

TechExcel CustomerWise

完整的客户生命周期管理解决方案

在当今竞争激烈的商业环境中, 建立和保持长久的客户关系变得越来越重要。TechExcel CustomerWise 为您提供完整的客户生命周期管理解决方案, 帮助您管理各项与客户有关的事件, 包括市场、销售以及客户支持等方面, 优化事件处理流程, 从而赢得更多客户, 并提高客户满意度。全面的流程自动化管理、知识管理和客户自助服务管理等功能, 将会使您的团队工作事半功倍! 而且, 您只需要短短数天或几周时间就可以部署实施TechExcel CustomerWise。

完整的客户生命周期管理



管理客户全生命周期

从与客户最初的接触到最终确认购买订单, 从市场活动、销售跟进到最后的客户支持, TechExcel CustomerWise 可以为您管理客户生命周期的全过程。



跨部门的紧密合作

TechExcel CustomerWise 将开发、市场、销售和客户服务等多个部门紧密连接, 提高了团队工作的整体效率。



事件跟踪

全面跟踪市场、销售、客户支持等各类事件, 并有自动报警等先进机制, 提供高级的权限管理, 保证所有与客户相关的事件都得到及时的、妥善的处理。



高度的可定制化

流程、界面、权限……无论您的客户管理业务多么复杂或是简单, 只要您能在纸上设计您的流程, 清楚的表达出您的业务需求, 您就可以通过TechExcel CustomerWise 来轻松定制。



知识管理

智能化的知识管理功能为您管理各类文档、附件以及链接等知识, 提供分类和索引, 支持自助服务, 并可以建立企业级、项目级和个人级的知识库, 知识管理真正服务于各部门及客户的业务需求。



资产管理

为销售、服务支持以及其它团队提供单独的资产管理视图, 帮助企业管理、监控重要的内部资产及资产变更, 并与服务支持事件建立关联。



高质量报表分析

内置超过150种各类报表和图表, 并可以灵活定制, 满足您通过报表分析客户管理的需求。





TechExcel CustomerWise

完整的客户生命周期管理

客户生命周期中每一个阶段对公司的成功都是非常关键的。过程中的低效或任何失误会对您的整体业务产生消极影响。CustomerWise 通过市场部、销售部、客户支持和开发团队的紧密合作，帮助您管理客户生命周期里每一个阶段。TechExcel CustomerWise 为您提供新颖实用的客户生命周期视图和报表，方便您跟踪和分析流程中每一步骤。

连接您的团队

成功的跨团队合作打破了存在于团队间的传统障碍，使不同部门的员工实现更有效的合作，从而更好的服务于客户。TechExcel CustomerWise 将市场部、销售部、技术支持和开发部需要的应用无缝集成。它为每个团队提供客户信息的完整视图和所有与客户相关的项目，同时也提供符合他们各自不同需求的功能。TechExcel CustomerWise 设计的初衷就是满足协同工作的要求，所以对各个组件采用了内置式的集成方式，大大削减了成本。

市场活动管理

每天处理大量的商业信件不足以帮助您您在竞争中保持领先，因此，TechExcel 设计了这个智能化的管理软件，创建、跟踪、分析和评估市场线索。通过对访问细节的跟踪、自动表格管理、调查反馈以及客户信息，您的公司网站能够成为重要的互动式市场工具。MarketingWise 聚焦于目标客户，管理整个市场生命周期，从初步接触到形成购买意向，全程跟踪潜在客户状态。MarketingWise 甚至能够将有购买意向的客户自动导入 SalesWise，从而启动您的销售流程。

销售管理自动化

TechExcel CustomerWise 中的 SalesWise 为销售团队提供可以利用更多机会的工具。从初步联系到报价管理再到订单处理，SalesWise 帮助您跟踪所有客户的关键数据和相关销售事件。通过管理销售流程各方面，SalesWise 有效预防了机会的流失，为您提供所需的反馈和分析，以便于您更进一步的优化销售流程。

成熟的工作流管理

TechExcel CustomerWise 具有成熟的、智能化工作流机制，能够跟踪每一个事件的处理状态和相应的负责人。全面而灵活的工作流规则设置选项，使您的团队可以轻松定制匹配业务需求的流程，比如事件的“状态—状态”转换规则、字段级别的安全控制机制、事件每一个状态对应的负责人的设置、基于角色的访问权限管理，以及限定哪些角色有权执行状态转换。此外，您也可以为每个事件状态或状态转变指定必填字段。在 TechExcel CustomerWise 中，一个事件可以由一个父事件和多个子事件共同表示。子事件也可以有多种状态，并由相应的负责人跟踪。

在预定义的业务流程下，系统可以根据团队成员的技术级别和当前工作量，将新事件自动分配给最合适的人来处理。当事件逾期未处理或处于停滞状态时，系统会自动向相关负责人发送警报通知，并将此事件重新分配给其他人处理。如此完整的触发机制和条件，将帮助您的客户管理始终保持有条不紊的工作状态。

事件跟踪和解决

各部门员工和客户都可以向CustomerWise 系统中提交事件。事件被分配给相应的负责人后，将由该负责人执行处理流程。他们可以充分运用各种资源和功能模块，加速事件的解决进度，例如，搜索知识库，与客户建立网络会议，或者将任务提交给本部门更高级别的员工处理。基于角色的访问权限控制，帮助用户获得各种事件列表，并能按照事件的处理状态、负责人或其它属性过滤和筛选。部门经理也能通过事件的再分配来平衡员工间的工作负荷量，最大限度的优化团体的整体效率。

与工作流集成的电子邮件管理

许多客户喜欢使用电子邮件向客户经理和IT 服务人员提出请求、获得帮助，而不必花费时间在电话中等待。电子邮件作为主要的客户服务手段之一，尽管使用起来很方便，仍然存在很多的不足。例如，您很难将与一个事件相关的电子邮件联系起来，作为一个整体加以追踪，而且不能通过工作流程变化触发邮件发送。TechExcel CustomerWise 将电子邮件管理集成于工作流程中，成功的解决了这些问题。客户可以将服务请求以电子邮件形式发送给TechExcel CustomerWise，系统将自动建立与它对应的事件，并分配给最合适的客服人员按照工作



完整的客户生命周期管理解决方案

流程加以处理。随后，与这封电子邮件相关的所有往返邮件会自动与它关联，并以树状结构显示在系统中，方便浏览和管理。

知识管理

您可以根据需要，进行个人级、项目级甚至企业级的知识管理，并依照CustomerWise 用户的权限，分别对他们开放适用的知识库。您可以将一些常见问题的解决方案、有助于用户自我服务的知识点、HTML 链接或作为附件的文档存储在 CustomerWise 对应的知识库内，并进行必要分类或索引。处理完的问题信息可以作为知识条目收入知识库，为将来解决类似问题提供帮助与参考。知识条目可作为事件的附件转发给用户。用户也可以通过搜索知识库来自己解决问题。强大的搜索引擎支持全文检索和关键词搜索，可以根据信息相关性迅速返回搜索结果。

内置报表分析

TechExcel CustomerWise 拥有一整套深度分析业务流程的报表。这些高质量的报表包括圆形分格统计图表、线图、条形图和表格列列表等，它们针对您目前的工作模块独立生成。报表中的原始数据可以被复制到电子表格中进行操作。所有市场、销售和技术支持活动，包括网页活动分析、销售预测和用户调查，都会被自动跟踪和记录。拥有CustomerWise 的内置报表，您可通过360度的视角全方位管理客户生命周期。

CustomerWise 附加模块

以下可选模块可以被添加或集成到TechExcel CustomerWise 中，令您的选择物超所值：

与DevTrack 集成 - DevTrack 和TechExcel CustomerWise 及TechExcel ServiceWise 的集成提供了一套理想的解决方案，来管理从客户提交事件到团队解决问题的整个生命周期，从而极大地优化客户支持团队和开发团队之间的合作，又不失他们各自的独立性。

AssetWise - 允许TechExcel CustomerWise 和ServiceWise 的用户访问，为销售、服务支持以及其它团队提供单独的资产管理视图，帮助企业管理、监控重要的内部资产，包括公司内部的IT 资产分布、资产库存，跟踪用户的资产使用情况；所有的资产变更将全部保存在中心知识库内，并与服务支持任务建立关联。

FormWise - 可以用户自定义的网络表格工具，与 CustomerWise 工作流无缝整合后，将有效优化数据的收集、跟踪和存储流程。同时，根据已定义的工作流规则，系统可以将网络表格自动发送给合适的工作人员来进行完善、验证和处理，从而提高团队的工作效率。

DownloadPlus - 通过记录、管理客户的网上活动信息，增加产品的销售机会，利于有效跟踪客户需求，提高销售和支持服务质量。

LinkPlus - 作为ActiveX 控件内的一个COM 模块，TechExcel LinkPlus 基于Web-Services 技术，通过提供应用程序接口将TechExcel Service Suite 与第三方软件或原有的应用系统之间的数据实现实时同步。同时，数据的可透视化管理将帮助团队方便地制定规划与政策，使企业获得最大化的投资回报。

无线网络 - 无论任何时间、任何地点，只需使用可支持的移动设备，您的销售工程师、支持工程师、市场人员甚至您的客户都可以通过安全的网络入口访问TechExcel CustomerWise，从而获取实时的数据信息。

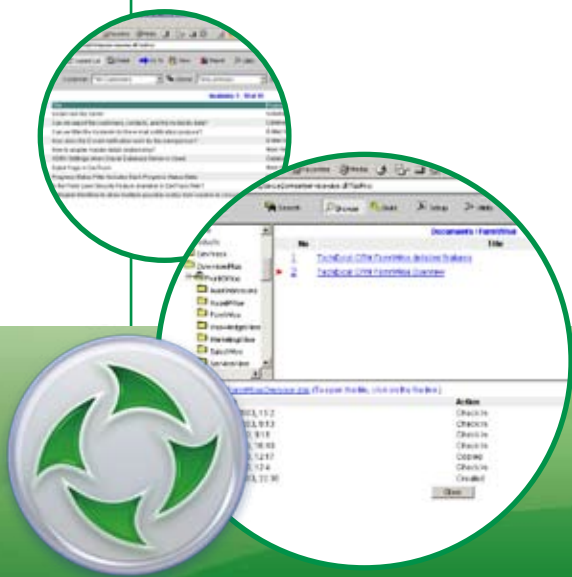
服务协议管理 - 为您的服务团队提供完整的服务等级协议管理解决方案，您只需修改配置就可以轻松管理您的服务计划书。

CTI 数据接入 - 将您的电话系统与TechExcel Service Suite 集成。

KnowledgeWise 外部知识库连接 - 连接TechExcel CustomerWise 与第三方知识库管理工具。

了解更多信息，请登陆：

<http://www.techexcel.com.cn>





TechExcel CustomerWise 是TechExcel Customer Suite 的一部分, 为您提供全面的客户生命周期管理解决方案, 全方位优化您的客户管理流程, 包括客户信息管理、销售管理、市场管理、资产管理和客户支持事件管理等。无论您是全套使用, 还是只选择其中部分产品, 在体验TechExcel Customer Suite 的过程中, 可灵活配置的工作流程、完整的中央数据库、集成的知识库管理等功能, 将会使您的团队受益无穷。

想立刻优化您的客户管理? 请与我们联系:

电话: +86 10 5971 3111 转 8015

邮件: info@techexcel.com.cn



www.techexcel.com.cn

公司总部:

TechExcel, Inc., 3675 Mt. Diablo Blvd., Suite 200
Lafayette, CA 94549 USA

联系电话: +1 800 439 7782

销售热线: +1 925 871 3900

传 真: +1 925 871 3991

亚太地区研发及客户支持中心:

北京泰克赛尔软件有限公司
北京市海淀区上地十街辉煌国际大厦1号楼9A

邮 编: 100085

总 机: +86 10 5971 3111

销售热线: +86 10 5971 3008

技术支持: +86 10 5971 3111 转 8009、8014

传 真: +86 10 5971 3699

北京泰克赛尔软件有限公司上海办事处:

上海市徐汇区漕宝路36号和信商务大厦303室

邮 编: 200235

总 机: +86 21 6091 4395

销售热线: +86 21 6091 4396

技术支持: +86 21 6091 4397

系统标准配置:

服务器

- Windows Server, Windows 2000, Windows NT 4.0 服务器或以上
- Pentium PC 机, 1 GB 内存, 500 MB 硬盘空间
- Microsoft Internet Information Server (IIS) 5.0 或以上, ASP .NET 2.0

数据库

- Microsoft SQL Server
- Oracle
- MySQL
- Microsoft Access

客户端

- Windows 2000, Windows XP, Windows NT 4.0 或以上
- Pentium PC 机, 256 MB 内存, 500 MB 硬盘空间

支持浏览器

- Microsoft IE 6.0或以上
- Firefox 1.0 或以上
- Netscape6.0 或以上