

用友 U8⁺

客户关系管理(CRM)解决方案

ME营销中心
行业售前与方案中心
王刚



1

CRM行业发展现状与趋势

2

企业客户经营管理难点

3

CRM应用价值及目标

4

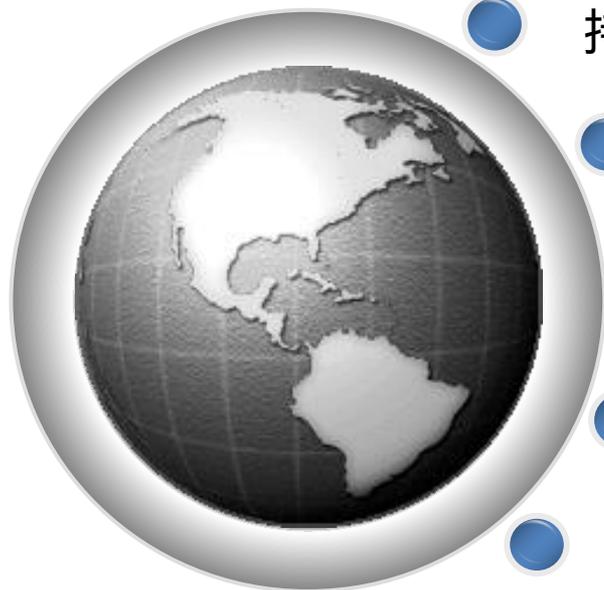
U8+CRM解决方案

5

行业成功客户

6

U8+CRM&Turbo CRM差异说明



CRM软件市场呈现高速增长态势，近几年增长率均保持在20%以上

经济形势不佳、竞争压力加大、产品同质化迫使企业更加关注客户

产业结构的转型升级、制造业升级、服务业比重加大，导致CRM信息化备受企业关注

后ERP时代，CRM成为新的信息化管理热点。

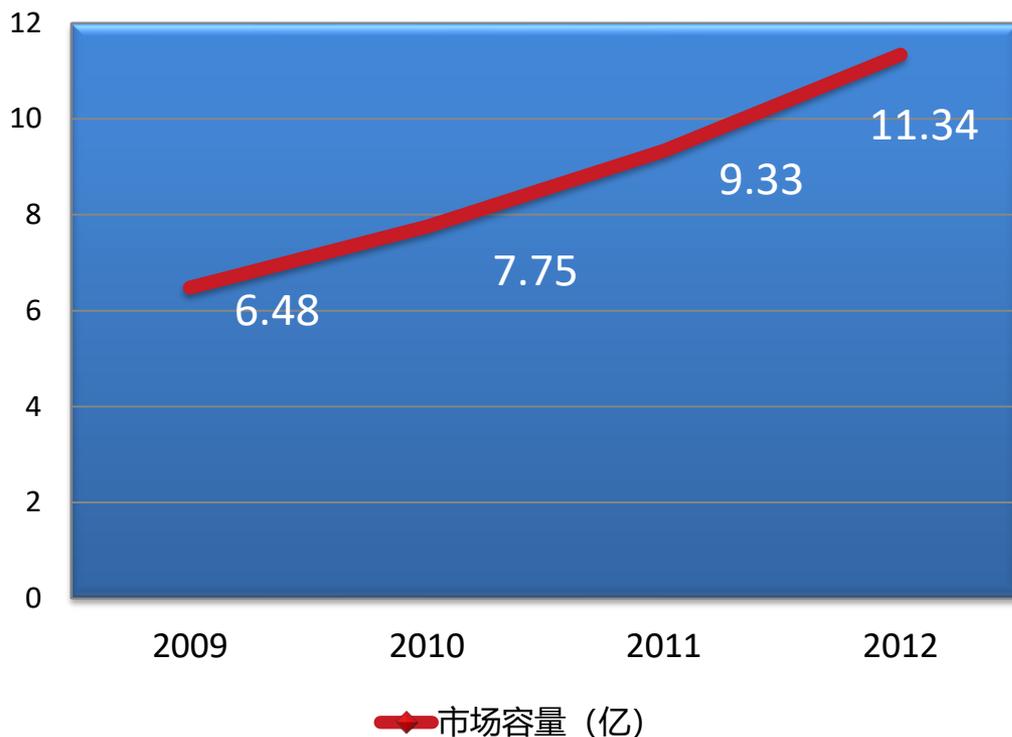
绝大部分企业已将CRM做为未来几年的IT规划



CRM在中国市场的情况

年度	市场容量 (亿)	增长率
2009	6.48	20.22%
2010	7.75	19.60%
2011	9.33	20.39%
2012	11.34	21.54%

数据来源
——CCID

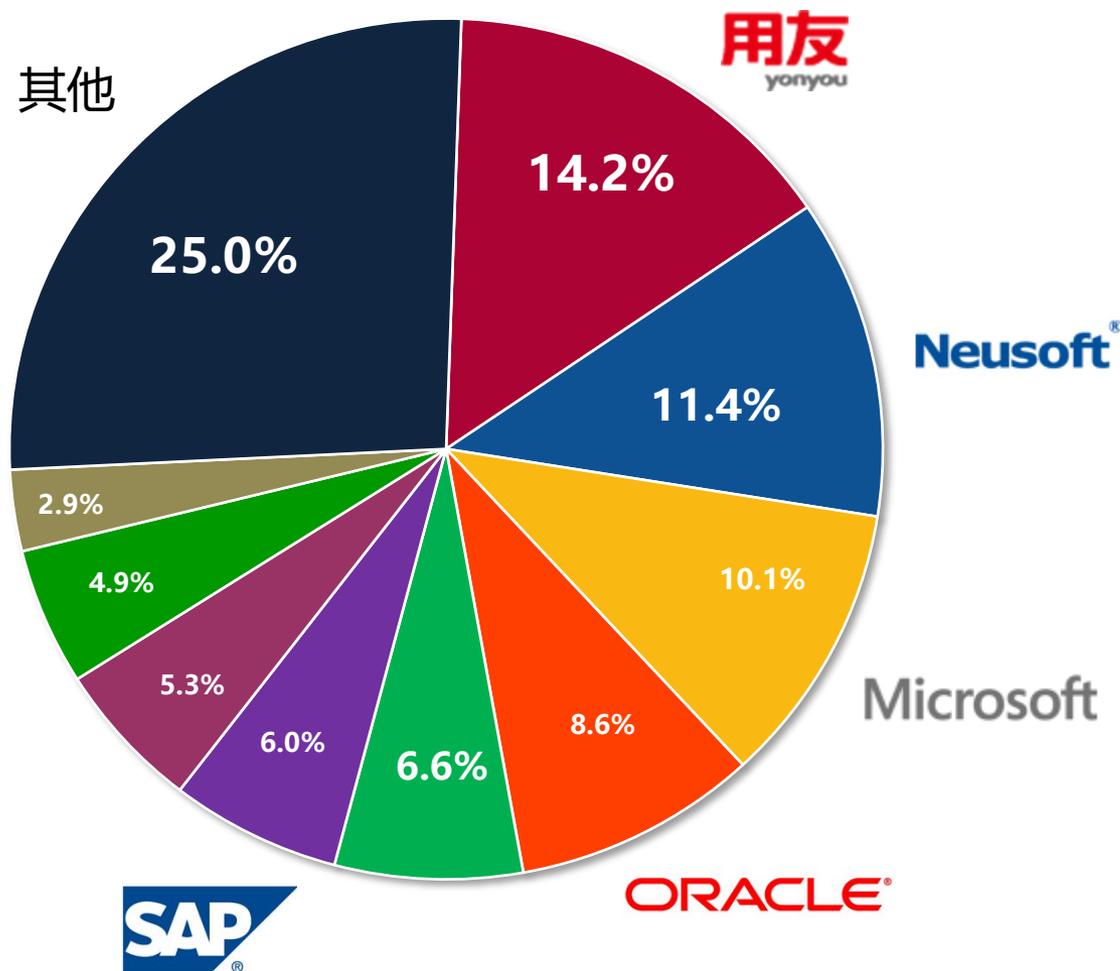


根据《CCID中国管理软件市场研究年度总报告》的预测，未来三年CRM管理软件市场将呈现持续的高速增长趋势，保持20%以上的年增长率，2012年预计达到11.34亿。

**CRM将保持快速增长趋势，
引领整个管理软件市场的增长。
个性化，行业化应用特征
凸显。**

中国CRM软件市场份额占比

企业级CRM市场份额占比

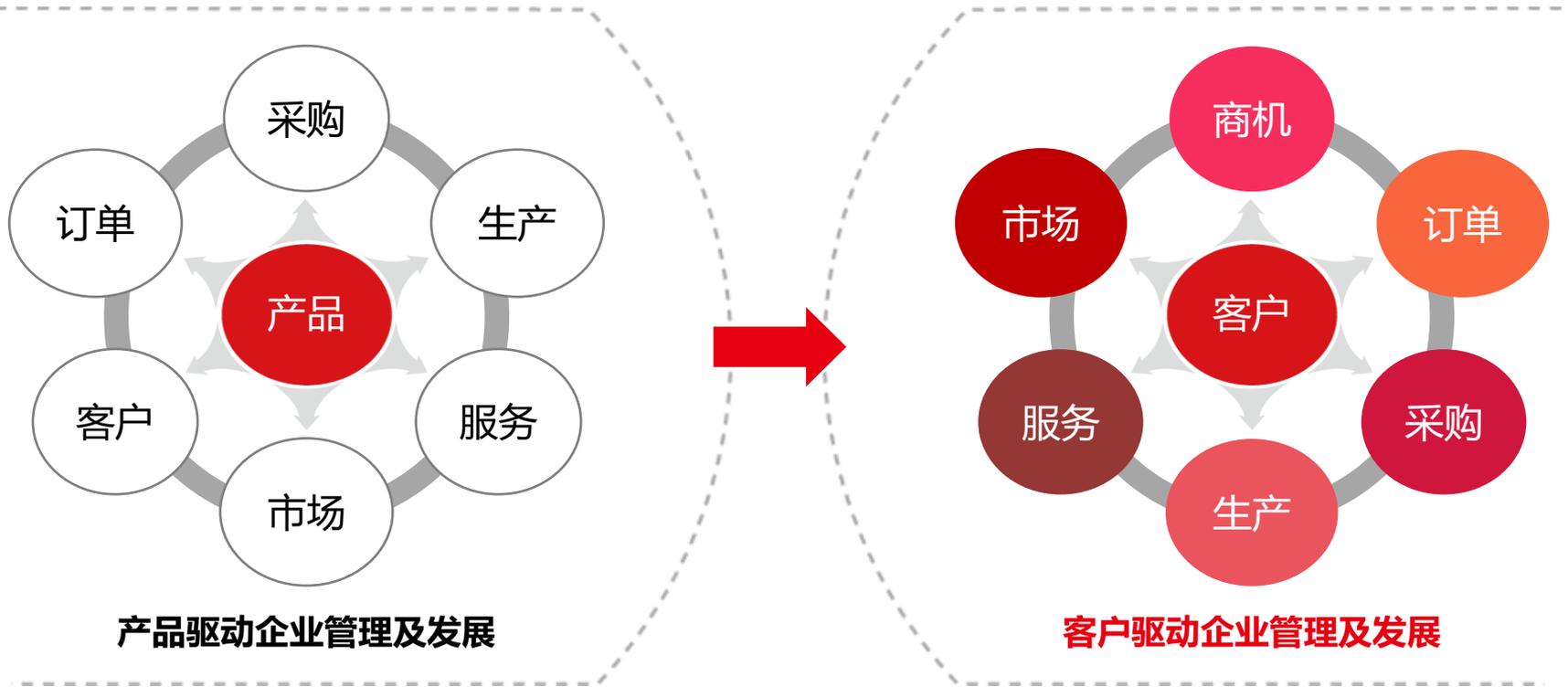


厂商名称	市场份额占比
用友	14.2%
东软	11.3%
微软	10.07%
甲骨文	8.6%
润德兴业	6.6%
SAP	6.0%
合力忆捷	5.3%
立友信	4.9%
金算盘	2.9%
其他	25%
合计	100%

截止2012年底

数据来源: CCID

图表制作: 用友软件



成长型企业正在发生以客户为中心的转变:

- 从重视交易到重视关系管理的转变
- 从吸引客户到维系客户的转变
- 从以产品为中心到以客户为中心的转变
- 从品牌资产到客户资产的转变

1

CRM行业发展现状与趋势

2

企业客户经营管理难点

3

CRM应用价值及目标

4

U8+CRM解决方案

5

行业成功客户

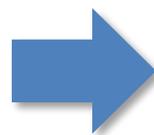
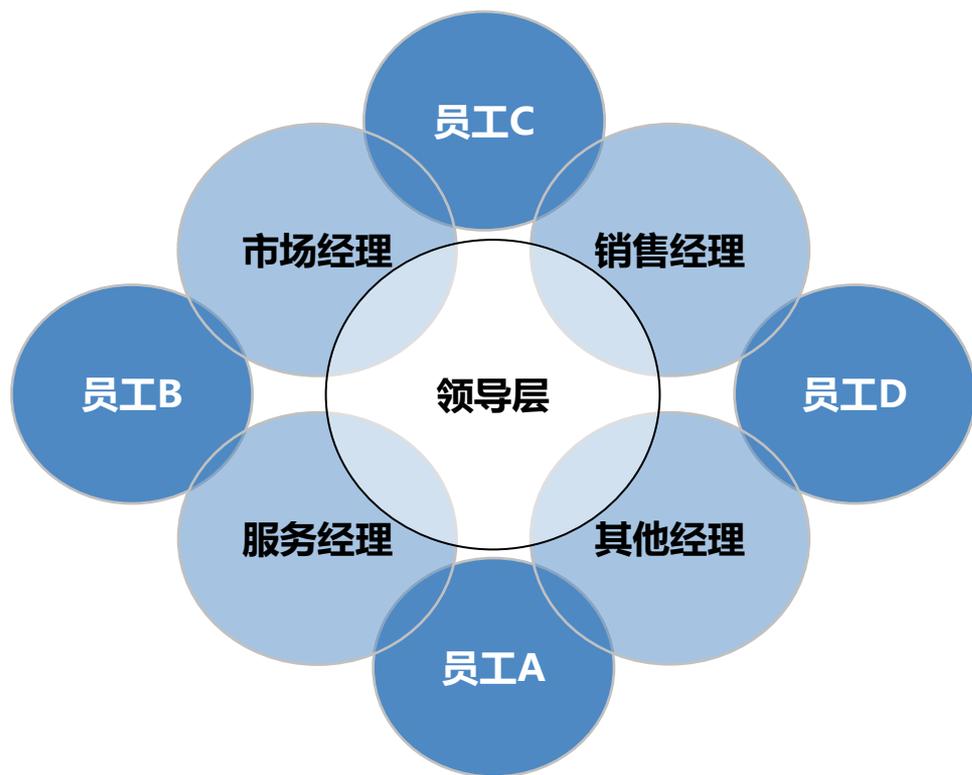
6

U8+CRM&Turbo CRM差异说明

- 客户信息分散在业务员手中，无法形成公司资源，实现共享，存在客户流失的风险
- 业务代表离职或调动造成项目停滞、项目信息缺失
- 业务代表日常活动管理困难，不规范，不能有效掌握销售人员工作进展
- 销售团队同时隶属区域、行业、产品线，没有有效工具进行管理和权限控制
- 项目商机及项目过程难以管理，销售漏斗信息不全面、不正确
- 客户管理、进销存、财务是一笔糊涂帐
- 项目预算、费用无法有效核算
- 项目成本难以细化，进行监控
- 员工考核指标单一
- 市场活动无法有效评价



客户资源私有化造成客户流失和管理盲区

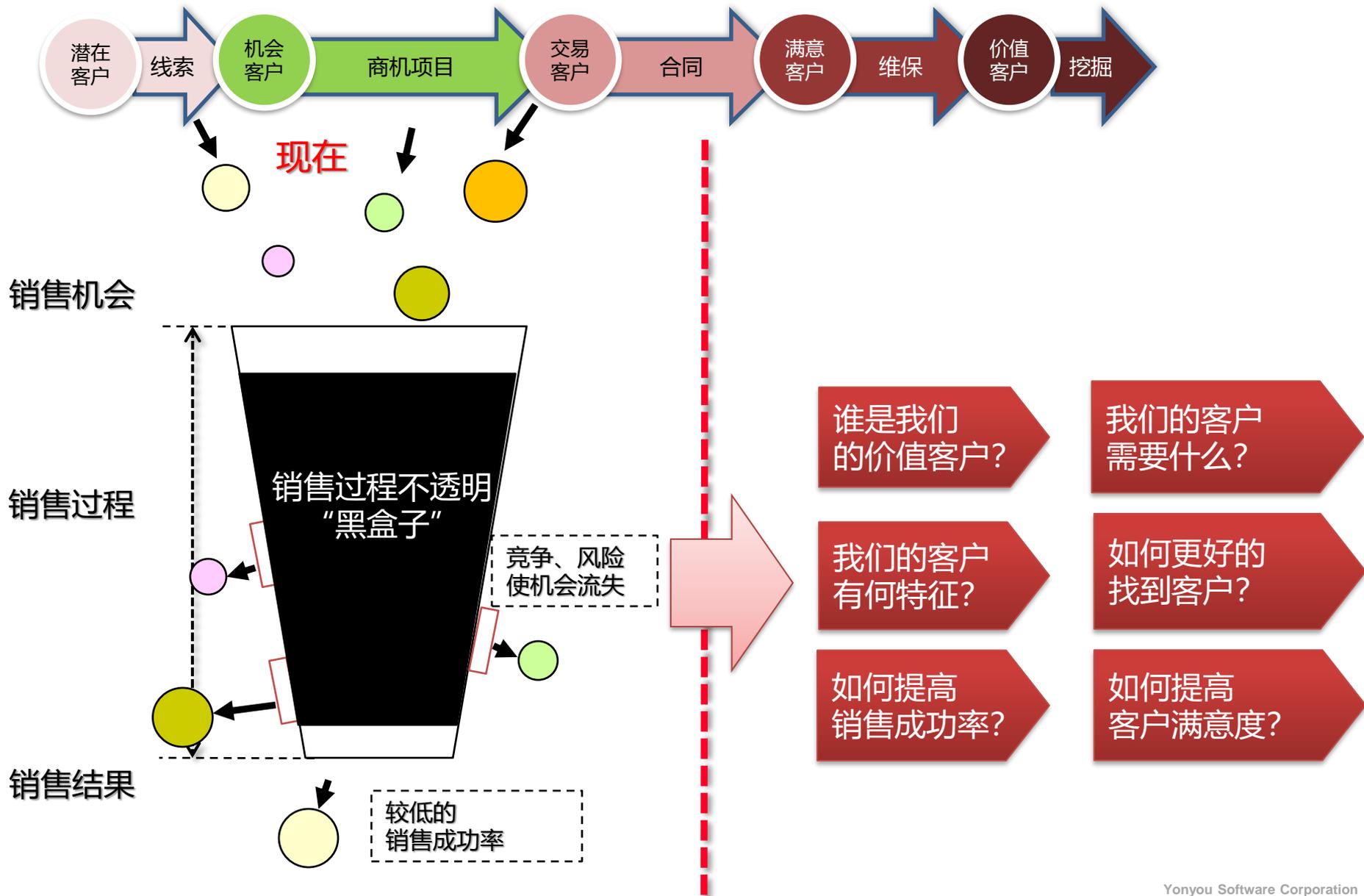


客户流失风险大
项目失控风险大
公司管理盲区大

掌握的客户信息

● 多 ● 少 ○ 极少

项目商机及销售过程不透明，不规范



1

CRM行业发展现状与趋势

2

企业客户经营管理难点

3

CRM应用价值及目标

4

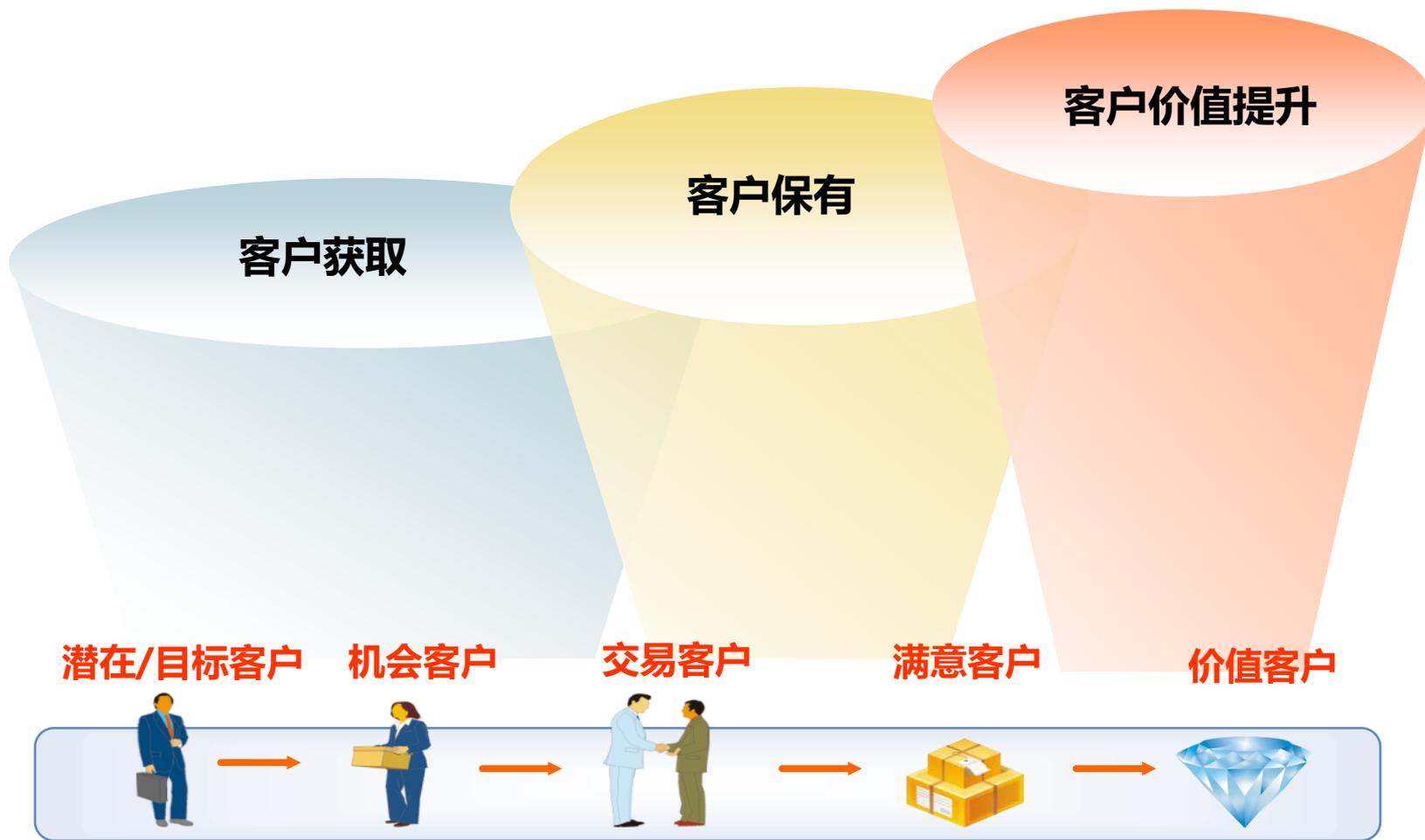
U8+CRM解决方案

5

行业成功客户

6

U8+CRM&Turbo CRM差异说明





简单化、流程化、标准化、信息化

U8+ CRM的为销售带来的价值

U8+ CRM的销售功能 帮助销售组织增强销售效果和效率

U8+CRM提供创新性的工具
帮助销售代表和销售经理增加销量

总经理

- 有效掌控客户资产
- 销售业绩、计划及预测全面掌握
- 实时查询客户订单执行
- 有效管控销售费用



销售总监

- 精准管理客户信息
- 轻松管理销售团队
- 通过销售漏斗准确预测收入和进行项目分析



销售经理

- 轻松识别您的销售量和销售对象
- 精准管理客户及联系人
- 合理安排行动计划



U8+ CRM的市场功能 帮助销售组织增强市场效果和提高效率

U8+CRM提供创新性的工具

帮助市场总监和市场经理有效分析市场，管理市场活动，制定市场策略

市场总监

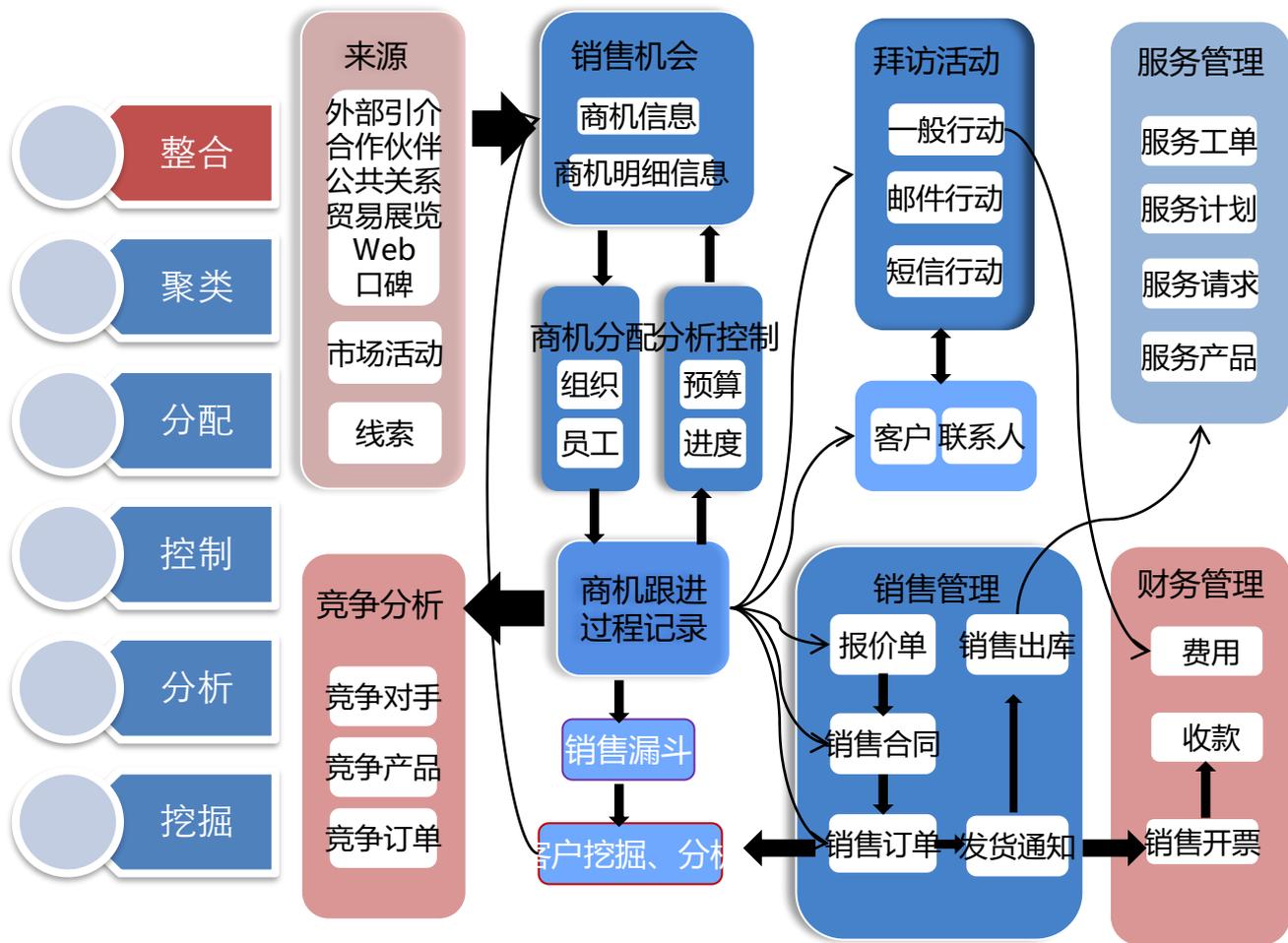
- 清楚地定义最佳市场组合和价格
- 推动新线索和收入机会
- 清楚地解释市场活动的ROI

市场经理

- 快速发布 新产品和方案
- 有效的计划 和管理市场活动预算
- 传递一致的品牌和信息

市场专员

- 实时察看活动情况
- 有效的管理供应商和合作伙伴关系
- 无缝跟踪客户通讯和互动



客户应用价值

□建立全面的客户信息（基本信息、业务信息、交往信息），让客户成为企业资产

□规范销售的行为过程，及时修正推进过程中的动作偏差，保证顺利推进的同时，控制不合理的费用支出，实现全过程管控，形成知识沉淀

□为企业建立一个信息共享、业务协同的工作平台，可便捷的查阅公司相关的信息

□加强对售后服务的管理，提升服务质量，提高客户满意度

□通过多维的直观数据分析，透视营销的全过程

1

CRM行业发展现状与趋势

2

企业客户经营管理难点

3

CRM应用价值及目标

4

U8+CRM解决方案

5

行业成功客户

6

U8+CRM&Turbo CRM差异说明

目标客户

以产品销售为主的企业，销售人员数量多

以项目、集成业务为主的企业，

关键用户

销售总监、市场总监

总经理、董事长

ERP +

- CRM与ERP深度融合
- 营销服务全过程管控
- 变被动服务为主动服务
- 营销移动随时随地

客户关系管理



市场营销



客户管理



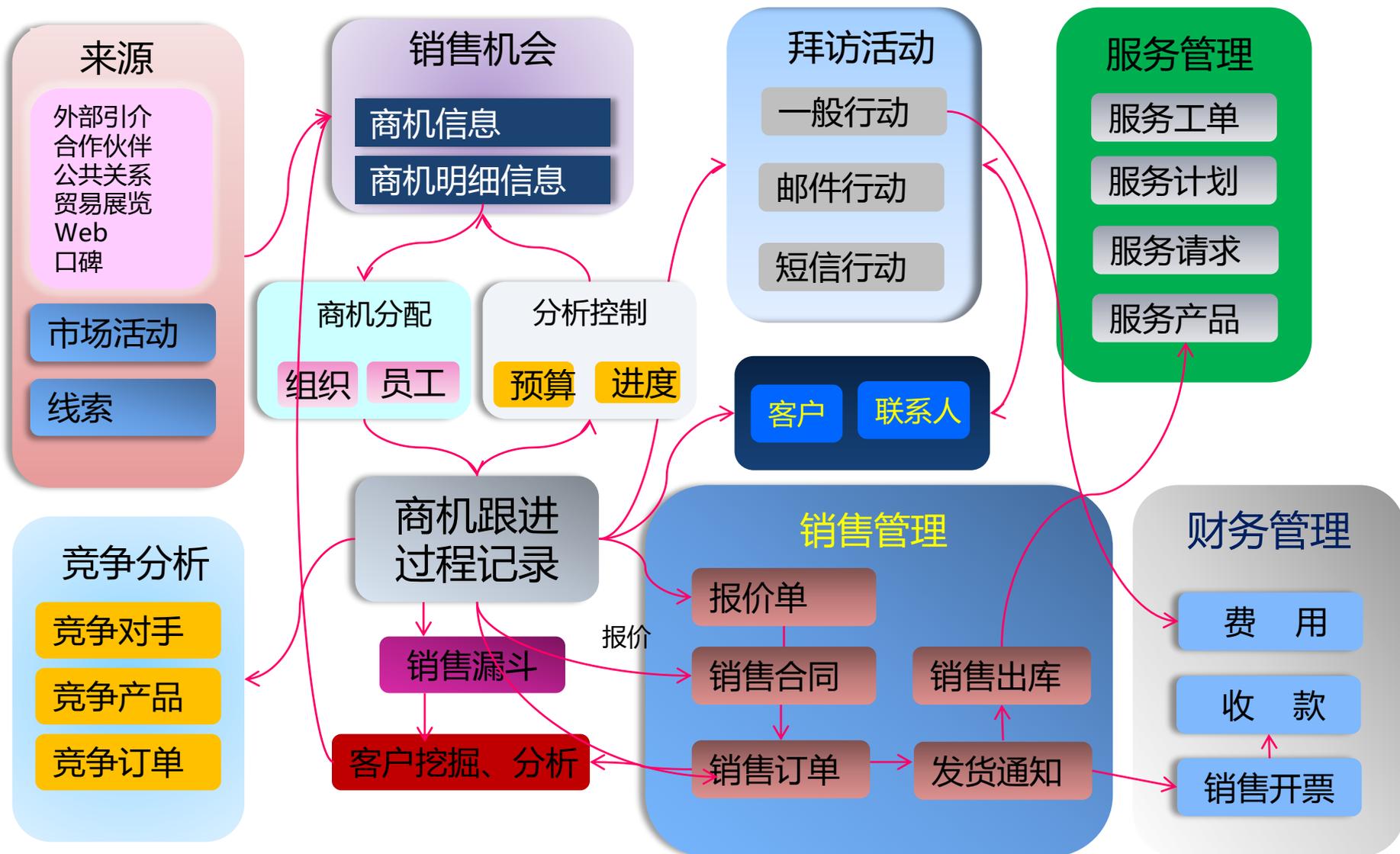
销售管理



服务管理



CRM业务应用流程



U8+客户关系管理功能架构

业务对象 沟通手段

U8+ CRM

U8+财务/供应链



客户/用户



邮件



电话



短信



UTU
即时通讯



经销商
合作伙伴

CRM主要功能

市场营销	客户管理	销售管理	服务管理
市场活动	客户信息	销售机会	服务计划
竞争对手	联系人信息	销售行动	服务请求
邮件/短信营销	客户信用	报价管理	服务工单
线索管理	360视图	销售订单	服务产品

财务/供应链

- 销售管理
- 库存管理
- 应收
- 网银

数据权限

基础档案

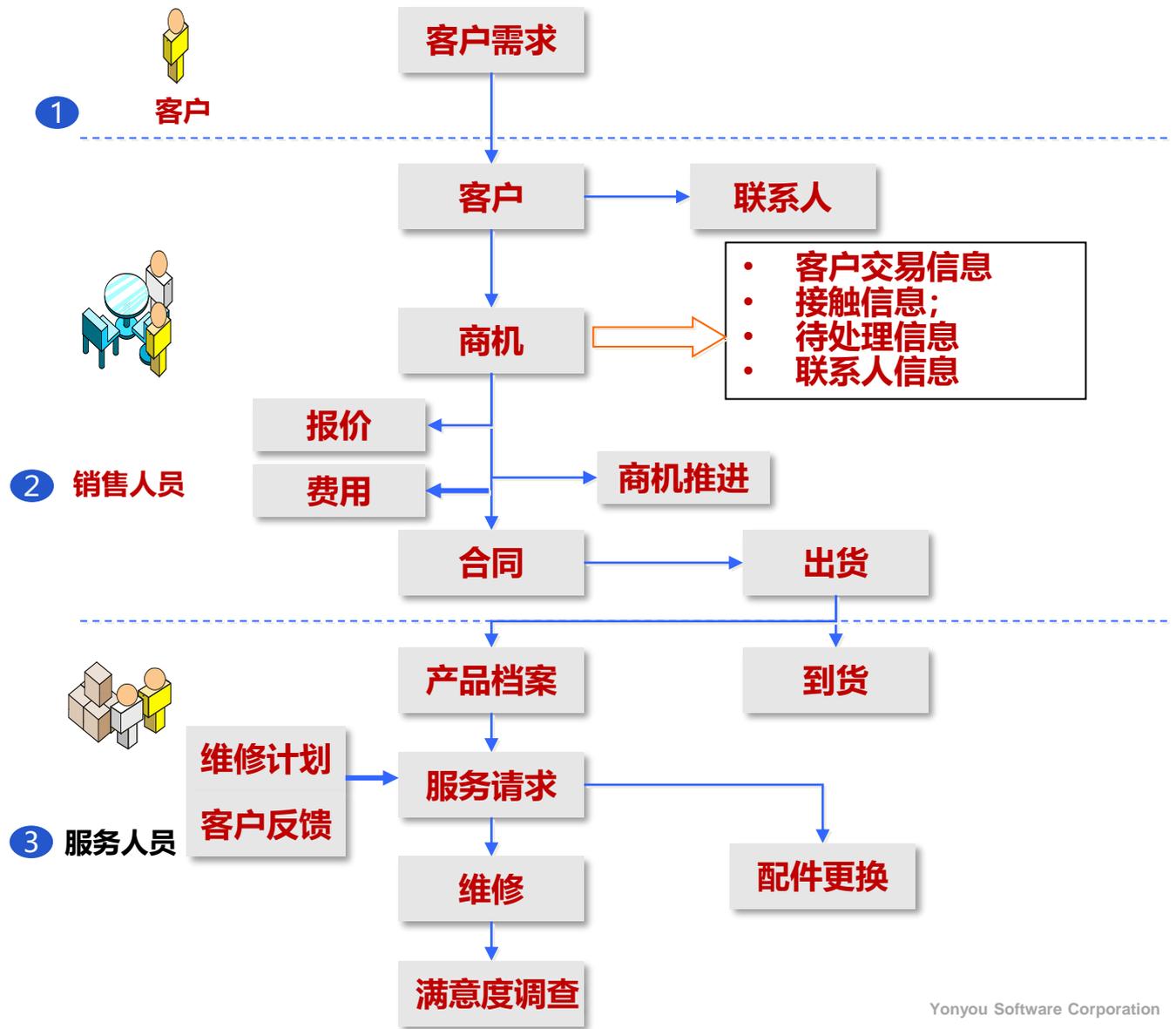
UAP平台

- U8+CRM管理重点：客户信息、商务过程、交易订单、服务活动
- U8+CRM应用架构：市场营销、订单管理、服务管理
- U8+CRM的系统应用平台：IT平台、移动平台

典型应用模式

应用介绍

- 客户资源集中管理
- 上报的商机经确认后，销售人员进行跟进
- 各地的销售人员在销售过程中，需要向总部申请参观、培训安排；
- 需要知识库，对客户的问题进行解答
- 送到客户处的产品，需要派人安装
- 客户请求，需要根据问题性质进行解答、定期维修等；
- 需要对配件配件进行管理
- 需要对服务费用进行管理
- 定期客户回访及满意度调查







全方位、多角度的客户信息洞察

360客户视图

您好王铭! 今天是 2013-01-29 (演示版) 营销管理

线索 客户 联系人 市场管理 销售管理 订单 资源中心 客户调查 报表分析 样品管理

桌面: 王铭 普通客户 云飞电子

新建 列表查询 编辑 删除 复制 打印 相关对象 查重 关系图 更改类型 停用

基本 联系 信用

客户编号:	0111	名称:	云飞电子科技集团
客户简称:	云飞电子	类型:	普通客户
助记码:		客户分类:	手机经销商
所属地区:	武汉	所属行业:	电子类
客户总公司:	云飞电子	对应供应商:	
币种:	人民币	客户级别:	
国内:	是	国外:	否
服务:	否		

开票单位 (1) 新建

销售机会 (3) 新建

发票 (4)

出库单 (9)

收款 (3)

订单 (5) 新建

客户细分-发现客户价值

360客户视图

客户细分管理

您好王铭! 今天是 2013-01-29 (演示版) 营销管理

用友CRM

桌面 | 个人信息 | 电子邮件[0] | 手机短信[0] | 消息中心[9] | 退出

全文检索

线索 | 客户 | 联系人 | 市场管理 | 销售管理 | 订单 | 资源中心 | 客户调查 | 报表分析 | 样品管理

桌面: 王铭 | 普通客户

新建 | 列表查询 | 布局 | 过滤条件 | 加入收藏 | 统计分析 | 批量删除 | 查重 | 导出 | 打印 | 发送邮件 | 发送短信 | 一般行动 | 生成销售机会

定制查询 | 高级查询 | 统计

名称 包含 | 类型 = | 查询

操作	客户编号	名称	客户简称	类型	保险费率	客户级别	信用单位	应收余额	信用期限
	0111	云飞电子科技集团	云飞电子	普通客户	0.00%		云飞电子	234,100.00	
	0131	盛龙电子科技集团	盛龙电子	普通客户	0.00%		盛龙电子	12,200.00	
	0215	天津鹏程电子有限公司	鹏程电子	普通客户	0.00%		鹏程电子	942,020.00	
	0410	北京蓝天科技公司	蓝天科技	普通客户	0.00%		蓝天科技	112,000.00	
	0411	北京西山科电集团	西山科电	普通客户	0.00%		西山科电	4,500.00	
	0510	dvide voff LTD	DVF LTD	普通客户	0.00%		DVF LTD	189,740.00	
	0511	OBV cril LTD	OBV	普通客户	0.00%		OBV	(40,000.00)	
	0601	OMEGA-EUROVERDE	OMEGA-EUROVERDE	普通客户	0.00%		OMEGA-EUROVERDE	36,000.00	
	0602	CLAUDE BALVA	CLAUDE BALVA	普通客户	0.00%		CLAUDE BALVA	0.00	
	0603	AMAY YAHOO U. S. A(信用用户)	AMAY YAHOO U. S. A(信用用户)	普通客户	0.00%		AMAY YAHOO U. S. A(信用用户)	0.00	

对的人，做对的客户；分配机制建立

360客户视图

客户细分管理

客户分配与回收

The screenshot displays the Yonyou U8 CRM system interface. The top navigation bar includes '营销管理' and various menu items like '线索', '客户', '联系人', '市场管理', '销售管理', '订单', '资源中心', '客户调查', '报表分析', and '样品管理'. The main window shows a customer profile for '云飞电子' with a dropdown menu open over the '客户' tab. The dropdown menu contains the following options: VIP, 普通客户, 批量分配管理维度, 批量分配员工, 生命周期管理, 无负责员工客户分配, 服务产品, 服务产品明细列表, and 收藏夹. The customer details table shows the following information:

名称:	云飞电子科技集团
类型:	普通客户
客户分类:	手机经销商
所属行业:	电子类
对应供应商:	
客户级别:	
国内:	是
国外:	否
服务:	否

Below the details table, there are several sections with counts: 开票单位 (1), 销售机会 (3), 发票 (4), 出库单 (9), 收款 (3), and 订单 (5).

客户联系人管理

360客户视图

客户细分管理

客户分配与回收

客户联系人忠诚度

您好王铭! 今天是 2013-01-29 (演示版) 营销管理

用友CRM 桌面 | 个人信息 | 电子邮件[0]

线索 ▾ 客户 ▾ 联系人 ▾ 市场管理 ▾ 销售管理 ▾ 订单 ▾ 资源中心 ▾ 客户调查 ▾ 报表分析 ▾ 样品管理 ▾

桌面: 王铭 | 普通客户 | 云飞电子 | 联系人列表

新建 | 列表查询 | 布局 | 过滤条件 | 加入收藏 | 统计分析 | 批量删除 | 查重 | 导出 | 打印 | 发送短信 | 一般行动

定制查询 | 高级查询 | 统计 | 一般行动

联系人名称 包含 [] 所属客户 = [] 查询

<input type="checkbox"/>	操作	联系人名称	所属客户	职务	电子邮件	移动电话	办公电话
<input type="checkbox"/>		王宏	星空电子			13344567981	
<input type="checkbox"/>		李豪	大地电子	经理		13125476890	
<input type="checkbox"/>		陈光	成都包装	经理			
<input type="checkbox"/>		张天宇	鹏程电子		zhangty@126.com	15699711882	022-34528976
<input type="checkbox"/>		阙奇	云飞电子			13944045842	023-35835833
<input type="checkbox"/>		李白	盛龙电子			13335830850	021-35378975

客户信用管控

360客户视图

客户细分管理

客户分配与回收

客户联系人忠诚度

客户信用管理

您好王铭! 今天是 2013-01-29 (演示版) 营销管理

用友CRM 桌面 | 个人信息 | 电子邮件[0] | 手机短

线索 ▾ 客户 ▾ 联系人 ▾ 市场管理 ▾ 销售管理 ▾ 订单 ▾ 资源中心 ▾ 客户调查 ▾ 报表分析 ▾ 样品管理 ▾

桌面: 王铭 普通客户

新建 ▾ 列表查询 布局 过滤条件 加入收藏 统计分析 批量删除 查重 导出 打印 发送邮件 发送短信 一般

定制查询 ▾ 高级查询 统计

名称 类型 =

<input type="checkbox"/>	操作	客户编号	名称	客户简称	类型	保险费	客户级别	信用单位
<input type="checkbox"/>		0111	云飞电子科技集团	云飞电子	普通客户	0.00%		云飞电子
<input type="checkbox"/>		0131	盛龙电子科技集团	盛龙电子	普通客户	0.00%		盛龙电子
<input type="checkbox"/>		0215	天津鹏程电子有限公司	鹏程电子	普通客户	0.00%		鹏程电子
<input type="checkbox"/>		0410	北京蓝天科技公司	蓝天科技	普通客户	0.00%		蓝天科技
<input type="checkbox"/>		0411	北京西山科电集团	西山科电	普通客户	0.00%		西山科电
<input type="checkbox"/>		0510	dvide voff LTD	DVF LTD	普通客户	0.00%		DVF LTD
<input type="checkbox"/>		0511	OBV cril LTD	OBV	普通客户	0.00%		OBV
<input type="checkbox"/>		0601	OMEGA-EUROVERDE	OMEGA-EUROVERDE	普通客户	0.00%		OMEGA-EUROVERDE
<input type="checkbox"/>		0602	CLAUDE BALVA	CLAUDE BALVA	普通客户	0.00%		CLAUDE BALVA
<input type="checkbox"/>		0603	AMAY YAHOO U. S. A(信用用户)	AMAY YAHOO U. S. A(信用用户)	普通客户	0.00%		AMAY YAHOO U. S. A(信用用户)

移动客户及联系人管理

360客户视图

客户细分管理

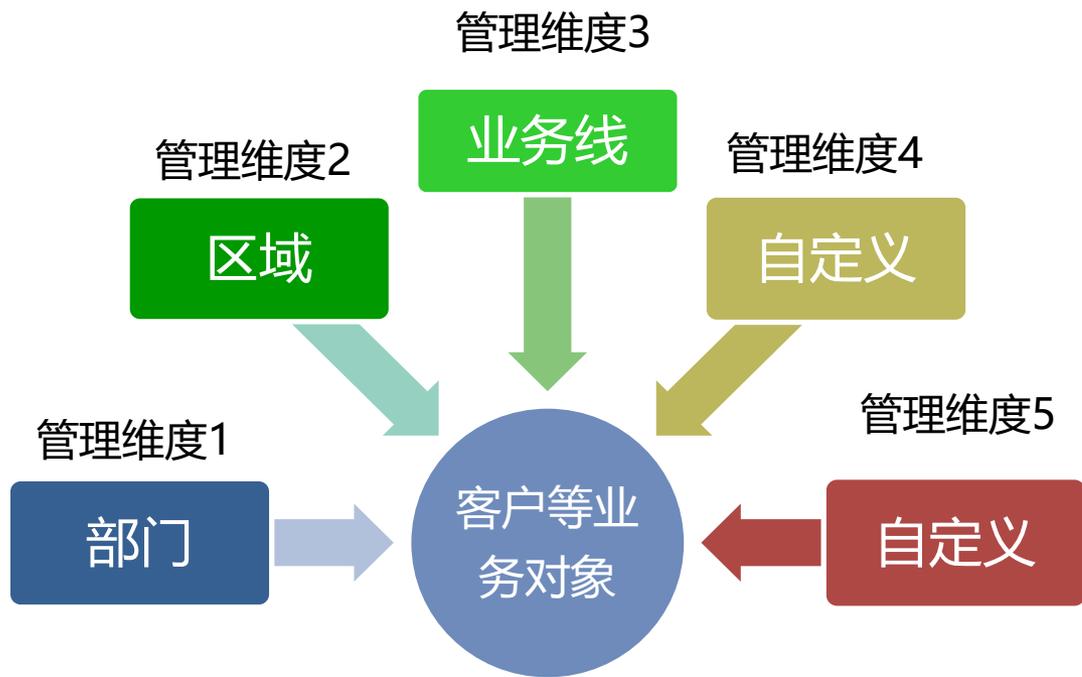
客户分配与回收

客户联系人忠诚度

客户信用管理

移动客户管理





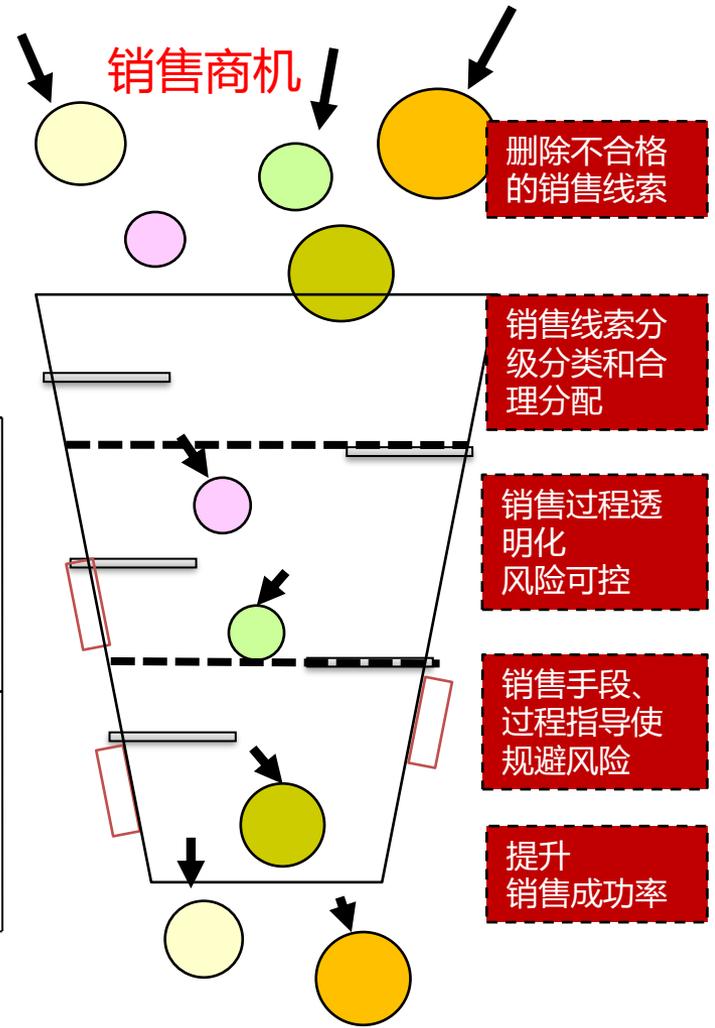
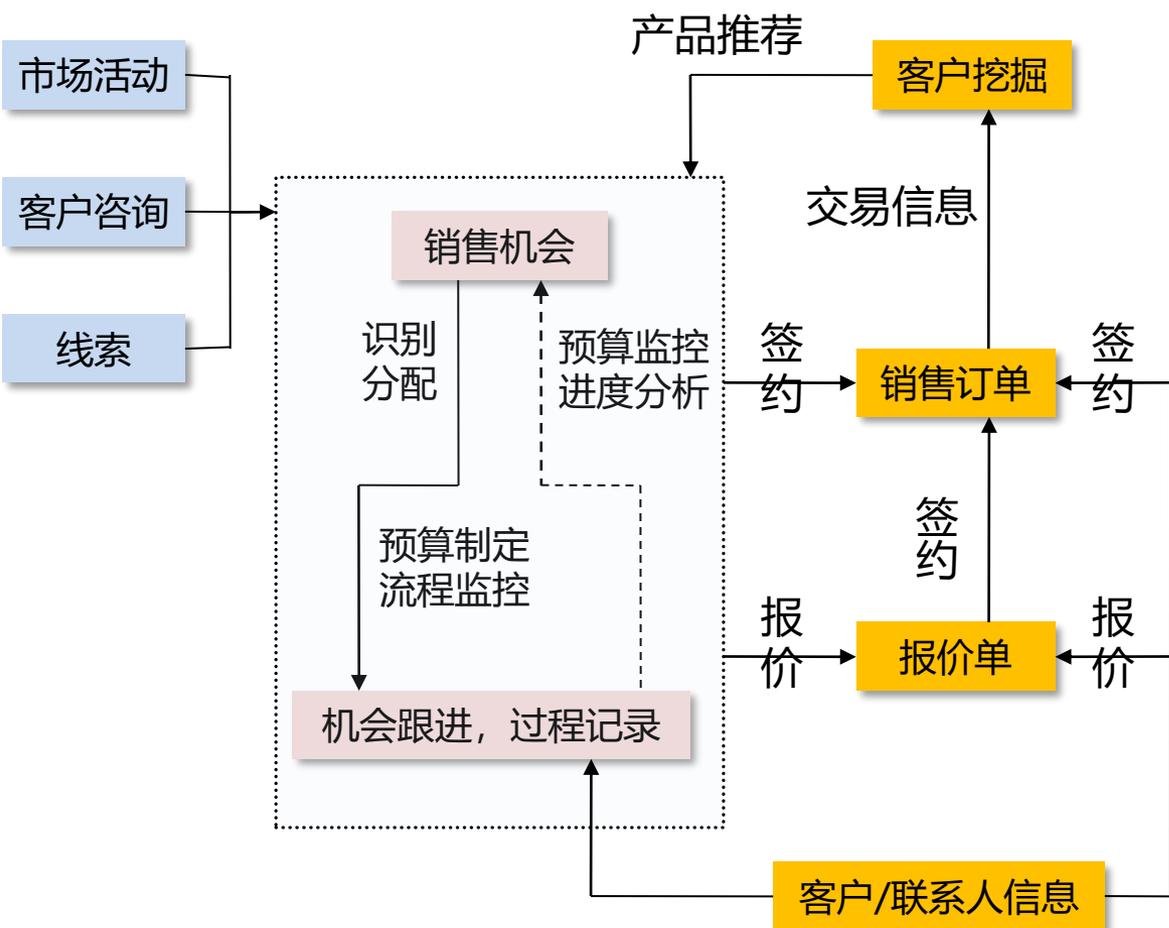
客户、联系人、商机、市场
活动、服务、竞争对手等

- 对客户、联系人等业务对象进行多维度的组合管理。如管到客户所属的区域、所属的产品线、所属的分类等等。
- 也可根据需要定义本企业特定的系统管理维度。
- 根据管理维度，对系统业务对象交叉进行权限控制。

亮点功能



精细化销售过程管理



商机报备与分配的管理机制建立

商机报备与分配

您好王铭! 今天是 2013-01-29 (演示版)

用友CRM

桌面 | 个人信息 | 电子邮箱

线索 | 客户 | 联系人 | 市场管理 | 销售管理 | 订单 | 资源中心 | 客户调查 | 报表分析 | 样品管理

桌面: 王铭 | 普通销售机

新建 | 列表查询 | 编辑 | 删除

主题:	飞云商机
客户:	云飞电子
类型:	普通销售机会
销售机会日期:	2013-01-15
线索来源:	Web
市场活动:	
部门:	总裁会
币种:	人民币
金额:	8,000.00
成功率(%):	30.00%
下一步:	
描述:	

- 普通销售机会
- 项目类销售机会
- 销售机会明细
- 销售机会批量分配管理维度
- 销售机会批量分配员工
- 销售机会评论
- 销售机会阶段
- 销售行动
- 销售进度控制
- 销售费用控制
- 阶段费用控制
- 销售漏斗
- 销售报价单
- 报价单明细
- 收藏夹

信息收集	
0.00	
王铭	
1.00000	
8,000.00	
4.00	
期:	

流程图

销售机会明细 (1)

联系人影响关系 (0)

版权所有 © 2012 用友软件股份有限公司 保留所有权利

规范销售过程 提高营销几率

商机报备与分配

规范销售流程
提升成功率

桌面: administrator | 客户列表 | 联系人列表 | 销售机会列表 | 浙江金火机床有限公司

主题:			
客户:			
类型:	项目销售	阶段:	需求分析
销售机会日期:	2011-06-01	年需求总量:	
市场活动:			
部门:	浙闽赣区	所有者:	
合作伙伴:		预计完成日期:	2011-07-31
预计成交量:		外币金额:	
成功机率(%):	20.00%	数量:	0.00
描述:	浙江金火机床有限公司之前使用东芝和汇川, 目前月用量在600台左右。今年初汇川因为漏电, 被金火		

名称: 机会评估与确认 | 销售机会: [REDACTED]

计划开始时间:	2011-06-01 08:00:00	计划结束时间:	2011-06-03 08:00:00
开始时间:	2011-05-31 12:37:29	结束时间:	2011-06-17 17:48:18
成功机率(%):	10.00%	阶段预算:	0.00
发生费用:	0.00	实际发生费用:	0.00
批准费用:	0.00	图标:	

流程图: 机会评估与确认 → 需求分析

可以采取的动作:

<input type="checkbox"/> 与客户建立好感 (初步了解客户决策人的关系)	<input type="checkbox"/> 最大抗拒点	<input type="checkbox"/> 了解竞争对手状况, 竞争对手价格, 付款条件	<input type="checkbox"/> 竞争对手产品使用状况
<input type="checkbox"/> 商机确认与分配	<input type="checkbox"/> 商机重复, 予以驳回		

升迁到: 需求分析

必须完成的动作:

<input type="checkbox"/> 与客户建立好感 (初步了解客户决策人的关系)	<input type="checkbox"/> 最大抗拒点	<input type="checkbox"/> 了解竞争对手状况, 竞争对手价格, 付款条件	<input type="checkbox"/> 商机确认与分配
<input type="checkbox"/> 提交商机确认			

自动升迁的动作:

<input type="checkbox"/> 商机确认与分配

图例: 已完成的 进行中的 未开始的、等待的、推迟的

相关行动 (6)

操作	类别	名称
	销售行动	商机确认
	销售行动	商机确认与分配
	销售行动	拜访金火机床

商机报备与分配

规范销售流程
提升成功率

洞察商机、漏斗管理

桌面: administrator | 销售漏斗

销售机会 | 项目销售 | 产品类别 | 员工 | 期间: 4 季度 | 单位: 实际数字 | 小数位数: 0

生成报表 | 过滤条件

阶段	2011-四季度			2012-一季度			2012-二季度			2012-三季度		
	金额	加权金额	机会个数	金额	加权金额	机会个数	金额	加权金额	机会个数	金额	加权金额	机会个数
机会识别	¥ 1,420,000	¥ 284,000	4	¥ 365,000	¥ 36,500	1				¥ 1,665,000	¥ 290,500	4
需求分析	¥ 850,000	¥ 212,500	2	¥ 1,034,800	¥ 310,440	3	¥ 395,000	¥ 118,500	1	¥ 715,000	¥ 214,500	2
方案阶段	¥ 850,000	¥ 340,000	2	¥ 900,000	¥ 360,000	1				¥ 850,000	¥ 425,000	2
商务阶段	¥ 822,500	¥ 493,500	2									
合同签订	¥ 397,500	¥ 397,500	1									

加入桌面

销售漏斗
金额

销售漏斗
加权金额

规范销售行动 细节决定成败

商机报备与分配

规范销售流程提升成功率

洞察商机、漏斗管理

销售动作管理

您好王铭! 今天是 2013-01-29 (演示版)

用友 CRM

桌面 | 个人信息 | 电子邮箱

线索 ▾ 客户 ▾ 联系人 ▾ 市场管理 ▾ 销售管理 ▾ 订单 ▾ 资源中心 ▾ 客户调查 ▾ 报表分析 ▾ 样品管理 ▾

桌面: 王铭 | 普通销售机会 | 飞云商机 | 一般行动

保存并退出 | 保存 | 保存并查看 | 保存并新建 | 保存并复制 | 取消

主题	客户拜访		
计划开始时间	2013-01-29 15:24:00	计划结束时间	2013-01-30 15:24:00
开始时间		结束时间	
关联到	销售机会	飞云商机	
关联对象阶段	商务洽谈	指派给	王铭
动作		状态	未开始
客户	云飞电子		
线索		联系人	
提前提醒	4 小时	提醒到桌面	<input checked="" type="checkbox"/>
申请费用	5000	批准费用	0
描述			

费用项目	申请费用	批准费用	摘要
餐费	5000	0	

营销费用审批与财务网报完美结合

商机报备与分配

规范销售流程
提升成功率

洞察商机、漏斗管理

销售动作管理

您好王铭! 今天是 2013-01-29 (演示版)

营销管理

用友 CRM

桌面 | 个人信息 | 电子邮件[0] | 手机短信[0]

线索 | 客户 | 联系人 | 市场管理 | 销售管理 | 订单 | 资源中心 | 客户调查 | 报表分析 | 样品管理

桌面: 王铭 | 普通销售机会 | 费用审核

列表查询 | 布局 | 过滤条件 | 导出 | 打印

定制查询 | 高级查询 | 统计

<input type="checkbox"/>	操作	名称	类型	关联对象	指派给	申请费用	批准费用	网报批准费用	审核人
<input type="checkbox"/>		客户拜访	任务	销售机会	王铭	5,000.00	0.00	0.00	
<input type="checkbox"/>		客户需求沟通	任务	销售机会	赵珊珊	510.00	510.00	0.00	赵珊珊
<input type="checkbox"/>		长江集团客户沟通	任务	销售机会	赵珊珊	1,210.00	1,210.00	1,210.00	赵珊珊
<input type="checkbox"/>		泰山数码电子设备销售商务洽谈	任务	销售机会	赵珊珊	488.00	488.00	0.00	赵珊珊
<input type="checkbox"/>		年底新品推广	任务		刘天达	1,000.00	1,000.00	1,000.00	赵珊珊

查询历史报价与报价审批机制

商机报备与分配

规范销售流程
提升成功率

洞察商机、漏斗管理

销售动作管理

销售报价管理

您好王铭！ 今天是 2013-01-29 (演示版) 营销管

线索 ▾ 客户 ▾ 联系人 ▾ 市场管理 ▾ 销售管理 ▾ 订单 ▾ 资源中心 ▾ 客户调查 ▾ 报表分析 ▾ 样品管理 ▾

桌面: 王铭 | 普通销售机会 | 飞云商机 | 0000000008

新建 ▾ 列表查询 编辑 删除 复制 改变状态 审核 打印 相关对象 关闭 单据讨论

报价单编号:	0000000008	单据日期:	2013-01-29
状态:	开立		
业务类型:	普通销售	销售类型:	门店零售
客户:	云飞电子	税率:	17.00
部门:	总裁会	业务员:	
币种:	人民币	汇率:	1.00000000
备注:	飞云商机		
创建人:	demo	审批人:	
关闭人:			
本币金额合计:	6,837.61	原币金额合计:	6,837.61
本币价税合计:	8,000.00	原币价税合计:	8,000.00

流程图

报价单明细 (1)

相关行动 (0) 新建一般行动 ▾

相关知识 (0)

联系人 (0)

完整的价格分层分级管理机制

商机报备与分配

规范销售流程
提升成功率

洞察商机、漏斗管理

销售动作管理

销售报价管理

客户调价单

单据号 * 000000000002

调价业务员: [输入框]
报价含税: 是

价格定义时，支持对不同客户定义含税价或无税价

操作类型	客户简称	存货编码	存货名称	规格型号	计量单位	数量下限	批发价	扣率	成交价	零售价	生效日期	失效日期	是否促销价	最低价
1 新增	天津招标办	030401	感特灵胶囊		盒	0.00	45.00	100.00	45.00		2012-08-22		否	
2 新增	天津招标办	03002	乳酸环丙沙星氯化...	100ml	瓶	0.00	60.00	100.00	60.00		2012-08-22		否	

销售订单

订单号 * 0000000007 订单日期 * 2012-08-22 业务类型 * 普通销售

销售类型 * 招标销售 客户简称 * 天津招标办 付款条件

销售部门 * 上海销售部 业务员 税率 17.00

币种 人民币 汇率 1 备注 天津2012年采购招标第二次订货

地区名称 天津 地区编码 01002

存货编码*	存货名称*	规格型号	主计量	数量*	报价	含税单价	无税单价	无税金额	税额	价税合计	税率(%)	预发货日期*	是否订单BOM	订单BOM是否完成
1 030401	感特灵胶囊		盒	12.00	45.00	45.00	38.46	461.54	78.46	540.00	17.00	2012-08-22	否	未维护
2 03002	乳酸环丙沙星氯化...	100ml	瓶	5.00	60.00	60.00	51.28	256.41	43.59	300.00	17.00	2012-08-22	否	未维护

移动销售过程管理

商机报备与分配

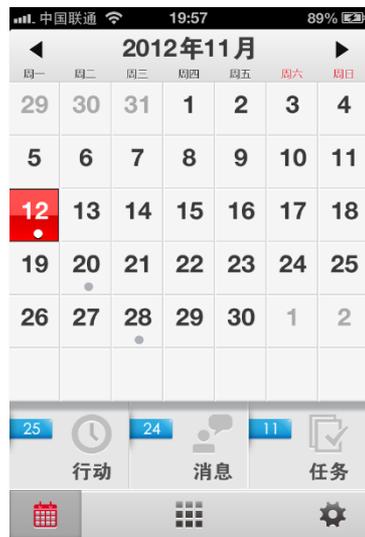
规范销售流程
提升成功率

洞察商机、漏斗管理

销售动作管理

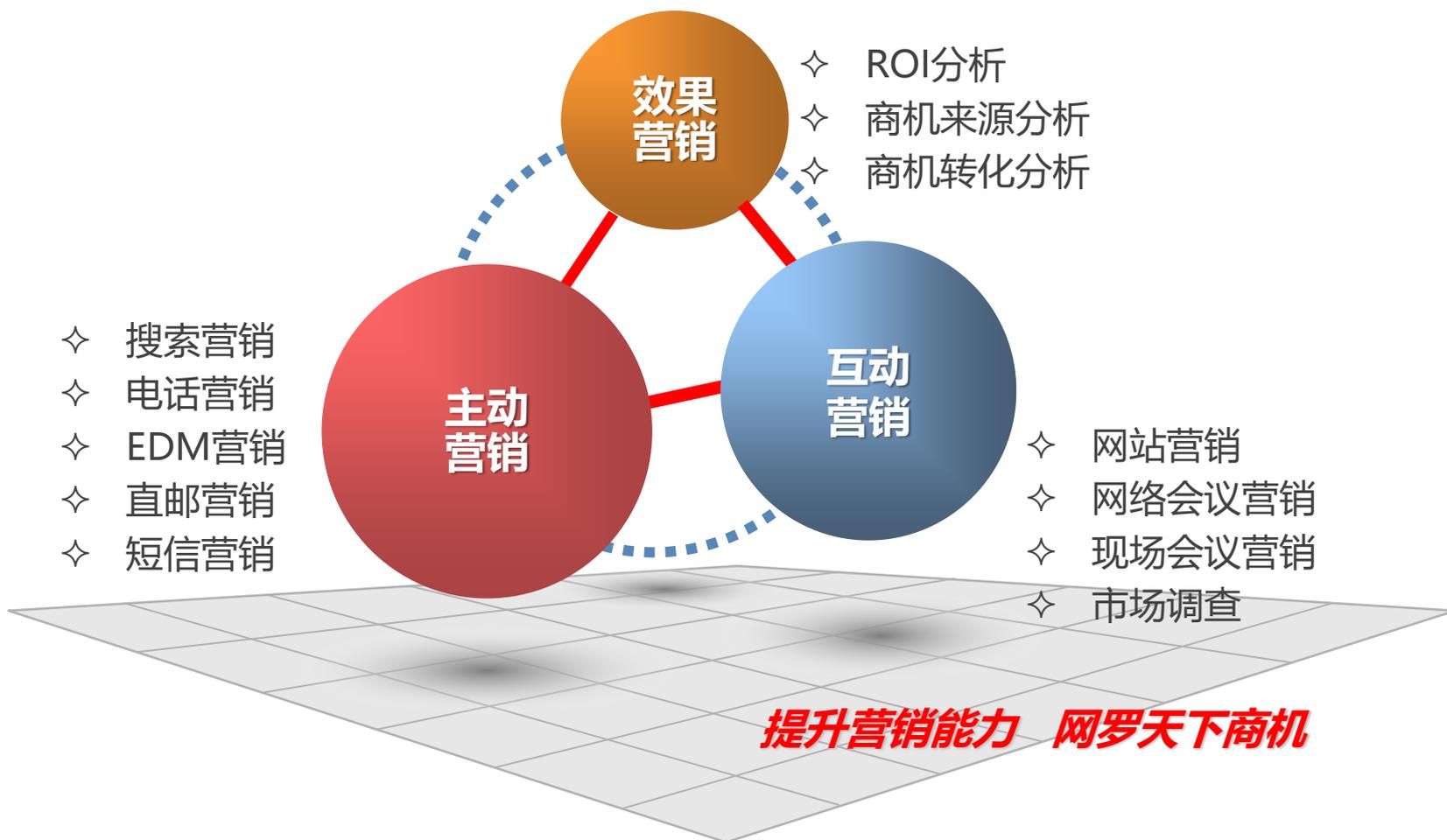
销售报价管理

移动销售过程管理





市场营销，快速拓展营销手段



市场活动管理

您好王铭! 今天是 2013-01-29 (演示版) 营销管理

用友CRM 桌面 | 个人信息 | 电子邮件[0] | 手机短

线索 | 客户 | 联系人 | **市场管理** | 销售管理 | 订单 | 资源中心 | 客户调查 | 报表分析 | 样品管理

桌面: 王铭

新建 | 列表查询

名称: VIP客户交流

类型: 会议营销

部门: 市场部

开始日期: 2012-12-1

预算费用: 0.00

预计机会数: 0.00

预计销售额: 0.00

预计销量: 0.00

创建人: 刘天达

修改人: 刘天达

目标: 在黄山进行VIP交流会议

描述:

邮件营销
网络会议营销
会议营销
直邮营销
其他营销
市场行动
网站营销
竞争管理
收藏夹

VIP客户交流

打印 | 相关对象 | 关闭 | ROI分析 | 最新状况 | 进展分析 | 单据讨论

关闭:	否
所有者:	刘天达
结束日期:	2012-12-21
发生费用:	0.00
实际机会数:	0.00
机会销售额:	0.00
机会销量:	0.00
创建时间:	2012-12-12 14:05:55
修改时间:	2012-12-12 14:05:55

阶段图

会前准备 → 确定名单及会议邀请 → 回复名单及参会确认 → 最终参会名单 → 参会提醒

市场活动管理

销售线索管理和分配

用友CRM

桌面: 张朋 | 一般线索 | 张先生 | 线索: 线索转化

提交 取消

<input checked="" type="checkbox"/> 新建联系人	所有者	张朋
<input checked="" type="checkbox"/> 新建客户	客户简称	慈名体检中心
	所有者	张朋
	请先定义对象类型	普通客户
	请先定义客户分类	普通医院
<input checked="" type="checkbox"/> 新建销售机会	名称	慈名体检中心
	所有者	张朋
	请先定义对象类型	一般机会

提交 取消

市场活动管理

销售线索管理和分配

网络营销管理

您好王铭! 今天是 2013-01-30 (演示版) 营销管理

用友 CRM 桌面 | 个人信息 | 电子邮件[0] | 手机

线索 ▾ 客户 ▾ 联系人 ▾ 市场管理 ▾ 销售管理 ▾ 订单 ▾ 资源中心 ▾ 客户调查 ▾ 报表分析 ▾ 样品管理 ▾

桌面: 王铭 | 网络营销 | 网络营销: 用户注册

重置HTML代码 复制 预览 保存

以下是你可以拷贝到企业网站中的HTML代码

```
<style type="text/css">
#CrmOnlineLeadTable input {border:1px solid #b9bfcf}
#CrmOnlineLeadTable .mustTextCSS {border:1px solid #b9bfcf;border-left:3px solid #f00 !
important;}

.QstSub{
}
.QstBD{
padding:3px 18px;
}
.blankTableCSS {
display: table;
border-collapse:collapse;
clear:both;
}

.blankTableCSS TD{
line-height:1.5em;
margin:3px;
padding:2px 5px;
}
.blankTableCSS .label{
font-weight: bold;
}
.blankTableCSS .title{
```

重置HTML代码 复制 预览 保存

市场需求按需灵活 把控市场趋势

市场活动管理

网站营销管理

调查问卷管理

您好王铭! 今天是 2013-01-29 (演示版)

用友 CRM

桌面 | 个人信息 | 电子邮箱

线索 ▾ 客户 ▾ 联系人 ▾ 市场管理 ▾ 销售管理 ▾ 订单 ▾ 资源中心 ▾ 客户调查 ▾ 报表分析 ▾ 样品管理 ▾

桌面: 王铭 | 市场问卷 | 存货调查

新建 ▾ 列表查询 编辑 删除 复制 打印 相关对象

主题:	存货调查		
类型:	市场问卷	状态:	正常
问题个数:	15.00	总分:	45.00
创建人:	赵珊珊	创建时间:	2012-12-15 14:49:35
修改人:	赵珊珊	修改时间:	2012-12-15 14:49:35
展示方式:	普通型		
填写说明:	此调查是用户存货性能等相关信息的调研		
描述:	咨询客户对产品的哪些特性感兴趣,有何改进建议		

问题列表 (15) 单选框 下拉框 复选框 数

操作	类型	问题	本题分数
	单选框	请选择以下哪个是您使用的产品线?	4.00
	复选框	跟其它品牌相比,您为什么选择我们的产品?	5.00
	单选框	您使用我们产品的频率是多少?	5.00
	文本区域(长)	在过去您还使用过哪种品牌?	2.00
	单选框	您以后是否还购买我们的产品?	3.00
	单选框	您是否会把我们的产品介绍给其它人?	2.00
	文本	您对该软件提供的功能是否满意,为什么?	2.00

市场活动管理

网络营销管理

调查问卷管理

投入产出分析

您好王铭! 今天是 2013-01-30 (演示版) 营销管理

用友CRM 桌面 | 个人信息 | 电子邮件[0] | 手机短信[0] | 消息中心[10]

全文检索

线索 ▾ 客户 ▾ 联系人 ▾ 市场管理 ▾ 销售管理 ▾ 订单 ▾ 资源中心 ▾ 客户调查 ▾ 报表分析 ▾ 样品管理 ▾

桌面: 王铭 | 会议营销 | VIP客户交流 | **ROI分析:VIP客户交流**

列表查询 | ROI分析 | 最新状况 | 进展分析

预算费用	0	预计机会数	0	预计销量	0	预计销售额	0
发生费用	0	实际机会数	0	机会销量	0	机会销售额	0
预计ROI	每投入1万元, 预计产生机会: /个, 预计销量: /个, 预计销售额: /万元, 投入产出比: /						
实际ROI	每投入1万元, 实际产生机会: /个, 实际销量: /个, 实际销售额: /万元, 投入产出比: /						

了解竞争对手 合理制定竞争策略

市场活动管理

网站营销管理

调查问卷管理

投入产出分析

市场竞争管理

您好王铭! 今天是 2013-01-30 (演示版) 营销管理

用友 CRM

桌面 | 个人信息 | 电子邮件[0] | 手机短信

线索 | 客户 | 联系人 | 市场管理 | 销售管理 | 订单 | 资源中心 | 客户调查 | 报表分析 | 样品管理

桌面: 王铭 | 竞争对手 | 七喜电脑

新建 | 列表查询 | 编辑 | 删除 | 复制 | 打印 | 相关对象

名称:	七喜电脑		
编码:	201212150002	简称:	
类型:	竞争对手	邮编:	
国家:		城市:	
电话:		传真:	
邮件:			
网站:			
地址:			
优势:			
劣势:			
创建人:	刘天达	创建时间:	2012-12-15 12:53:17
修改人:	刘天达	修改时间:	2012-12-15 12:53:17
备注:			

竞争订单 (1)

竞争存货 (1)

相关知识 (0)



网上录入订单，客户参与机制

B2B订单申请

您好王铭! 今天是 2013-01-29 (演示版) 营销

线索 ▾ 客户 ▾ 联系人 ▾ 市场管理 ▾ 销售管理 ▾ 订单 ▾ 资源中心 ▾ 客户调查 ▾ 报表分析 ▾ 样品管理 ▾

桌面: 王铭 | 销售漏斗 | 销售订单 | 0000000001

新建 ▾ 列表查询 复制 改变状态 弃审 打印 相关对象 变更 可用量 关闭 变动历史 单据讨论

订单号:	0000000001	订单日期:	2012-12-11
业务类型:	普通销售	销售类型:	普通销售
客户:	云飞电子		
币种:	人民币	汇率:	1.00000000
销售部门:	销售部	业务员:	
发运方式:		联系人:	
制单人:	demo4	审核人:	demo6
状态:	审核	关闭人:	
备注:			
本币金额合计:	2,948.72	原币金额合计:	2,948.72
本币价税合计:	3,450.00	原币价税合计:	3,450.00

流程图

订单明细

发货单

出库单

发票

订单录入可按权限查询可用库存

B2B订单申请

您好王铭! 今天是 2013-01-29 (演示版) 营销管理

线索 客户 联系人 市场管理 销售管理 订单 资源中心 客户调查 报表分析 样品管理

桌面: 王铭 销售漏斗 销售订单 0000000001 0000000001 检查可用量

检查可用量

行号	存货编码	存货名称	规格型号	销售单位	现存量	可用量	单据数量
1	01021001	蓝牙耳机		个		1925	20.0000000000
2	010211	充电器		个			30.0000000000

第 1 页共 1 页

实时同步发货交付数据

B2B订单申请

订单分权限审批

The screenshot displays the Yonyou CRM system interface. At the top, there is a navigation bar with the Yonyou CRM logo and various menu options like '桌面', '个人信息', '电子邮件', '手机短信', and '消息中心'. Below the navigation bar, there is a breadcrumb trail: '线索 > 客户 > 联系人 > 市场管理 > 销售管理 > 订单 > 服务 > 资源中心 > 客户调查 > 报表分析 > 样品管理'. The main content area shows a '销售订单' (Sales Order) form for order number '000000001'. The form includes fields for '订单号', '业务类型', '客户', '币种', '销售部门', '发运方式', '制单人', '状态', '备注', '订单日期', '销售类型', '汇率', '业务员', '联系人', '审核人', '关闭人', '本币金额合计', '原币金额合计', '本币价税合计', and '原币价税合计'. A modal dialog box titled '来自网页的消息' (Message from website) is overlaid on the form, displaying a warning icon and the text '审核成功' (Approval successful) with a '确定' (Confirm) button. Below the form, there are sections for '流程图' (Flowchart), '订单明细 (2)' (Order details), '发货单 (1)' (Shipping order), and '出库单 (1)' (Outbound order). The '发货单' and '出库单' sections contain tables with columns for '操作', '单据号', '发票号', '客户:客户简称', '发货日期', '币种', '销售类型', '仓库', and '客户'. The '发货单' table has one row with '0000000043' as the shipping order number. The '出库单' table is currently empty. The system status bar at the bottom shows the user 't1' and the date '2013-01-30'.

订单号:	0000000001	订单日期:	2012-12-11
业务类型:	普通销售	销售类型:	普通销售
客户:	云飞电子		
币种:	人民币	汇率:	1.00000000
销售部门:	销售部	业务员:	
发运方式:		联系人:	
制单人:	demo4	审核人:	demo6
状态:	变更	关闭人:	
备注:			
本币金额合计:	2,948.72	原币金额合计:	2,948.72
本币价税合计:	3,450.00	原币价税合计:	3,450.00

操作	发货单号	发票号	客户:客户简称	发货日期	币种	销售类型
	0000000043		云飞电子	2012-12-28	人民币	普通销售

操作	出库单号	仓库	客户	销售部门	出库日期
----	------	----	----	------	------

B2B订单申请

订单分权限审批

订单发货ERP数据互通

您好王铭! 今天是 2013-01-29 (演示版) 营销管理

线索 ▾ 客户 ▾ 联系人 ▾ 市场管理 ▾ 销售管理 ▾ 订单 ▾ 资源中心 ▾ 客户调查 ▾ 报表分析 ▾ 样品管理 ▾

桌面: 王铭 | 销售漏斗 | 销售订单 | 000000001

新建 ▾ 列表查询 复制 改变状态 弃审 打印 相关对象 变更 可用量 关闭 变动历史 单据讨论

订单号:	0000000001	订单日期:	2012-12-11
业务类型:	普通销售	销售类型:	普通销售
客户:	云飞电子		
币种:	人民币	汇率:	1.00000000
销售部门:	销售部	业务员:	
发运方式:		联系人:	
制单人:	demo4	审核人:	demo6
状态:	审核	关闭人:	
备注:			
本币金额合计:	2,948.72	原币金额合计:	2,948.72
本币价税合计:	3,450.00	原币价税合计:	3,450.00

流程图

订单明细 (2)

发货单 (1)

操作	发货单号	发票号	客户: 客户简称	发货日期	币种	销售类型	
	0000000043		云飞电子	2012-12-28	人民币	普通销售	

发票、收款数据信息实时共享

B2B订单申请

订单分权限审批

订单发货ERP数据互通

订单收款ERP数据互通

订单明细 (2)											
操作	存货:存货编码	存货	存货:主计量单位	数量	报价	含税单价	无税单价	订单明细标识	无税金额	税额	积
	01021001	蓝牙耳机	个	20.00	120.00	120.00	102.56	1,000,000,001.00	2,051.28	348.72	
	010211	充电器	个	30.00	35.00	35.00	29.91	1,000,000,002.00	897.44	152.56	

发货单 (1)						
操作	发货单号	发票号	客户:客户简称	发货日期	币种	销售类型
	0000000043		云飞电子	2012-12-28	人民币	普通销售

出库单 (1)					
操作	出库单号	仓库	客户	销售部门	出库日期
	0000000073	手机主辅料仓库(有货位)	云飞电子	销售部	2012-12-31

发票 (1)							
操作	发票号	发货单号	出库单号	客户	币种	税率	开票日期
	0000000039	0000000043, 0000000051		云飞电子	人民币	17.00	2012-12-28

收款 (0)											
操作	单据类型	单据编号	票据号	客户	币种	结算方式	金额	本币金额	业务员	日期	汇率

应收核销明细 (2)											
操作	客户	币种	汇率	应收原币金额	应收本币金额	结算原币金额	结算本币金额	原币余额	本币余额	核算日期	
	云飞电子	人民币	1.00000	2,400.00	2,400.00	0.00	0.00	2,400.00	2,400.00	2012-12-28	
	云飞电子	人民币	1.00000	2,100.00	2,100.00	0.00	0.00	2,100.00	2,100.00	2012-12-28	

移动订单及库存

B2B订单申请

订单分权限审批

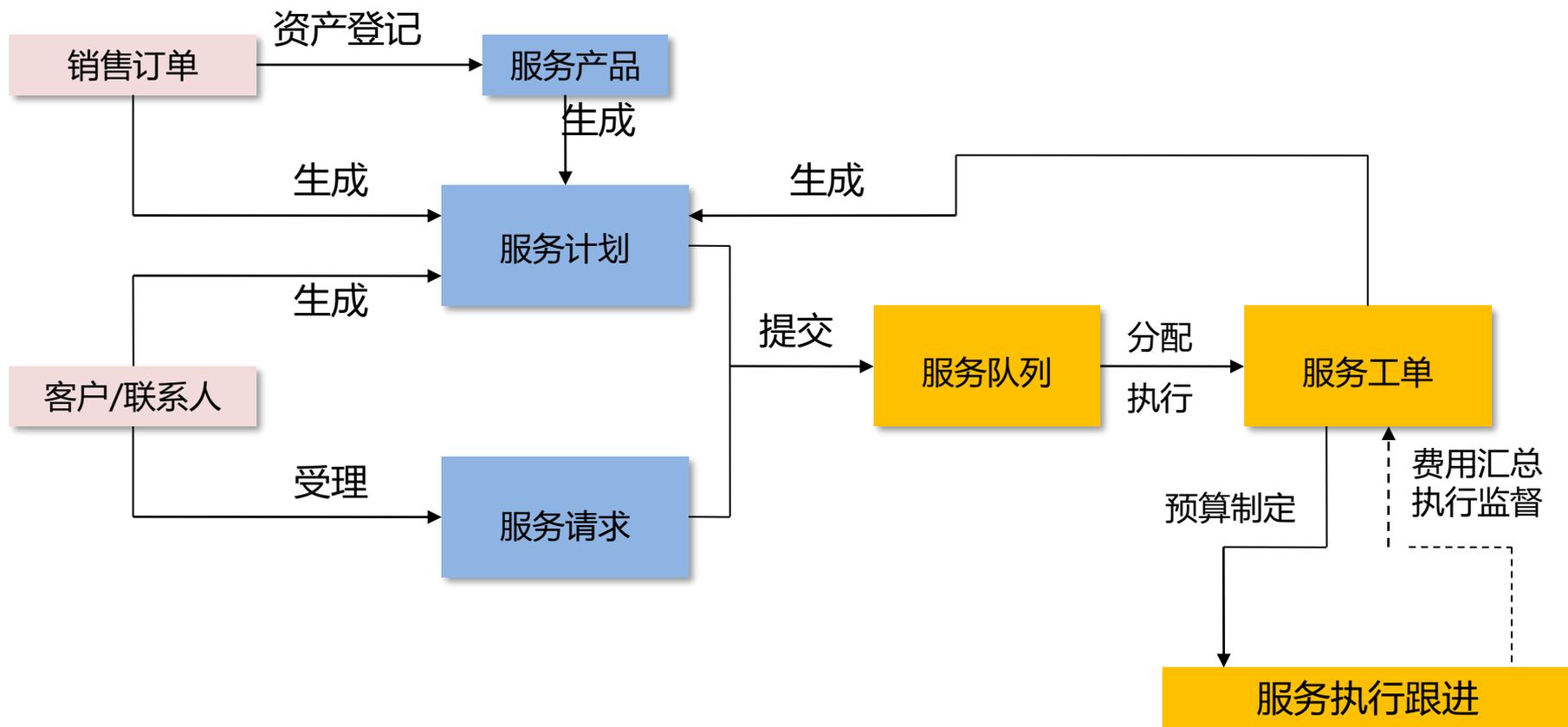
订单发货ERP数据互通

移动订单及库存





解决客户困扰 促进客户再销售



快速响应客户，减少中间环节

快速响应请求与受理

桌面: 欧云朗		销售订单		故障申报		电子测压维修					
保存并退出		保存		保存并查看		保存并新建		保存并复制		取消	
主题	电子测压维修										
请求时间				处理状态	未处理						
完成期限时间				类型	故障申报						
客户	天津招标办										
联系人				联系电话							
地址											
队列	普通队列			所有者							
优先级	低										
计划开始处理时间	2012-08-22 20:36:00			实际处理开始时间	2012-08-22 20:36:00						
计划处理完成时间				实际处理完成时间							
计划工时	2			实际工时							
服务产品				存货	电子测压器						
详细描述	屏幕不亮										
处理结果											
管理维度	业务结构										
	客户属性										

快速响应请求与受理

规范流程统一体验

搜索 ▾ 客户 ▾ 联系人 ▾ 市场管理 ▾ 销售管理 ▾ 订单 ▾ 服务 ▾ 资源中心 ▾ 客户调查 ▾ 报表分析 ▾

桌面: administrator | 世纪天华(集团)有限公司 | 服务请求 | 华江科技AS小型机故障--未登记资产

客户:	北京华江科技有限公司		
地址:			
队列:	大型设备高级工程师	进入队列时间:	2011-07-15 10:09:40
所有者:	刘庆	负责部门:	新天国际
资产:		--:	--
计划开始处理时间:	2011-07-15 10:09:40	计划处理完成时间:	2011-07-15 10:09:40
实际处理开始时间:	2011-07-15 10:09:40	实际处理完成时间:	2011-07-15 10:09:40
详细描述:	设备运行声响巨大,不明原因		
处理结果:			

流程图

```

    graph LR
      A[报修受理] --> B[初步调试]
      B --> C[高级调试]
      B --> D[完成]
      C --> D
      C --> E[现场维修]
      E --> F[回访]
      F --> D
  
```

版权所有：用友软件股份有限公司 UFIDA(C) 2009-2011

系统、手机、短信多种派工手段 提升效率

快速响应请求与受理

规范流程统一体验

智能派工提升效率

The image displays two screenshots of a service queue management system. The top screenshot is a desktop view of the '服务队列' (Service Queue) page. It features a navigation menu at the top with options like '档案管理', '知识管理', '市场管理', '销售计划管理', '销售活动管理', '销售订单管理', and '服务请求与执行'. Below the menu, there are tabs for '桌面: administrator' and '服务队列'. The main content area includes a search bar with '列表查询', '布局', '过滤条件', and '打印' buttons. There are also buttons for '定制查询', '高级查询', and '统计'. A table shows the status of different queue types:

队列名称	未处理数量	处理中数量	处理完毕...
普通队列	0	0	1
VIP队列	5	0	0

The bottom screenshot is a mobile app interface titled '移动审批' (Mobile Approval). It shows a list of approval requests for the date '18/09/2011'. Each item includes an icon, a title, a name, and a timestamp. The items are:

- 天桥维修工单审批 (王立, 28/10/2010 18:17:38)
- 北京用友公司订单审批 (朱易, 28/10/2010 16:12:33)
- BTV销售机会审批 (张静, 25/08/2010 17:56:27)
- 27号股份北京联想签署合作伙伴审批 (刘刚, 20/08/2010 15:27:38)
- 26号股份大连船厂签署合作伙伴审批 (伊雯倩, 15/08/2010 13:36:25)
- 23号股份美国曼哈顿商业机械集团签署合作... (张静, 29/07/2010 15:23:51)
- 22号集团股份未知合作伙伴审批 (张翔, 29/07/2010 15:23:51)
- 21号集团未知伙伴审批 (张翔, 29/07/2010 15:23:51)

The mobile app interface also includes a bottom navigation bar with icons for '主页', '同步', '待发箱', '搜索', and '更多'.

自动触发服务回访任务 增加客户粘度

快速响应请求与受理

规范流程统一体验

智能派工提升效率

服务回访提升满意度

您好王铭! 今天是 2013-01-29 (演示版)

用友 CRM

桌面 | 个人信息

线索 ▾ 客户 ▾ 联系人 ▾ 市场管理 ▾ 销售管理 ▾ 订单 ▾ 资源中心 ▾ 客户调查 ▾ 报表分析 ▾ 样品管理 ▾

桌面: 王铭 | 市场问卷 | 服务问卷 | 电话服务评价

新建 ▾ 列表查询 编辑 打印 相关对象 统计分析

主题:	电话服务评价		
类型:	服务问卷	状态:	新建
问题个数:	6.00	总分:	23.00
创建人:	刘天达	创建时间:	2012-12-11 16:17:03
修改人:	刘天达	修改时间:	2012-12-11 16:17:03
展示方式:	普通型		
填写说明:	对于主动来电客户的响应服务做评估		
描述:			

问题列表 (6)

类型	问题	本题分数
单选框	当您打电话进入我们公司, 谁处理?	3.00
单选框	找到能帮助您的人的时候, 他多久可以帮助您?	6.00
单选框	您如何评价帮助您客户代表的礼貌性?	3.00
单选框	您如何评价帮助您客户代表的积极性?	3.00
单选框	您如何评价帮助您客户代表的产品知识技能专业性?	3.00
单选框	您会如何形容对于处理您问题的服务电话的满意度?	5.00

有效的主动服务计划，提升客户忠诚度

快速响应请求与受理

规范流程统一体验

智能派工提升效率

服务回访提升满意度

主动服务提升客户忠诚

The screenshot displays a web-based service management application. At the top, there are browser tabs for '桌面: administrator', '世纪天华(集团)有限公司', '报表', and '服务计划'. Below the tabs is a navigation bar with icons for '新建', '列表查询', '布局', '过滤条件', '加入收藏', '统计分析', '批量更新', '批量删除', '导入', '导出', '打印', and '加入桌面'. A search area includes buttons for '全部', '高级查询', and '统计'. Below this are search filters for '主题' (包含), '服务请求时间' (晚于), '所处队列', and '所有者', each with a search icon and a '查询' button. The main content is a table with the following data:

操作	类型	主题	客户	所有者	所处队列	优先级	处理状态
	客户回访	10年12月企业客户保内维修回访计划	上海华强工贸有限公司		普通座席队列	中	处理中
	客户回访	10年12月企业客户保内维修回访计划	北京华江科技有限公司		普通座席队列	中	处理中
	客户回访	10年12月企业客户保内维修回访计划	上海华盛电脑维修中心		普通座席队列	中	处理中
	客户回访	10年12月企业客户保内维修回访计划	华胜科技电脑经营部		普通座席队列	中	处理中
	客户回访	10年12月企业客户保内维修回访计划	广州市兴华电脑维修部		普通座席队列	中	处理中
	客户回访	10年12月企业客户保内维修回访计划	广州市美华计算机科技有限公司		普通座席队列	中	处理中

U8 + CRM = 竞争力 (双赢)

1

CRM行业发展现状与趋势

2

企业客户经营管理难点

3

CRM应用价值及目标

4

U8+CRM解决方案

5

行业成功客户

6

U8+CRM&Turbo CRM差异说明

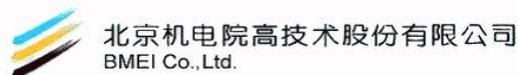
拥有中国最多跨行业的CRM成功案例



中建材国际贸易有限公司



拥有中国最多跨行业的CRM成功案例



1

CRM行业发展现状与趋势

2

企业客户经营管理难点

3

CRM应用价值及目标

4

U8+CRM解决方案

5

行业成功客户

6

U8+CRM&Turbo CRM差异说明

U8+ CRM&Turbo CRM差异

U8+CRM 与TurboCRM——产品差异

内容	U8+CRM	TurboCRM
产品安装	同U8+产品一起安装	独立安装
数据库	同U8+使用同一个账套库	独立的数据库
应用服务器	可以部署独立的应用服务器	独立的应用服务器
应用模式	B/S	B/S
加密服务器	同U8+使用一个加密服务器	独立的加密

融合后的U8+CRM是U8+产品的一部分，类似财务、供应链是U8+的一个领域；只是应用模式是纯B/S！

U8+CRM V11.0与TurboCRM——基础差异

内容	U8+CRM	TurboCRM
基础档案	同U8+产品使用一套基础档案	独立的基础档案
权限	同U8+使用一套权限 (V11.0增加负责员工/相关员工; 管理维度等权限功能)	独立的权限
审批流	V11.1使用U8+ 审批流	原审批流
workflow	保留TurboCRM workflow	原 workflow
自定义	1、保留弹性自定义项功能 2、保留自定义对象功能	原功能

融合后的U8+CRM, 将原TurboCRM的自定义、权限、 workflow的功能与原U8平台的功能融合为一体!

U8+CRM V11.0与TurboCRM——功能差异

内容	U8+CRM	TurboCRM
市场营销前端业务 (市场、线索、商机、行动等)	保留原 TurboCRMV7.2SP2功能	V7.2SP4的功能
服务业务	保留原 TurboCRMV7.2SP2功能	V7.2SP4的功能
订单业务 (报价单、订单)	采用融合后的销售订单、 报价单功能	独立的订单、报价单功能
营销后端业务 (发货、收款、开票)	使用U8+财务、供应链相 关模块的功能, U8+CRM 中可以查询	独立的交付单、收款、开 票功能

U8+CRM v11.0是以TurboCRMV7.2SP2为蓝本进行融合,

- 市场营销的前端业务和服务管理的功能基本保留;
- 订单和报价单的功能与U8+销售管理中的功能融合;
- 发货、收款、开票的后端业务在U8+财务、供应链中相关模块实现。

U8+CRM V11.0与TurboCRM——其他重大差异

内容	U8+CRM	TurboCRM
营销决策分析	通过U8+BA的CRM主题实现	TurboCRM的DSS
移动应用	通过U8+移动应用的APP U8+CRM实现	TurboCRM的移动应用
呼叫中心	计划集成1-2家国内的呼叫中心提供商	TurboCRM的呼叫中心

融合后的U8+CRM，是整个U8+解决方案的一部分，决策分析和移动应用会用专业的解决方案替代原有的功能。

谢谢

