



8Manage CRM 零售业务

8Manage CRM 帮助企业在新零售时代提升业绩

8Manage CRM



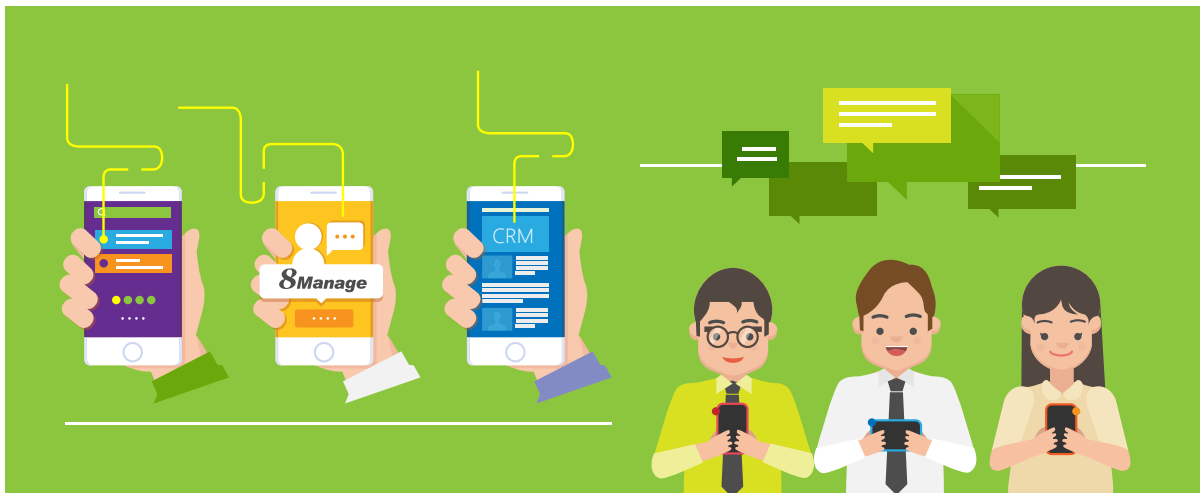
数字化技术正不断地影响着消费者，新零售时代带来了以下的改变：

- 智能手机是第一入口
- 无缝流畅的购物体验
- 订购式经济已来临
- 通过购物行为分析洞悉市场与销售

8Manage 提供以下功能帮助企业更好地应对新零售时代的转变：

- 移动互联营销
- 消费者培养
- 数据采集与深入分析
- 无缝流畅的购物体验（线上线下一体化）
- 订购业务
- 智能离线 POS（智能手机端与平板电脑端）
- 连接团队与任务管理

1 移动互联营销



据统计，消费者花费在手机的时间平均每天 4 小时以上，他们使用手机上社交媒体，进行电子购物，搜索和浏览各类信息。这就为企业吸引消费者提供了一个清晰且重要的机会，企业可以在这些渠道做推广以吸引消费者的注意力。

8Manage 提供以下移动社交营销管理：

移动索引最优先

8Manage 提供先进的框架帮助企业快速搭建线上商城，更好地展示企业的产品与服务，页面加载速度快，并且采用自适应网页设计，能很好地适应不同的应用端与不同的屏幕。用户可按需设置图片与文本的显示方式与展示位置，并且所有操作按钮都适应触屏操作。

移动社交营销

8Manage 支持与微信无缝连接，并且功能是 100% 可定制的。您可以设定各种复杂的数据条件（例如职业，兴趣爱好，地理位置等）来锁定目标客户群。这种定位方式能帮助您实现精准营销投放，把推广费用花在最有价值的目标客户上，而这些目标群体最有可能对您的品牌感兴趣，吸引他们进一步了解并进行购买。

个性化营销

8Manage 提供精准的数据分析与数字化技术帮助您推送个性化的信息与产品给现有的或潜在的客户。8Manage 支持创建个性化的营销内容，发送给个人或按条件设定的某个特定的群组。个性化营销给客户一种认同感，他们不是大众化中的一员，而是一个有着个性化想法和需求的个体。

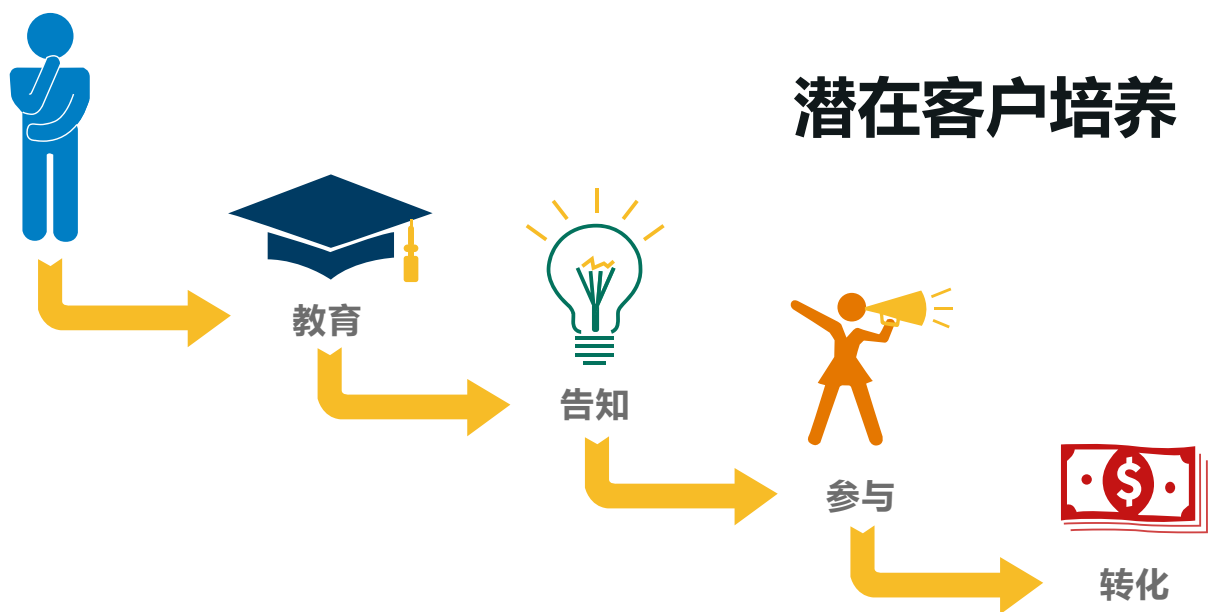
移动支付

移动营销与移动商务是密不可分的。消费者在移动营销中看到喜欢的产品会通过移动支付来购买。8Manage 支持多种移动支付方式（微信支付，支付宝，银联等），把移动商务与移动营销无缝连接起来，让消费者享受更便捷更流畅的购物体验。

2 消费者培养

潜在客户来源于不同的渠道，例如线上搜索，通讯注册，活动参与，新客户，社交媒体，B2B 客户等。8Manage CRM 可清晰记录潜在客户何时进入这些渠道，进入这些渠道的频率，并且提供潜在客户的所有沟通记录，帮助企业更好地吸引与保留客户。

8Manage CRM 可帮助您把客户分类分组管理，可按不同的年龄段，性别，专业领域，收入水平，兴趣，消费历史等分类管理，市场营销人员与销售人员可根据不同类别的客户采取最合适的方式与客户沟通，更好地维护客户关系，提高客户满意度。

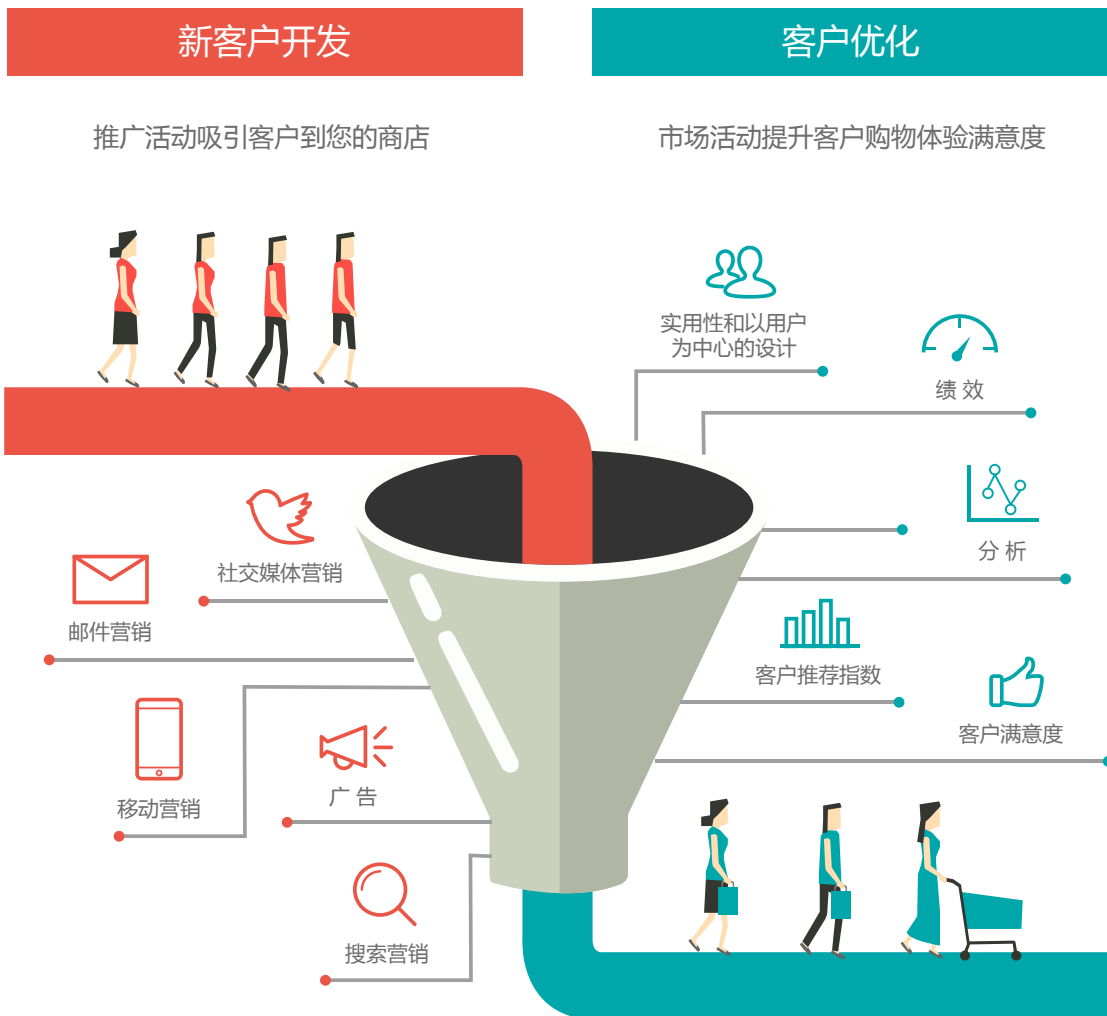


在销售过程中，引导潜在客户便捷流畅地完成购物是成功的关键。8Manage CRM 帮助您培养，引导和分类客户，根据不同客户制定不同的销售决策，通过整个销售过程，您能清晰了解现有销售过程的优劣势，从而能准确地做出调整，提高销售成功率。

8Manage CRM 还可以准确统计多少访客浏览您的线上商城，当访客把产品加入了购物车未购买就离开了，系统会发送提醒给访客，或通知销售人员跟进。

3 数据采集与深入分析

采集客户信息是市场营销策略中最重要的关键步骤。没有数据与分析，就是盲目的营销，极容易徒劳无功。即使潜在客户成为了客户也可能会有变更，会丢失客户。客户五年前喜欢的东西也许今天不一定喜欢。为了与客户保持联系，更好地保留客户，您需要不断地收集最新的客户信息，不断地向现有客户推送其感兴趣的产品。



客户数据能帮助您提升客户购物体验，从而提高客户满意度和收入。8Manage CRM 可帮助您采集以下

客户数据：

- 联系信息

客户姓名

联系方式—邮件地址，住址，电话号码等

客户来源

...

- 交易信息

购买的产品

销售价值

购买时间

...

- 沟通信息

客户是否有回复邮件与销售电话？
 哪些电邮或电子调查的主题客户回复最多？
 客户电访客服的频率

...

- 客户个人信息

客户生日
 客户所在地区
 兴趣与爱好
 收入水平

...

- 客户反馈信息

客户所参加的电子调查的结果
 客户的投诉信息
 客户退货的产品

...

- 客户购物行为信息

客户浏览了哪些商品
 客户收藏了哪些商品
 客户购物车有哪些商品
 客户喜欢的品牌

...

据调查显示，65%的消费者乐于分享自己的信息以获得更有针对性的个性化营销，67%愿意分享他们的信息如果他们能收获益处，例如折扣。有了准确详尽的客户信息，您就可以深入分析这些数据，了解客户，提升营销效率与客户购物体验满意度。

4 无缝流畅的购物体验 (线上线下一体化无缝购物体验)

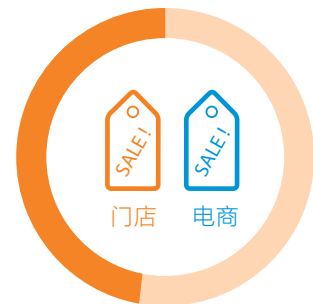
新零售时代，消费者更希望按照自己的喜好进行购物，选择自己喜欢的购物渠道，根据自己掌握的商品信息确定是否购买。



相同的商品



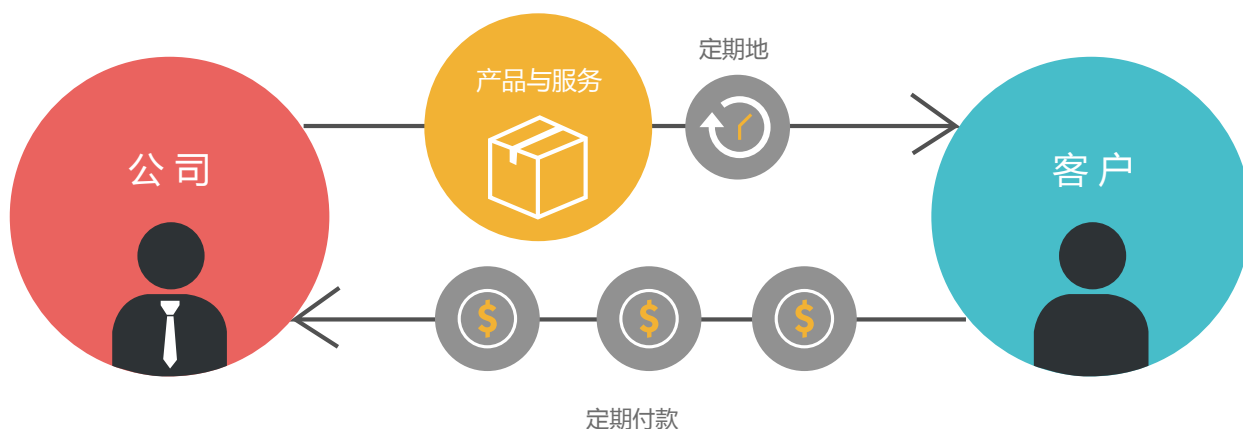
相同的价格



相同的促销

8Manage 能帮助您无缝整合线上线下商城，产品与服务，所有信息在同一平台管理，能为消费者提供更便捷更流畅的线上线下一体化的无缝购物体验，并且消费者的所有购物信息都在您的掌控之中。

5 订购业务



8Manage 提供以下功能帮助您更好地管理订购业务与服务交付：

电子合同创建前

- 根据预定义的类型，为每个订购的客户创建一张新的电子合同
- 说明电子合同的条款与条件（或从预定义的条款更改），系统会自动根据这些条款追踪合同的执行

与交付

电子合同创建后

- 根据电子合同的交易内容与交易条款自动或手动安排交付
- 自动追踪服务水平协议（SLA）
- 自动发送发票和追踪付款
- 自动提醒续约

另外，8Manage 还支持主合同与子合同的电子合同模式，帮助您管理复杂的订购业务。

6 智能离线 POS（智能手机端与平板电脑端）

8Manage 移动云POS既经济又简单易用，除了可以处理销售过程，支付，还可以帮助您分析销售数据，管理产品库存，员工和客户，大大提高销售效率。同时，它还集成了电子邮件营销，客户忠诚度计划管理以及其它客户管理与营销功能，帮助您更轻松的管理业务，提升运营效率。

Amber Group
工号: 302

商品(P)

收银(C)

订单

退出(ESC)

序号	商品条码	商品名称	营业员	原价	折扣价	数量	操作
1	6913221220161	绿茶	302	50.00	50.00	1	删除(d)
2	6913445125780	本子	302	90.00	90.00	1	删除(d)
3	6942124460233	透明袋子	302	0.02	0.02	1	删除(d)
4	6945725646513	儿童唇膏	302	26.00	26.00	1	删除(d)

优惠促销

7

8

9

退格

挂单(g)
0

全部删除(u)

产品(a)

数量(b)

4

5

6

取消

优惠券(r)

其他(j)

1

2

3

确定

00

0

.

结算(s)(4 件)
¥ 166.02

7 连接团队与任务管理

业务的成功是核心团队共同努力的成果。8Manage 提供团队沟通与标签管理，允许整个团队访问业务分析信息，客户数据，业务趋势等信息，并且团队成员可以基于共享文件的相关数据进行实时的沟通。这种便捷的沟通与协作大大节省了沟通时间与成本，提高了运营效率。



8Manage 还支持任务管理，帮助团队成员共同协作，高效完成团队任务。

零售业务功能清单

功能	描述
客户管理	
客户资料库管理	支持在客户的基本信息页面定义不同区域、字段和字段位置，可以设计客户基本信息页面的布局。
	可以按销售单、发货、服务、付款的目的记录不同联系类型、不同联系方式、不同联系地址的联系人信息。
	允许用户自定义的客户资格审核条件和方式。
	可指派客户的销售团队成员，包括：客户关系经理、销售代表、客户经理、客户交付经理以及客服人员。
	可以记录客户的所有基于产品的或基于需求的兴趣和行销信息。
	可以记录与客户的所有沟通和交易信息。
	用户可以定义代表客户价值的字段和评分方法，系统可以自动计算每个客户的价值评分。
潜在客户管理	支持记录或导入潜在客户信息。
	支持根据预定义规则自动将潜在客户分配给销售代表。
	支持分配给销售代表的潜在客户重新回到公共客户池里。
	支持用户自定义的资格审核条件和评分方法。
客户转化管理	支持跟踪客户转化，例如：潜在客户转化为新客户、新客户转化为老客户、老客户转化为愿意提供推荐的客户、活跃客户转化为不活跃客户。
查询和数据挖掘	支持根据在基本信息页面定义的字段（如企业规模、销售区域）进行基本查询。
	提供基于以下类别定义的字段的高级查询： a) 常规 b) 负责对象 c) 兴趣 d) 价值 e) 沟通 f) 行为 g) 特别信息
关联方管理	客户同时是供应商： 允许客户同时是供应商和/或合作伙伴，双向交易信息将记录在相应的独立页面。 客户的客户： 允许标识并记录客户的客户信息。 客户的关联实体： 允许标识并记录客户的关联实体信息（例如分公司或母公司）。
放弃的客户和黑名单客户管理	管理放弃的客户和黑名单客户。
提醒管理	允许用户设置以下提醒规则： a) 潜在客户未确定资格 b) 潜在客户无销售代表 c) 潜在客户无沟通 d) 潜在客户无行动 e) 客户首次沟通时间 f) 潜在客户未改变阶段状态（例如，长时间未改变） g) 合资格潜在客户无机会 h) 潜在客户/客户的机会数量 i) 客户无客户经理 j) 销售代表创建的潜在客户数量 k) 客户价值关怀提醒
标准报表	a) 新潜在客户报表 b) 特殊处理资格认证报表 c) 潜在客户进展报表 d) 客户进展报表 e) 销售阶段进展报表 f) 内部机构绩效报表 g) 客户销售量统计报表--多客户

导入与导出	支持客户资料的批量导入及更新。
	支持将客户信息导出成Excel或PDF文件。
访问权限管理	<p>记录级别的访问控制：</p> <p>a) 提供企业级别、内部机构级别、单个客户级别的访问控制。</p> <p>b) 允许不同角色/用户访问客户的以下记录：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 营销活动 - 订单 - 销售单 - 付款 <p>c) 允许经理查看下级的客户信息。</p> <p>字段级别的访问控制：</p> <p>a) 沟通</p> <p>b) 收入</p>
审计跟踪记录	提供客户信息更改的审计跟踪记录。
营销活动管理	
营销活动策划管理	<p>营销活动基本信息维护：如名称、编号、类型、负责人、计划时间、审批流程。</p> <p>允许用户定义以下促销信息：</p> <p>a) 主题 b) 行销主题 c) 受众</p> <p>d) 关键信息 e) 产品、产品系列或其他 f) 促销内容和条件</p> <p>跟踪以下投资回报信息：</p> <p>a) 营销活动预算</p> <p>b) 预期结果可以为以下之一：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 潜在客户数量 - 合格的潜在客户数量 - 收入额 - 其他 <p>c) 预期回报日期</p> <p>支持通过预定义模板创建营销活动计划安排。</p> <p>支持营销活动的预算费用计划与跟踪。</p> <p>支持用户定义的营销活动审批流。</p>
营销活动准备	<p>支持自定义营销执行渠道：</p> <p>a) 电子邮件 b) 短信</p> <p>c) 电话 d) 传真 e) 普通邮递</p> <p>支持营销内容管理：</p> <p>a) 内容模板 b) 内容变量 c) 个性化的内容选择</p> <p>支持编辑内容，如HTML编辑、CSS、插入图片、超链接，并可上传相关附件等。</p> <p>目标受众个性化，如按照区域、行业、兴趣、行销主题等进行客户化。目标受众还可以按客户联系人的个人信息（如年龄、婚姻状况、教育水平、工资范围等）过滤。</p> <p>支持通过以下类别的不同字段条件组合搜索已有客户中的目标客户：</p> <p>a) 常规 b) 负责对象 c) 兴趣</p> <p>d) 价值 e) 沟通 f) 行为 g) 特别信息</p> <p>并可批量导入Excel或CVS格式的第三方目标收件人列表。</p> <p>支持发送内容的双层客户化：</p> <p>(a) 可对某一类别的客户定义同一发送内容；</p> <p>(b) 也可对同一类别下的不同客户定义不同的发送内容。</p>

	<p>如果渠道形式为电子邮件/短信，支持通过人工发送与自动发送。如自动发送，则可预定义发送的时间和批次。</p> <p>支持设置系统执行规则，在客户的重要日期（如生日、纪念日等）自动发送客户关怀电子邮件/短信息。</p> <p>系统将实时自动跟踪监控营销活动的结果： 识别电子邮件/短信息发送是否成功、是否已打开或者已读；如发送失败，系统可提供失败原因分析；还支持收件人是否退订等后续跟进。</p>
营销活动多渠道执行	<p>可同时执行并跟踪多个营销活动。</p> <p>提供项目管理，作为营销活动项目管理和活动管理的附加功能。</p> <p>提供营销活动提醒，提醒营销活动工作的负责人关于营销活动的问题、风险、预算更新、预算超支、目标完成情况等。</p> <p>提供实时的业务地图及概览等页面，供高层查看营销活动的执行情况。</p> <p>提供问题及风险记录供整个营销团队成员查看、了解营销活动的相关情况。</p> <p>可跟踪查看到营销活动相关的所有目标内及非目标内的结果。</p> <p>可以实时跟踪投资回报，并可层层进入，看到最底层的详细信息。</p> <p>根据预算费用计划，实时跟踪实际费用情况，自动费用预警。</p> <p>支持对营销活动品牌知名度、受众满意度的现状调查和电子问卷调查。</p>
营销活动绩效考核	<p>实时提供预算与实际费用对比、成本收益对比以及投资回报分析，还可以按费用分类、渠道、分公司、行业、产品、负责人显示明细信息。同时，提供下列详细报表：</p> <p>a) eDM 中间结果（例如，发出的电子邮件数，打开的电子邮件数，已读的电子邮件数）</p> <p>b) 其他营销活动中间结果（例如，访客、会员、潜在客户、交易）</p> <p>c) 营销活动最终结果</p> <p>d) 营销活动状态概要</p>
销售管理	
销售计划	<p>可定义客户的销售阶段和信心指标。</p> <p>支持按行业、区域等企业规则自动将新客户分派给销售代表。</p> <p>可以在销售日历中创建销售任务。</p> <p>支持销售日程及客户拜访计划制定。</p> <p>提供自动的客户销售日程及客户拜访提醒。</p> <p>支持自动的销售日程及销售任务完成情况跟踪。</p> <p>支持客户沟通管理，包括：</p> <p>a) 目的 b) 日程 c) 销售阶段</p> <p>d) 沟通类型 e) 客户方关键决策人 f) 结果 g) 下一步的行动计划</p>
报价管理	<p>支持报价管理：</p> <p>a) 基于产品库信息轻松创建报价单；</p> <p>b) 基于指标的授权管理，允许用户定义基于部门/团队的报价单审批流程；</p> <p>c) 跟踪发送给客户的报价单；</p> <p>d) 报价单可以自动转化成销售订单。</p> <p>支持报价单打印设置，导出成Excel或PDF文件。</p>
消费产品的订单管理	<p>为消费产品提供订单管理：</p> <p>a) 基于产品库中的信息或一次性产品创建订单；</p> <p>b) 基于指标的授权管理，允许用户定义基于部门/团队的订单审批流程；</p> <p>c) 跟踪各种状态的订单，包括计划订单、正式订单、已结束订单；</p> <p>d) 自动将订单中的发货安排与库存申请、库存发货关联；</p> <p>e) 跟踪退货单；</p> <p>f) 支持每张订单的客户满意度调查。</p> <p>支持订单打印设置，导出成Excel或PDF文件。</p>

收入预算、销售配额与佣金管理	支持按每个收入项为销售人员、销售团队、部门批量分配销售配额。
	支持监控每个销售人员/团队的销售配额完成情况以及完成配额百分比。
	支持向下钻取数据，查看销售订单的详细信息。
	支持按分公司、部门及销售人员进行年/季/月度销售目标、销售配额。
	支持对企业、分公司、部门及销售人员进行实际销售收入的实时汇总和统计。
	支持对销售指标及实际销售收入的KPI管理，动态跟踪并实时显示销售指标和实际收入的差异情况。
	提供佣金计算，既可以基于用户预定义的佣金计划，也可以在每张订单中输入佣金。
	支持按月/季/年度跟踪销售佣金的完成情况。
收入管理	<p>提供收入管理：</p> <p>a) 在一个屏幕上自动按季度跟踪收款和未付款销售单；</p> <p>b) 提供向下钻取数据，显示收款/未付款销售单的详细信息；</p> <p>c) 支持将分公司的收入信息汇总到总部；</p> <p>d) 自带收入显示组件，包括收入柱形图和收入趋势图。</p>
销售单与收款	<p>提供开销售单和收款功能：</p> <p>a) 根据付款安排自动生成销售单；</p> <p>b) 批量处理发给客户的销售单；</p> <p>c) 批量处理收款，结算一个客户的多个销售单，它们可能对应不同订单；</p> <p>d) 关联销售单和收款；</p> <p>e) 提供基于付款安排的销售单提醒；</p> <p>f) 提供销售单和收款的详细跟踪报表。</p>
产品管理	
产品库	允许用户自定义产品类型、系列、子系列和品牌。
	支持按用户定义的规则自动生成产品编号。
	支持企业产品视图和按内部机构查看的产品视图以及访问权限控制。
	支持在产品库中记录、维护产品的基本信息，如产品类型、产品系列、产品名称、产品编号、产品供应商、产品价格等。
	可增加产品基本信息页面的自定义字段。
	支持包装规格和数量控制。
	支持产品成本计算基于采购价格或生产成本。
	支持产品定价基于成本加毛利，或者基于标价减去折扣。
	支持基于客户类型和购买数量的多重价格和折扣规则。
	可以记录相关的可向上销售、交叉销售产品。
	<p>提供库存管理：</p> <p>a) 通过销售订单跟踪需求；</p> <p>b) 通过发货信息跟踪供给；</p> <p>c) 跟踪库存移动记录和当前库存数量；</p> <p>d) 支持定期库存盘点</p>
	支持序列号或其他编号管理。
	允许用户自定义产品的审批流程。
产品分析及评估	允许用户进行客户数量、营销活动总数量、售前投资回报率、产品总成本、毛利率等内容的分析和评估。
产品BOM结构管理	提供BOM来实现从原材料或在制品创建产品，或者从子产品创建组合产品。材料和/或子产品将作为产品的组件和子级。
	每个产品材料可关联产品库的产品，系统自动带出产品名称、产品编号、型号、价格等信息到BOM。
	提供直观的树形图，用户可清晰看到产品的BOM结构，并可编辑产品BOM结构。

	产品BOM结构可作为模板导入，创建产品BOM无需从头输入。
	产品BOM可以关联到项目（如果项目管理作为附加功能）。
客户分析和嵌入式业务分析	
客户分析报表	<p>新潜在客户报表</p> <p>特殊处理资格认证报表</p> <p>潜在客户资格认证报表</p> <p>潜在客户进展报表</p> <p>客户进展报表</p> <p>销售阶段进展报告</p> <p>内部机构绩效报表</p> <p>客户销售量统计报表-多客户</p> <p>每月客户转化图</p> <p>客户来源类型图</p> <p>十大收入客户</p>
嵌入式业务分析	支持根据行业需求，定义客户行为数据库。
	支持在线电子调查，获取有价值的客户行为数据。
	自动收集客户的行为信息，更新到客户行为数据库。
	可基于客户行为数据生成标准的分析报告，也可通过多维度搜索引擎，生成定制化的市场分析报告。
	可基于客户分析结果，直接进行电子邮件营销。
其他辅助功能	
销售报销管理	出差申请或开支申请以及审批流程。
	预支申请以及审批流程。
	报销申请以及审批流程。
	开支申请、预支申请、报销申请自动关联。
	出纳和报销管理。
知识库	提供构建知识库的框架。
	支持访问知识库中的信息。
客户满意度电子问卷调查	可自定义问卷调查题库、评分方法。
	客户可以参与在线调查并递交问卷，系统自动汇总统计客户满意度情况。
如果客户同时购买8Manage手机功能，请详细查阅《4.0 H5 功能清单》中有关手机功能的介绍。本文档仅作为PC端8Manage功能清单参考。对于同一功能，手机端只支持显示常用字段，而并非完全与PC端一样。	

8Manage 为企业管理提供标准产品和定制服务的最佳组合，在亚洲有超过 500 家企业正在使用我们的以下模块（包括本地部署或 SaaS）：

8Manage PPM：项目和项目组合管理

8Manage 工时表：资源时间和成本管理

8Manage SRM：供应商管理、电子采购和电子招标

8Manage ERP：企业全自动化

8Manage CRM：企业客户 CRM 和零售业务 CRM

8Manage ITSM：服务管理

8Manage HCM：人力资本管理

8Manage OA：办公自动化


8Manage EDMS：电子文档管理系统

8Manage 看板：可视化的敏捷和精益



扫码关注更多

高亚科技（广州）有限公司

 8Manage.cn

 sales_gz@wisagetech.com

 020-38731114