

# 装备制造业客户关系管理系统 产品白皮书

一、背景介绍 .....	3
二、特色 .....	3
三、产品介绍 .....	4
四、问题解决方案 .....	5

## 一、背景介绍

AME 平台是由上海市网络化制造与企业信息化重点实验室建立的上海制造业信息化公共服务平台。AME 平台在上海科委的领导下，依托上海交通大学的学术资源，根基于中国电信的网略基础设施，为制造行业的众多中小型企业提供专业的信息化服务。AME 平台将众多 IT 软、硬件产品与电信的基础电信业务相融合，为众多中小企业客户搭建了一个专业的、安全可靠的、高效的网络环境和服务平台，更好地为企业信息化应用需求提供解决方案，帮助企业有效控制管理成本，加速企业信息化进程。

随着全球市场和中国经济的发展，装备制造行业面临着新的机遇和挑战。面对机遇和挑战，企业需要一个比以往更加优秀的业务协作平台，以提高业务效率，降低成本，这样的业务协作平台需要植入新经济思维，满足不断增长的业务需要，同时必须是有限的投入成本。这一切是传统软件服务无法满足的。

“装备制造业客户关系管理系统”通过 SaaS (Software as a Service) 模式为企业提供“资源协同管理”服务，满足企业不断增长的业务需要。帮助企业以较低成本、较小风险应对企业资源协作问题。

本系统以“实用高效”为指导方针，不断地对企业、对市场探索，积累丰富的企业管理经验，凝聚数千名软件工程师的创新智慧，将实际需求与系统功能有机结合，注重解决装配行业企业管理中面临的各类问题，充分体现了 AME 平台“为中小企业信息化发展提供良好环境”的宗旨。

## 二、特色

装备制造业客户关系管理系统满足行业企业集成业务管理需求，帮助企业规范业务流程，管控业务过程，规避决策风险。具有如下特点：

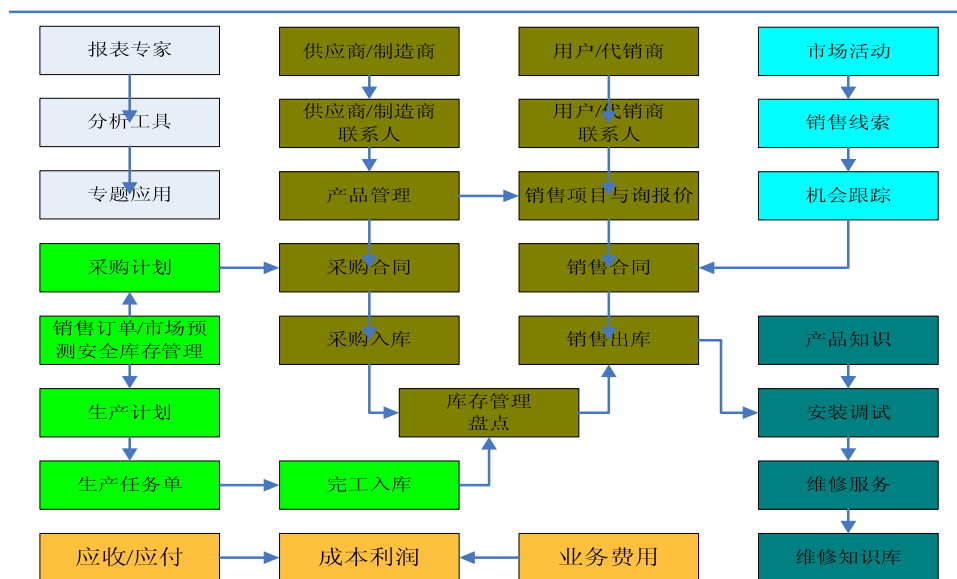
- 1、支持集成化的业务管理：充分整合企业内部管理、外部交流相关的信息流、物流、资金流。为企业发展提供全方位业务支撑和经营决策。
- 2、支持跨地域的协同管理：通过 SaaS (Software as a Service) 模式为企业提供强大、可信的在线应用服务，支持不受时间和地域限制的资源协同。能充分满足中小企业，各成长阶段的管理创新要求。
- 3、特色业务插件，服务行业客户：采用“开放式应用服务平台”+“特色业务插件”的方式，为装备制造业各细分行业提供专业应用服务。
- 4、智能业务交互：多文档 WEB 界面交互设计，用户可以无损失中断当前事务，去执行其他优先任务。基于对各类业务状态和用户角色的准确理解，提供差异化信息显示与操控；个人主页提供多个个性话，多主题业务提示及交互操作。
- 5、基于分布式数据库架构，“软件托管”服务模式设计，支持集团管理和控制要求，适应

对海量企业服务的要求；

- 6、适应企业内外资源调配，跨越时间和地域，高效协作；
- 7、多文档 WEB 界面交互设计，用户可以无损失中断当前事务，去执行其他优先任务；
- 8、糅合 AJAX 技术，为用户提供优质交互体验。
- 9、高度集成的企业全程业务管理。涵盖客户关系管理、进销存、生产计划、售后服务、应收应付管理、决策分析等 6 大管理功能。

### 三、产品介绍

AM-CRM流程图



#### 1、客户关系管理

提供详尽的“市场活动”与“销售线索”跟踪管理，帮助企业准确把握商机。支持多种分类方式的客户全方位资讯管理，帮助企业全面认识、准确把握特定客户在企业业务中的状态和价值。

#### 2、进销存管理

提供对企业“进销存”业务的一体化作业支持。支持复杂价格策略，提供自动化存货管理，如：补库提醒、库龄分析等。能有效控制库存持有量，降低采购成本，缩短采购周期，快速响应客户需求，保证按时交货。

##### ➤ 支持全周期项目管理

针对“机床机械”类企业，产品价值大、生产周期长、技术性强等特点。专门设计“项目管理”功能，帮助企业清晰、准确管理从“销售机会”到“中标”到“生产进度跟踪”，一直到“安装调试完工”的全项目周期的物流，资金流，信息流。

➤ 支持快速选型

针对“仪器仪表”类企业，传统手工选型报价方式，过程烦琐、容易出错等情况，专门设计了自动化“选型工具”，自动生成产品型号、规格、价格等信息。使企业可以在最短的时间、准确响应各类客户的询价需求，增加销售成功率。

### 3、售后服务管理

- 提供全面、简洁的产品知识，维修知识等业务知识的管理与获取；
- 提供与出库产品相一致的安装调试与维修服务管理，提供通过故障描述匹配检修知识，提供检修建议功能，能大幅度提高服务及时度和满意度。

### 4、生产计划

提供优化物料需求，制订计划，下达生产任务及生产完工确认等功能。能自动计算需求物料的采购/生产周期、能力、最小批量等，达到降低生产成本、确保按时交货。

### 5、应收应付管理

- 提供企业与客户或供应商的应收/应付管理，辅助有关业务人员及时催款和准确付款。
- 支持客户信用管理，提供精确信用额度，信用周期控制。降低坏帐损失。
- 提供与多种主流财务管理系统无缝集成。

### 6、决策分析

- “报表专家”提供用户自主设置筛选、分组、排序等功能。并提供导出功能。“报表专家”甚至提供对报表周期、接收对象进行设置，支持自动定期发送报表功能。
- 提供面向特定主题的试算与决策工具。

## 四、问题解决方案

行业面临的问题：

- 客户资料的收集、整理与共享，缺乏系统规划，对客户关系认识片面，影响公司业绩稳定；
- 缺乏科学的市场规划、信息收集、和效果评测系统，往往是事情做完了，但无从

知道效果；

- 销售过程不透明，业务操作缺乏有效的技术手段，过程烦琐，且不容易跟踪；
- 客户服务停留在就事论事的技术层面，缺乏对客户服务的整体意识，影响服务质量；
- 缺乏基于大量业务事实的机会发现与问题挖掘能力，影响决策质量。

#### 问题解决方案

- 业务功能覆盖“市场”、“销售”、“仓库”、“服务”、“采购”、“应收应付”等，建立了以客户为中心的全生命周期客户服务体系；
- 支持产品系列化定义，提供多层次、多侧面价格配置；
- 提供“选型表”和“选型模版”两种方式，强力支持企业快速准确、报价；
- 提供个人门户，帮助用户及时了解，准确执行各类系统任务；
- 面向主要监控对象的综合管理。针对企业管理职能主要监控对象，提供面向：客户、员工、产品、供应商等综合管理工具。帮助有关人员准确理解这些对象在业务系统中的状态、作用和地位；
- 兼容组织结构设置的三级标准审批流程，支持企业自定义；
- 与企业组织结构相融合的四级（系统，界面，功能，记录行）权限管理体系；
- 提供用户自定义多维分析与报表；
- 强大的 KPI 绩效考评功能。

五、系统菜单：

系统管理	基础资料	简单字典	地区资料	期间定义	帐款条目			
	组织结构	公司信息	组织结构	岗位管理	员工资料	员工岗位	部门地区	
	权限管理	角色管理	用户管理	更改密码	界面组管理	界面管理	界面方法管理	
	审批配置	审批业务	审批节点	审批流程	审批权限			
	业务配置	运行时参数	业务号规则	业务移交				
	产品资料	商标管理	产品系列	产品种类	产品资料	商标代理		
平台管理	系统域	系统用户	系统日志	用户意见受理	公共信息发布			
个人助理	秘书服务	工作计划	日程安排	通讯录	记事本	常用功能设置		
	消息管理	我的消息	消息发布					
客户管理	销售线索	客户单位资料	客户联系人	客户联系记录	销售机会			
	客户关系	客户综合信息	客户价值分析	客户价格策略				
市场管理	市场情报	行业公司	行业公司员工	行业公司产品				
	市场活动	市场活动	活动事件	费用分析				
销售管理	销售项目	项目申报	项目跟进	项目总结	费用分析			
	销售合同	销售签单	合同跟踪	销售订单	欠款管理	佣金管理		
仓库管理	仓库资料	仓库定义	仓位定义					
	入库管理	入库登记	入库产品清单	入库综合查询				
	出库管理	出库登记	出库产品清单	出库综合查询				
	库存管理	库存综合查询	安全库存管理					
服务管理	售后服务	安装调试	维修服务	责任鉴定	费用分析	及时度分析	满意度分析	
	知识服务	故障解决方法	案例分析	产品知识	信息发布			
合作伙伴	供应商	供应商资料	供应商联系人	供应商价格				
	运输商	运输商资料	运输商联系人	运输商价格				
资金管理	帐簿	客户帐簿	供应商帐簿	运输商帐簿	员工报销			
	费用分析	销售利润	市场费用	佣金管理	采购成本	运输费用	服务费用	
决策管理	指标业绩	指标管理	业绩分析	销售利润分析	客户价值分析			
	价格策略	产品价格策略	公司价格策略	客户价格策略				