标题：CRM？一种神秘的“黑科技”

当今社会，市场竞争日益激烈，如何在竞争激烈的市场中留住老客户，争取新客户呢？一种神秘的“黑科技”应运而生——客户关系管理系统（即CRM）。它是利用信息科学技术，实现市场营销、销售、服务等活动化，使企业能更高效地为客户提供满意周到的服务，以提高客户满意度、忠诚度为目的的一种管理经营方式。

近年来，各式各样的客户关系管理系统层出不穷，要问功能哪家强，首推还是我们的StarCRM啦！

开思/ CRM-Star客户关系管理系统是一款国产免费软件，基于Lotus Domino/Notes R5平台，短小而精悍。在整个客户生命期中，StarCRM都以客户为中心，就意味着将客户当作企业运作的核心。StarCRM的目标是帮助企业用户缩短销售周期、降低销售技术、增加收入、寻找扩展业务所需的新市场和新渠道，同时，提高客户的价值、满意度、盈利性和忠实度，使企业用户能够有效地吸引和留住有价值的客户。

StarCRM客户管理系统由七大模块组成，分别是“系统设置”、“客户资料管理”、“客户跟踪管理”、“客户服务管理”、“业务知识管理”、“客户关系研讨”以及“电子邮件”。

在我看来，这七大模块各司其职，每个模块实现了各自的功能：

1.系统设置——技术功能

2.客户资料管理——数据库功能

3.客户跟踪管理——业务功能、接触活动

4.客户服务管理——业务功能、接触活动

5.业务知识管理——数据库功能

6.客户关系研讨——数据库功能

7.电子邮件——技术功能

我们知道客户关系管理系统，应当能够或多或少的地支持各种各样的接触活动，显然这一点StarCRM做得很好，保证客户能够按其方便或偏好的形式随时与企业交流，并且保证来自不同渠道的信息完整、准确和一致。

StarCRM的使用体验普遍良好，毕竟功能强大又免费国产软件为数不多了。

心动不如行动，还不赶快下载起来，让我们一起用“黑科技”征服客户吧！

（参考文献：卜庆锋CRM客户关系管理）

G16090401001

陈佳燕