

CRM技术发展趋势 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_E6_8A_80_E6_9C_AF_E5_c41_65797.htm

Kelvin Li TurboCRM公司产品总监随着市场环境的日益成熟，竞争日趋激烈，客户资源日显重要。现代企业管理的重心随之从传统的生产、物流、财务等内部管理转向全面的趋势一：CRM系统将全面采用B/S技术 为了满足移动办公和分布式管理的需求，CRM系统将更多采用基于Browser-Server架构的多层结构。B/S结构的特点是在客户端使用标准的Web页面浏览器（如Internet Explorer等），不需安装特殊的应用程序，减少了升级和维护的难度；所有的业务数据都保存在Server端，确保了数据的安全；在通讯方面，由于使用标准的HTTP协议，使得系统可以轻松的实现移动办公和分布式管理。另外为了系统功能的可扩展性，应该采用将数据库、应用层及表现层分离的多层结构。独立的数据库层便于支持多种数据库系统，将实现企业逻辑的应用层独立使业务逻辑的更新和扩展更为方便，而当需要支持手机、PDA等新的客户端设备时只要对表现层进行扩充就可以实现。同时，这种多层结构也可以采用负载均衡与集群等技术实现系统的高可用性和性能的平滑扩展。趋势二：CRM系统将全面集成各种信息交流技术 随着Internet的发展，新的信息交流技术不断发展。作为企业的前端业务系统，CRM系统需要支持客户可能倾向采用的各种交流方式。除了支持传统的电话和电子邮件以外，CRM系统也应该集成对手机短信息、VoIP、企业即时消息（EIM）和网络会议等新的沟通方式的支持。在一个客户服务中心，客户代表既可以接听客户的

普通电话和网络电话、查看客户的Email，也可以看到客户通过手机发来的短信息、与客户通过即时消息谈话，或者与客户开始一个视频网络会议，实时解决客户的问题，大大提高服务响应速度和客户满意度。对于企业的市场和销售业务，多媒体短信促销、在线导购、远程演示等全新的沟通技术在降低营销成本的同时也可以扩展传播途径、提高客户沟通效率、缩短交易周期，从而提升企业的盈利能力。趋势三

：CRM系统将更多的采用数据仓库和数据挖掘技术 随着全球经济一体化的进程和高技术的发展，企业比以往任何时候都面临着更为复杂的生存环境。市场竞争的压力对企业决策的质量和速度都提出了更高的要求。作为管理客户资源这一企业核心资源的信息系统，CRM系统必须具备强大的数据分析和挖掘功能，为管理者作出正确的决策提供及时而准确的依据。数据仓库（Data Warehousing）、数据挖掘(Data Mining)和OLAP技术已成为CRM系统提供决策支持的关键技术

。CRM系统可以利用这些技术为企业建立完善的、量化的客户价值评估体系，以销售额、利润等原始数据为指标建立评估模型，找出对企业最有价值的客户群体并分析其特征，帮助企业制定更合理的经营策略。通过应用数据仓库和挖掘技术，一个CRM系统还能够透视企业的销售、市场和服务等各个业务环节，按照组织机构、时间、产品线和客户群特征等各种维度进行多维数据分析和数据挖掘，从而帮助企业及时发现市场环境的细微变化和自身业务流程中的潜在问题，迅速采取相应的应对措施。以上是目目前CRM系统的一些技术发展趋势。我们相信，随着CRM管理理念的进一步完善、客户管理手段的变革和IT新技术的飞速发展，CRM系统也将不断

实现技术和应用的最新结合，发展为企业最重要的前端业务支撑系统。 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