

frilly / January 19, 2016 08:09PM

## [客戶管理資料分析怎麼做？——分享某能源企業的客戶管理系統](#)

### 客戶管理資料分析模塊

不同企業之間的業務差別比較大，系統功能側重點有所不同，但都包含基本的功能模塊，一般的客戶管理系統功能模塊可劃分為營銷管理、銷售管理、服務管理、客戶分析、供應商管理模塊。

營銷管理子系統對客戶和市場信息進行全面的分析，對市場進行細分，產生高質量的市場策劃活動，指導銷售隊伍更有效地工作。通過營銷管理子系統可以使市場營銷專業人員能夠直接對市場營銷活動的有效性加以計劃、執行、監視和分析，能夠幫助企業選擇和細分客戶、追蹤客戶聯繫、衡量聯繫結果、提供對客戶直接的自動回應功能，進而實現營銷自動化。營銷管理子系統主要涵蓋客戶信息管理、營銷活動管理、信息內容管理、統計與決策支持以及營銷自動化。

(1) 客戶信息管理：從各種渠道收集與營銷活動相關客戶信息，為企業相關人員提供客戶信息的查詢。營銷活動的客戶信息應涵蓋潛在的客戶信息，支持對特定客戶群體的信息跟蹤，支持客戶發現的功能。

(2) 營銷活動管理：主要包括市場營銷活動計劃的制定與實施，並對營銷活動的執行過程進行監控。通常的做法是將市場營銷活動分為幾個階段進行，每個階段設定相應的階段性目標，分階段考核評價市場營銷活動的效果，再逐步推進。

(3) 信息內容管理：主要的管理對象包括產品信息、市場信息、競爭對手信息、各種媒體信息等，實現對這些信息內容的採集、檢索和分類管理等功能。這些信息內容組成所謂的營銷百科全書或營銷知識庫，為市場營銷活動提供幫助，也對客戶管理系統（客戶管理軟體CRM）中其他功能模塊（如銷售、服務）提供信息支持。

(4) 統計與決策支持：提供對客戶和市場方面的深度分析，以支持正確的營銷市場細分；對市場營銷活動的效果進行分析評價，支持對營銷活動及營銷流程的優化。

### 具體資料分析效果展示

模塊開發工具：FineReport報表工具

企業性質：能源企業

#### 網點活躍度分析

展示重點：

查詢選項：日期、客戶經理、網點、代理商

展示形式：儀錶盤展示整體情況，柱形圖展示細分資料。

[img]http://www.finereport.com/tw/wp-content/themes/BusinessNews/images/2016011805.png[/img]

#### 自有品牌銷售分析

展示重點：

查詢選項：日期、客戶經理、地區

展示形式：柱形圖與折線圖結合、以時間為橫坐標軸的組合圖形

[img]http://www.finereport.com/tw/wp-content/themes/BusinessNews/images/2016011806.png[/img]

#### 客戶分析

展示重點：

查詢選項：日期、客戶部門、客戶地區、客戶等級、客戶類型

展示形式：餅圖展示比例、儀錶盤展示整體情況，柱形圖對比資料並展示細分資料。

[img]http://www.finereport.com/tw/wp-content/themes/BusinessNews/images/2016011807.png[/img]

#### 新產品追蹤

展示重點：

查詢選項：品牌，客戶地區，日期

展示形式：

餅圖展示比例、柱形圖與折線圖組合圖展示資料趨勢與具體數值

[img]http://www.finereport.com/tw/wp-content/themes/BusinessNews/images/2016011808.png[/img]

#### 客戶活躍指數分析

圖表聯動的展示方式，圖表宏觀把握全局，深層次的報表展示細分資料。

[img]http://www.finereport.com/tw/wp-content/themes/BusinessNews/images/2016011809.png[/img]

#### 客戶地區統計

[img]http://www.finereport.com/tw/wp-content/themes/BusinessNews/images/2016011810.png[/img]

#### 客戶排名明細

[img]http://www.finereport.com/tw/wp-content/themes/BusinessNews/images/2016011811.png[/img]

#### 客戶排名（前10）

[img]http://www.finereport.com/tw/wp-content/themes/BusinessNews/images/2016011812.png[/img]

#### 供應商統計排名

[img]http://www.finereport.com/tw/wp-content/themes/BusinessNews/images/2016011813.png[/img]

全國合作客

[img]http://www.finereport.com/tw/wp-content/themes/BusinessNews/images/2016011814.png[/img]

客戶活動查詢

[img]http://www.finereport.com/tw/wp-content/themes/BusinessNews/images/2016011815.png[/img]

銷售漏斗查看

[img]http://www.finereport.com/tw/wp-content/themes/BusinessNews/images/2016011816.png[/img]

---