

Analysis of Customer Relationship Management in Chengdu School Circle

Dengxia JIANG Zhengde BAO Yawen TANG

Jincheng College, Sichuan University, Chengdu 610065, China

Abstract

The customer relationship management system can integrate customer information and manage customers in groups, which can improve resource utilization. In CRM customer relationship management, the feedback and communication process is an important process to modify the service and function modules based on customer feedback on a function. This paper outlines the development technology adopted by the customer relationship management system of the system, analyzes the existing problems of the customer relationship management of Chengdu school circle and proposes improvement measures.

Key Words

Chengdu School Circle, Customer Relationship, Management System

DOI:10.18686/jsjxt.v1i2.662

成都校脉圈客户关系管理浅析

蒋登霞 鲍正德 唐娅雯

四川大学锦城学院, 四川成都, 610065

摘要

客户关系管理系统能对客户信息进行整合, 对客户进行分组管理, 能提高资源利用率。在 CRM 客户关系管理中, 反馈和交流过程是重要的过程, 根据客户对某一功能的反馈, 对服务以及功能模块进行修改。本文概述了该系统的客户关系管理系统采用的开发技术, 浅析了成都校脉圈客户关系管理现存在的问题并提出了改进措施。

关键词

成都校脉圈; 客户关系; 管理系统

1. 引言

成都校脉圈科技有限公司开发了成都校脉圈软件, 该软件能够满足大学生的社交需求, 大学生利用软件发动态、参加同校的活动、看其它同学发布的动态等等。满足校友间的商务对接、娱乐互动、相亲交友等高品质社交需求, 实现校友间更有效的连接。成都校脉圈软件的目标客户是大学生, 包括在校大学生以及离校大学生。

成都校脉圈的客户关系管理系统, 更侧重于信息管理的客户关系管理, 其系统是基于 C/S 模式, 以客户为中心的思想, 打破了传统的以产品为中心的思想体系。

2. 客户关系管理系统采用的开发技术

该软件使用的客户关系管理系统, 基于 C/S 模式, 采用 Microsoft .NET 平台开发。以 c#作为系统的主要开发语言, 以 JavaScript 和 Python 作为脚本嵌入, 传输技术采用 web service, 以 SQL server 2008 作为数据库管理系统, 采用数据挖掘以及 PEST 数据分析方法对数据进行处理。

2.1 软件开发中的语言和传输技术

客户关系管理系统的开发语言采用 C#语言, C#是一种安全的、稳定的、简单的, 由 C 和 C++衍生出来的面向对象的编程语言^[1], 更适合人类语言风格, 易于编程。

Web service 是基于网络的、分布式的模块化组件, 利用 HTTP 协议和 SOAP 协议在 web 上传输数据^[2]。

WEB 用户能够使用 SOAP 和 HTTP 通过 web 调用的方法来调用远程对象, 通过 web 进行发布、查找和使用, 有很高的安全性^[3]。可以对传输的数据进行加密, 对 SOAP 头进行加密, 提高了数据传输中的安全性。

2.2 软件开发中的数据库技术

SQL server 中的企业管理器和查询分析器是两个重要的开发和管理数据库的工具。数据仓库, 适合企业用于存放大量的客户信息。SQL server2008 软件, 可以管理结构化、非结构化和半结构化文档, 对数据的查询、增加、删除、修改、报告和分析等的处理, 可视化界面型的操作很方便对数据进行管理^[4]。

2.3 软件开发中的数据挖掘技术

数据挖掘技术, 是客户关系管理系统的核心技术, 所谓数据挖掘就是从大量的不可知的数据中提炼出有用的数据的过程^[5]。使用遗传算法加上神经网络算法, 挖掘数量庞大的客户数据, 可以清楚的了解客户的爱好以及需求, 可以在适当的时候为客户推送一些客户可能感兴趣的消息, 吸引客户继续使用软件, 降低企业的成本, 对企业做出决策提供支持。

3. 客户关系管理功能的实用性

成都校脉圈软件所使用的技术成套, 软件在使用过程中, 可对客户进行数据的收集、处理等操作, 提高企业的收益。系统分为以下几个模块:

3.1 后台登录模块

主要进行后台登录操作, 管理员要管理数据, 需要先对管理员身份进行验证, 后台登录模块存放着管理员的登录名、密码等信息; 用户的登录方式有密码登录以及短信验证登录两种方式, 用户登录时如果遇到困难可以选择使用短信登录^[6]。修改的密码将以密文的方式存放, 具有很好的安全性。用户输入正确的信息之后, 系统将会自动读取用户信息, 提取其中的关键内容。

3.2 客户管理模块

主要是对客户信息进行管理, 分为客户分组管理、信息添加、信息管理。信息添加主要是对新增客户进行信息的添加, 添加客户的姓名、学校、地址、性别等信息; 客户分组主要是对新增客户进行分组, 按照所属学

校分类, 便于管理; 客户信息管理子模块能对所有添加到系统的客户进行信息的维护以及管理^[7]。

3.3 客户服务模块

客户对软件的信息反馈, 对软件的评价等, 客户的登录信息, 保存客户的登录名、密码等, 在软件上进行的问题反馈。客户在软件上进行信息查询, 查找客户自己的浏览记录以及自己的关注信息, 操作界面简单明了。

3.4 系统服务模块

管理员对软件的日常维护, 以及软件的更新, 对客户在使用软件时出现的问题进行更改操作, 客户关系管理系统与其他系统的兼容等。借助软件、设备、技术等对系统中其他模块的正常运行提供相应保障。使系统功能更加的优化, 用户体验更佳。

4. 成都校脉圈客户关系管理现存在的问题

4.1 吸引新客户方面的问题

成都校脉圈软件的客户关系管理系统设计理念很完备, 但是数据分析做的不足, 软件想要运营下去需要大量的客户参与。前期宣传需要大量资金, 资金问题加上广告宣传不到位, 现在成都校脉圈软件客户流失很严重, 没有新客户的加入。

4.2 客户存留策略问题

虽然软件中同一学校内的消息很多, 但是入驻的大学太少, 并且不能看到其他大学的消息。客户体验不到新鲜感, 大学生在使用软件时, 只能进行发动态和参与活动, 缺少实事消息, 大学生喜欢关注网上新鲜的、热门的实事, 不仅仅限于身边发生的事情, 软件在功能模块上的可玩性少。

软件中的内容实用性不高, 现只有日常的动态、心情等, 没有什么有用信息。相比于咸鱼软件以及新浪微博, 成都校脉圈软件中个人发布的消息, 实用性很低。除了软件本身的聊天交友功能, 应加入一些其他的功能, 比如: 加入一些跳蚤街的成分, 大学生可以在里面买卖物品, 以便增加软件的实用性。

5. 成都校脉圈客户关系管理的改进策略

增强在客户服务模块上的功能,解决客户留存问题和吸引新客户的问题,具体操作如下:

1) 利用大学生的宣传能力,把软件推广给校园里的社团以及辅导员处,让大学生推荐给朋友的办法,快速的建立起在校脉圈里的“朋友圈”。

2) 用分享得红包的办法,客户把软件分享给的朋友之后,朋友也注册并使用了软件之后两个人均可以得到红包,这种方法比广告推广更加的有效。

3) 发动态得到的点赞数、转发、评论数来领取红包,可以提高客户发的动态质量,高质量的发文会获得更多人的关注,让更多的大学生来使用这个软件。

4) 增加可玩性,加入有趣的小游戏模块或者生活模块,让大学生在软件上可以进行校内物品交易,关注校内重要消息,知名的讲座、考证信息等。重要的是让大学生觉得这个软件很贴近生活,满足生活的需要。

6.结束语

客户关系管理系统的建立,使客户关系管理更加的科学。企业通过客户关系管理系统可以了解客户的现状,进行资源共享,每个部门针对出现的问题进行改正,合理有效的运营公司。通过客户关系管理系统的统计分析数据,和智能决策支持体系,企业更多了解客户的需求。对客户进行管理,规划经营策略,扩大经营范围,占据市场有利部分。针对客户反馈的问题,有目标的处理问题,提升客户的满意度,既可以挽留原有客户,提高客户的忠诚度,还可以吸引新客户,为企业带来更多的利润。客户关系管理系统,是企业高效管理的利器,为企业节省资金成本,创造更大的经济效益。

参考文献

- [1]李德卿. 基于 WebService 技术的代理商管理系统的设计与实现[D].青岛科技大学,2018.
- [2]徐晓丹.基于 WEB 服务的服装公司管理信息系统设计与实现[J].电脑开发与应用,2014,27(03)
- [3]李心颖,李峰,吴洪丽.基于 WebGIS 的空间数据可视化技术的应用研究[J].科技视界,2016(25)
- [4]郭阳刚.基于 ASP.NET 的客户关系管理系统的设计与实现[J].福建电脑,2016,32(06)
- [5]王琢.计算机企业客户关系管理系统的研究与开发[J].通讯世界,2016(05).
- [6]安晓瑞.基于 SQL Server 2000 数据库 SA 权限的安全性与防范的研究[J].甘肃高师学报,2013,18(02)
- [7]刘文文.基于 JSP 的超市客户管理系统设计[J].信息与电脑(理论版),2018(07)
- [8]周益民.基于大数据分析的客户关系管理系统建设[J].科技经济导刊,2018(28)
- [9]陈菲.基于互联网环境的企业客户关系管理策略研究[J].现代营销(创富信息版),2018(08)
- [10]夏凤.数据挖掘技术在超市客户关系管理系统中的运用分析[J].中国管理信息化,2017,20(20).

作者简介

第一作者: 蒋登霞 (1996-), 女, 汉, 四川省成都市, 本科, 四川大学锦城学院, 研究方向: 电子商务。

第二作者 (通讯作者): 鲍正德 (1989-), 男, 汉, 黑龙江哈尔滨, 研究生, 四川大学锦城学院, 研究方向: 电子商务。

第三作者: 唐娅雯 (1999-), 女, 汉, 四川省资阳市, 本科, 四川大学锦城学院, 研究方向: 信息管理、J2EE