

电子商务：CRM更新的十大预警电子商务师考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/645/2021\\_2022\\_\\_E7\\_94\\_B5\\_E5\\_AD\\_90\\_E5\\_95\\_86\\_E5\\_c40\\_645095.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E7_94_B5_E5_AD_90_E5_95_86_E5_c40_645095.htm)

企业有了CRM系统就万事大吉，没有后顾之忧了吗？当然不是，CRM系统也要适时更新？那么，你知道应该什么时候更新CRM系统吗？国内著名SaaS厂商八百客首席应用专家高少义认为，“目前，传统CRM软件由于技术、应用和数据维护等原因都会存在一些问题，而CRM本身的数据远远大于运行它的系统，就像‘希波克拉底誓言’（Hippocratic Oath）一样，‘首先要保证不损害数据’，即便如此，随着时间的推移，企业也要保证CRM系统具备综合扩展能力，以满足逐渐增长的业务需求。为了控制风险，企业必须考虑适时更新CRM系统的方案。

”那么，企业应该怎样判断更换CRM系统的时机呢？有无规律可循？针对这种疑问，八百客技术人员为企业提供十大参照，制定警示录以示参考，以下按优先次序逐一介绍：1、数据风险 有时，现有的CRM系统或其集成点会造成数据的污染：输入错误，记录重复，或不当删除。如果由于设计或运作上的原因，这些问题不能得到解决，那么，没有比取代CRM系统更有效的方法。2、用户不满意 人们之间的互动是构成CRM数据最有趣的资源，用户不满意的功能和系统是不可能达到预期效果的。在评估用户满意度的问题上，企业应该将眼光放在销售代表的操作界面：不要让客户面对讨厌的操作系统，企业的电子商务系统不能出现荒谬的结算程序。如果CRM系统不能修复这些障碍，那么，就是时候该退出这个CRM系统了。3、集成或扩展困难 大多数企业软件都有

很长的设计寿命，但CRM软件并非如此。因为有太多的市场规则都在改变，不论是企业自身，竞争对手，还是企业服务的客户标准。因此，企业更换CRM系统几乎是不可避免的，即使是完美的CRM系统也只会将时间延长几年而已。因此，如果使用集成或扩展都很困难的CRM系统的话，更新就在所难免，从这一点上来讲，800APP等在线管理软件以其强大的可定制功能更具使用优势。

4、移动访问 随着市场的扩大，企业用户和访问地点越来越分散，在高度虚拟的网络里，访问者可能是顾问、承建商、雇员或合伙人，如果CRM系统没有灵活的安全模式，不支持移动办公，不能手机配置，那么就会减少销售额，这不仅仅是一个华丽的外观问题，而是因为手机已经成为越来越多商务人士的办公用具，而八百客与华胜天成合作开发的手机版在线管理软件800Mdp(Mobile Development Platform)就是为了满足更多商务人士的需求。

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](http://www.100test.com)