



# 金蝶 K/3 WISE

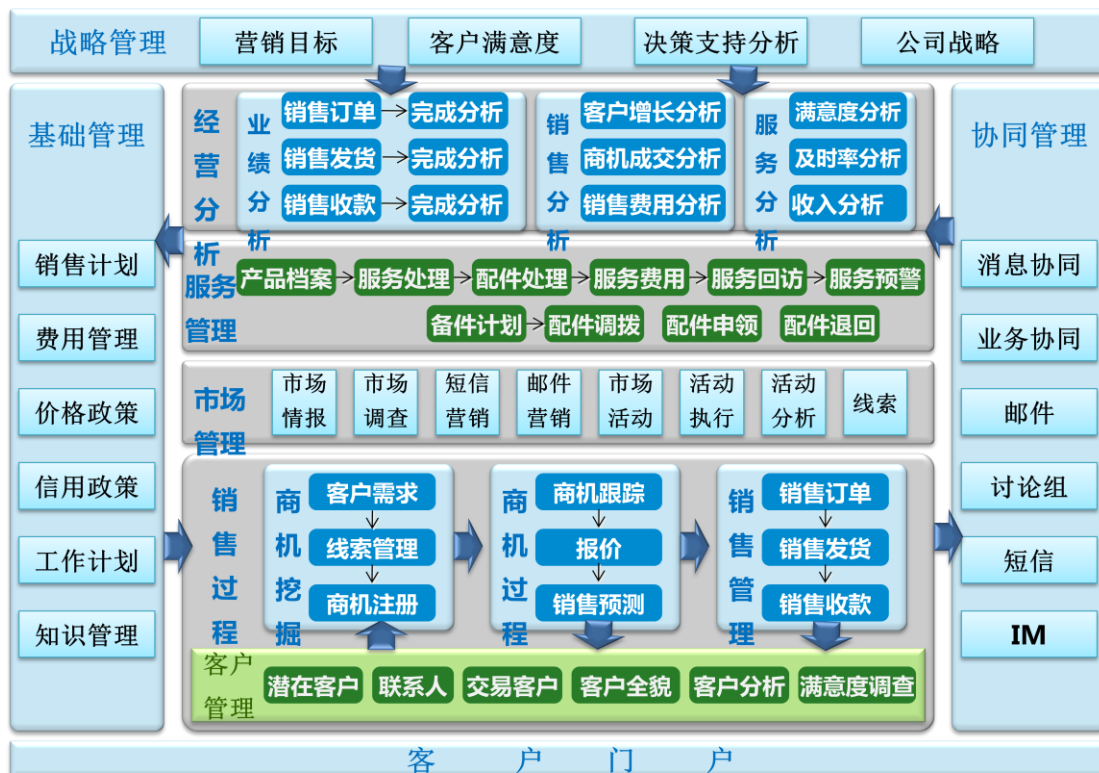
## 客户关系管理解决方案

**金蝶软件（中国）有限公司**

随着企业经营逐步从“以产品为中心”的模式向“以客户为中心”的模式转变。能够超越客户的需要和期望，以客户为中心，倾听客户呼声和需求、对不断变化的客户期望迅速作出反应的能力成为企业成功的关键，因此企业的业务模式开始转向到围绕以“客户”为中心进行，以满足客户的个性化需求。如何开拓客户资源、把握优质客户是企业的紧迫需求。本方案专为期望建立有效的客户和商机管理、高效的接单处理和订单跟踪、完善的售后服务系统的企业而设计。

- 管理困惑：过去制造型企业对客户的管理缺乏有效手段，客户信息被滞留在销售员手上，但销售员本身流动大，这样很容易因交接不及时而造成客户流失；由于对竞争对手、市场情报的关注度不高，导致对商机的评估不准确；每个项目需要协同的部门比较多，导致项目管控难；由于制造型企业对服务流程难以规范管控，导致服务提升难；没有精准的数据支撑、没有共同沟通平台导致管理决策、资源共享难；与经销商还使用传统的沟通方式交流，导致渠道协同难。。
- 核心设计思想：K/3WISE 客户关系管理是专门为制造型企业设计的一款产品，为制造型企业提供客户管理、商机管理、销售过程、销售管理、服务管理、市场管理、销售计划、知识管理、工作计划管理、决策分析等业务功能，提供完整集成的解决方案，帮助企业实现潜在客户、交易客户的全生命周期管理，并在此过程中，实现客户管理与市场、销售、服务业务结合，提高整个客户管理和销售管理的效率。
- 本方案构筑在金蝶特有的集成应用平台——K/3 BOS 之上，对企业个性化需求提供很强的适应能力。项目实施人员可以根据企业实际需求，轻松地修改或新增 K/3 单据、流程和报表，做到快速配置、快速实施、快速应用、快速见效。

K/3WISE CRM 客户关系管理流程图



金蝶 K/3WISE 创新管理平台，制造企业 CRM 解决方案，关注客户全生命周期管理，以营销为导向，将客户视为企业的战略资产，从全方位视角透视客户需求，全面跟踪客户，为客户提供全心全意全过程服务。使用金蝶 K/3WISE CRM，销售人员可以随时随地记录、查询客户信息；精细化的销售过程管理能缩短销售周期、降低销售成本；个性贴心的服务管理，提升客户满意度及客户忠诚度、提高客户持续购买率；

#### 一、建立有效的客户和商机管理体系：

- 规范的客户资源管理
- 完善的商机评估监控
- 直观的销售漏斗分析
- 精细的客户价值分析
- 严谨的销售费用控制

帮助企业对商机进行全过程的跟踪和管控，管好客户资源和商机的同时，提升赢单率。

#### 二、精细化的销售全过程管控：

- 便捷的订单一站式跟踪
- 全面的销售订单评估
- 严密的业务风险控制

ERP 与客户关系管理完美融合，将客户需求和企业生产、采购等内部业务紧密的衔接，帮助企业及时做出生产、采购决策，有效的进行订单全程管控，快速响应并满足客户需求；

#### 三、规范个性的服务管理：

- 快速的服务需求响应
- 规范的服务过程管理
- 个性化的服务方案
- 高效的服务成果交付

帮助企业规范服务流程，提高服务满意度及客户忠诚度。

#### 部分成功客户名单

重庆川仪自动化股份有限公司分析仪器分公司

湖北北京山轻工机械股份有限公司

东莞市坚朗五金制品有限公司

广州大通机械有限公司

广东东方精工科技有限公司

如有需求，请联络：

**金蝶软件（中国）有限公司**

地址：深圳市高新技术产业园南区科技南十二路 2 号金蝶软件园

邮政编码：518057

电话：86-755-26612299

传真：86-755-26615016

咨询热线：4008 830 830

网址：[www.kingdee.com](http://www.kingdee.com)