销手段，拓展线上营销渠道，全方位帮助企业提升客户忠诚度、赢得市场及创造价值。

三、产品特点

智赢通 CRM 的产品特点主要包括：

- ✓ 基于 J2EE 平台实现的 B/S 应用，客户端无需额外安装任何软件，使用浏览器即可访问；
- ✓ 全方位精确的客户资料及销售过程管理；
- ✓ 业务模块支持多级分层，并可自由定制、组合及扩展；
- ✓ 业务表单可自由设置标签名、字段类型及增减字段，不同表单可设置不同样式及模板，同时支持根据现有数据表反向解析并自动形成新的业务表单管理功能；
- ✓ 强大而便捷的工作流支持，可定制各种工作流程，工作流程可自带附件，也可与表单绑定；
- ✓ 无限级的组织架构设置，支持集团应用，可设置总公司、分公司、子公司、部门及工作组；
- ✓ 完善的权限管理，无论是模块、表单还是工作流，均可按部门、工作组或职位来设置权限，也可按工作流中的上下节点关系来设置相关权限；
- ✓ 支持多数据源，可连接不同数据源形成统一的表单管理功能；

四、主要功能介绍

一、潜在客户管理	
潜在客户资料	全面记录潜在客户信息，包括潜在客户的联系人资料、公司相关信息等。
联系记录	详细记录与潜在客户的每次联系主题、内容、联系时间、效果指数等，并可上传附件（如电话录音）。
二、客户管理	
客户资料	全面记录客户信息，包括客户基本信息、联系人资料、销售机会、历史跟进记录、购买记录、账款往来、售后记录等，在一个界面里可以查看以上所有信息。客户资料支持层级结构，即一个客户可有一个父客户，一个父客户可有多个子客户。
客户联系人	✧ 一个客户可添加多个联系人 ✧ 每个联系人还可添加多个亲友资料
客户资源分配	对客户资源和潜在客户资源均可分配给指定员工以实现一对一的营销跟踪。 ✧ 分配方式一：销售人员申请、管理人员审批 ✧ 分配方式二：管理人员直接指派或收回 ✧ 分配方式三：销售人员批量随机领用
客户关怀	可设置客户重大纪念日及提前提醒天数
客户检索	支持模糊查询、多字段复合检索及多种排序方式
三、销售过程管理	
销售机会	全面记录及跟踪销售机会信息，并可设置每个机会的销售阶段，销售阶段可自定义。销售机会还可详细记录每次跟进的销售事件（电话、邮件、会议、演示等）。
销售事件管理	详细记录对销售机会的每次跟进事件，事件类别包括电话、邮件、会议等，并支持自定义事件类别。销售事件可单独查询、管理，同时也在销售机会界面中集成显示。

订单管理	全面管理客户订单信息，订单支持多个子项的明细资料，可以多种方式查询及打印。
报价单管理	对客户的报价单管理，支持审批功能，可定义审批流程。
合同管理	项目合同管理，支持审批功能，可定义审批流程。
销售漏斗	可自定义销售阶段（最多可显示十个销售阶段）的销售漏斗管理，可选择查看所有用户或指定用户的销售漏斗，点击销售漏斗中的销售阶段名称，会在页面下部显示当前阶段的营销机会列表。
四、客户服务中心	
新反馈	用于添加客户反馈。客户反馈的类别可自定义。
反馈管理	客户反馈的跟踪管理，每一反馈可添加多条处理记录并记录详细处理过程。
知识库	产品相关知识及客户常见问题的知识管理，可自定义知识类别（如产品知识、常见问题等），并可上传附件。支持多种方式的快速检索及排序。
五、财务管理	
费用申请	费用申请及流程管理
报销申请	报销申请及流程管理
借款申请	借款申请及流程管理
应收帐款	根据订单或合同（可自行设置）自动生成应收帐款信息，可设置收款日期，并设置提前提醒天数。
回款管理	客户回款记录，一笔应收款可有多笔回款记录。
应付帐款	全面记录各类应付款项，可直接关联到供应商或合作伙伴。
实付帐款	记录实际支付的各类款项。。
六、合作商管理	
供应商	全面记录供应商的相关信息，包括在一个界面中集中管理付款记录、联系人资料等。
经销商	类似于供应商管理

合作伙伴	类似于供应商管理
七、产品管理	
产品类别	产品类别的设置，支持分级设置，以树形结构显示
产品资料	全面记录产品详细资料，一个产品可关联到多个类别。
八、报表管理	
潜在客户报表	对潜在客户按类别统计的报表（柱状图、饼图等）
联系记录报表	对潜在客户联系记录的统计报表（柱状图、饼图等）
客户报表	对客户按类别统计的报表（柱状图、饼图等）
销售事件报表	对客户销售事件的统计报表（柱状图、饼图等）
销售统计报表	对订单及合同销售数据的统计报表 （柱状图、饼图等）
销售成本报表	对销售成本的统计报表（柱状图、饼图等）
财务统计报表	应收应付款及实收实付统计报表（柱状图、饼图等）
九、邮件群发管理	
邮件群发配置	配置邮件群发任务，可设置 SMTP 服务器地址、帐号，可编辑管理邮件模板等
群发任务管理	邮件群发任务执行、监控等
十、办公助理	
工作日历	可以月历、周历或日历方式显示，可任意添加、修改或删除日历项，也可直接在界面上拖动日历项以变更工作项的日期
日程表	工作日历中的日程项的列表显示，可按关键字、日期、重要等级等多种方式查询，也可按日期、重要等级等方式排序
待办事宜	每个用户可在待办事宜中查看本人当前待办任务，并可点击进入处理界面。
个人工作台	显示用户的个人日程表、待办事宜及公司通知、提醒消息等。
十一、知识库管理	
新文章	添加新的知识文章，文章可上传附件。
知识文章管理	知识文章的查询与管理，可发布文章。
十二、通告管理	

新通告	添加发布新的通告
通告管理	通告类别可自定义，每个用户都可以查看到通告。
十三、数据批处理	
数据导入	可从 EXCEL 中批量导入数据到潜在客户、客户表等。
数据导出	可将潜在客户、客户表中的资料批量导出到 EXCEL 中。
十四、系统设置	
客户来源设置	客户来源信息设置，可设置来源名称、编码及排序等
客户类别设置	客户类别信息设置
事件类别设置	事件类别信息设置
销售阶段设置	销售阶段信息设置
财务科目设置	财务科目信息设置，支持层级科目设置，即一级科目下可设置多个二级科目，二级科目下也可设置多个三级科目。