

# 客户关系管理 (CRM) 加速器

Tridion®

## 卓越的数字体验建立在客户洞察的基础上。

客户数据是组织取得成功的基础。为了有效地使用这些数据，组织经常需要将内容管理系统和客户关系管理 (CRM) 系统集成在一起，以提供相关体验。但是在这个过程中有两大障碍：高度复杂和成本高昂。

### CRM 加速器使您可以从 Tridion 直接访问 CRM 数据：

- 加快这些集成的实施速度
- 创建在线表单时，轻松访问 CRM 字段
- 通过将数字体验与客户数据实时连接起来，在 Tridion 中创建个性化页面和内容

### 研究客户数据，理解客户需求

CRM系统用于管理组织与客户和潜在客户之间的关系和互动，以打造影响深远的数字内容体验。

要交付这种数字内容体验，往往又离不开内容管理系统。因此，必须确保这两个系统有效地协同工作。

连接CRM。收集和访问客户数据，  
打造个性化客户体验。

CRM 加速器可促进 CRM 和 Tridion 的集成。



### 表单: 捕捉客户信息

在构建网页时, 您可以使用CRM系统中定义的数据字段, 确保一致性和便捷的数据传输。使用此加速器, 您可以为数字渠道创建这些字段的表单, 捕捉一致且准确的客户和潜在客户数据。

表单在 Tridion 中管理, 确保已翻译表单中的字段完美映射到 CRM。

### 访客行为: 捕捉客户行为

除了通过表单捕捉客户明确提交的数据外, Tridion 还可以跟踪访客的行为。使用 CRM 加速器, 您还可以将此信息存储在 CRM 中, 捕捉关于客户查看的内容和页面的丰富信息。

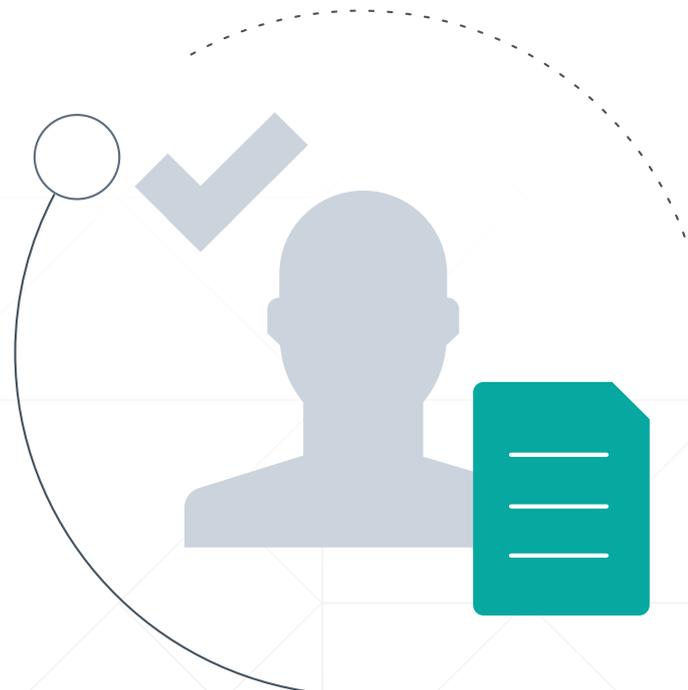
### 个性化体验: 实现相关性

使用 CRM 中的客户数据、细分和行为信息, 您可以使用 Tridion 的个性化规则动态地向访客交付相关内容。

在创建这些规则时, 您可以使用 CRM 中管理的信息来定义正确的触发因素和决策点。

#### 优势

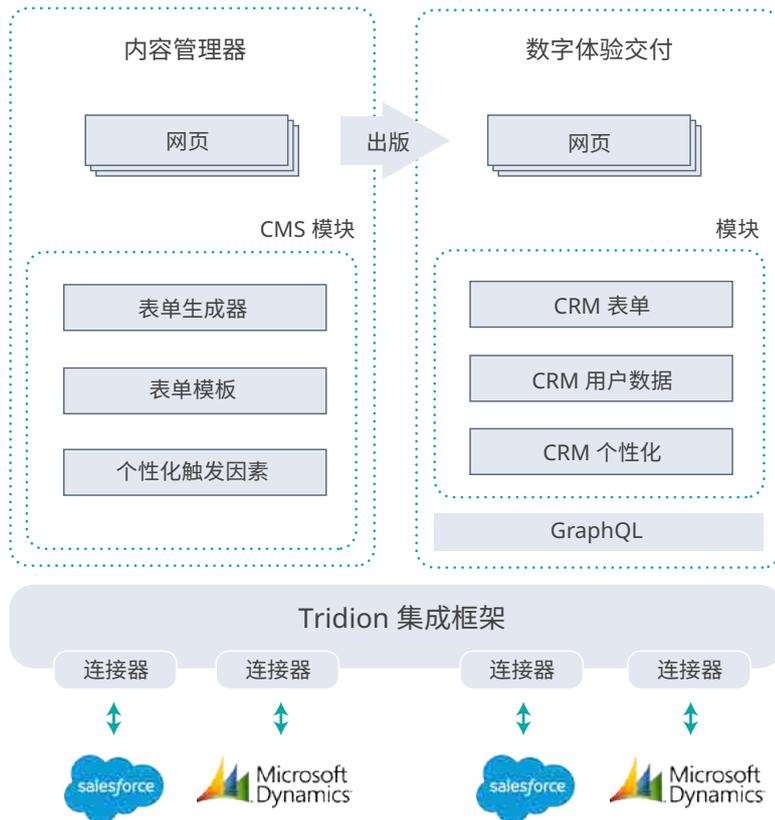
- 捕捉客户和潜在客户信息
- 跟踪和存储访客行为
- 改善客户细分
- 提供选择性加入/退出选项, 确保 GDPR 合规
- 使用 CRM 数据打造个性化体验



### 架构

CRM 加速器的前端网站应用程序同时从 Tridion 和任意基础 CRM 系统中获取信息。

### CRM 集成架构



### CRM 加速器可提供：

- 访问 CRM 数据实体的单一规范化 API (GraphQL、CRUD 功能)
- 可以扩展和修改的引用表单实施
- 可自定义的 HTML 和 CSS 设计
- 使用 CRM 数据 (如分段或用户位置)，定义个性化触发因素
- 一套标准模块以加快实施
- 同时支持 Java 和 .NET
- 开放式框架以开发新的 CRM 连接器和模块

要了解更多信息，请访问

[rws.com/cn/tridion](https://rws.com/cn/tridion)

### RWS 简介

RWS Holdings PLC 是全球首屈一指的由技术驱动的语言、内容管理和知识产权服务提供商。我们致力于帮助客户传递业务关键内容并使其产生深远影响，在帮助企业实现创意的同时为其创新成果保驾护航。

我们的愿景是通过我们的全球洞察、深厚的专业知识和领先的智能技术，解决企业的语言、内容和市场准入挑战，助力企业与世界各地的受众高效互动。

我们的客户包括全球百强品牌中的 90 个品牌、十大制药公司以及全球 20 大专利申请公司的近半数。我们的客户群遍及欧洲、亚太区、北美和南美，涵盖技术、制药、医疗、法律、化工、汽车、政府和电信行业，我们的办事处遍布五大洲，致力于为客户提供优质服务。

RWS 成立于 1958 年，总部位于英国，在伦敦证券交易所监管市场——AIM (另类投资市场) 上市，股票代码 RWS.L。

有关更多信息，请访问：[www.rws.com/cn](https://www.rws.com/cn)。

© 保留所有权利。此处包含的信息被视为 RWS 集团的机密信息和专有信息。

\*RWS 集团是指 RWS Holdings PLC、其附属公司、子公司及其代表。