

电子商务综合辅导:移动商务全接触四 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/465/2021_2022__E7_94_B5_E5_AD_90_E5_95_86_E5_c67_465060.htm

四、移动客户关系管理

1 背景 移动客户管理系统mCRM突破传统客户关系管理系统的局限，为客户提供定制的、基于现场的实时服务。和争取新客户相比，保住现有客户的成本要低得多。因此，传统的客户关系管理(Customer-relationship management, CRM)通过有效的通信和投放产品、服务、信息和解决方案来解决客户疑难、响应客户诉求和需要，为客户提供和维护高品质的服务。最初的客户关系管理的主要通信手段是电话,即负责客户和服务代表打来的电话、销售跟踪(sales tracking)，即跟踪和记录销售情况、交易支持(transaction support),用于开展业务交易的技术和人员、以及其他许多功能。互联网的普及促进了基于Web的eCRM/iCRM产生。eCRM是一个用于电子商务战略的客户关系管理应用程序，它包括定制和个性化客户体验及其与网站、呼叫中心和客户与电子商务进行联系的其他方式。iCRM(Internet CRM因特网客户关系管理)这一术语可与eCRM换用。eCRM是电子商务成功的关键。商家和客户之间的关系不会始终是面对面的。很多交易都是在多方参与的情况下进行的。因此，重要的一点是要更多了解客户，以便建立和维护与客户之间的关系，让他们成为自己的“回头客”。

2 mCRM 无线通信技术与无线因特网的发展为客户关系管理系统插上了移动的翅膀。mCRM (Mobile CRM) 可以使客户收到及时的、满足自己需求的信息，公司可通过无线设备了解其销售骨干和营销队伍。对营销人员而言，让客

户关系管理信息能通过多种无线平台进行访问是一个不容易突破的障碍。为了满足无线用户的需求，公司需要重新规划他们的网站，使其内容能在不同的无线设备上正确显示。如果一个公司将电话支持作为无线客户关系管理的选项之一，该公司就应该尽量缩短客户服务代表接听客户电话的时间，因为许多无线客户的电话服务都是计时收费的。

3 营销自动化

提高mCRM的服务水平需要公司内部实现营销自动化，包括及时维护和查明产品或服务优势，管理联系名录和其他营销活动。营销自动化并不意味着销售人员会丢掉他们的工作，而是旨在减轻对销售队伍的管理负担，使得销售人员可以将注意力集中在重要的细节上，并关注那些可提高生产力和增加利润的产品或服务优势。销售人员与客户之间的关系可提升客户对公司的信任和忠诚度。客户在消费过程中，大多希望与经常服务他的人打交道，尤其是在购买贵重的物品时。

4 部署/方案

要想提供高品质的客户关系管理，公司必须设定一个含有既定目标的计划，并与营销和信息技术部门合作执行这项计划。业务分析员应该检查计划中的每个细节，并审查数据，如减少了多少客户服务成本或增加了多少客户投诉，借此优化客户管理系统。下图给出了基于营销自动化的mCRM实施框架。这种图中所示，工作现场的营销人员和客户，不管是在室内还是户外，都可以通过便携式终端以任何种可用的通信手段访问公司的mCRM门户服务网站，实时地获得所需的服务和支持。

5 应用案例 [酒店业]

Johnny Rockets是一家20世纪50年代成立的餐饮连锁店，在全球各地都有分店。不久前，Johnny Rockets决定通过在指定分店实现移动电子商务的方式来测试使用无线Web能带来多少利润。

这家与Go2已达成合作关系的连锁店可以让无线设备用户找到离自己最近的Johnny Rockets连锁店，预定座位并查看菜单。客户和酒店都受益于该系统，因为它简化了选择和订餐过程。客户可查看菜单和价格，并直接通过无线的方式从网站订餐。 [汽车销售] Auteo Media的客户关系管理系统包含无线特性。ContactAuto.com能使汽车经销商能使用无线设备来搜索存货，对客户的询问和电子邮件做出响应。这可以减少获得一个推荐与完成销售之间的时间。客户更喜欢与能回答他们问题的第一家经销商讨论买车的可行性。文章引用自：
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