

全程一体化办公软件之一 CRM客户关系管理软件 白皮书

Transense全程
一体化办公管理软件

云计算·智慧办公

□□ 前言：

赢得、发展、保持和提升客户价值！

随着市场竞争的日益激烈，提供相同产品服务的企业，产品服务的差异化越来越小。未来谁能掌握客户的需求趋势、保持与客户的关系，扩展客户来源，谁就能取得竞争优势。

今天，尽管大多数企业已经认识到以客户为中心是当前企业发展的必经之路，然而企业的销售、市场、客户服务及技术支持等部门的工作相对独立，各部门之间的协调往往不能集中到客户身上。而全程软件的CRM客户关系管理系统，将帮助企业建立起全员以客户为中心的客户运维管理体系。全程CRM客户关系管理系统。通过各种收集、整理客户信息，形成庞大的客户数据仓库，再通过分类、关系连接、建立数据分析模型，得出客户关系管理的动态信息，从而让企业能充分了解客户现状，做出对应的跟踪和服务策略。在此过程中，许多数据涉及企业的多个部门，如：销售历史数据、联系历史、客户需求、合同订单历史、客户反馈、维修维护、客户投诉等，这些都需要运行在统一的客户管理平台上，达到工作协同、资讯统一并持续优化企业客户管理模式。

全程CRM客户关系管理软件(Customer Relationship Management)以下简称全程CRM，是全程软件基于多年对CRM理论的研究、分析，并在不断实践的完善下，推出的基于网络应用、资料安全共享、部门协同工作的一体化客户关系管理系统。系统设计理念是赢得、发展、保持和提升客户价值。独特的结构设计使得企业在客户管理、需求分析、销售管理、客户服务和工作协同等的销售服务环节中，全面实现销售服务流程自动化及客户资源管理的全面整

合。全程CRM核心思想是，企业各部门以“客户为中心”，展开经营，赢得信赖，发展客户，保持客户关系，提升客户价值。全程CRM系统可应用于各类销售型、服务型企业，是一套侧重于多分支集中管理型的CRM，使企业员工能根据授权范围来跟踪客户，服务客户。让企业通过系统来完成从客户开拓、需求挖掘、销售跟踪、售前支持、售后服务与帐务往来的全部商务活动。从而全面提升企业的客户管理能力。

客户资源是企业最重要的核心资源。客户关系管理的核心是客户价值管理。它将客户分为不同类型和类别。通过对不同类型、类别客户的个性化跟踪服务，达到销售跟踪、服务关怀及需求挖掘自动化的目的。通过关怀跟踪机制来提高客户的忠诚度和满意度，提升全员的客户服务水平，缩短销售周期、降低销售成本、增加收入、扩展市场，从而全面提升企业的赢利能力和竞争力。

二、全程CRM客户管理解决的问题

·来自业务人员的声音

怎样才能找到真正的客户？我的客户在那里？出差在外，要是能看到公司系统里的客户联系人信息和跟进信息就好了。我这次面对的是一个老客户，怎样处理才能顺利签约呢？我们的产品系列很多，他们究竟对那些产品有兴趣？

·来自市场人员的声音

在展览会上，我们一共收集了3000张名片，怎么利用它们才好？促销活动中，我向1000多人发放了公司资料，这些人对我们的产品看法怎样？其中有多少人已经与我们接触了？谁是真正的潜在购买者？我怎么才能知道其他部门的同事和客户的联系情况，以防止重复地给客户发放相同的资料？

·来自客户服务人员的声音

怎样才能快速查询维修的客户是谁？他的购买的产品维修到期了吗？上一次维修是什么时候，维修什么？怎样才能正确服务好客户呢？那些产品的返修率高？客户经常投诉的问题有那些？如何才能正确解答客户问题？这次的客户产品维修已经提交几天了，维修部门谁在维修？维修好了吗？

·来自销售经理的声音

客户明天就要来谈最后的签单事宜，但一直跟单的人最近辞职了，怎样才能知道与客户的联系信息，报价信息？怎样才能知道部门内销售人员的客户跟进情况？怎样才能保证客户资料的安全？那些客户才是重点客户？哪些行业的客户是需要我们重点跟进的？下一阶段销售额能提升多少呢？

·来自管理层的声音

我们的客户资料安全吗？是统一管理的吗？客户对公司贡献最大？那些产品销售的最好？客户群体该怎样分析？客户对我们产品服务的满意度高吗？我们每年销售额、销售量的到底提升了多少？那个部门，团队、人员的销量额提升最快？那些人要表彰，那些需要处罚？。。。

客户管理能为企业带来的价值

- 1) 客户满意度提高5%，企业的利润将加倍。
- 2) 一个非常满意的客户的购买意愿将六倍于一个满意的客

三、全程CRM给企业带来的利益

✓ 将零散的客户信息，变成集中统一的客户数据库

客户资料是企业的最重要的信息资源，经过日积月累客户数量不断增加，使得企业可以快速地已有客户资料中挖掘出客户新的需求。全程CRM客户数据库将客户资料整理归类，保证了整个客户数据库信息的完整、准确。并记录每次与客户的联系、服务、关怀信息。让业务人员准确了解客户联系信息、跟踪记录、历史合同订单、服务投诉记录、往来帐务等的完整信息。

□□

客户数据库的真正潜力在于提高客户数据库的利用效率，集中统一的客户档案可提高企业整体的客户服务意识，真正做到以客户为中心的运营模式。可提高客户满意度及忠诚度，增加公司与客户的接触频率，带来更多的销售商机。

✓ 快速提升团队销售能力：

通过CRM快速制定公司标准、规范的销售管理流程；

销售人员在规范的销售流程和强大的销售知识库的帮助下迅速提高销售能力，提高销售成功率；管理人员可以有效的监控销售团队的销售跟进情况；

通过销售分析、预测和评估，可以及时了解团队、个人的销售状况；

强大的提醒功能，减少工作遗漏、提升销售机会；

✓ 快速提升服务能力和效率：

服务人员可以全面了解现有客户信息，提供一对一的高效、个性化服务；

提供标准题库、产品知识库和百问百答信息库，迅速提升服务人员的服务技能；

对客户各种服务请求做出快速反应，减少客户的等待时间；

可以及时了解到客户产品保修期或合同订单到期时间，提醒客户及时续费；

✓ 提升市场营销活动的有效性：

市场营销人员通过对客户资料和销售分析，使各种促销活动更有目的性；

客户资料情报的全面收集、分析和评估；

竞争对手信息的分析整理，有助于在营销、销售过程中分析竞争对手；

多方式沟通关怀，提升客户关系，促进客户增值。

✓ **实现一体化的以客户为中心的企业网络经营管理模式：**

CRM也是企业实现全面电子商务运营的应用系统。与Web Site(即企业官方网站)。整合，使得CRM可以直接与企业网站交互，及时得到客户在线登记资料或网络订单。

CRM为企业的销售、市场、客户服务、技术支持等部门，提供了一个业务协同工作解决方案，使企业真正实现一体化的以客户为中心的企业经营管理模式。

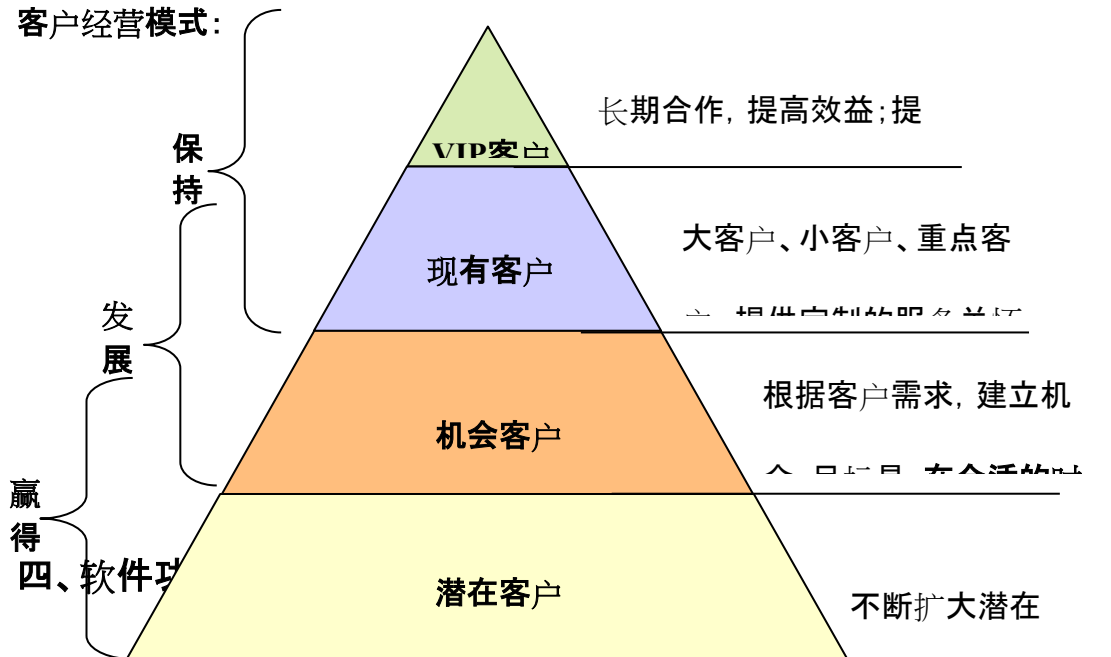
全程CRM软件特点

- 1. 加强客户资料的管理和监控，保护客户资源；
 - 2、销售跟踪、团队协作，赢得销售机会，赢得客户；
- 3、需求挖掘、联系计划，客户分析，发展客户；
 - 4、客户关怀、客户调查，服务支持，保持客户关系；
- 4、百问百答、知识库，加强业务知识的收集整理和共享，提升服务价值；
- 5、销售分析、帐务分析、客户综合分析统计，决策支持；
 - 6、独特的客户需求挖掘、需求跟踪提醒，保证有需求的客户，不会遗漏跟进；
 - 7、独特的客户联系规则、机会跟踪、客户关怀设计；不同客户不同的联系提醒规则；
 - 8、独有的全程一体化客户权限控制体系，满足分级层次管理的重叠结构型权限控制；
 - 9、人员登陆日志、操作管理全日志记录，保证系统安全；
 - 10、支持U-KEY登陆认证，达到银行交易系统安全级别。确保使用安全；

11、全程CRM软件是目前唯一支持多分支机构权限控制的层级权限控制体系。

使用全程CRM系统后能够使企业更加轻松地处理销售、服务、支持、收款等事务性工作，并充分利用协同工作理念增强客户信息共享与关怀服务机制。改善销售和客户服务流程，提高工作效率，维护客户关系最终达到增加收益的目的。

客户经营模式：



应用	主要功能
日程事务	日程事务, 个人事务安排, 部门团队事务安排, 日程事务回复, 重复周期提醒, 查询下属日程, 日程类别、重要程度设置, 日程提醒, 日程手机短信提醒(未选购开通手机短信功能, 则此功能不能使用);
便签本	简单易用的便签记录本;
个人通讯录	个人通讯录, 通讯录导入, 导出, 联系人新增, 通讯录分组设置;
即时沟通	内部即时沟通工具。 电子名片, 在线人员, 收件箱, 发件箱, 群发消息, 转发信息, 信息保存到便签本, 信息保存到日程事务;
个人文件夹	个人文件存储, 文件夹自定义分类设置, 文件上传, 下载, 文件查询, 文件整理;
网址收藏夹	网址收藏夹, 收藏夹类别自定义, 网站说明, 私有收藏, 公共收藏, 收藏夹管理;
个性设置	个人信息, 修改密码, 菜单设置, 界面设置, 印章设置, 登录日志, 系统提醒;
邮件收发	发邮件, 收件箱, 发件箱, 草稿箱, 已删除邮件, 垃圾邮件, 群发邮件, 邮件转发; 邮件转即时消息;

	邮件转内部邮件(未选购内部邮件模块则此功能不能使用); 邮件转招聘(未选购PES招聘软件则此功能不能使用); 邮件转猎头(未选购HMS猎头软件则此功能不能使用);
归档文件夹	对收发的邮件进行归档保存;
邮件账号	邮箱账号对收发的邮件账号进行设置, 邮件空间使用情况一览;
邮件设置	邮件文件夹设置, 邮件模版设置(个人邮件模版, 公共邮件模版)
邮件监控	收发邮件监控, 监控权限可以设置监控部门或全部机构, 管理已删除邮件, 对已删除邮件进行清理(可选增值服务模块, 需选购配置)
公告通知	发布公告, 公告已读, 公告回复, 公告置顶, 公告通知类型管理, 公告通知显示模式, 公告通知模版, 手机短信通知*
内部通讯录	职工基本信息, 联系方式, 任职信息, 个人照片, 通讯录个人管理, 通讯录授权管理, 公用电话, 外部关系单位机构部门设置, 联系人, 联系电话设置, 社会电话查询管理;
外出登记	外出登记, 去向说明, 外出提醒, 外出审批设置, 外出情况查询, 导出;
内部文档	文档查看, 文档大图标显示模式, 树形显示模式, 新建文档, 文档评论, 文档搜索,
类别管理	文档类别(标准文件, 规章制度, 产品服务), 文档管理权限, 子目录权限继承, 自定义权限,
网站应用	1234.com.cn网址导航。Google咨询采集。阴历, 阳历, 万年历。同步盘的大文件存储服务。
短信收发	短信发送, 立即发送, 定时发送, 发信记录, 收信记录, 系统群发短信(个人通讯录, 内部通讯录, 猎头库, 人才库, 客户数据库), 根据选购的系统模块配置*;
常用短信	常用短信管理, 短信分组设置;
群发短信	群发短信, 群发短信号码导入;
短信账号	短信账号信息查询, 短信后缀, 短信余额查询;
邮件收发	内 新建邮件, 内 发件箱, 内 收件箱, 内 草稿箱, 快速回复, 回复提醒, 转外部邮件, 转即时消息; 邮件标记, 邮件标识, 邮件转存文件夹;
归档文件夹	邮件归档文件夹管理, 邮件分类管理;
邮件容量一览	内部邮箱使用情况一览;
邮件设置	邮件标识设置与管理, 邮件模版管理(私有模版, 公共模版);
新建流程	发起流程;
已发流程	自己发起流程的查看, 打印, 撤销, 催办, 管理;

待办流程	待办的流程查看, 处理, 批量处理, 手机短信提醒*
已办流程	已办流程查看, 检索, 归档处理;
草稿箱	未发的流程, 被退、撤销流程管理;
文件夹	流程文件夹设置, 管理, 流程文件整理;
催办提醒	接收的到的流程催办提醒;
事务委托	委托某一时间段流程的代办处理人;
处理意见	常用流程处理意见的设置及管理;
流程监控	流程分类查询, 流程重定位, 流程催办;
委托列表	人员流程委托列表;
重定位日志	流程重定位操作日志;
流程统计	员工流程统计报表, 人员的待办流程, 已办流程, 已发流程, 统计报表导出;
表单管理	系统表单, 自定义表单管理, 表单设计, 通过简单拖拉及属性设置来完成表单绘制、表单字段编排及查询统计设计。
流程设计	新增流程, 图形化流程设计, 流程图示、流程模版设置、流程权限修改,
基础设置	流程数据设置(流程类别, 公文类型, 密级, 紧急程度, 处理意见), 电子印章管理, 印章权限密码设置
新增客户	新增客户(企业客户, 个人客户), 客户类型(潜在客户, 意向客户, 现有客户, 代理合作, 供应商, 无效客户), 客户所属人, 客户基本信息, 客户需求, 客户联系人, 自定义信息;
我的客户	自己及授权管理范围内的客户, 我的客户, 公共客户, 共享客户, 客户查询, 客户收藏, 客户共享, 客户分派, 客户导入导出, 关键词查询, 高级查询, 显示列设置; 客户档案管理, 客户分析, 基本信息, 客户需求, 联系人, 联系管理, 销售机会, 报价单, 合同订单, 已购产品, 往来账务, 售后服务, 文档资料, 日志, (客户档案明细页根据所购模块及人员操作权限的设置, 进行显示控制);
客户收藏	收藏客户查询管理, 客户联系, 取消收藏客户, 显示列设置;
共享客户	共享客户查询管理, 向外共享客户, 享有的共享客户, 取消客户共享, 显示设置;
公共客户	授权管理范围内的公共客户查询, 公共客户管理, 分派, 公共客户导出, 显示设置;
客户分派	客户分派管理, 客户查询, 高级查询, 批量分派, 全部分派;
客户分析	按客户分类, 地区, 行业, 来源, 忠诚度, 客户需求统计分析; 按时间(日报表, 月报表, 季报表, 年报表)时间段统计分析;

	按组织机构统计分析(机构, 部门, 员工);图表分析显示, 统计结果导出;
销售提醒	自己及授权管理员工的销售工作提醒, 提醒一览, 联系计划提醒(当天, 近3天, 近7天, 过期未联系), 客户需求, 销售机会(跟进中, 已完成, 已放弃, 搁置挂起), 到期合同订单, 应收账款, 应付账款, 客户联系人生日提醒, 销售业绩(本周, 本月, 上周, 上月);
销售机会	销售机会新增, 销售机会管理, 销售机会查询(按机会状态, 按销售阶段), 高级查询, 授权员工销售机会管理, 批量更新负责人, 批量销售机会状态, 销售机会导出, 显示列设置;
需求挖掘	客户需求管理, 需求提醒周期设置, 需求查询, 按客户需求, 需求状态, 需求类型, 需求提醒时间, 需求建销售机会, 需求联系;
联系人	自己及授权管理范围内的客户联系人查询, 按客户重要程度, 按联系间隔时段, 按联系人角色, 按年龄, 性别, 在职状态, 进行高级查询, 联系人管理(联系人信息, 在职状态, 联系人负责项目, 关心重点, 利益诉求, 重要程度, 角色, 联系人详细信息, 个性爱好, 自定义字段), 联系人查询, 列表导出, 显示列设置;
联系计划	自己及授权管理范围内员工的联系计划查询(当天, 近7天, 过期, 全部), 联系计划管理, 联系计划执行, 上次联系纪要;
联系管理	自己及授权管理范围内员工及客户的联系记录管理, 联系记录管理, 联系提醒修改, 联系记录导出, 列表显示设置;客户联系分析, 联系次数查询, 联系时间段查询(当天, 本周, 本月), 最新联系记录;
报价单	报价单新增, 报价单管理, 报价单查询, 报价单明细, 报价单导出, 显示列设置, 报价单模版, 报价单打印模版; 报价单自定义字段, 报价单明细表自定义字段, 报价单审批流程;
销售分析	销售回款分析, 合同订单分析, 销售费用分析, 销售机会分析, 销售阶段分析, 销售漏斗分析, 列表图形显示, 导出;
预警提示	所属客户大于多少天未联系的, 分派客户大于多少天未联系的, 批量转公共客户;
竞争对手	竞争对手新增, 竞争对手查询, 竞争对手管理(竞争产品, 代理商, 市场活动, 竞争项目, 文档资料);
客户数据	客户基本信息设置(企业客户, 个人客户), 经营信息设置, 客户自定义字段设置, 客户类型设置, 客户需求设置, 客户服务设置, 联系信息设置, 销售机会设置, 其他设置, 客户资料导入设置;
客户权限	客户分类权限设置, 客户分层管理权限, 客户资源设置;
数据整理	无效客户数据整理, 客户联系规则及转公共客户管理;
编号设置	客户编号, 合同订单编号, 客户服务单, 报价单编号规则设置;
提醒设置	联系计划, 合同订单到期提前提醒天数设置;
号码查询	来电号码查询, 网络查询, 来电弹屏(需购置来电弹屏设备);
来电登记	来电登记(新客户登记, 服务支持, 维修维护, 客户投诉), 处理流

	程；
来电跟踪	来电处理查询, 来电管理, 来电单据处理, 打印。
来电统计	各类来电及事务处理状态统计, 统计表导出；
来电记录	来电接听状态查询, 来电记录删除；
客户档案	客户档案查询, 联系人查询, 高级查询, 显示列设置, 客户导出；
服务支持	客户服务单新增, 服务单管理, 服务单处理状态查询, 服务单流程处理；
客户投诉	新增客户投诉单, 投诉单管理, 投诉处理状态查询, 投诉单流程处理；
维修维护	新增客户维修维护单, (维护项目, 维修产品), 维修维护单管理, 维修维护单状态查询, 维修维护单流程处理；
服务分析	服务支持统计, 维修维护统计, 客户投诉统计, 返修率统计, 图表分析模式, 统计表导出；
服务项目	服务项目类别, 服务项目设置(服务单位, 数量, 单价)；
常见问题	新增问题(按问题类型, 关联产品, 服务项目), 问题解答, 最佳答案投票, 常见问题查询, 常见问题管理；
群发邮件	邮件群发, 群发邮件选择(个人通讯录, 内部通讯录, 客户数据库), 发送邮件, 草稿箱, 发送记录, 邮件模版；
信笺打印	发信客户查询, 收信地址输出, 发信地址设置, 信件打印, 信件模版设置；
手机短信	发送短信, 群发号码导入, 群发号码选择(个人通讯录, 内部通讯录, 公共电话簿, 客户数据库, 猎头数据库, 招聘数据库)根据选购的系统模块配置, 立即发送, 定时发送, 发信记录, 收信记录, 常用短信, excel格式短信群发, 短信余额查询;(手机短信模块需向运营商申请开通后才能使用)
关怀提醒	客户关怀提醒, 关怀执行, 关怀查询, 执行情况查询, 显示列设置；
新建关怀	新增关怀计划, 关怀客户选择, 执行人设置, 关怀计划启动；
关怀管理	关怀计划查询, 关怀计划管理, 关怀客户查询, 关怀状态管理, 关怀记录, 关怀分析(执行情况分析, 客户满意度分析), 分析图表显示；
新增调查	调查分类, 新建调查, 调查客户选择(按客户, 按需求, 按已购产品服务), 调查人设置, 调查启动；
调查管理	调查管理, 调查客户, 调查进度, 调查反馈, 调查分析(执行情况分析, 产品服务分析, 总体调查分析, 调查方式分析), 分析图表显示；
新增合同	新增合同(收入类, 支出类, 描述类), 合同类型, 合同状态, 支付方式(一次性支付, 分期支付, 不产生支付单), 合同结算, 合同模版, 合同明细, 合同附件, 合同审核, 合同审批流程；
合同管理	合同查询(按客户, 按签约人), 高级查询, 合同管理, 合同续签, 合同反审核, 合同打印, 导出, 合同账务查询(合同金额, 已结金额, 待结金额, 坏账金额), 显示列设置, 合同账务导出；
合同统计	按合同状态, 合同类型, 签约人, 往来单位, 统计合同数量金额, 提

	供日报表, 月报表, 年报表, 及按时间段统计, 统计表导出, 统计表图形显示;
新增订单	新增订单, 订单产品明细, 支付方式(一次性支付, 分期支付, 不产生支付单), 相关合同, 订单审批流程;
订单管理	订单查询, 订单管理, 订单审核, 订单反审核, 订单产品明细, 订单打印, 订单导出;
订单统计	订单数量金额统计分析, 提供日报表, 月报表, 年报表及按时间段、按业务员、往来单位统计, 统计表导出;
到期提醒	合同及订单到期提醒(前10日到期 后10日到期 本周到期 下周到期 本月到期 下月到期 过期), 到期月份查询, 到期续签, 到期合同订单导出;
样品赠品管理	样品赠品申请(样品、赠品、礼品), 赠品审核, 赠品流程审批, 样品赠品单据查询, 样品赠品明细, 样品赠品导出;
库存导航	库存图形操作导航, 仓库库存快捷报表(库存日报表, 库存周报表, 库存月报表, 当月报废表, 当月维护报表);
新增入库	新增入库单, 所入仓库, 入库类型(采购入库, 生产入库, 赠品入库, 其他入库), 入库单明细;
新增出库	新增出库单, 出库仓库, 出库类型(销售出库, 样品赠品出库, 报废出库, 其它出库), 出库单明细;
出库管理	出库查询(出库单查询, 关联单据查询), 待审核出库单, 出库单审核, 出库单导出, 显示列设置, 已审核出库单, 出库单撤销, 出库单打印, 显示列设置;
入库管理	入库查询(入库单查询, 关联单据查询), 待审核入库单, 入库单审核, 入库单导出, 显示列设置, 已审核入库单, 入库单撤销, 入库单打印, 显示列设置;
库存调拨	新增调拨单, 调拨产品明细, 调拨单查询, 调拨单审核, 调拨单打印, 调拨单导出, 显示列设置;
库存查询	库存产品查询, 按分店/仓库, 按产品类别, 按产品, 按条码, 按重点监控产品, 查询结果导出;
库存报表	库存日报表, 库存月报表(月末结账, 月末反结账)库存报表查询, 导出;
库存盘点	库存盘点, 导出明盘单, 导出暗盘单, 生成盘盈单, 生成盘亏单, 盘点历史查询, 盘盈单审核, 管理, 打印, 导出, 盘亏单审核, 管理, 打印, 导出;
库存预警	各个分店/仓库库存预警提醒, 重点监控产品库存预警;
保养提醒	库存产品保养到期提醒, 保养记录, 保养记录导出, 显示列设置;
报废提醒	库存产品报废提醒, 报废出库处理, 报废产品导出, 显示列设置;
地区设置	四级客户所在地区设置;
分店仓库设置	分店/仓库设置, 管理权限, 查看权限设置, 分店、仓库产品分类设置
供应商档案	供应商基本资料登记, 资料管理;
出入库类型	出库类型设置, 入库类型设置;

系统参数	系统参数设置, 小数点位数设置, 关联合同, 订单设置, 单据编号规则设置(入库单, 调拨单, 出库单, 采购订单, 销售订单, 采购退货单, 销售退货单, 盘盈单, 盘亏单, 现款销售单, 借还单), 单据打印单据设置;
库存初始化	分店、仓库库存数据初始化, 库存初始化导入;
仓库预算设置	分店、仓库库存上下限预警数量设置;
新增产品	新增产品, 产品信息(类型、类别, 重点监控), 产品自定义信息, 产品价格(销售价格, 采购价格), 产品图片, 售后服务(保修)周期, 在库维护保养周期, 在库报废周期设置;
产品管理	产品导入, 导出, 产品管理, 产品查询, 显示设置;
产品设置	产品类别设置, 类别排序, 产品编号设置, 产品类型设置, 产品自定义字段;
单位换算	产品单位换算, 非标准单位设置, 换算关系设置;
财务提醒	应收提醒, 应付提醒, 超期提醒(本周, 本月, 超期, 全部), 应收应付单结算, 应收应付单导出;
收款单	收款单查询, 收款单管理, 收款单审核, 收款单审批处理流程, 收款单反审核, 收款单导出;
付款单	付款单查询, 付款单管理, 付款单审核, 付款单审批处理流程, 付款单反审核, 付款单导出;
应收应付	应收款明细, 应收款查询, 应收款结算, 应收单据查询; 应付款明细, 应付款查询, 应付款结算, 应付单据查询, 应收应付单据导出;
分期款项	分期款项查询, 分期款项明细, 超期查询, 分期款结算, 分期款项审核, 分期款项处理审批流程, 分期款项反审核, 分期款项导出;
已收已付	已收已付, 已收款明细, 已付款明细, 单据导出;
预收预付	预收款, 预付款, 预售抵扣, 预收预付统计。
坏账管理	新增坏账, 坏账审核, 坏账处理审批流程, 坏账单据打印, 坏账查询, 坏账管理, 坏账单据导出;
客户账务	客户往来账务查询, 客户往来账务汇总表, 往来账务明细, 客户账户初始化, 客户往来账务导出;
单位账户	账户一览, 收款账户查询, 账户收支明细;
统计分析	账务分析(收支日报表, 月报表, 季报表, 年报表), 按收支人, 往来单位, 科目, 单位类型, 行业统计分析, 统计图形分析, 统计报表导出;
财务设置	单位账户类别设置(基本户, 一般户, 现金账户), 新建单位账户, 账户金额初始化, 账户资金汇总表, 账户金额收支明细, 账户管理权限, 账户金额一览;
系统设置	
机构信息	新增机构, 机构信息管理, 机构排序;
部门信息	新增部门, 部门管理, 部门排序, 部门职位, 批量添加部门, 批量添加职位;

职位信息	新增职位, 职位管理, 职位排序, 职位成员, 批量添加成员;
人员信息	新增人员, 人员职位分配(主职, 兼职), 人员基本信息管理, 帐号锁定, UKEY设置*, 个人文件夹、电子邮件空间设置。
应用一览	系统应用一览, 系统授权信息, 系统所配软件模块列表, 许可证更新;
菜单设置	新增菜单, 菜单模块分配, 菜单编辑排序;
角色权限	新增角色, 角色范围, 角色授权, 角色成员, 角色桌面设置,
可扩展软件	全程一体化办公管理软件其他可扩展系列软件推荐;
系统参数	系统首次登录欢迎页设置, 系统应用通用参数设置;
IP访问设置	系统IP访问范围限定, 系统例外用户设置;
更换logo	系统登录页, 系统头部, 默认批复, 通用打印logo图片更新设置;
提醒信息	系统提醒日志, 日志清空;
数据备份	数据库备份
系统清理	系统数据清理, (电子邮件, 内部邮件, 即时消息, 公文流程, 登录日志, 操作日志), 可按三个月, 6个月, 一年, 两年, 三年以上进行响应模块数据清理;
登录日志	系统登录日志, 登录时间, 登录ip, 未登录系统日志, 日志导出;
操作日志	系统操作日志, 查询, 导出;
初始化向导	系统初始化, OM, OA系统初始化设置, CRM, DRP系统初始化设置, HR系统初始化设置, 高级个性化应用设置
在线帮助	链接全程软件系统帮助中心

五、软件应用环境

5.1 软件环境

真正的基于Internet/Intranet/Extranet平台的三层应用软件系统, 系统直接通过浏览器运行, 客户端不需安装和维护。

系统具有充分的可扩充性、采用开放的思想, COM+软件组件化技术、三层结构。

开发工具: .net、c#、Java applet。

数据库平台: SQL Server 2008/mysql

5.2. 硬件支撑环境

服务器:

硬件:最低配置PIII, 4G以上内存, 建议配置P4

以上, 8G内存, 200G以上剩余空间

软件:Win2000 Server+SP3;SQL Server2005/MYSQL IE7.0以上。

工作站:

硬件:最低配置以可流畅运行IE7.0为标准, 建议配置PIII以上, 2G内存。

软件:windows操作系统, 浏览器要求IE7.0以上版本。

5.3. 产品主要技术性能指标

1、综合性能:

全程E-

HR人力资源系统是基于最新.net平台采用B/S结构的网络应用程序, 将系统建设在适合于INTERNET又适合于INTRANET, 同时又提供了不同层次客户的不同版本软件。

2、主要技术指标与参数系统配置

性能参数表:

编号	性能名称	标准	备注
1	访问响应时间(局域网)	<=5秒	
2	访问响应时间(广域网)	<=8秒	
3	数据存储量	>=20G	
4	运行时间限制	24小时运行	
5	并发用户数	<=2000	

系统配置表:

编号	配置内容	标准
1	Client	IE7
2	Server	Windows2003/2008
3	www server	MS IIS
4	DB server	MS-SQL server、MYSQL
5	Minimum hardware requirement for Server	Pentium4 2.6Mhz 200GB disk space

六、售后服务体系

全程软件提供的售后服务体系范围包括:软件培训、软件维护、软件技术支持以及软件咨询等广泛的维护内容;具体内容如下;

类型	服务项目	服务描述
售后培 训	技术培训	软件安装、维护、更新培训;
	使用培训	软件日常管理培训;
软件维 护	系统维护	软件故障及时维护、更新。
	系统更新	电话咨询、互联网技术支持服务。
收费服 务	新增功能 修改功能	如果在使用期间客户提出软件外功能模块增加, 全程可为客户定制某些软件功能, 定制的功能及价格另外商定
贴身服 务	故障响应 客户服务 回访	紧急故障(服务器等故障造成系统瘫痪), 2小时响应, 24小时解决; 严重故障(因故障严重影响系统运行)4小时响应, 24小时解决; 一般故障(因故障影响系统运行效率)8小时响应, 48小时解决; 客户服务回访: 每月一次; 处理故障, 提供技术咨询;
服务热 线	技术支持	电话:020-37680018, 邮箱: tech@eqccd.com
	项目服务	电话:020-37680028, 邮箱: service@eqccd.com

企业实施CRM意义

● 降低成本和提高效率

为了让用户更为满意, 同时保持大量生产带来的低成本和高效率, 长期以来人们进行了多种尝试, 包括进行市场细分, 不断吸收用户反馈, 设计可调整流水线和运用自动控制技术等等, 但是到今天为止, 这些努力都没有达到惊人的成效。原因是每个用户都太特殊了, 要让产品做到“完全合适你”, “为你定制”, 用户和

企业之间必须有不间断的迅速的“一对一”的信息交换。全程CRM正是从“一对一”的角度去管理企业的客户并为客户提供“一对一”的服务从而提高企业的效率和降低企业的运作成本。

在当前电子商务的时代，当许多公司发现“传统”的企业运营方式在很多地方并不能有效地满足网络化低成本运营的需求。而CRM作为整体客户解决方案，并被证明可以有效地提高公司的整体运营效率，降低人力成本开支。它也往往成为“传统”企业走向网络办公的第一次尝试。在这种尝试中，企业开始感受到不同寻常的冲击，一旦这种冲击过后，企业运作已经开始从CRM获得好处和成功。

系统应用后可以达到以下管理目标：

- 搭建统一的客户档案数据库；
- 建成售前、售中、售后等部门统一的一体化客户管理软件平台；
- 实现客户访问权限层次化，记录级的安全控制体系，保证客户资源安全；
- 实现跨地域、联网即能使用的网络化应用软件；
- 统一客户数据库标准，支持与客户现有系统的信息接口和数据导入；
- 得到浅显易懂、结构简洁、功能实用、扩展性强的客户管理软件；

云计算-智慧办公！

Transense全程软件 全程云办公

全程官方<http://www.eqccd.com>

在线办公<http://www.24om.com>
