



孚峻科技

客户关系管理系统

网络信息先驱者

产品简介

孚峻客户关系管理系统(Customer Relationship Management, 简称孚峻 CRM)是广州孚峻信息技术有限公司基于 Java 平台开发的客户关系管理系统。该系统是基于 Intranet/Internet 技术,完全采用 B/S (浏览器/服务器)体系结构。CRM 系统是一套以客户为中心的管理思想和先进的技术手段,是一种旨在改善企业与客户之间关系的新型管理模式。

客户关系管理将切实改变企业的经营理念 and 手段,使原本各自为战的销售人员、市场推广人员、售后服务人员开始真正地协调合作,成为一支以客户为中心的强大团队。使得企业可以以更低成本、更高效地满足客户的需求,从而让企业可以最大程度的提高客户满意度及忠诚度,挽回失去的客户,保留现有的客户,不断发展新的客户,发掘并牢牢地把握住能给企业带来最大价值的客户群。

系统特点

先进的应用平台



- 孚峻 CRM 系统采用的是 B/S 架构,只需在您公司的服务器上安装本系统,用户使用时只需要 IE 浏览器就可以运行,免除了用户需要安装应用客户端的苦恼,更便于系统的升级与维护;从而使维护管理、日常使用变得更加轻松自如。

系统采用 Java EE + Spring + Ajax + Hibernate 技术



- Spring 框架和 Hibernate 框架都是当前最先进且成熟的 java 技术,可以运行在任何支持 Java 的硬件平台和操作系统上,例如: Windows、Linux、Solaris 等;并可以支持多种 J2EE 应用服务器,如 WebLogic、Jboss、Tomcat 等;采用 Unicode(UTF-8) 编码,支持简体、繁体中文、英语等各种文字;并可以支持多种数据库、如 Oracle、DB2、MS SQL Server、mySql 等。通过 Ajax 技术为 Web 用户提供良好的使用体验。

安全性高



- 孚峻 CRM 内置安全管理引擎,实现系统中的权限控制,支持数据库、LDAP、数字证书等多种安全的身份验证。支持多重权限设置,不同级别拥有不同的权限,保证数据的安全性。如:清晰方便灵活的权限分配、以单位组织机构为基础,进行工作和角色权限的分配,整个组织的工作管理更加清晰完整,同时系统支持一人多部门或一人多岗位。



workflow 引擎



- 孚峻 CRM 系统内置图形化 workflow 引擎，通过图形化流程设计工具，用户可以设计特定的业务处理流程，每一个流程步骤都可用鼠标拖放图形、画线等可视化的方式表达，无需进行编程便能快捷地自定义出完全适合本单位各项管理需求的工作流程。
系统提供流程进度控制功能，流程参与者能查看其发起或参与的工作流程中各种事件的处理状态和前后关联关系（流程图方式，以不同颜色显示已完成、待处理及当前流程点）。

workflow 引擎



- 超越传统 V 的 MIS 系统设计方法，面向 workflow 进行应用设计，使系统真正成为用户的资产管理 work 平台：EAM 系统的 workflow 管理平台可按工作程序自动地或根据企业自身的管理制度和管理流程，来制定企业资产管理的软件系统流程，并且可以加以优化，最终形成企业自身需要的办公流程，达到高效使用资产管理的结果。同时将相应工作记录或工作表的流转轨迹存档并可被用户调用查询。EAM 系统按 workflow 的需要进行界面设计，保证每一工作作业所需要的数据或信息，可随时被查知并支持当前的工作，实现软件设计标准化与实际管理人性化的协调统一；还将工作管理所需要的有关工单、工作指令、工作协调，有机地与工作表结合，支持资产管理的工作自动化。

报表工具



- 孚峻 CRM 系统提供自定义报表工具，从而方便企业用户进行报表定制。通过自定义的报表工具，企业工作人员，可以按照不同的管理要求，随时设计出来符合自己单位、领导要求的企业报表，这些报表包括与客户相关报表、营销活动报表、客户反馈报表、产品报表、报价单报表、合同订单报表、应收款报表、费用报销报表、业务员业绩统计报表等。

先进的软件结构、良好的扩展性及个性化设计



- 系统采用当前流行的 B/S 结构，不仅使用户操作简单而且节约了维护成本，最主要的是能跟当前的 WEB 应用相结合。软件采用模块化设计，用户可任意扩充功能模块，和根据提供的各种接口进行第二次开发，具有相当大的灵活性。
系统提供更人性化设计，及大的提高用户与系统的交互。自动提醒设计、流程定制、报表定制功能使用户无需编程就可以自定义出适合本单位的各种个性化要求。

系统功能

营销管理

- 主要是对公司开展的各种营销活动进行统一管理，统计分析活动的开销成本，产品销售情况。记录每次活动参加的客户，通过参加活动的客户进行回访管理。

客户管理

- 主要包括如下功能：
 - 客户基本资料的管理。
 - 联系人管理。
 - 顾客回访管理。

销售管理

- 主要包括如下功能：
 - 报价单。
 - 合同订单。
 - 赠品派送单。

产品管理

- 主要包括如下功能：
 - 产品分类。
 - 产品信息。

售后服务

- 主要包括如下功能：
 - 客户反馈
 - 解决方案

库存管理

- 主要包括如下功能：
 - 入库
 - 出库
 - 库存余额
 - 初始化库存

财务管理

- 主要包括如下功能：
 - 应收款管理。
 - 应付款管理。
 - 费用报销管理。
 - 自动提醒将要收付款信息。

系统管理

- 对组织机构进行设置，包括部门设置、岗位（职能）设置和人员设置，以及各部门、各岗位职能描述。系统管理通过组织机构图实现对用户的角色和权限分配，能对人事变动作出灵活的调整，使系统的管理和设置更加方便和清晰。同时系统支持一人多部门或一人多岗位。



广州孚峻信息技术有限公司

电话：(86-20) 89604223

地址：中国广州工业大道中 381 号保利百合商务中心 12 楼

网址：www.forgon.com