

CRM软件系统的结构功能分析 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/65/2021\\_2022\\_CRM\\_E8\\_BD\\_AF\\_E4\\_BB\\_B6\\_E7\\_c40\\_65257.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/65/2021_2022_CRM_E8_BD_AF_E4_BB_B6_E7_c40_65257.htm) 集成了CRM管理思想和最新信息技术成果的CRM软件系统，是帮助企业最终实现以客户为中心的管理模式的重要手段。本文首先描述了CRM软件系统的一般模型，然后根据模型，进一步对CRM软件系统的结构和功能作详细分析。

### 1.CRM软件系统的一般模型

CRM软件系统的一般模型反映了CRM最重要的一些特性，如图1。这一模型阐明了目标客户、主要过程以及功能之间的相互关系。CRM的主要过程由市场、销售和服务构成。首先，在市场营销过程中，通过对客户和市场的细分，确定目标客户群，制定营销战略和营销计划。而销售的任务是执行营销计划，包括发现潜在客户、信息沟通、推销产品和服务、收集信息等，目标是建立销售订单，实现销售额。在客户购买了企业提供的产品和服务后，还需对客户提供进一步的服务与支持，这主要是客户服务部门的工作。产品开发和质量管理过程分别处于CRM过程的两端，提供必要的支持。在CRM软件系统中，各种渠道的集成是非常重要的。CRM的管理思想要求企业真正以客户为导向，满足客户多样化和个性化的需求。而要充分了解客户不断变化的需求，必然要求企业与客户之间要有双向的沟通，因此拥有丰富多样的营销渠道是实现良好沟通的必要条件。CRM改变了企业前台业务运作方式，各部门间信息共享，密切合作。位于模型中央的共享数据库作为所有CRM过程的转换接口，可以全方位地提供客户和市场信息。过去，前台各部门从自身角度去掌握企业数据，业

务割裂。而对于CRM模型来说，建立一个相互之间联系紧密的数据库是最基本的条件。这个共享的数据库也被称为所有重要信息的“闭环”（Closed-loop）。由于CRM系统不仅要使相关流程实现优化和自动化，而且必须在各流程中建立统一的规则，以保证所有活动在完全相同的理解下进行。这一全方位的视角和“闭环”形成了一个关于客户以及企业组织本身的一体化蓝图，其透明性更有利于与客户之间的有效沟通。这一模型直接指出了面向客户的目标，可作为构建CRM系统核心功能的指导。

## 2.CRM软件系统的组成

根据CRM系统的一般模型，可以将CRM软件系统划分为接触活动、业务功能及数据库三个组成部分。

### 2.1 接触活动

CRM软件应当能使客户以各种方式与企业接触，典型的方式有Call Center、面对面的沟通、传真、移动销售（mobile sales）、电子邮件、Internet以及其他营销渠道，如金融中介或经纪人等，CRM软件应当能够或多或少地支持各种各样的接触活动。企业必须协调这些沟通渠道，保证客户能够采取其方便或偏好的形式随时与企业交流，并且保证来自不同渠道的信息完整、准确和一致。今天，Internet已经成为企业与外界沟通的重要工具，特别是电子商务的迅速发展，促使CRM软件与Internet进一步紧密结合，发展成为基于Internet的应用模式。

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)