

产品白皮书

HollyCRM 3.0



版权声明

北京合力金桥软件技术有限责任公司（HOLLYCRM 公司）拥有本产品及相关文档的全部版权。未经本公司书面许可，任何单位及个人不得以任何方式或理由对本产品的任何部分进行复制、抄录、传播或将技术文档翻译成他国语言，并不得与其它产品捆绑销售。

商标声明

“HOLLYCRM”是北京合力金桥软件技术有限责任公司的注册商标。

“HollyCRM”是北京合力金桥软件技术有限责任公司的产品注册名称。

<http://www.hollycrm.com/>是北京合力金桥软件技术有限责任公司所属的 Internet 网站域名。

本文档中所涉及的其它产品商标和服务标志皆为各自公司和组织所持有。

信息更新

本产品最新版本、升级信息以及相关技术文档将在合力金桥软件技术有限责任公司的 <http://www.hollycrm.com/> 网站上及时推出，敬请留意。

信息反馈

北京合力金桥软件技术有限责任公司欢迎您通过尽可能多的渠道向我们提供尽可能多的信息，您的意见和问题都会得到我们的重视和妥善处理，请将反馈信息投递到下述地址：

北京合力金桥软件技术有限责任公司

地址：北京海淀区万泉河路 68 号紫金大厦 8 层

电话：(010) 82628883

传真：(010) 82650120

邮编：100086

E-mail: contact@hollycrm.com

目 录

1. 客户关系管理概述	5
2. HOLLYCRM系统结构	8
2.1. HOLLYCRM系统构成.....	8
2.2. HOLLYCRM系统逻辑结构.....	8
3. HOLLYCRM产品特点	10
3.1. 业务特点.....	10
3.1.1. 方便的工作流管理与监控.....	10
3.1.2. 运营与分析的闭环互动.....	10
3.2. 技术特点.....	11
3.2.1. 先进的软件技术架构.....	11
3.2.2. 组件化设计.....	11
3.2.3. 灵活的系统接入方式.....	12
3.2.4. 安全的数据保障.....	12
4. HOLLYCRM产品功能	13
4.1. HOLLYCRM核心平台.....	13
4.2. HOLLYCRM门户.....	14
4.2.1. 门户的构成.....	14
4.2.2. 客户接触平台.....	15
4.2.3. Coverage Communication Platform (CCP) 融合通信平台.....	16
4.3. HOLLYCRM销售管理分系统.....	16
4.4. HOLLYCRM市场营销管理分系统.....	17
4.5. HOLLYCRM服务管理分系统.....	18
4.6. HOLLYCRM决策支持系统.....	19
4.7. “一站式服务”业务处理系统.....	20

4.7.1.	业务受理模块.....	21
4.7.2.	资源管理模块.....	22
4.7.3.	计费管理模块.....	22
4.7.4.	客户信息管理模块.....	23
4.7.5.	账户管理模块.....	23
4.7.6.	业务考核.....	23
4.7.7.	业务统计.....	24
5.	HOLLYCRM电信行业应用：大客户关系管理.....	25
6.	技术支持与服务	28
6.1.	服务宗旨	28
6.2.	服务体制.....	28

1. 客户关系管理概述

进入 21 世纪，随着全球经济一体化进程的加快和竞争的加剧，企业已逐步由传统的以产品和规模为中心的粗放式经营管理模式向以客户为中心、服务至上、实现客户价值和达到企业利润最大化的集约化经营管理模式转变，良好的客户关系是企业求得生存与发展的重要资源。企业要获得满意的客户关系，当前可通过实施客户关系管理（CRM）来实现。

客户关系管理（CRM）就是一个发现、获取、保持和增加可获利客户的过程，是一套先进的管理思想和技术手段。通过建立以客户为中心（Customer-Centric）的企业战略和企业文化，将人力资源（People）、业务流程（Process）与技术（Technology）进行有效的整合，最终为企业涉及到客户的各个领域提供了完美的集成，使得企业可以更低成本、更高效率地满足客户的需求，并在客户体验的基础上建立一对一（One to One）的营销模式，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，发展新的客户，并不断地增加现有客户的价值，牢牢地把握住能给企业带来最大价值的客户群。

CRM 通过不断的改善与客户关系有关的销售、营销、客户服务与支持等业务流程并提高各个环节的自动化程度，从而缩短销售周期、降低销售成本、扩大销售量、增加收入与盈利、抢占更多的市场份额、寻求新的市场机会和销售渠道，最终从根本上提升企业的核心竞争力，使得企业在当前激烈的竞争环境中立于不败之地。

CRM 将先进的思想与最佳的实践具体化，通过使用多种当前先进的技术手段最终帮助企业来实现以上目标。CRM 在整个客户生命周期中都以客户为中心，这意味着 CRM 将客户当作企业运作的核心。CRM 简化了各类与客户相关联的业务流程（如销售、营销、服务和支持等）并将其注意力集中于满足客户的需求上。CRM 还将多种与客户交流的渠道，如面对面、电话接洽以及 Web 访问等方

式融合为一体，这样，企业就可以按照客户的喜好使用适当的渠道及沟通方式与之进行交流，并能从根本上提高员工与客户或潜在客户进行交流的有效性。

随着整体社会现代化水平的不断提高，客户和消费者也开始逐渐分级，各行各业的大客户概念也浮出水面。大客户的规模大，经营效益好，对服务要求比较高，消费额和业务需求巨大，并逐渐在购买力和消费市场形成一支主力军。虽然大客户可能只占大客户总数 20% 甚至更少，但他们的消费额或提供的业务收入往往会达到总收入的 80% 甚或更多。因此，通过分析，找出企业的各个大客户，并加强对大客户关系的管理，为大客户提供个性化的、优质的售前、售中和售后服务，将会为企业带来更显著的经济效益。

HOLLYCRM（合力金桥软件）公司推出的 HollyCRM 是全面集成的客户关系管理解决方案，覆盖协作型 CRM、运营型 CRM 和分析型 CRM 的全部范畴。HollyCRM 通过 telephone、Email、Fax、WAP、Web、PDA、Face to Face 等各种各样渠道与客户互动，通过市场营销（Marketing）、销售（Sales）和服务（Service）等业务流程的管理，将客户的各种背景信息、偏好、行为习惯、交易数据、信用状况等信息收集并整合在一起，再将这些运营数据和外来的市场数据经过整合和变换，装载进数据仓库（Data Warehouse）后，运用 OLAP 和数据挖掘（Data Mining）等技术来从数据中分析和提取相关规律、模型和趋势，把有关客户信息和知识在整个企业内得到有效的流转和共享，并进一步转化为企业的战略规划和科学决策，用于提高在所有渠道上同客户交互的有效性和针对性，把合适的产品和服务，通过合适的渠道，在适当的时候，提供给适当的客户，从而实现利润的最大化。

通过采用 HollyCRM 系统后，预期的作用主要体现在如下几个方面：

- 实现经营管理模式的转变：推动企业从传统的以产品和规模为中心的粗放式经营管理式向以客户为中心、服务至上、实现客户价值和达到企业利润最大化的集约化经营管理模式的转变，进而形成以客户为中心的企业战略和企业文化。帮助企业建立一套以客户为中心的运作流程及管理制度，培养员工的服务意识。
- 实现信息的整合统一：将原来分散在企业市场、销售和服务部门内部的各种数据及其它外部的数据进行抽取、清理并集成到主题导向的中央数据

仓库系统，建立企业级的数据仓库和多个面向应用的数据集市，为企业建立一个统一的数据平台，实现真正意义上的信息共享。

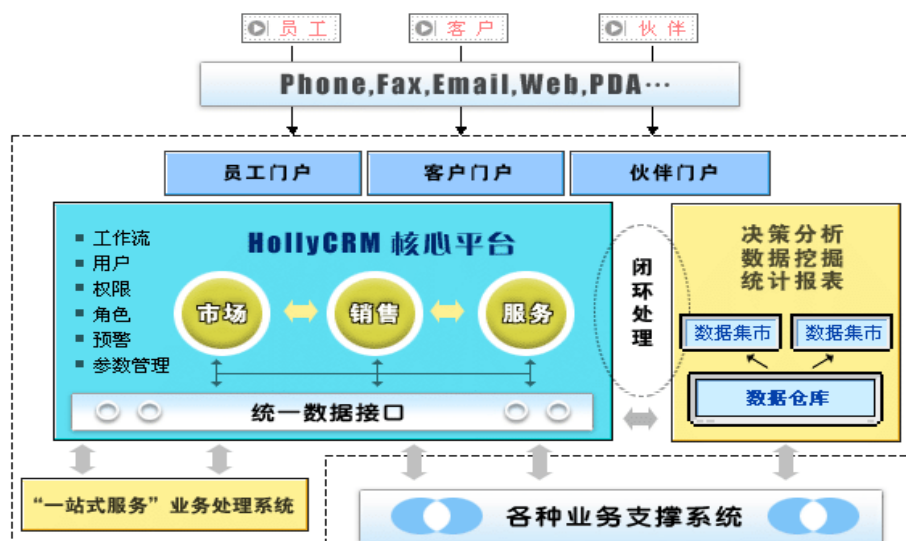
- 实现管理决策科学化：通过建立数据仓库和数据集市，并在此基础上实现统计报表、OLAP 分析和数据挖掘，为企业的经营、决策提供可靠的量化的依据。
 - 加强了与客户之间的交互渠道：充分结合 telephone、Email、Fax、WAP、Web、PDA、Face to Face 等不同渠道的特点及优势，实现客户按自己的交流渠道偏好来与企业交流和企业依客户渠道偏好来与客户互动。同时使得企业市场、销售和服务部门建立起与客户互动的统一的沟通界面，从而强化客户的沟通效果。
 - 实现业务流程的自动化：实现市场营销、销售、服务等业务环节自动化，真正做到利用 IT 手段提高企业的运作效率，达到降低运作成本、实现利润最大化的目的。还可以帮助企业评估市场活动的绩效和策划新的营销活动，可以依据公司的营销策略，结合客户的具体需求，制定“个性化”的一对一的营销服务；可以跟踪销售的具体过程；可以根据客户的需求提供针对性的产品和服务，使客户价值得以充分发挥。
 - 提高专业化服务水平：通过向客户提供主动的客户关怀、根据销售和服务历史提供个性化的服务、在知识库的支持下向客户提供更专业化的服务和严密的客户投诉跟踪处理，提高员工的素质和客户服务的专业化水平。
 - 提高工作的效率：由于建立了客户与企业互动的统一平台，客户与企业一点接触就可以完成多项业务，因此办事效率大大提高。另一方面，Front Office 自动化程度的提高，使得很多重复性的工作（如批量发传真、邮件）都由计算机系统完成，提高工作的效率和质量。
 - 扩大销售：通过改善员工对客户的反应能力和对客户的整个生命周期有一个更为全面的了解，并与企业相关后台业务支撑系统直接集成在一起，使得企业可通过一个闭环式的定义明确的步骤和流程来满足客户的需求，因而可以更好地抓住潜在客户和现有客户，扩大销售。
 - 降低成本：CRM 的运用使得市场营销的针对性大大提高；团队销售的效率和准确率大大提高；服务的改善也使得服务时间和工作量大大降低，这些都无形中降低了企业的运作成本。
-

2. HollyCRM 系统结构

2.1. HollyCRM 系统构成

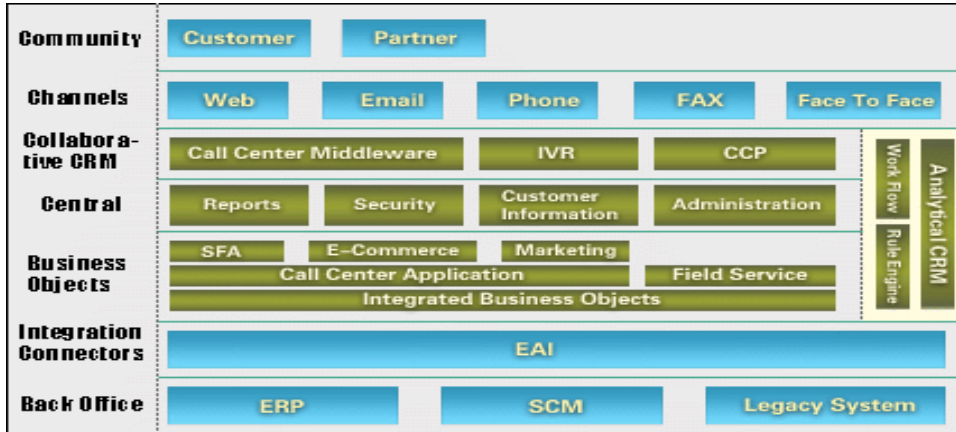
HOLLYCRM（合力金桥软件）公司的 HollyCRM 系统致力于以电子化方式完成从市场、销售到服务的全部商务过程的管理。系统包括如下七大部分：HollyCRM 核心平台、HollyCRM 门户、HollyCRM 市场营销管理分系统、HollyCRM 销售管理分系统、HollyCRM 服务管理分系统、HollyCRM 决策支持系统和“一站式服务”业务处理系统。其中“一站式服务”业务处理系统是专门为电信行业开发的后台系统，与前台系统紧密集成。

系统构成示意图如下：



2.2. HollyCRM 系统逻辑结构

HollyCRM 系统完全依靠自身实力开发完成，是集协作、运营和分析三位一体的客户关系管理系统，是一套完整的 CRM 解决方案。系统逻辑结构图如下所示：



3. HollyCRM 产品特点

3.1. 业务特点

3.1.1. 方便的工作流管理与监控

企业的业务流程因业务的差异和业务参与部门的不同往往非常复杂，而业务部门组织机构的调整、人员权限的调整和业务管理流程等的调整，都会对 CRM 系统的流程产生影响，传统的系统应对这些变化的手段往往是对系统的源代码进行修改，从而降低了响应的及时性和增加了对开发商的依赖性。

HollyCRM 系统彻底改变了业务流程变更的限制，将工作流（workflow）管理的先进技术引入到系统中，采用了 HOLLYCRM（合力金桥软件）公司研发的工作流定制器产品，实现了工作流程的灵活定制和管理。用户可以通过工作流管理模块，方便的定制工单的流转方向、流转时限，查阅人员的权限，部门和业务流程的变更可以轻松实现。同时提供了工作流的每一个节点的动态监控、报警的设置和管理。

HollyCRM 系统还设置了工作流监控功能，该功能会随时跟踪监控系统中各业务的整个流程，并设置业务处理的时限警戒线。如果在规定的时限警戒线内问题尚未得到解决，系统会自动报警，以提醒服务人员采取相应措施：继续派单或提交上级处理。同时，管理人员也可以对每个工作流进行查询，以了解业务的处理情况。

3.1.2. 运营与分析的闭环互动

HollyCRM 解决方案不但完成客户的数据采集、业务处理的流程化等运营型 CRM 管理功能，而且将数据仓库的相关技术引入，能够进行客户相关数据分析和营销、销售和服务的部门级辅助决策支持，并能为高层领导提供企业全局的辅

助决策支持，实现了运营与分析的闭环互动。

HollyCRM 运营系统通过 telephone、Email、Fax、WAP、Web、PDA、Face to Face 等各种各样渠道与客户互动，通过市场营销（Marketing）、销售（Sales）和服务（Service）等业务流程的管理，将客户的各种背景信息、偏好、行为习惯、交易数据、信用状况等信息收集并整合在一起，再将这些运营数据和外来的市场数据经过整合和变换，装载进数据仓库（Data Warehouse）。

HollyCRM 分析系统运用 OLAP 和数据挖掘（Data Mining）等技术来从数据仓库中分析和提取相关规律、模型和趋势，让客户信息和知识在整个企业内得到有效的流转和共享，并进一步转化为企业的战略规划、科学决策和各业务流程的辅助支持，用于提高在所有渠道上同客户交互的有效性和针对性，把适合的产品和服务，通过适合的渠道，在适当的时候，提供给合适的客户，从而实现企业利润的最大化。

3.2. 技术特点

3.2.1. 先进的软件技术架构

HollyCRM 采用 B/S 架构，客户端机器无需安装 HollyCRM 系统的任何模块，系统的升级仅需要通过对系统的 WEB 服务器和应用服务器进行在线升级即可完成，大大降低了系统维护的工作量。整个系统采用 J2EE 架构。

HollyCRM 系统的辅助决策支持分系统也采用了基于浏览器的界面，数据分析和分析图表完全通过浏览器界面进行数据展现，保证了数据分析的实时性和决策的高效率。

3.2.2. 组件化设计

HollyCRM 系统包括一些预先定义的，灵活的组件，这些组件稍后可以进行标准化组合，并可以按照客户需求做进一步的调整。组件化的设计不但提高了软

件的可重用性，而且将业务管理和服务逻辑封装到组件中，保证了客户业务的独立性和良好的扩展性。

3.2.3. 灵活的系统接入方式

HollyCRM 系统提供灵活的系统接入方式：WEB、EMAIL、短信、电话、手机、传真、计算机、电话会议、网络电话等。因此，用户可以按自己的交流渠道偏好来与企业交流，企业也可依客户渠道偏好来与客户互动，并使得企业市场、销售和服务部门建立起与客户互动的统一的沟通界面，从而强化客户的沟通效果。

3.2.4. 安全的数据保障

客户数据信息作为企业重要资源，安全性显的尤为重要，HollyCRM 系统的多层软件架构，从不同的层面保证数据信息的安全。不但引入了防火墙等硬件级的安全，而且所有的数据访问都需要通过数据库访问组件的安全认证，防止数据非法访问。

其次，系统采用的 J2EE 多层体系结构支持应用服务器的集群式处理，来自各客户端的所有请求首先由“信息服务器”进行统一分配，再将分解任务发送至不同的服务器进行处理。这样不仅提高了系统工作效率，而且通过任务及风险分担，大大提高了系统的安全性。

4. HollyCRM 产品功能

HOLLYCRM（合力金桥软件）公司的 HollyCRM 系统致力于以电子化方式完成从市场、销售到服务的全部商务过程的管理。系统包括如下七大部分：HollyCRM 核心平台、HollyCRM 门户、HollyCRM 市场营销管理分系统、HollyCRM 销售管理分系统、HollyCRM 服务管理分系统、HollyCRM 决策支持系统和“一站式服务”业务处理系统。

HollyCRM 系统是包括协作型 CRM、运营型 CRM和分析型 CRM三大范畴在内的整体 CRM 解决方案。HollyCRM 核心平台是三大 CRM 范畴的公共基础平台；HollyCRM 门户是协作型 CRM的范畴；HollyCRM 市场营销管理分系统、HollyCRM 销售管理分系统和 HollyCRM 服务管理分系统是运营型 CRM的范畴；HollyCRM 决策支持系统是分析型 CRM的范畴；而“一站式服务”业务处理系统是专门为电信行业开发的客户关系管理后台系统，与前台 CRM 系统紧密集成。

以上各部分有机地构建在统一的数据库和数据仓库之上，各有自己管理的侧重点，同时又能很好地实现协同 workflow，共同完成对企业客户的各项业务的管理，并提供相应的智能分析、数据挖掘与决策支持。各部分的详细功能具体分述如下：

4.1. HollyCRM 核心平台

HollyCRM 核心平台是整个解决方案的基础核心平台，实现系统的基础数据管理、用户和权限管理、日志管理、参数管理、预警管理和 workflow 定制与监控管理等功能。具体功能分述如下：

- 基础数据管理：对系统涉及的人员、角色定义、组织结构、产品、审批关系、系统模块、个人工作桌面自定义等基本信息进行管理。
- 用户和权限管理：对系统的使用用户进行增、删、改等管理，定义每一个用户的角色和对每一个系统功能所拥有的各种权限进行管理。

- **日志管理：**对各用户进出系统和所做的操作的日志进行管理和维护，以便于需要的时候做事后追踪。
- **参数管理：**定义系统各种静态参数、与各种系统之间的接口参数，并能灵活地定义各种规则和计算模型，如员工考核模型、奖金计算规则等。
- **预警管理：**提供各用户定义系统主动提示和预警事件的统一入口，使系统在欠费、信用度变化和客户潜在流失等指定的事件发生前主动提示和预警，帮助各级人员实现工作安排和提示。
- **工作流定制与监控管理：**系统能灵活应对企业组织结构变化、业务流程重组（BPR）和人员变化，提供强大的工作流（workflow）定制功能，不需修改系统源代码，通过系统专门的管理入口就能定义和调整客户管理和服务的各种工作流程，如业务受理流程、合同签订流程、客户走访流程、工程施工流程等；同时，系统还有工作流监控和时限控制功能，随时主动提醒相关人员按时限以定制的顺序完成工作。

4.2. HollyCRM 门户

HollyCRM 门户是协作型 CRM 的范畴，实现客户、员工和合作伙伴等通过电话、FAX、PDA、Internet、Email 等多种方式实现互动。帮助企业将自己的门户站点、电话和其他各种商务渠道集成在一起。具体功能分述如下：

4.2.1. 门户的构成

- **客户门户(Customer Portal)：**客户能根据自己的喜好，自主选择电话营业厅、网上营业厅、面对面营业厅等来开展自助或人工服务，完成业务咨询、服务请求、故障申告、建议和投诉等活动，系统还支持 B2B 和 B2C 形式的电子商务。
- **伙伴门户(Partner Portal)：**支持合作伙伴资格网上申请，产品和价格等信息共享，计划和活动协同，培训管理等。合作伙伴可以方便地存取与销售渠道有关的销售机会等信息，并能使用系统的销售管理工具和销售机会管理工具，随时查询自己发展的客户数、客户满意情况和佣金信息等。

- 员工门户(Employee Portal): 提供员工“工作队列”自定义功能, 能自定义各种工作事项的优先顺序和时限、工作提示和预警的触发条件、工作计划与日程、知识库获取平台等, 并能方便地执行自己的工作任务等。

4.2.2. 客户接触平台

4.2.2.1. HollyIVR 交互式语音应答系统

HollyIVR 能为用户提供灵活的交互语音应答服务, 其功能包括语音导航、查询、语音信箱、传真、外拨等基础的业务服务, 并无缝集成了最新电信级应用协议的固网短消息功能, 捆绑业界领先的 TTS、ASR 先进的语音处理技术。它可以提供 7*24 小时的不间断服务, 能够随时应答用户的呼叫并提供相应服务。

4.2.2.2. HollyMonitor 呼叫监控系统

提供可视化的集中监控界面, 监视各台 IVR Server 的呼叫、运行状态。根据不同的出错信息, 向系统维护人员进行告警。并能对各台 IVR Server 进行相应的各种控制, 以最大限度地保证系统正常运行。方便系统管理员随时掌握系统的运行情况, 并能有效的防止、纠正故障发生。

4.2.2.3. HollyView 图形化业务流程生成工具

HollyView 是专为 HollyIVR 开发的图形化业务流程生成工具, 极大简化了用户端工作。

4.2.2.4. HollyContact

实现了呼叫中心 CTI 控制的全部功能, 支持语音、传真、短信、互联网等多媒体的统一接入, 具有混合排队、智能路由、负载均衡的先进体系结构设计,

提供呼叫统计报表系统供用户随时查询系统数据，并向应用层提供标准的开发程序接口。

4.2.2.5. 智能路由

智能路由是客户服务中心系统中非常重要的一个特点。HollyContact 根据呼叫接入的不同，提供了多种的路由算法，同时，还提供了基于经验的智能路由功能。这种路由选择和基于硬件的 ACD 排队机制相结合，可以实现更复杂的路由流程处理。

4.2.2.6. HollyAgent 座席处理

可以实现语音数据同步功能、软电话功能，班长席实现对话务座席的监视和控制，实现来话接入，转接，保持，三方通话等座席与客户的通话处理。

4.2.3. Coverage Communication Platform (CCP) 融合通信平台

CCP 采用模块化设计，在集成了 HollyIVR 和 HollyContact 的全部功能的基础上，增加对来话的排队处理、接续控制以及坐席话路控制，在一套硬件平台上完成一个呼叫中心的全部功能。

CCP 分层次，模块化的设计方法，将 CTI 系统的各项功能如：ACD、IVR、自动呼出等功能有效的集成在一起，平台可灵活拆卸，业务可动态增加。由于硬件设备重的核心设备仅为语音设备，大大降低了成本。

4.3. HollyCRM 销售管理分系统

HollyCRM 销售管理分系统实现从销售机会产生到销售结束的全过程销售

业务管理，包括客户信息管理、产品与价格管理、销售计划与预测、销售过程定制、销售过程监控、销售信息分析等。本系统将成为客户代表关注客户、把握机会、完成销售并提高销售能力的有力工具，成为客户经理管理销售队伍、分派任务、管理佣金和进行销售分析等的管理平台。具体功能分述如下：

- 客户信息管理：主要对客户的基本资料、背景资料、联系人、业务信息、费用信息、信用额度、培训和交往历史等信息进行管理。
- 产品及价格管理：主要对公司的各种产品及其价格进行管理。
- 销售队伍和渠道管理：对销售员和渠道的基本信息，销售任务、负责区域、培训信息等进行管理。
- 销售计划与预测：主要有工作日历、日程安排、客户发展计划与费用预测等的管理。
- 商机管理：主要对市场营销及服务过程中产生的商机和交叉销售机会进行管理。
- 销售过程的制定与监控：根据不同客户和产品灵活地制定销售的过程、工作流程及时限，并对其进行动态监控。如受理电信客户申请数字电路业务时就涉及客户咨询、销售走访、技术方案制定、一次费用收取、工程施工、业务开通和月租缴费通知等过程。
- 销售活动管理：主要对走访、回访等销售活动的拟订、任务分派、活动记录、结果评估与总结等管理，并对客户关怀、电话销售等的信息进行管理。
- 销售业绩考核：根据销售人员和代理商发展的客户数、走访量、所发展的客户的利润率等指标，按一定的模型进行考核。
- 佣金管理：根据销售业绩考核结果和奖励规则，进行佣金的预测、计算和发放等的管理。
- 销售知识库：对各种工作模板、客户需求书、工程项目技术方案、销售合同、客户资格审查和信用额度标准、代理商资格审查和考核标准、FAQ、销售知识等知识进行管理。

4.4. HollyCRM 市场营销管理分系统

HollyCRM 市场营销管理分系统提供市场营销活动计划、费用预算、活动管

理、项目追踪、成本明细、效果评估等管理功能和竞争对手信息、宏观环境、行业动态等情报进行管理的功能，帮助管理者制定有针对性的营销策略、清楚了解各市场营销活动的成效与投资回报率（ROI）。具体功能分述如下：

- 营销活动计划：对营销活动计划的编制、执行、结果及反馈进行管理。
- 费用预算与控制：对每一个营销活动的费用预算、费用归集、成本明细等进行管理。
- 营销活动管理：对市场调查、促销、市场推广、优惠让利等营销活动的创建、任务分派、活动日志等进行管理，并能跟踪每次营销活动的效果（如客户数、销售额等）。
- 培训管理：对客户、员工和合作伙伴等的营销培训计划、课程、时间、地点、费用、成绩、效果等进行管理。
- 市场营销知识库：对自己和竞争对手的各种产品、价格、市场活动，宏观环境、行业动态和发展趋势，工作模板、FAQ、市场营销知识等知识进行管理。

4.5. HollyCRM 服务管理分系统

HollyCRM 服务管理分系统实现以最低的成本为客户提供周到、及时、准确的服务和客户关怀。提供包括业务咨询、服务请求、故障申告、客户建议及投诉的创建、分配、解决、跟踪、反馈、回访等相关服务环节的闭环处理，从而帮助企业留住老客户、发展新客户，增强客户的满意度和忠诚度。具体功能分述如下：

- 业务咨询管理：实现对客户的咨询时间、咨询内容等的管理。
- 服务请求管理：实现对客户的服务请求（客服工单）创建、任务分配、服务响应、反馈等相关环节的管理。
- 客服活动管理：对客户的走访、回访任务的生成、任务分派、活动记录、活动总结等的进行管理。
- 客户欠费管理：能自动生成客户的欠费信息，并生成原因调查表，根据具体调查情况采取催缴、调整信用额度等响应措施进行管理。
- 客户变化管理：对客户级别变化或流失等信息实现动态管理。
- 客户投诉管理：实现对客户的投诉创建、任务分配、问题解决、反馈处理、回访等相关环节的管理。

- 客户建议管理：实现对客户的建议保存、任务分配、建议分析、发感谢信、回访等相关环节的管理。
- 故障管理：对客户故障申告、记录、问题分析、故障排除方案、签订故障赔偿协议、赔偿的执行、故障的回访等进行管理。
- 客户关怀：对在节假日、客户特殊日期等重要时间对客户进行关怀活动的任务生成、任务分派、任务的执行等管理。
- 培训管理：对客户服务人员的培训计划、课程、时间、地点、费用、成绩、效果等进行管理。
- 服务知识库：对服务常见问题（FAQ）、服务协议与合同、服务案例等知识进行管理。

4.6. HollyCRM 决策支持系统

HollyCRM 决策支持系统是分析型 CRM 的范畴，在统一的数据仓库基础上，实现两个层次智能分析、数据挖掘和决策支持。第一个层次是建立面向市场营销、销售和服务三个数据集市，为具体部门提供信息分析、数据挖掘和决策支持；第二个层次是面向高层综合管理者，提供关键业绩指标（KPI）分析和企业级的交叉信息分析、数据挖掘和决策支持。

第一个层次的辅助决策分析主要有如下几种：

- 客户构成分析：对客户群体按属性、业务和价值等不同变量来进行客户业务构成、客户业务群体、客户业务价值、客户业务行为等分析。
- 客户满意度分析：根据市场调查数据、客户服务数据、客户反馈数据等建立客户满意度评价模型，对客户的满意度进行分类分析。
- 客户信用度分析：根据客户业务使用的费用、交费情况、欠费数据等信息进行分析。
- 客户忠诚度分析：根据客户使用各供应商的业务比例、客户服务数据、客户业务价值等数据建立忠诚度评价模型，对客户的忠诚度和流失预警进行分析。
- 销售分析：对客户的构成属性、行为特点等结合产品、价格、地域和时间等进行分析，为销售提供智能分析和辅助决策。
- 产品和价格分析：对现有的产品和价格等与竞争对手进行分析。

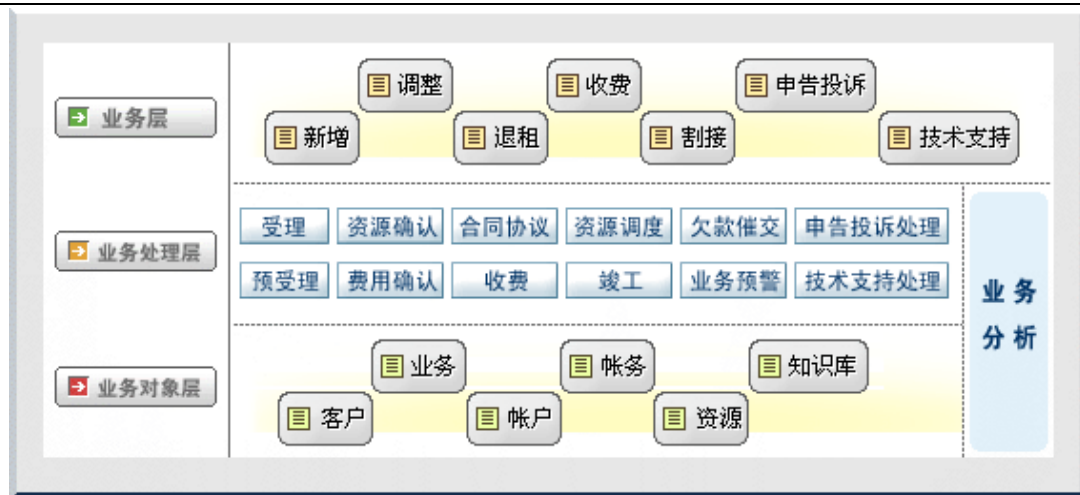
- 市场营销分析：对市场营销的组成、活动成效、投资回报(ROI)、自己和竞争对手的产品、价格对比等进行分析，为以后的市场营销提供智能分析和辅助决策。
- 服务分析：对业务受理、投诉、故障、建议等各种服务的业务量和处理情况和客户走访、回访、培训等服务活动进行分析，及时发现问题和解决问题，总结经验，以便提高客户的满意度、忠诚度和美誉度。

第二个层次的辅助决策分析主要有如下几种：

- 关键业绩指标（KPI）分析：主要包括收入和费用总额、市场占有率、业务增长率、客户满意度、客户忠诚度、业务开通及时率、投诉率、流失率等高层领导关心的关键、业绩指标的分析。
- 客户价值分析：包括按客户的构成属性、使用业务的行为特征等结合产品、价格、地域和时间等对客户的业务使用量、业务增长率和消费能力等进行交叉分析。
- 营业及收入分析：包括各种业务使用情况和收入的分析、业务收入构成分析、地区和行业分析、欠费与催缴分析、营业成本分析等。
- 客户信用及反欺诈分析：对客户的信用度情况、业务使用量、已交费用和欠费等信息分析，提高反欺诈能力。
- 竞争对手分析：包括竞争对手的产品、价格、市场营销活动、市场占有率、业务增长率、客户满意度等情报的分析。

4.7. “一站式服务”业务处理系统

“一站式服务”业务处理系统是 HollyCRM 电信行业解决方案的重要组成部分。它提供对集团客户使用的 DDN、FR、ATM、网元出租、一码通等业务的一站式业务受理、一点收费。同时提供对集团客户的投诉申告、业务咨询和技术支持等客户服务的系统支撑。系统逻辑结构如下图：



4.7.1. 业务受理模块

业务受理模块是一站式服务业务处理系统的核心，负责对客户新增、调整、退租、割接、帐务等前台业务的全面支撑。实现业务受理、资源确认、费用确认、合同/协议、收费、资源调度、竣工、业务预警、申告投诉处理、技术支持处理功能。

- **业务受理（预受理）：**对各级集团客户提出的一站服务业务申请进行记录，支持各种业务类型（包括数字电路、国际电路、一码通、话音业务等）的业务受理，要记录的信息包括申请的客户、用户、联系人、资源、账户。提供申请转递的功能，对本级集团客户服务中心无力协调的业务申请向上一级集团客户服务中心转递等。
- **资源确认：**通过资源管理模块的资源解析功能，将资源解析并向相关的公司和部门发送资源确认单，系统记录下发的准确时间。相关的公司和部门收到后，发送资源确认单回执，系统自动记录回复时间。
- **费用确认：**通过费用管理模块的费用解析功能，将费用解析并向相关的公司和部门发送费用确认单，系统记录下发的准确时间。相关的公司和部门收到后，发送费用确认单回执，系统自动记录回复时间。
- **合同/协议：**大客户部门与客户正式签署合同或协议后，记录合同或协议的签定时间、客户、主管、参加人、金额、生效时间、失效时间、文件扫描件；同时将合同/协议全部内容转 CRM 系统备案。

- **收费：**通过费用管理模块的计费功能，计算出大客户的一次性费用或月租费。通过同一模块的收费功能收取费用。收取时要记录客户的本次交费时间、金额、费用类型等信息。费用收取后，通过费用摊分功能将收取的费用摊分到相关公司。
- **资源调度：**通过资源管理模块的资源解析功能，将资源解析并向相关的公司和部门发送业务通知单，系统记录下发的准确时间。相关的公司和部门收到后，发送业务通知单回执，系统自动记录回复时间。
- **竣工：**所有业务通知单回执到达后，系统确定开通起租日期并下发竣工单。
- **业务预警：**根据业务处理所需的时限，检查处理环节中的超时和未读工单，向业务监督人员发送报警信息。
- **投诉申告处理：**根据申告投诉的内容将该投诉转发到相应部门处理，并将处理结果反馈回发起方。
- **技术支持处理：**根据技术支持要求的内容将该技术支持要求转发到相应部门处理，并将处理结果反馈回发起方。

4.7.2. 资源管理模块

资源管理模块负责对业务处理流程中涉及的资源进行预占、释放、占用和解析等操作。

- **资源预占：**根据客户在预受理时对资源的预占要求，对资源进行预占处理。
- **资源释放：**由于未形成业务定单或客户需求的变更，对已经预占的资源，进行释放。
- **资源占用：**客户业务定单下发后，对相应的资源进行占用。
- **资源解析：**根据资源的具体情况，将资源解析为省际线路、省内线路、本地线路和本地端口。
- **资源记录：**记录系统涉及的线路、端口和号码资源。

4.7.3. 计费管理模块

计费管理模块负责对业务处理流程中涉及的费用进行处理，实现费用摊分、

计费、费率维护、收费、优惠管理、费用结算功能。

- 费用摊分：将一次性费用和月租费根据资源的属地进行费用的分摊。
- 计费：根据客户使用的业务、资源情况和费用确认单计算客户的月租费和一次性费用。
- 费率维护：对不同的业务和资源的使用费率进行维护。
- 收费：对客户的一次性费用和月租费进行收取。
- 优惠管理：对客户所使用的优惠方法进行设定。
- 费用结算：将摊分的费用汇总，实现与其他公司和其他电信运营商的费用结算。
- 欠费生成：对逾期未交费的客户，系统生成欠费记录并通知客户经理。
- 欠费催缴与停机：对逾期不交费用的客户进行催缴，到达规定时限仍不交的要进行通知相关部门进行停机，在客户补交了费用后要及时开机。

4.7.4. 客户信息管理模块

记录客户和用户的信息。

- 客户信息管理：维护系统中的客户信息。
- 客户信息查询：向业务流程处理提供客户的信息。
- 用户信息记录：将业务流程中的用户信息记录在案。

4.7.5. 账户管理模块

记录客户的账户信息。

- 账户信息记录：记录费用处理时的账户信息，作为一次性费用和月租费的缴费账户。

4.7.6. 业务考核

根据每月的考核周期，对电路的回单率、回单及时率、开通及时率、客户满意度等进行考核。

4.7.7. 业务统计

按地区（本地，省内长途，省际长途，国际长途，根据通达方向），业务种类，速率统计业务使用情况、业务发展情况、欠费额等。

5. HollyCRM 电信行业应用：大客户关系管理

随着中国加入 WTO 和《中华人民共和国电信条例》中不再禁止私人和外资经营中国电信业务以及我国电信运营战略性重组形成“5+1”格局的完成，中国的电信运营商将会感到来自国内外的巨大竞争压力，这就要求国内的公众电信运营企业在经营管理上向国外先进的电信运营企业看齐，以迎接电信运营业的国际化竞争。国际、国内形势都对公众电信运营企业的服务内容、服务方式、服务质量、经营管理以及服务意识，提出了严峻的挑战。在如今竞争激烈的电信运营环境中，越来越多的电信企业将会强烈意识到客户才是企业生存和发展的根基，开始通过实施 CRM 来赢得更多的客户并且提高客户的忠诚度，挖掘客户潜在价值以及降低销售和管理成本等方面具有重要意义。

因此，对于要提高电信运营企业竞争力、变生产中心为利润中心从而提高利润收入，CRM 项目实施应用是必然的发展趋势，而如何保有客户、吸引客户、充分发掘客户的盈收潜力成为运营商广泛关注的焦点。

电信行业作为 CRM 的主要应用领域之一，一些世界级的电信运营商，如英国电信、AT&T、德国电信、MCI、SPRINT、TELIA 等，无不把 CRM 作为企业竞争的利器。CRM 对处在战略转型期的中国的电信运营商而言，可谓生逢其时。从某种意义上说，当前国内运营商所面临和亟待解决的问题，正是 CRM 解决的问题，CRM 是国内电信运营商转变的必经之路。

大客户业务作为电信企业整体营销战略的重要组成部分，通过发展大客户能给公司带来很好的经济效益，这部分客户是电信市场中最有价值的客户。而实际证明，如何发展大客户，并为其提供个性化的电信服务是市场竞争中的焦点。

大客户管理信息系统的建立为企业发展潜在大客户、留住老客户、提高客户的总体满意度、减少企业的营运费用提供了一个信息处理平台，使企业能准确地

掌握电信市场动态，并根据市场需求及时调整营销策略。国外的实践证明，一个优秀的大客户信息系统将会为大客户提供比普通用户质量更高的优质、优先、优惠服务，必将进一步提升公司的市场竞争能力。

电信大客户服务是以满足大客户需求为宗旨，为大客户提供比普通用户质量更高的主动、优先、优质、优惠的服务。它包括电信业务的售前（业务宣传、业务设计、业务洽谈等）、售中（业务处理）、售后（业务维护、业务分析）服务的各范畴，既是传统的被动服务方式向主动服务方式的转变，又是传统的以生产为中心的经营观念向以用户为中心的现代经营观念的转变，也是电信经营从粗放型转向集约型的具体举措。

HOLLYCRM（合力金桥软件）公司的“HollyCRM 电信大客户关系管理系统”正是根据国内各电信运营商大客户业务管理的实际情况，专为电信企业量身定制的 CRM 解决方案。系统包括如下七大部分：

- HollyCRM 核心平台
- HollyCRM 门户
- HollyCRM 市场营销管理分系统
- HollyCRM 销售管理分系统
- HollyCRM 服务管理分系统
- HollyCRM 决策支持系统
- “一站式服务”业务处理系统（专门为电信行业开发）

“HollyCRM 电信大客户关系管理系统”里已经预先内置了大客户服务中心业务受理、客户走访与回访、安装与开通、收费体系、故障与投诉处理、全程技术服务等电信业务流程和经营分析和决策支持模型，并专门为电信行业开发了“一站式服务”业务处理系统（功能介绍详见本册 4.7 介绍），为有跨省、跨国业务需求的大客户提供“一点受理”、“一柜清”、“一单清”等国内、国际的一站式后台综合业务处理，并与前台 CRM 系统紧密集成。

HollyCRM 电信大客户关系管理系统架构于先进的 J2EE 体系框架结构，保证所有的功能都可以在远程通过浏览器实现，而且避免了传统采用 JSP 开发应用系统的效率低，安全性不强，数据的完整性得不到保证的缺点。HollyCRM 系统

采用了人性化的交互界面，不同应用商可以定制不同的交互界面，包括布局结构、颜色、字体等。智能化的用户登录，保证了每个用户面对的都将是一个简洁、功能强大的系统，也就是系统能够自动根据登录用户的权限，自动的配置这个系统。

HollyCRM 电信大客户关系管理系统是一套真正适合中国电信运营国情并完全本土化的产品，专为电信企业量身订制众多实用功能，可以帮助电信运营商树立以客户为中心的战略思想，实现从以生产运营为主向以客户服务为主的转变。通过实施 CRM，电信运营商在管理思想、服务意识和业务流程等各方面都能实现综合转变：在经营思想上，电信运营商的重点将由规模扩张、业务支撑系统建设转向分析和满足有价值客户的需求，及时推出有针对性的产品，然后通过高满意度的服务来维持客户尤其是一些可以带来高回报的大客户；对外，可为客户提供多渠道的互动和及时的客户关怀；对内，通过简洁、高效的流程，提高员工工作效率和改善客户服务意识，各部门将树立起协同工作、共同服务客户的理念，最大程度地让客户满意；并能通过智能分析和辅助决策，为各级人员和领导决策提供很好的帮助。

6. 技术支持与服务

6.1. 服务宗旨

为客户提供优质、高效、快速的技术支持服务，保证我们的产品在您的环境中连续、稳定、高效地运行，以客户满意为导向，是 HOLLYCRM（合力金桥软件）公司技术支持服务的宗旨。

6.2. 服务体制

HOLLYCRM 公司拥有经验丰富的售后支持工程师，他们将按照“售后服务流程”为客户提供多方式、多渠道的技术支持服务。此外，HOLLYCRM 公司还设有专门的技术支持网站，提供内容丰富的资料供用户参考。完善的组织结构、经验丰富的工程师及先进的通信手段，为我们的服务提供了保障。

注：由于产品升级而与上述介绍不符的，以当前产品为准，恕厂家不另行通知。