



Bentoo CRM 2006

产品文档

© *Bentoo.com All rights reserved.*

Bentoo CRM 2006 是基于 Bentoo Application Server 的新一代客户关系管理系统，具备满足各种需求层次的市场营销、销售和服务的综合支持能力，能为您提供运营式、分析式和协作式等多方面的 CRM 解决方案。除此以外，此系统也能够高度无缝集成 Bentoo OA、SCM、ERP 等系列应用软件，更能在互联网上随时下载和更新系统功能服务包，为您带来贴切、敏捷的软件服务体验。

1. 产品简介	1
1.1 欢迎使用 BENTOO CRM	1
1.2 灵活的 CRM 解决方案	1
2. 销售自动化	3
2.1 管理销售人员	3
2.2 预测销售额	4
2.3 查看工作效率	4
2.4 管理潜在客户	5
2.5 管理商机	7
2.6 完成销售事务	9
3. 市场营销	11
3.1 规划市场活动	11
3.2 管理市场活动项目和计划任务	12
3.3 创建和管理市场营销列表	13
3.4 了解市场活动响应	13
4. 客户服务	16
4.1 通过使用合同和活动提供高质量的客户服务	16
4.2 管理服务活动	17
4.3 提高客户满意度	18
5. 额外功能	19
5.1 丰富的平台公共模块	19
5.2 公共模块列表介绍	19

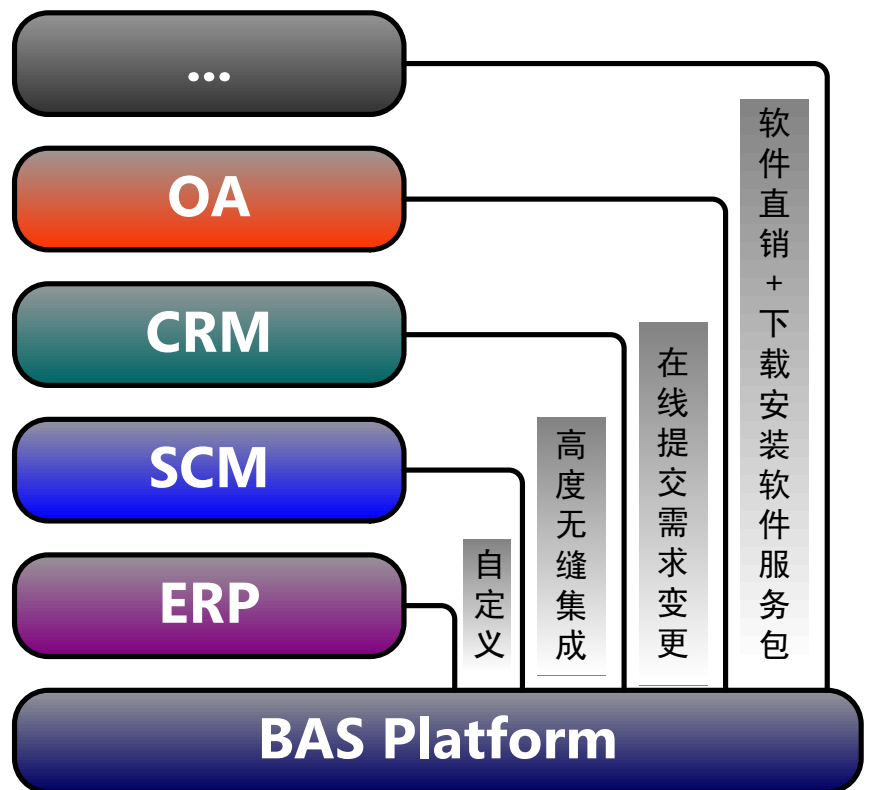
1. 产品简介

1.1 欢迎使用 Bentoo CRM

作为本土 **Bentoo Application Server™ (BAS)** 产品家族的一员，**Bentoo CRM** 为您提供强大的市场营销、销售和服务解决方案。凭借 **BAS** 平台的强大可伸缩功能，**Bentoo CRM** 所提供的所有系统功能都能够在“系统自定义”中，根据您的实际需求进行灵活地修改和配置，使您可以更容易地部署自定义解决方案。**Bentoo CRM**（可通过 **Windows** 客户端 和 **Web** 使用）可以帮助您执行以下任务：

- 市场、销售和服务部门能够有条不紊地协作运营。
- 在组织内部灵活地共享资源，使决策更加有据可依。
- 再也不用担心因人员的流动而使得客户资源流失。
- 加快客户服务响应速度，提高客户满意度。
- 应用各种报表分析销售业绩和员工效率，业务情况一目了然。

利用 crm.bentoo.com 本土客户服务平台，能够彻底解决您使用 **Bentoo CRM** 的后顾之忧。伴随您业务的拓展，当运营模式或软件环境发生变更的时候，只需利用您的客户 ID 登录本土服务平台，提交您的软件服务需求，本土能在五个工作日内为您提供专属的软件升级包供您下载安装。同时，您也能在 bentoo.com 网站上浏览更多的软件服务包，选购与您的业务最为匹配的软件功能，真正体验“按需而定”的本土软件服务。



1.2 灵活的 CRM 解决方案

Bentoo CRM 设计用于帮助您的组织实现市场营销、销售和服务的自动化，为您驱动整个供应链，提高市场销售份额，提高盈利和服务能力，使得组织内部、合作伙伴和客户各方均满意。**Bentoo CRM** 还对基于角色的自定义功能和工作环境的个性化功能进行了增强。这些增强和自定义功能包括：

- 所有的系统功能均基于 **Bentoo Application Server** 平台配置生成，在授权工

工程师的指引下，能够在短时间内修改任何的流程、字段和界面。

- 在易操作的界面中简单地录入数据后，系统为您提供了大量可用于改善和维护良好客户关系的分析、运营和协作工具。
- 销售经理能够指导和安排下属的日常工作，帮助评估客户可能生成的未来业务的价值预测分析报表。

Bentoo CRM 还提供以下特定业务流程解决方案：

销售自动化。一种功能强大的客户管理系统，可以自动跟踪与销售相关的活动和收入。此系统包括可用于改善和维护良好客户关系的分析、运营和协作工具。它还提供帮助评估客户可能生成的未来业务的价值工具。

您可以在一个应用程序中执行与创建销售商机和结束交易相关联的所有任务。这些任务包括挖掘潜在客户、管理商机、联系人和客户、创建和发送建议、跟踪交易终止的各个阶段，管理和跟踪沟通情况，以及开展电子直邮市场活动并检查活动是否成功。

市场营销自动化。市场营销部门可以使用市场营销自动化功能来创建、分析和细分目标客户列表，以及针对组织的目标客户计划和开展市场活动。

您可以收集和分析市场活动的结果。市场营销团队可以使用此结果制订未来的市场营销决策，充分利用市场营销费用。市场营销自动化功能与销售直接挂钩，使销售人员能够获取从各个市场营销活动中生成的潜在客户。您可以创建市场营销计划、预算和列表；创建和开展市场活动；以及跟踪所有与市场营销相关的活动。

客户服务管理。从首次联络到最终解决，对客户问题进行有效地记录和跟踪是在 **Bentoo CRM** 的“服务”区域中进行管理的。对用户界面进行了简化，可以更快地对客户服务活动进行记录和跟踪。您可以在知识库中记录和共享常见问题和解决方案，并跟踪客户合同以了解客户是否有资格使用服务活动管理、合同管理和知识库管理工具。

“服务”区域是专为满足客户支持和产品支持部门的需求而设计的，这两个部门负责处理客户的电话、电子邮件和基于 **Web** 的服务请求。在处理服务请求时，客户服务代表可以直接在“服务活动”表单中创建与之相关的活动。由于会对这些活动进行跟踪，因此您可以确定在某一服务活动上总共花费的时间，并了解完成实际活动或关联工作所需的时间。“服务”提供了可帮助您创建多级客户协助策略的工具。多级客户协助策略可以提供交互式互动服务，包括呼叫路由和分派、队列管理、呼叫跟踪、权利处理、问题解决、日志记录、监视和业绩管理。

自定义。系统管理员可以使用强大的系统自定义功能来定制 **Bentoo CRM**，以使其满足业务组织的需要。系统管理员无需进行自定义编程，就可轻松创建新的 **Bentoo CRM** 数据表、字段和应用程序表单来处理业务信息。此外，表单自定义项和布局进行了大幅改进，增强了对其他 **Web** 应用程序、门户和业务系统的集成。同时还为需要表单验证和客户端商业规则的业务提供了增强的脚本支持。

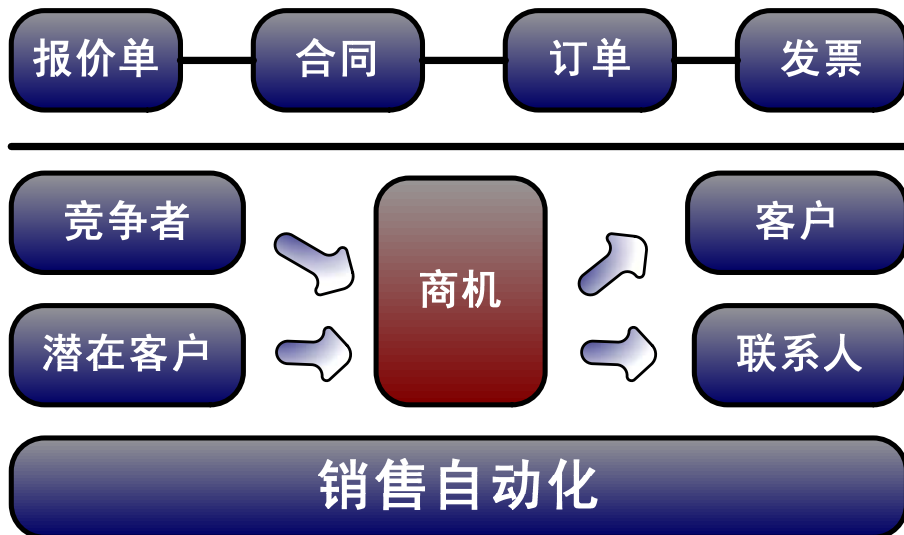
报表和分析。提供了与 **SQL Server Reporting Services** 的 RDL 语言相兼容的业务报表和分析功能。通过使用内置的报表筛选功能，您可以访问和集中了解最精确的客户信息。使用计划报表功能可以轻松设置基于时间的报表准备和交付。根据不同的受众群体，您还可以选择不同的格式来呈现自己的 **Bentoo CRM** 报表。

在将上述功能结合在一起使用时，这些功能会在服务计划过程中综合考虑客户历史、客户统计和客户首选项；同时，这些功能还支持使用服务历史记录来推动市场营销和销售进程。**Bentoo CRM** 在可扩展的报表和数据集成选项的上方使用了您所熟悉的外观，并为管理和增进与当前客户和潜在客户的关系提供了一条快速、灵活和可负担的途径。

2. 销售自动化

2.1 管理销售人员

随着组织和客户群规模的扩大，在各个销售过程中经常会涉及到多个人员。当多个人员共同为客户提供帮助时，每个人都必须了解该客户的历史记录和销售策略，并且销售经理能够利用系统提供的数据，对销售工作做出正确的指引，甚至当某个人员发生工作变更时，不应对组织的业务运营产生不利方面的影响。基于以上理念，Bentoo CRM 为销售经理/销售人员提供了非常实用的大量系统工具，这个过程称之为“销售自动化”。



构建组织结构

Bentoo CRM 中的自动化销售人员管理功能可以对跟踪销售活动和客户企业性质所需的基本信息进行组织。您还可以使用此信息将销售人员组织到区域和团队中。在构建组织结构方面，Bentoo CRM 提供了极大的灵活性。这包括建立单独的业务部门、团队和销售区域。

- **业务部门。**业务部门（顶级组织下属的部门。业务部门可以是其他业务部门（下级业务部门）的上级部门。）通常是分部或远程办公室。您的业务部门结构应映射到业务的组织结构。
- **团队。**可以将用户分派到一个或多个团队。每个团队（共享业务记录并进行相关协作的一组用户。组成团队的成员可以都属于一个业务部门或属于不同的业务部门。）必须隶属于单个业务部门。
- **销售区域。**可以将用户分派到单个销售区域（划分给销售员或销售员组的组织市场区域。）。还可将一个或多个客户分派到销售区域，这在生成报表时非常有用。

监视效果和预测收入

Bentoo CRM 可以对影响客户满意度和销售人员效率的有形和无形因素进行度量。例如，如果分析显示，在管理任务方面花费的时间等于或大于从事销售相关活动所用的时间，则表明销售成本太高了。因此，销售人员没有发挥最佳效率，您的组织必须采取措施在这些方面进行改进。Bentoo CRM 中的销售人员报表工具可帮助实现管理任务的自动化，并使您可以轻松访问以下类型的信息：

- 每个销售员、区域或团队的生产率
- 配额和收入
- 销售预测

2.2 预测销售额

销售管理的一个重要方面是作出现实的销售预测并管理销售活动以便能够达到这些预测。如果实际销售量始终不能与销售预测数字相符，则需要确定问题是出在销售策略上，还是出在销售预测方法上。Bentoo CRM 提供了销售报表以帮助您分析和预测可能带来的收入。在 Bentoo CRM 中，商机记录是预测销售额的重要依据。

使用“销售漏斗”报表按销售员、产品或区域预测销售额

通过使用“销售漏斗”报表，销售员和经理可以查看根据商机计算出的预期收入，即漏斗中的收入。例如，销售经理可以查看某个销售员、某组销售员或某区域销售员所拥有的商机的预期收入。这些信息显示在代表预期收入的条形图中。单击图表区域后，“销售漏斗”报表将显示下列关键信息：

- 商机当前所处的销售阶段
- 赢得商机的概率
- 预期收入

“销售漏斗”报表的信息可用于预测销售收入。通过将收入分解成各个部分，您可以创建各个地区、产品或客户市场的发展的透视图。例如，某个销售主管可能要检查本会计年度某个产品系列的预期销售收入。通过选择系列中的每个产品，然后按照产品对报表进行分组，该销售主管可以逐项比较系列中每个产品的预期销售收入。

使用“客户概述”报表按照客户检查商机

了解您的客户在每个特定时间点的确切状态对于作出正确的决策至关重要。您可以使用“客户概述”报表获取每个客户的信息和状态的概述内容。此报表所示信息的一个重要部分就是具有以下关键信息的活动商机的列表：

- 预计的收入金额。
- 赢得商机的可能性。
- 加权的收入金额。

“客户概述”报表信息提供了可以快速查看的单页已实现收入和预期收入快照。

2.3 查看工作效率

通过使用下列默认销售报表，您可以查看单个销售员、一组销售员或某个销售区域(划分给销售员或销售员组的组织市场区域。)的工作效率。此信息对于度量销售人员的进度和为单个销售员、其销售经理和这些人员所划分到的销售区域设置将来的配额十分有用。

使用“销售历史”报表查看各个销售员或区域的工作效率

通过使用“销售历史”报表，销售经理可以按照销售员过去所创建的收入来查看其业绩。该信息显示单个客户或一组客户所获收入总额和丢失的收入总额的条形图。通过单击图表中的区域，“销售历史”报表将显示已结束商机的列表和以下关键信息：

- 创建的收入
- 平均每笔成交额
- 胜率
- 交易结束的日期

您可以使用此信息来确定哪些是您的顶尖销售员以及哪些客户生成的收入最多。

使用“销售漏斗”报表查看各个销售员或区域的预期收入

通过使用“销售漏斗”报表，销售员和经理可以查看根据商机计算出的预期收入，即漏斗中的收入。例如，销售经理可以查看某个销售员、某组销售员或某区域销售员所拥有的商机的预期收入。这些信息显示在代表预期收入的条形图中。单击图表区域后，“销售漏斗”报表将显示下列关键信息：

- 商机当前所处的销售阶段
- 赢得商机的概率
- 预期收入

您可以使用此信息来帮助设置销售员或区域的配额（分派给销售员的以货币金额形式指定的特定会计期间收入目标。）和目标。

使用“被忽略的潜在客户”和“被忽略的客户”报表确定尚未联系的潜在客户或客户

对于销售员最重要的挑战是要将潜在客户转换为商机。未联系的潜在客户不可能变为商机。“被忽略的潜在客户”报表显示在指定天数内未完成任何活动（要执行的操作（如任务）或所发送/接收的通信项（如电子邮件、电话联络和约会）。系统中会对活动的状态进行跟踪并存储相应的活动历史记录，因此用户可以查看已开启和结束的活动。）的潜在客户的列表。

同样，如果您的客户保持紧密联系通常会使他们成为更佳的客户，并且能增加这些客户生成的收入。“被忽略的客户”报表显示在指定天数内未完成任何活动的客户的列表。

2.4 管理潜在客户

在 **Bentoo CRM** 中，您可以从“销售”区域中获取潜在客户（潜在客户能够转换为商机、客户和联系人）信息。您的组织可能将潜在客户称为查询、潜在客户或销售机会。无论将潜在客户称作什么，您对他们的信息了解得越多，将潜在客户变为有充分资格的商机的可能性就越大。在“潜在客户”表单中，您可以创建用户概况和活动。将记录所有活动，例如电子邮件、电话联络和会议，并在潜在客户的每个活动（要执行的操作（如任务）或所发送/接收的通信项（如电子邮件、电话联络和约会）。系统中会对活动的状态进行跟踪并存储相应的活动历史记录，因此用户可以查看已开启和结束的活动）完成后，保留运行历史记录。

潜在客户通常是通过使用多种不同的方法和来源生成的。例如，您可以从网站、查询、他人推荐、人际交往、对市场营销活动的响应或采购列表中获取潜在客户。您可以分别输入潜在客户，也可以使用 **Bentoo CRM** 将潜在客户列表导入数据库，执行常规活动，如果这些潜在客户具有资格，则将名称转换为商机。被取消资格的潜在客户，即那些不会转换为商机或者新客户或联系人记录的潜在客户，将保留在数据库中以用于生成业务报表。例如，您可能希望分析不同列表来源的成功率，或评估销售人员在寻觅潜在客户上所花费的时间。导入潜在客户是将潜在客户添加到 **Bentoo CRM** 的最快捷的方法。您可能在类似于 **Excel** 的电子表格文档中已有一些潜在客户，您可以使用批量导入向导导入这些潜在客户，然后使用潜在客户列表查看或打开潜在客户，以确保已成功导入所有信息。

使用潜在客户

在“潜在客户”区域中，您可以创建或编辑潜在客户。您可以使用各种基本数据字段输入感兴趣的潜在客户、联系人信息和其他公司信息，例如收入、雇员数和行业。您还可以输入与市场营销活动相关的信息。您可以在“潜在客户”表单中访问活动，以便能够发送电子邮件，设置电话联络或写信。使用“潜在客户”表单中的“历史”选项卡可以查看所有活动历史记录。您可以将潜在客户添加到市场活动的市场营销列表中。如果

潜在客户已存在，您可以查看包括该潜在客户的所有市场活动，以了解最近都向该潜在客户发送了哪些市场营销资料。由于可以对 **Bentoo CRM** 进行自定义，您的“潜在客户”表单可能会包含一些其他数据字段，通过这些字段，您的组织可以进一步跟踪潜在客户并授予其资格。

因为大多数客户都是从潜在客户阶段开始，然后进一步提升为商机（必须有与之关联的客户或联系人），所以使用 **Bentoo CRM** 可以很容易地授予潜在客户成为潜在客户的资格或取消其资格，或将潜在客户转换为商机或直接转换为客户或联系人。在将合格的潜在客户转换为客户（与您的组织有业务关系的公司）、联系人（希望与您的组织展开业务或当前已展开业务的个人）或商机（可能会赢得或失去的对客户或联系人的销售）时，您可以在相应的客户、联系人或商机记录中访问该潜在客户的活动和注释。

与其他客户记录（如客户和联系人）相同，您可以合并潜在客户以去除冗余的信息，降低发送直接邮件时的成本，并确保不同的销售员不会跟踪同一潜在客户。例如，如果某个潜在客户被输入了两次，您可以合并这些记录，并选择哪个记录将作为主记录，以及在合并的记录中将保留哪些特定字段。

查看潜在客户

您可以使用“查找”框来查找特定的潜在客户，并通过使用各种默认视图来查看您具有查看访问权限的所有潜在客户。如果找不到要查看的潜在客户，则可能需要单击该区域右上角的“刷新”。单击“刷新”是更新区域最快捷的方法，并且可能会显示出其他用户正在添加或更新的其他潜在客户。“潜在客户”区域具有以下默认视图：

- **开启的潜在客户。** 此视图仅显示处于开启状态且尚未由您或其他人结束的潜在客户。这些潜在客户可以由您负责，也可以由您的组织中的其他人负责。
- **结束的潜在客户。** 此视图显示因被取消潜在商机或客户的资格而结束的所有潜在客户。
- **6 个月前的潜在客户。** 此视图显示已在 **Bentoo CRM** 中存在于 6 个月以上的所有潜在客户。由于这些潜在客户尚未转换为商机或客户，因此，根据您的销售周期，这些潜在客户可能没有太大的价值。
- **未发送市场活动项目的潜在客户。** 此视图显示未包括在已发送市场营销资料、宣传资料或通信活动的市场活动中的所有潜在客户。
- **我已开启的潜在客户。** 此视图仅显示处于开启状态且尚未由您或其他任何人结束的您所负责的潜在客户。
- **上周开启的潜在客户。** 此视图仅显示上周添加到 **Bentoo CRM** 的潜在客户。
- **本周开启的潜在客户。** 此视图仅显示本周添加到 **Bentoo CRM** 的潜在客户。

您的组织在系统实施时可以在 **Bentoo CRM** 中自定义这些视图，因此您的默认视图可能有所不同。

对现有的潜在客户执行任务

有多种可以对单个潜在客户执行的任务，或者为了节省时间，您可以同时调整多个潜在客户。例如，您可以：

- **将潜在客户分派给其他用户。** 通过分派潜在客户可指定潜在客户的主要负责人。对于负责跟进从最近的市场营销活动生成的潜在客户的市场营销助理来说，分派潜在客户是个不错的方法。例如，市场营销助理最近可能添加了多个潜在客户，但他不是组织中负责跟进客户的人员。该助理可以将单个或多个潜在客户分派给组织中负责进行销售联络的人员。这些操作可以对单条记录执行，也可以对多条记录执行。

- **与其他用户或团队共享潜在客户。**通过共享潜在客户可为其他用户提供对潜在客户的读写权限，以便他们查看和编辑潜在客户并自己启动活动。共享潜在客户对于电话销售环境非常有用，在该环境中，多个人员负责为一组潜在客户授予资格。在此情况下，该团队将共享这一组潜在客户。共享潜在客户对于市场营销人员来说也非常有用，因为他们可以更好地了解目标受众，以便重点发展新的市场营销活动。这些操作可以对单条记录执行，也可以对多条记录执行。
- **编辑潜在客户；将潜在客户转换为商机；重新激活已结束的潜在客户；打印潜在客户详情；为潜在客户添加注释或附加文件** 可以一次对潜在客户记录执行所有这些操作。
- **打印潜在客户列表；发送电子邮件、信件和传真；进行电话联络；取消潜在客户资格；分派潜在客户** 这些操作可以对单条记录执行，也可以对多条记录执行。

2.5 管理商机

商机 (可能会赢得或失去的对客户或联系人的销售) 是指潜在的销售机会，它与潜在客户类似。但是，它们之间的细微差别是，对于商机可预测销售收入，设置可能的结束日期以及设置影响销售发生概率的因素。此外，商机需要将记录链接到特定的价目表 (可以按产品计价单位组中各单位收取的具体价格的列表。价目表用于确定对客户的报价单中的定价。您可以为产品添加默认价目表。) 。在对商机有意购买的建议产品进行自动定价时，需要使用该价目表。您可以创建不从潜在客户生成的新商机，也可以将合格的潜在客户转换为商机而无需重新输入数据，随后可以在整个销售周期中对商机进行跟踪。您的销售人员可以使用 **Bentoo CRM** 跟踪每个商机的有关信息，例如：

- 联系信息。
- 商机的阶段。
- 正在负责该商机的销售员。
- 销售成功后的收入业绩分派。
- 结束销售并将商机转换为客户的概率评估。
- 计划销售结束日期。

使用商机

在“商机”区域中，您可以创建或修改商机。其中包含各种基本数据字段，您可以在其中捕获感兴趣的商机，链接到客户记录，设置预计结束日期，以及在注释中记录可以结束交易的可能性。此外，如果该商机源自某个潜在客户，随后您将该潜在客户转换为商机，则商机记录将反映该商机源自以前的活动潜在客户。您还可以在商机表单中收集相关信息，以指示该商机是否为某个市场营销活动的结果。您可以在“商机”表单中快速访问活动，以便能够发送电子邮件、设置电话联络或给客户写信。您可以快速查看所有活动 (要执行的操作 (如任务) 或所发送/接收的通信项 (如电子邮件、电话联络和约会)。系统中会对活动的状态进行跟踪并存储相应的活动历史记录，因此用户可以查看已开启和结束的活动。) 历史纪录。从“商机”表单创建的任何活动都将关联到在该商机中指定的潜在客户或潜在客户记录。如果与最终成为客户或联系人的潜在客户进行交互，则这些活动将成为历史数据。

如果该商机已存在，则可以查看包括该商机的所有市场活动，以便了解最近都向该客户发送了哪些市场营销资料。由于可以方便地对 **Bentoo CRM** 进行自定义，您的“商机”表单可能会包含一些其他数据字段，通过这些字段，您的组织可以进一步跟踪潜在的销售机会。

添加产品

您可以向商机记录中添加产品。在 **Bentoo CRM** 中，商机显示的是客户要接收其相关信息的产品，而不是客户要订购的产品。因此，在向商机中添加打折产品时，不会在该商机的预计收入中反映折扣。如果您知道客户要订购哪些产品并希望根据产品折扣计算预计收入，请创建报价单而不是创建商机。

关联关系

您可以在商机与客户或联系人之间创建关系；指定他们之间的关系类型；定义客户或联系人对商机所具有的角色。分派给相关联的客户或联系人的角色决定了该客户或联系人影响或作用于该商机的方式。例如，如果将某个客户添加为该商机的关系，则查看该客户数据的所有人都将看到当前存在可能导致新的销售机会的商机与该客户相关联。使用“商机关系”对话框可以指定商机与客户和联系人之间的关系类型，以及他们彼此所具有的角色。注意，“商机关系”中的数据是能够在系统设置中自由定义的。

添加销售事务

您可以从商机记录中开始销售事务，例如报价单、订单或发票。以这种方式开始销售事务的好处在于大部分信息会根据商机数据自动输入。您还可以在商机记录中查看任何销售事务记录，以跟踪整个销售进程和预期收入。

关联竞争对手

您可以将商机与竞争对手相关联，以使您和您的团队了解在与谁进行竞争。可以将商机与竞争对手信息链接起来，并进行分析以确定最有效的销售策略。如果您认为与某商机关联的竞争对手不再对您的销售构成威胁，则可以解除该竞争对手与该商机的关联，而无需从 **Bentoo CRM** 中删除竞争对手记录。

查看商机

您可以使用“查找”框来查找特定的商机，并通过使用各种默认视图来查看您具有查看访问权限的所有商机。如果找不到要查看的商机，则可能需要单击该区域右上角的“刷新”。单击“刷新”是更新区域最快捷的方法，并且可能会显示出其他用户正在添加或更新的其他商机。

“商机”区域具有以下默认视图：

- **结束的商机。**此视图显示因赢单或丢单而结束的所有商机。
- **我已开启的商机。**此视图仅显示处于开启状态且尚未由您或其他任何人结束的您所负责的商机。
- **开启的商机。**此视图显示未结束的所有开启的商机。
- **下月将结束的商机。**此视图显示预期结束日期位于下个日历月份的商机。
- **上周开启的商机。**此视图显示上周开启的新商机。
- **本周开启的商机。**此视图显示本周开启的新商机。

您的组织在系统实施时可以在 **Bentoo CRM** 中自定义这些视图，因此您的默认视图可能有所不同。

您还可以在“商机”表单中查看其他信息。在将合格的潜在客户转换为客户、联系人或商机后，您可以在相应的“商机”表单中访问潜在客户记录，包括活动和注释。如果创建新商机并将其链接到潜在客户记录，则也可以访问潜在客户信息。而且，由于需要将商机链接到潜在客户，您还可以通过选择“潜在客户”框中的链接来查看客户或联系人数据。

对现有的商机执行任务

有多种可以对单个商机执行的任务，或者为了节省时间，您可以同时调整多个商机。例如，您可以：

- **将商机分派给另一个用户。**通过分派商机可指定商机的主要负责人。对于负责跟进从最近的市场营销活动生成的商机的市场营销助理来说，分派商机是个不错的方法。这些操作可以对单条记录执行，也可以对多条记录执行。
- **与其他用户或团队共享商机。**通过共享商机可为其他用户提供对商机的读写权限，以便他们查看和编辑商机并自己启动活动。共享商机对于团队销售环境非常有用，在该环境中，多个人共同负责同一销售事务。而且，共享商机对于市场营销人员来说可能也非常有用，因为他们可以更好地了解目标受众，以便重点发展新的市场营销活动。这些操作可以对单条记录执行，也可以对多条记录执行。
- 编辑商机；结束商机并标记其是否成功；重新开启已结束的商机；打印商机详情；为商机添加注释或附加文件。可以一次对商机记录执行所有这些操作。
- 您可以打印商机列表；发送电子邮件、信件和传真；进行电话联络；将商机分派给团队中的其他人。这些操作可以对单条记录执行，也可以对多条记录执行。

2.6 完成销售事务

成功的销售事务通常从草稿状态的报价单（发送给商机相关方、客户或联系人的有关产品或服务的正式报价，其中指定具体的价格和相关的付款条款。）开始。在报价单准备就绪后，将激活该报价单并将其发送给客户。报价单通常会在销售员与客户之间经过多次修订之后才会被接受。在接受报价单后，将根据该报价单生成订单（对根据指定的条款要求交付商品或提供服务的明确请求单。订单也就是客户已接受的报价单。）。订单用于履行该报价单中提供的商品或服务的协议，根据订单能够生成最终销售合同，能够设置合同续约的提醒时间。最后，在商品或服务的订单/销售合同已发货后，将生成发票（已记帐的订单。这也记录了对客户的销售，包括有关所购产品或服务的详细信息。）。

在 **Bentoo CRM** 中，报价单、订单、销售合同和发票被视为不同切换状态下的同一项目。您的销售人员可以在客户现场使用 **Bentoo CRM** 中的工具和模板来创建和打印报价单、订单、销售合同和发票。此外，还可以使用这些工具来设置到期日期、将报价单转换为订单/销售合同、将订单/销售合同转换为发票。

报价单、订单、销售合同和发票可以链接到商机和客户，以及一个或多个联系人、注释和附件。还可以将其与一个或多个竞争对手和产品相关联。

查看报价单、订单、销售合同和发票

您可以使用“查找”框来查找特定的报价单、订单、销售合同或发票。也可以通过使用各种默认视图来查看您具有访问权限的所有报价单、订单、销售合同或发票。如果找不到要查看的报价单、订单、销售合同或发票，则可能需要单击该区域右上角的“刷新”。单击“刷新”是更新该区域的最快捷的方法，并且可能显示其他用户的其他报价单、订单、销售合同或发票。

报价单区域具有以下默认视图：

- **活动报价单。**此视图显示所有开启的报价单。
- **所有报价单。**此视图显示所有开启的和已结束的报价单。
- **我的报价单。**此视图只显示您所负责的报价单。

订单区域具有以下默认视图：

- **活动订单**。此视图显示所有开启的订单。
- **所有订单**。此视图显示所有开启的和已结束的订单。
- **我的订单**。此视图只显示您所负责的订单。

销售合同区域具有以下默认视图：

- **活动销售合同**。此视图显示所有开启的销售合同。
- **所有销售合同**。此视图显示所有开启的和已结束的销售合同。
- **我的销售合同**。此视图只显示您所负责的销售合同。

发票区域具有以下默认视图：

- **所有发票**。此视图显示所有未结算的和已结算的发票。
- **已结算发票**。此视图显示所有已结算的发票。
- **我的发票**。此视图只显示您所负责的发票。

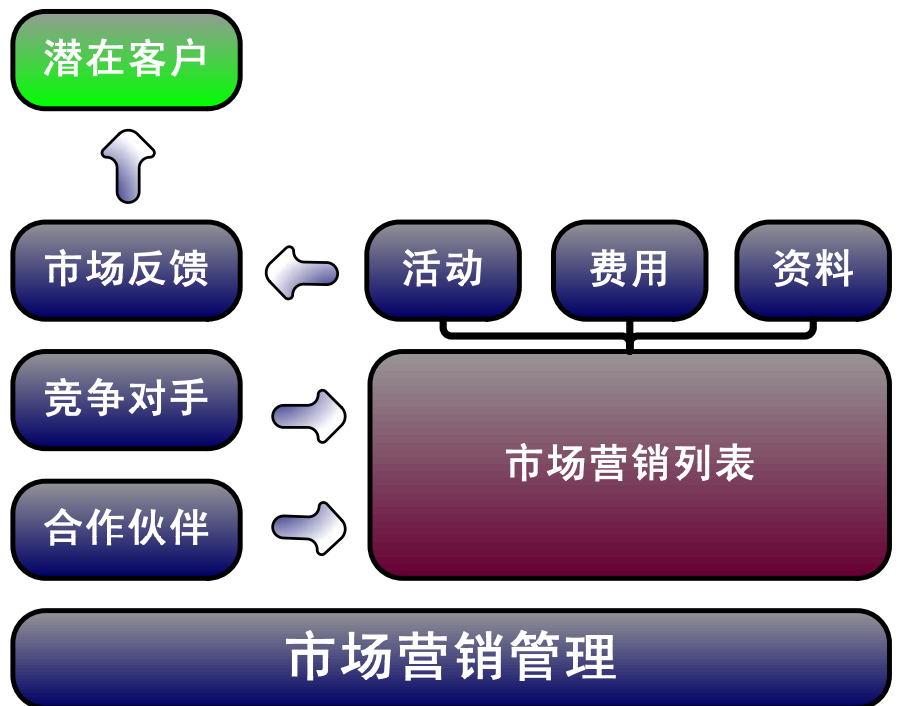
3. 市场营销

3.1 规划市场活动

市场营销自动化是一种市场营销经理可用来成功规划销售或市场营销活动总体战略的工具。市场营销自动化包括诸如计时、跟踪和预算等功能和信息，以及用于协调市场活动所需的所有资源的单项活动。在创建新的市场活动时，您可以输入战略市场活动信息，例如：

- **预算和支出。**您可以指定和跟踪市场活动的所有预算信息，例如为市场活动分配的预算。随着数字不断增加，您可以输入和调整市场活动的总费用、预期收入、其他费用和实际总费用信息。
- **促销代码。**您可以使用促销代码来跟踪和评估市场活动的效果。您可以通过分派给特定市场活动的促销代码，基于收到的市场活动响应数来确定该市场活动是否成功。
- **目标产品。**您可以添加要在此市场活动中促销的特定产品。
- **特定搜索条件。**通过限定市场活动的列表成员，并创建以特定市场为目标的唯一市场营销列表，可以使用搜索条件来帮助您对市场活动进行限定。您可以通过使用高级查找功能的搜索来生成详细的视图，以精确定位符合设定统计特征的特定客户。
- **市场营销宣传材料。**您可以添加适当的销售宣传资料，包括产品小册子、促销传单或市场活动的销售赠券。
- **目标市场营销列表。**您可以创建要添加到市场活动中的客户选择组。

除了规划当前的市场活动之外，您还可以规划要在未来的某个日期运行的市场活动。使用 **Bentoo CRM** 活动，您可以规划一个市场活动，用来发布将在以后某个日期运行某个市场活动的一些活动或一系列活动。例如，您可以设置一个自动市场活动，该活动将向一系列目标客户发送响应提醒。任何已作出响应的客户将不会收到提醒，而那些未对您的市场促销活动作出响应的客户将收到提醒，频率为每月一次或每季度一次。



3.2 管理市场活动项目和计划任务

作为规划和创建市场活动的一部分，您需要完成多个任务和活动。计划任务是在市场活动的规划阶段执行的。例如，整理宣传册和调研信息都是计划任务。市场活动项目是通过某种渠道（例如发送电子邮件或电话联络）与客户进行联系所生成的活动。使用 **Bentoo CRM**，您可以创建和跟踪为成功开展市场活动所必须完成的各种活动。通过“市场活动项目”表单（可以从“市场活动”表单中访问），您可以创建和跟踪您或您组织中的其他人需要完成的所有活动。此表单允许您捕获基本活动信息以及有关费用预算的详细数据。您还可以指定完成该活动所需的工作（例如起草信件）、与您合作的供应商、计划开始日期和结束日期和优先级。随着市场活动的进行，您可以使用实际开始日期和结束日期以及预算信息来更新该活动。如果与该活动关联的市场活动具有市场营销列表，则可以将该列表添加到该活动。此外，您可以指定必须经过多少天后才可以向列表中的成员发送其他宣传资料或函件。这对于具有独立的销售部门和市场营销部门的企业尤其有用。

分发市场活动项目

在创建市场活动项目之后，如果您拥有与该市场活动相关联的市场营销列表，则可以分发该市场活动项目。如果在分发市场活动项目时存在市场营销列表，则将会创建特定的活动（例如电话联络）。例如，如果您希望您的销售人员亲自联系列表上的每一位客户，并邀请他们参加您的开幕式晚会，则可以创建一个电话联络市场活动项目并分发该项目。在分发活动时，您可以指定是否将由您或目标列表记录的负责人来完成该活动。因此，在这种情况下，如果您希望销售人员进行电话联络，则可以分发市场活动项目并指定由目标列表记录的现有负责人来负责该活动。结果将会为列表中的每个成员创建一个新的活动。当负责客户记录的销售员从“工作区”区域中选择活动视图时，将会看到一个新列出的活动。该活动的计划结束日期显示在“截止日期”列中，这样销售员便可以了解必须完成该活动的时间。若要跟踪已分发的市场活动项目的进度、成功、失败和完成状态，只需打开该市场活动项目记录即可。

设置市场活动项目的预算和优先级

您可以指定您的组织要为该活动分配的预算金额及其优先级。此信息可帮助您确定您的市场活动的总价值。此外，如果有多个活动与某个市场活动相关联，而您的时间较为紧张或不得不提前启动您的市场活动以压倒竞争对手，您将会知道哪些活动对于成功完成市场活动最为重要。当市场活动项目完成后，您可以使用实际成本更新该表单，这将有助于指导您规划未来的市场活动项目。

快速查看与某个市场活动相关联的所有活动

如果某个市场活动具有相关联的活动，您可以通过选择“详细信息”下的“市场活动项目”来查看以下信息：

- 活动的主题，例如客户采购列表。此信息对必须完成的工作进行了简要说明。
- 负责完成该活动的人员。
- 选定执行该任务的供应商。此信息只有在您将供应商记录与活动链接之后才会显示。供应商既可以是客户也可以是联系人。
- 实施活动的方法。例如，如果您的销售人员必须通过电话联络客户，则可以采用电话联络，如果计划发送电子邮件，则可以采用电子邮件。
- 活动的状态。可以为建议、已取消或结束。

对市场活动项目执行任务

根据是位于市场活动项目的列表页面上还是位于表单上，您可以执行的任务也有所不同。某些任务只能对单个市场活动项目执行（例如创建）；而其他任务可以同时多

个市场活动项目执行。例如，您可以向其他用户分派多个市场活动项目。以下列出了一些市场活动项目任务：

- 创建或编辑市场活动项目
- 结束或删除市场活动项目
- 将市场活动项目分派给其他用户或队列
- 为市场活动项目添加工作流程规则
- 打印单个市场活动项目或一系列市场活动项目

3.3 创建和管理市场营销列表

目标市场营销列表对于成功完成市场活动来说非常必要。您的市场营销团队可以创建现有客户的目标市场营销列表，并将该市场营销列表与市场活动相关联。或者，您的团队可能希望从使用通过外部来源获取的市场营销列表开始，将该列表与现有客户合并，然后在运行市场活动时管理该列表。这意味着您的市场营销团队可以从潜在客户的市场营销列表开始，根据市场活动响应对该列表进行限定，将相应的潜在客户转换为商机，然后提交来自这些初始潜在客户的订单。

使用市场营销列表管理功能可以执行以下操作：

- 通过使用 **Bentoo CRM** 批量导入功能导入列表。
- 按名称组织列表。
- 使用筛选视图检索列表，或使用高级查找功能搜索特定的列表。
- 合并多个列表，以创建单个目标市场营销列表。
- 复制市场营销列表，创建多个子列表。

例如，您可能负责创建目标列表。使用 **Bentoo CRM** 数据库中的客户列表，您可以使用高级查找功能进行搜索，以筛选客户、联系人和潜在客户，从而获得适合市场活动的列表。利用高级查找功能，您可以创建和保存视图，并在市场活动规划阶段对该视图进行筛选，以便创建基本列表，然后将该列表与市场活动相关联。

3.4 了解市场活动响应

各种组织发出数以十亿计的信件、电子邮件、传真和其他市场营销资料，希望能够建立业务关系。使用 **Bentoo CRM**，您可以记录或捕获对各种市场营销活动项目的响应，以确保适时跟进以带来更多的销售量。创建市场活动响应有四种方式：通过创建新市场活动响应来手动记录市场活动响应，提升现有活动（例如电话联络），从为组织运行市场活动的供应商处导入响应，或作为通过邮件合并生成的电子邮件市场活动（客户在电子邮件中做出响应）的结果自动生成响应。这些邮件将自动转换为市场活动响应。

除了能够提供公司和联系信息之外，市场活动响应表单还可以提供以下主要信息：

- **父市场活动** 将根据市场活动项目的“关于”框中所设置的值指示现有的父市场活动。如果此响应不基于市场活动项目，则创建该市场活动响应的用户必须选择一个市场活动记录与该响应相关联。
- **促销代码** 此字段提供在市场活动中用来执行跟踪的所有代码的有关信息。
- **响应** 允许您设置响应者的兴趣级别或指定此人是否愿意接收市场营销资料。
- **客户** 与在市场活动项目中指定的客户记录相链接。
- **渠道** 指示生成响应的市场活动项目的类型，例如电话联络。

- **接收时间** 创建响应的当前日期。
- **原始活动** 这是一个指向用于创建该响应的市场活动项目的链接。
- **主题** 如果您从市场活动项目创建响应，此信息将与在“市场活动项目”表单中输入的主题相匹配。否则，可以在此字段中键入任何主题。
- **外包供应商** 此为在该市场活动中与您的组织进行合作的供应商的客户或联系人。
- **结束时间** 此日期向销售或市场营销人员提供处理完市场活动项目的信息。
- **负责人** 这是一个指向创建原始市场活动项目的用户记录的链接，或者，如果该市场活动响应不是从市场活动项目生成的，则是指向创建该记录的人员的链接。
- **优先级** 显示与原始活动相同的优先级设置或创建该记录的人员所选择的设置。

创建新的市场活动响应

可以基于销售或市场营销人员进行的直销市场活动项目，手动在 **Bentoo CRM** 中创建市场活动响应。这可以通过创建市场活动项目或通过“市场活动”表单中创建新的市场活动响应来完成。

将活动提升为市场活动响应

您可以将市场活动项目（例如电话联络、电子邮件或传真）提升为市场活动响应。通过在每个记录的“表单”工具栏上选择“转换为商机”，可以将电子邮件、电话联络或约会市场活动项目转换为市场活动响应。如果链接到客户记录和父市场活动记录，则您可以随后在“转换为商机”对话框中指定创建市场活动响应。通过从“表单助理”窗格选择创建市场活动响应跟进活动，您还可以为这些相同的市场活动项目创建市场活动响应，以及创建传真、任务、信件和服务活动。若要提升市场活动项目，该项目必须已保存并且自上次保存以来没有做过修改。

查看市场活动响应

“活动”区域显示市场活动响应。您可以使用“查找”框来查找特定的市场活动响应，也可以通过使用各种默认视图来查看您具有访问权限的所有市场活动响应。如果找不到要查看的市场活动响应，则可能需要单击该区域右上角的“刷新”。单击“刷新”是更新区域最快捷的方法，并且可能会显示出其他用户正在添加或更新的其他市场活动响应。在“活动”区域中，当您从“类型”列表中选择“市场活动响应”时，“视图”列表将包含以下默认视图：

- **所有市场活动响应** 此视图显示开启和结束的市场活动响应。这些市场活动响应可以由您负责，也可以由您组织中的其他人负责。
- **我的市场活动响应** 此视图仅显示您所负责的已开启的市场活动响应。
- **开启的市场活动响应** 此视图显示所有未结束的市场活动响应。

对现有市场活动响应执行任务

有多种可以对单个市场活动响应执行的任务，或者为了节省时间，您可以同时调整多个市场活动响应。例如，您可以：

- **将市场活动响应分派给其他用户。** 通过分派市场活动响应可指定响应的主要负责人。对于负责跟进从最近的市场营销活动生成的响应的市场营销助理来说，分派响应是个不错的方法。例如，市场营销助理最近可能添加了多个市

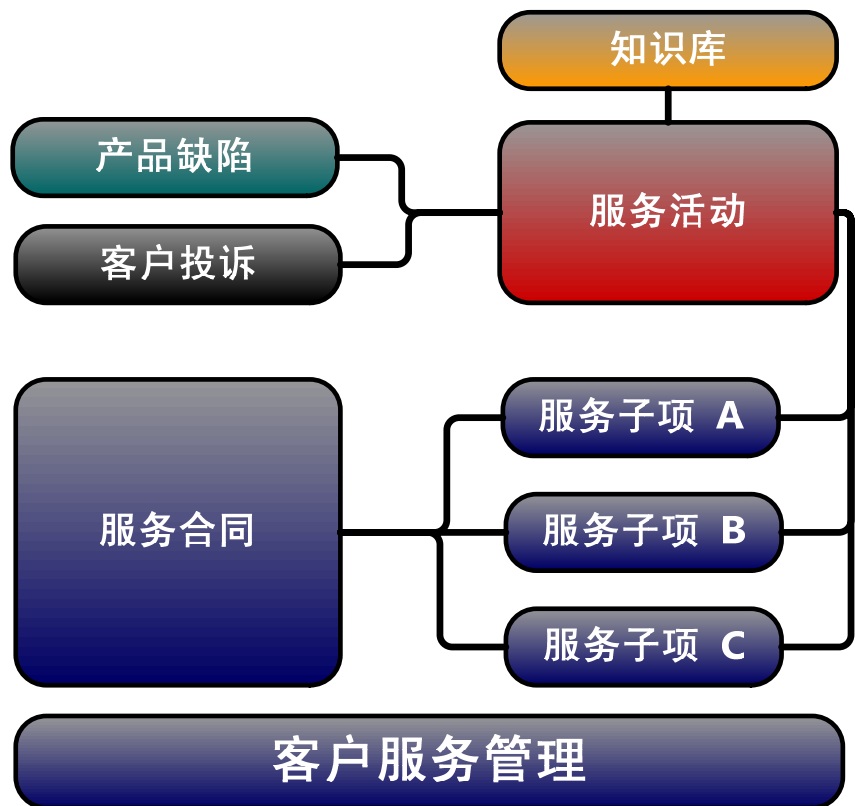
场活动响应，但他（或她）不是组织中负责跟进客户的人员。该助理可以将响应分派给组织中负责进行销售联络的人员。这些操作可以对单条记录执行，也可以对多条记录执行。

- 与其他用户或团队共享市场活动响应。通过共享市场活动响应可为其他用户提供对市场活动响应的读写权限，以便他们查看和编辑响应并自己启动活动。共享增强了共享市场活动时所获得的权限。共享市场活动响应有助于您的市场营销人员更好地了解目标受众，以便重点发展新的市场营销活动。这些操作可以对单条记录执行，也可以对多条记录执行。
- 将市场活动响应转换为潜在客户或客户记录；重新激活结束的市场活动响应；打印市场活动响应详细信息；复制市场活动响应；重新激活市场活动响应；向市场活动响应添加注释或附加文件。可以一次对市场活动响应记录执行所有这些操作。
- 编辑市场活动响应；打印市场活动响应列表；结束市场活动响应；激活市场活动响应；删除市场活动响应；分派市场活动响应。这些操作可以对单条记录执行，也可以对多条记录执行。

4. 客户服务

4.1 通过使用合同和活动提供高质量的客户服务

合同和活动是 Bentoo CRM 中是客户服务的基石。合同定义了您的客户服务代表为客户提供的支持类型和支持量。活动则记录了来自客户的问题以及客户服务代表就该活动所进行的全部通信和事务。



定义客户服务合同

合同定义了向客户提供的支持类型、支持可用的时间、向客户计帐的频率以及合同的到期日期。合同子项（分别有各自的开始日期和结束日期）定义了将提供的特定支持类型、涉及哪些产品以及是按照服务活动还是按照服务总分钟数进行跟踪。

使用服务活动跟踪客户服务交互活动

开启案例后，可以直接将它分派给客户服务代表，如果服务活动分派给客户服务代表，该案例将显示在这位客户服务代表的正在进行的活动列表中。

客户服务代表处理案例时，将创建活动来跟踪与客户进行的所有交流（例如往来电话或电子邮件）以及所完成的任务（例如发送更换部件或索赔）。服务活动可以与服务合同相链接，这样就可跟踪解决所花费的时间。

使用知识库中的文章，客户服务代表可以研究对常见问题的解决办法。找到合适的文章后，客户服务代表便可将文章附加到案例，如有必要，还可通过电子邮件发送给客户。

您可以使用工作流程来帮助客户服务代表管理案例。您可以创建工作流程规则，用于当案例开启或解决时创建特定的任务，例如向销售员发送有关其客户的电子邮件通知。

解决案例时，如果相关的合同子项指定服务按照分钟数进行跟踪，客户服务代表将需要记录他们解决该案例的方法以及在该案例的相关活动上花费的总分钟数。Bentoo CRM 提供有所花费分钟数的汇总信息，客户服务代表可以根据需要调整。如果需要重新激活案例，则所有的历史记录都将可用。

报告客户服务统计信息

您可以使用多个报表来帮助提高企业的客户服务质量。

- “被忽略的案例”报表。使用此报表跟踪需要注意的案例。
- “案例汇总表”报表。使用此报表可确定已开启和解决了哪些种类的案例。
- “热门知识库文章”报表。使用此报表可跟踪最经常使用的文章并确保其内容准确并保持最新。

4.2 管理服务活动

跟踪和管理客户的问题是优质客户服务的重要组成部分。Bentoo CRM 使用服务活动来记录客户服务代表为解决客户的问题所进行的所有操作和通信。从客户记录中，您的客户服务代表可以访问相应客户所有的合同和以前案例。他们还可以搜索 Bentoo CRM 来查找其他类似的案例和文章，以帮助为客户找到正确的解决方案。

处理服务活动

您可以通过创建活动来跟踪约会、服务活动、电话、电子邮件、信件或传真，对案例进行管理；还可以确定哪些活动已经发生以及在哪些活动上所花费的时间。

客户服务代表可以通过查看客户的合同来确定客户服务的相应级别；还可以使用合同来跟踪客户对于相关案例已获得的累计客户服务量。

Bentoo CRM 还为您提供了可用于统计如通话长度、解决办法、处理的通话次数和案例平均长度等信息的报表。以下示例详细介绍了处理案例的各个步骤。

- **开启服务活动。**一位客户通过信件、电话、传真或电子邮件就一个问题与您的组织联系。于是，一名客户服务代表或其他授权用户就在 Bentoo CRM 中开启一个相应的案例，其中包括服务活动的创建日期、活动跟踪 ID 号、活动的标题和说明以及任何其他相关的信息。
- **将服务活动分派给一名客户服务代表。**分派给该活动的客户服务代表将接受并核查该活动，通过查看合同验证客户的权利，然后答复客户。该客户服务代表会以活动形式记录与该客户相关的所有操作和通信。如果活动与特定的合同相链接，那么根据合同的服务配额类型，系统将自动在合同中跟踪开启的活动数或客户服务代表在一个或多个案例上所花费的时间。
- **服务活动解决和结束。**客户服务代表解决服务活动后，会记录解决办法和记帐时间。即使在解决了案例之后，分派给该活动的客户服务代表仍要对其负责。这样就可以跟踪服务活动的进展。
- **如果客户报告问题没有解决，服务活动将被重新开启。**重新开启一个服务活动后，它会直接分派给负责解决该案例的客户服务代表，并会显示在该客户服务代表的“工作区”下的“正在进行”文件夹中。该客户服务代表将重新激活该活动并继续进行处理，直至将其解决。解决重新激活的活动所花费的时间将单独计算。这样，您就可以通过比较最初的时间和后来的时间来跟踪解决的效果和质量。

查看服务活动

您可以通过“工作区”区域或“服务活动”区域访问和管理案例。“工作区”区域在两个主要的组中显示分派给您的案例，分别是“待处理流程”或“进行中的工作”。

待处理流程

“待处理流程”文件夹包含分派给工作流的工作。您可以将服务活动分派给自己或其他客户服务代表，从而将活动取出进行处理。分派给自己的活动将显示在“已分配的

工作”文件夹中。您已接受的案例将显示在“进行中的工作”文件夹中。

我的工作

- **已分配的工作。**此文件夹包含已分派给您但您尚未接受的活动。
- **进行中的工作。**此文件夹包含您已接受并正在处理的活动。

“服务活动”区域显示数据库中所有活动的列表。您可以使用下列视图之一查看活动：

- **我的服务活动。**此视图显示已分派给您的开启服务活动的列表。
- **我的已解决服务活动。**此视图显示您已解决的服务活动的列表。
- **所有服务活动。**此视图显示数据库中的所有服务活动的列表，包括开启、已解决和已取消的服务活动。
- **活动服务活动。**此视图显示数据库中的所有开启服务活动的列表。
- **已解决服务活动。**此视图显示数据库中的所有已解决服务活动的列表。

4.3 提高客户满意度

优质的客户服务能够最大程度地提升客户满意度，毕竟从老客户发掘新需求所耗费的成本比开发新客户低得多。因此，Bentoo CRM 除了能够为您的客户服务代表更快响应地客户服务诉求之外，还提供了**客户投诉**和**产品缺陷反馈**功能。

管理服务投诉

客户投诉可能在每个组织中都会遇到，任何严谨的企业也很难保证不会在某些领域出现微小或重大的差错，但问题的关键是对客户投诉的处理以及有效的沟通和反馈。Bentoo CRM 能够赋予客户服务代表记录、处理、反馈和统计客户投诉的能力。“服务投诉”区域显示数据库中所有投诉的列表。您可以使用下列视图之一查看投诉：

- **我负责的客户投诉。**此视图显示已分派给您的处理客户投诉的列表。
- **我的已解决客户投诉。**此视图显示您已解决的客户投诉的列表。
- **所有客户投诉。**此视图显示数据库中的所有客户投诉的列表，包括开启、已解决和已取消的服务活动。
- **活动客户投诉。**此视图显示数据库中的所有开启客户投诉的列表。
- **已解决客户投诉。**此视图显示数据库中的所有已解决客户投诉的列表。

管理产品缺陷反馈

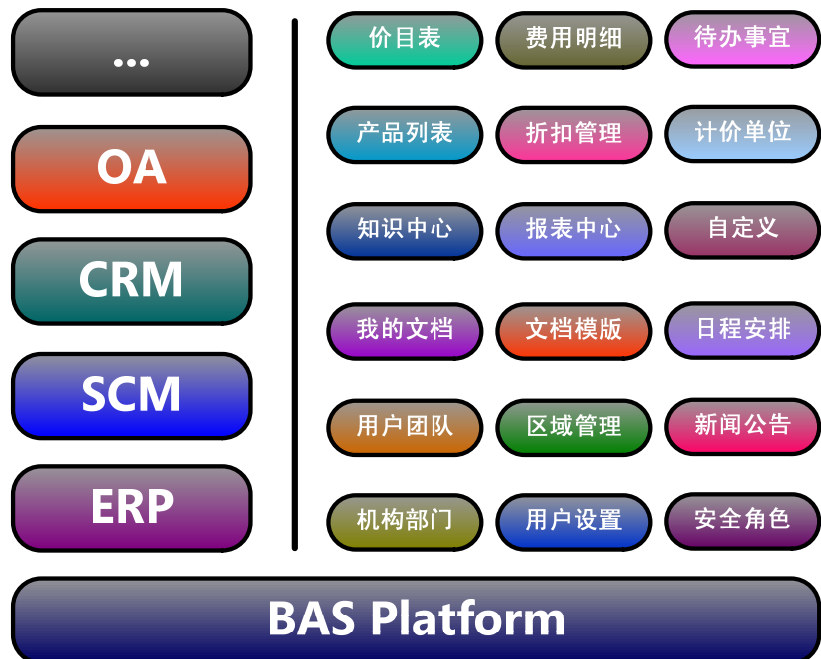
此功能详细地记载了产品缺陷类型、严重性以及预计解决的时间，并附加缺陷的相关跟踪活动和历史。“产品缺陷反馈”区域显示数据库中所有产品缺陷的列表。您可以使用下列视图之一查看产品缺陷反馈：

- **我负责的产品缺陷反馈。**此视图显示已分派给您的处理产品缺陷反馈的列表。
- **我的已解决产品缺陷反馈。**此视图显示您已解决的产品缺陷反馈的列表。
- **所有产品缺陷反馈。**此视图显示数据库中的所有产品缺陷反馈的列表，包括开启、已解决和已取消的产品缺陷反馈。
- **活动产品缺陷。**此视图显示数据库中的所有开启产品缺陷反馈的列表。
- **已修正产品缺陷。**此视图显示数据库中的所有已解决产品缺陷反馈的列表。

5. 额外功能

5.1 丰富的平台公共模块

Bentoo CRM 所基于的 BAS 平台提供了丰富的公共模块，能够为您的组织在进行行政事务或业务运营等活动中获得有效的协作和管理支持。



5.2 公共模块列表介绍

- **新闻和公告。**全局的通知公告管理组件。
- **待办事宜。**待处理的工作流处理及活动管理组件。
- **我的文档。**为用户提供类似 Windows Explorer 风格的网络硬盘服务。
- **文档模版。**设置组织文档模版。
- **日程安排。**多视图管理日程安排，并可查看下属日程。
- **知识中心。**组织知识库管理。
- **机构部门。**管理组织机构部门。
- **用户设置。**管理系统授权并发用户。
- **安全角色。**设置与用户关联的权限角色。
- **用户团队。**组建用户跨职能团队。
- **区域管理。**管理业务划分地理区域。
- **折扣表/项。**设置产品/服务折扣表、折扣表项。
- **计价单位。**设置产品/服务计价单位。比如“套”、“服务年”等等。
- **价目表/项。**设置产品价格体系表。
- **产品列表。**管理产品物料列表。
- **费用明细。**管理与业务相关的费用明细资料。
- **报表中心。**设置与 RDL 语言兼容的自定义报表。
- **系统自定义。**进行模块/组件、数据表、界面和流程等功能的自定义设置。