

用信息手段解决外贸企业的五大急症 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/33/2021_2022__E7_94_A8_E4_BF_A1_E6_81_AF_E6_c28_33855.htm 近年来，根据WTO协定的市场开放进程，中国企业正在面临着全球化竞争的严峻考验，一贯处于观念领先地位的外贸行业，成为了全球化竞争的一线战场。而在这个信息化时代，用先进的信息技术武装自己，则是取得胜利的必要条件。就目前来看，外贸企业对信息管理系统的要求，不再满足于早期的以外贸单证制作为主的数据收集和整理，而是需要更加完善的管理企业市场营销服务的前台解决方案。同时，从以产品为中心转向以客户为中心的企业战略正逐渐被所有人认可，而这一战略转变的关键，是对于客户资源的保持和争夺--这也促进了外贸管理软件的转变和信息化管理思路的深刻变革。我们以上海分享网络信息咨询有限公司的“OK！CRM”软件为例，来看外贸企业信息化的真正价值所在。外贸行业有着跟其他行业不同的显著特点：贸易性质的多样化、产品结构多样化、业务流程多样化。也正因此，能够有效“医治”普通中小外贸企业，在业务运营中遇到的五大“病症”的分享“OK！CRM”软件，就显得如此弥足珍贵了：邮件失控症 这无疑是外贸企业遇到的通病：大量来往邮件无法有效地整理和分析，询价和报价的历史信息没有统一管理，仅靠一般的邮件接收系统，根本无法做到按客户、联系人甚至按项目、报价、合同、服务请求等分别归档，而由于外贸业务的特点，每天浩如烟海的邮件一旦失去有效管理，就会造成客户资源流失、公司信誉受损、工作效率低下。“治疗”邮件失控症，正是分

享的“OK! CRM”外贸管理软件的拿手好戏。这套软件能将邮件系统，CRM还有业务流程紧密联结在一起。首先，它把每封EMAIL询盘转变为客户档案，并自动归类邮件，当客户发来邮件时，系统自动将它放到相应的客户文件夹内，实现客户和邮件的统一管理，并自动记录邮件询盘在企业内部的分配和回复情况。同时还可在邮件中直接做报价单、样品单，并关联到客户的历史记录，当你看一封邮件，随时可以了解与其相关的业务往来情况和客户背景资料。正是数据与业务处理流程的信息资料共享，解决了邮件管理和客户资源把握以及跟进的问题。

客户资料遗失症 许多外贸企业大概都有这样的病症：通过展会、外贸推广等方式，获取的大量询盘和客户资料，往往由于缺乏有效和持续的跟踪和挖掘，造成商业机会的流失。分享的“OK! CRM”系统则根据客户关系管理的原则为客户分类，然后根据同一类型的客户进行批量的关怀，如新产品的发布，展会告知和节日问候，这样有利业务员有效跟进大批量的潜在客户。第二，系统自动建立了这样一种关联--每个客户都和其历史联系记录、邮件记录、报价单等历史记录关联，点击一个客户就能够看到与其有关的所有信息。通过这种方式，帮助业务员360度观察每一个客户的情况，并可以依据对重点客户进行个性化的对待，这样可以企业可以随时对客户进行分析、跟踪，最终留住商业资源。

单据重复症 对于传统的外贸公司来说，业务人员每天将大量的时间用于处理单据上，而由于历史数据不能方便地被业务人员检索和调用，日常操作全部停留在手工阶段，致使业务人员工作效率低下。而分享“OK! CRM”系统，则将询价、报价、样品、订单、采购、发货、库存、核销单

、信用证等外贸流程进行完全的信息化、模式化处理，而且每个程序都配有相应的审核流程。也就是说所有数据都是通过系统按照一定规则流转下来，不需要每张单据都要人工输入，实现轻松快捷的处理业务流程。这样不仅可以使业务人员减轻负担还可以把精力放在发展客户关系上，为企业创造更多的利润。同时业务上的所有历史数据，都可以快速方便地查询和调用。对于一系列的结汇单证和报关，进关单证的制作也都是通过系统自动生成，不仅效率高而且不易出错

历史数据丢失症 对于企业来说，历史沉淀下许多有用的销售数据，能为产品开发和经营决策提供巨大帮助，而传统外贸企业，由于对历史数据缺乏系统的信息化管理，往往将这一巨大资源浪费。分享“OK！CRM”的报表模块，能够提供多种模式的信息归类和分析，自动生成需要的相关数据，只需一个点击既可汇总所有公司以往的经营业绩，并且可以按照商业定律深层次的分析公司的销售状况。方便公司人员简单而有效的分析数据和决策方向。同时也避免了公司人员把大量精力放在报表的汇总和制作上。

人员流失症 让很多企业头疼的一个问题，就是人员流失造成客户资源的流失、新员工接手原有工作相对缓慢、有用的销售经验不能有效的内部传递等等。而在分享的“OK！CRM”系统里，所有的数据和操作流程都按角色权限来管理，有新的员工只要分配给他一个相应的角色，就能迅速的接受工作和原有的数据和流程，彼此间也可以通过权限共享来互相学习和交流工作经验。在目前外贸行业的激烈竞争下，外贸企业的信息化、专业化，能够有效解决日常工作中的很多弊病，能够真正把握和整理有效的客户资源、优化业务流程，提升公司的统筹管理和风

险规避。 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com