

Michelle Brochure



AsiaNet TP Corp. Ltd.

January 2001



引言

什么是客户关系管理？

对于拥有相当规模客户基础的企业及行业来说，能否有效地管理现有的客户资源并改善客户服务，是其保持竞争力的关键所在。同时，有效地获取客户资料，并在现有业务及新业务上加以灵活运用，已成为现代企业建立竞争优势的基本点。因此，面向未来的企业一定会以信息技术为工具来管理和集成其客户资料。Michelle 正是为迎合这个商业发展趋势而设计开发的。它的卓越功能，有助于企业建立流水线式管理机制，提高企业生产力。Michelle 为进一步加强企业与客户之间的关系奠定了稳固的基础，有助于企业建立并维系良好的客户忠诚度。

行业领先的客户关系管理解决方案

东柏集团是一家业界领先的客户关系管理解决方案供应商。Michelle 是东柏集团重点研发，并获得成功的客户关系管理旗舰产品。她能协助企业与客户建立并维系良好的关系。Michelle 通过改善业务流程（包括：客户查询、投诉处理、客户接触、购买意向追踪、市场推广活动、客户服务与支持及决策分析等）并将其自动化，来延长客户的生命周期。

全面产品系列

Michelle 是「Managing and Integrating a Contact Centre's Heterogeneous Environment for Leveraging Leading Edge」的缩写。她为企业提供了全面的产品、服务和一站式方案，让企业能通过多种渠道，包括语音、传真、网页及电子邮件等来更有效地管理客户需求，开展各种活动，包括市场推广、销售及客户服务等。Michelle 将客户资料保存在一个中央数据库中，让企业能够在任何时间及地点都能满足客户的需要。Michelle 的客户关系解决方案包括 Michelle 客户接触中心、Michelle 支持、Michelle 销售、Michelle 市场推广及 eMichelle 互联网方案。

Michelle 的个人档案

Michelle 是一位快乐并能随时给你提供帮助的「客户关系管理」天使，她协助企业管理他们与客户的关系。Michelle 能够提供所有与延长客户生命周期有关的活动，包括捕捉销售商机、销售、物流管理，以至售后的客户服务等等。通过每一次与客户接触所得来的资料，Michelle 便会为你建立一个资源丰富的客户数据库，并加以有效管理。

成绩斐然

东柏集团成立于一九八七年，为不同规模的企业提供商业系统集成方案。一九九九年，公司正式推出客户关系管理的旗舰产品—Michelle。从此，公司便专注于在亚洲向不同行业的客户提供客户关系管理解决方案。今天，Michelle 在大中国区的客户关系管理市场上不但屡获殊荣，并且成为领导市场的产品，获得不同行业的企业垂青及采用，例如电讯业、银行业及金融业等等。Michelle 更于一九九九年被微软公司评选为「最佳商务操作解决方案」大奖，成绩斐然，实至名归。

Michelle 客户关系管理方案 3.02 版本

I. Michelle 客户接触中心

Michelle 客户接触中心是为那些欲建立或将传统「电话客户服务中心」转型成为「新一代客户接触中心」的企业而设计的。Michelle 拥有电话管理及工作流程管理功能，令企业的业务流程更完善，并且能与其后台系统进行集成，达到卓越的客户服务质量。Michelle 的中央客户数据库，令不同的部门可以分享及管理客户资料，包括与客户接触的历史记录及个案。

主要功能

Michelle 通过以下功能，促使企业达到提供优质客户服务的目标：

- 让不同组别或部门都能维护及共享客户资料
- 让企业取得与客户接触的历史记录，包括购买意向及查询，令企业能够对目前的产品作出评估，并制定将来产品的发展方向
- 提供全面的案例处理工具，以便有效掌握及管理客户的购买意向查询和投诉

Michelle 客户接触中心的功能

- 处理打入及打出的电话
- 客户管理
- 与客户接触的管理
- 市场活动管理
- 案例处理
- 智能对话文稿设计
- 互联网连接
- 系统管理工具
- 应用程序接口(API)

II. *「Michelle 支持组合」*

「Michelle 支持套件」为你提供广泛的增值产品，以加强 Michelle 客户接触中心的功能，使企业能提供最优的客户服务。

2.1 「Michelle 多媒体支持」

「Michelle 支持套件」让使用者能通过多种沟通渠道，包括电子邮件、互联网、电话、CTI、自动语音交互(IVR)系统及 IP 电话 (VoIP)，来管理客户资料。

2.2 「Michelle 智能对话文稿」

「Michelle 智能对话文稿」让客户接触中心的话务员能通过一个智能系统，阅读预先设计好的对话文稿，使他们能够在同一时间内处理多项工作。通过这个支持工具，客户服务主任可更准确地向客户提供产品及服务的资料，亦可向客户进行交叉销售 (cross-selling) 及向上增值销售 (up-selling)。除此之外，使用这项工具还可减少对话务员的培训时间。

2.3 「Michelle 知识管理」

「Michelle 知识管理」能够协助话务员建立有关产品及服务知识的数据库，以便快速及准确地解决问题，并创造新的销售机会。

2.4 「Michelle 客户挽留」

「Michelle 客户挽留」为企业提供一个挽留客户的工具。通过分析客户的行为模式，企业能更了解客户的需求，从而向不同的客户层制订不同的客户挽留措施。

「Michelle 客户挽留」可与「Michelle 智能对话文稿」协同工作，以获得相辅相成的效果。

「Michelle 客户保留」的功能：

- 电子邮件及传真回复管理
- 引导性客户挽留活动的开展
- 挽留客户优惠措施划分
- 挽留客户工作分配
- 复杂数据分析及报告

2.5 「Michelle 话务员管理」

「Michelle 话务员管理」是为客户接触中心实施资源计划、编排员工轮班表、制定预算及查核话务员表现等而设计的。

2.6 「Michelle 售后服务」

「Michelle 售后服务」是为分配工作、解决问题、零件控制及管理设计的，使企业能更有效地控制工作小组的时间及资源分配。

III. *「Michelle 销售及市场推广组合」*

「Michelle 销售」

「Michelle 销售」功能完善的销售工具，以协助销售人员更有效地管理他们的客户资料及销售机会，并与公司的数据库进行同步数据交换。销售人员亦可利用「Michelle 销售」预计未来的订单、处理以不同货币交易的销售记录、制作销售计划书及信函、整理业务日程、管理订单及销售渠道，以及进行销售分析。销售人员亦可通过「Michelle 销售」连接 Internet，在远程即时进入公司的数据库，取得有关的客户资料及销售机会资料。使用者还可以随时随地更新销售机会资料、浏览客户资料及查阅订单状况。

「Michelle 销售」具有全面功能，能有效提高销售人员的生产力：

- 购买意向管理
- 与客户接触管理
- 活动管理
- 日程
- 往来信函
- 开支管理
- 产品目录管理
- 订单管理
- 销售渠道管理
- 销售分析
- 数据下载及同步传送
- 基本数据维护
- 用者特权管理

「Michelle 市场推广」

「Michelle 市场推广」让企业能够面向不同的目标市场设计及开展市场推广活动，使用户能够制订出更佳的销售及市场推广策略。企业通过其「商机监察器」，利用多种检索标准，例如收入组别、年龄组别或使用率，将其客户实施分类。「Michelle 市场推广」亦有支持市场推广活动的管理功能，使企业通过各种不同的媒介开展市场推广活动。利用虚拟库，使用户彼此分享市场推广的资料，包括：最新的宣传资料及情况、产品目录、广告、宣传邮件等等。企业还可利用「Michelle 市场推广」评估及监察活动的成果，包括回报率及收入报告，令企业更有效地管理及计算在市场推广上的成效。

「Michelle 市场推广」包括：

- 活动管理
- 项目管理
- 产品管理
- 商机监测器
- 虚拟库
- 系统管理工具
- 数据输入
- 数据储存
- 数据同步传送
- 基本数据维护
- 用户权限
- 报表生成

Michelle Brochure

结构

「Michelle 销售」及「Michelle 市场推广」采用微软技术开发而成，能够与 Michelle 客户接触中心及其他模块集成，提供全面的客户关系管理功能。

系统环境

非联网的独立版本	Windows NT Workstation 4.0 SP4 或以上 / Windows 95, 98
联网版本	Windows NT Server 4.0 SP4 或以上、Windows NT 4.0 Workstation SP4 或以上 / Windows 95, 98
数据库	用于 Unix 及 NT 的 Oracle，用于 NT 的 MS SQL Server

Michelle 的结构

Michelle 利用微软的尖端技术开发而成，并采用开放式系统结构，能够与多种系统及平台整合。Michelle 采用了三层体系结构，其中客户端及应用服务器端以 MS Windows 作平台，数据库服务器则采用 MS Windows 或 Unix。

分布式结构，方便扩展功能

Michelle 的组件式设计采用了微软的 AddIn 技术，令 Michelle 可以提供很多不同配置和度身订造的设计。如此，Michelle 系统便会随着你公司的业务扩张而不断扩展。

灵活有效

Michelle 支持广泛的 CTI 服务器，例如 Csico ICM、Genesys、CT Connect、Lucent G3、Nortel Meridian、Alcatel 4400 及 Harris，让你在进行按顾客需求客户化产品及服务时享有更大的灵活性及效率。

系统环境

三层结构：客户界面、数据库服务器及应用服务器

CTI 继承：基于 CT Connect 的 CTI，符合所有 TAPI 标准的 CTI 软件

客户：MS Windows 95, 98 and NT 4.0

应用服务器：MS Windows NT 4.0

数据库服务器：MS SQL Server 7 或以上、Oracle 8 或以上

Michelle 的服务

作为领导亚洲地区的客户关系管理的服务供应商，Michelle 向企业提供全面的专业支持及培训，协助各规模不同的企业在其业务中应用客户关系管理策略。

专业服务

Michelle 专业顾问服务，为客户提供全面的支持和服务，包括：

- 客户关系管理项目的规模分析
- 项目管理，项目进度及预算
- 客户管理，以确保整个项目成功落实推行
- 业务流程交易的设计及执行
- 质量检讨，以确保达到标准
- 售后技术支持及管理

客户关系管理大学

由二零零零年十一月起，东柏集团的客户关系管理大学正式提供有关客户关系管理及卓越客户服务守则的高质素培训。客户关系管理大学亦向企业提供度身订造的培训课程，以助企业尽快掌握客户关系管理策略。