

装备制造业客户关系管理系统 产品案例

案例一、上海妙迪仪表有限公司

一、企业简介

上海妙迪仪表有限公司是一家集科、工、贸为一体的专业仪器仪表公司，现有员工 20 余人，2006 年营业额 2000 万元。该公司致力于工业自动化仪表的开发、生产、销售和技术服务，主要产品为涵盖液位、压力、温度和流量四大热工参数的现场仪表，同时经营其它种类的仪器仪表。产品广泛应用于石油、化工、冶金、电力、环保、食品、制药、船舶等行业。

二、面临的问题

在使用“装备制造业客户关系管理系统”前，上海妙迪仪表有限公司几乎人手一台电脑，所有业务信息按公司下发的模板文档，各自为政，以电子文档的形式为客户提供服务和内部交流。随着公司业务不断发展，公司领导层发现缺少信息化系统的矛盾越来越明显。

- 电子表格越来越多，信息越来越乱，维护客户关系主要靠感觉，对于公司最重要的客户信息分散，共享程度差，准确性和真实性没有保证；
- 业务人员流动，往往造成其负责的区域业务停滞不前；
- 销售管理监督力度不够，市场资源利用效率不高。公司无法对市场进行深入研究，也无法对市场和客户进行细分；
- 对销售过程缺少有效控制，无法对销售项目进行及时的监控以及对销售人员工作情况的考察；
- 业务过程不透明，新手渴望有人帮带，而老员工又因为不了解情况帮不上忙；
- 业务量越来越大，重复输入数据的环节比较多，有效劳动时间越来越少，工作质量也需提高。
- 一人多岗的现象比较普遍，职责不是很明确，同时缺少相应的监督和提醒机制，经常出现工作脱节。
- 产品选型报价时，生成报价单的效率低，不能及时响应客户的询价；

三、 解决方案

装备制造业客户关系管理系统以先进管理理念及积累的成功经验为基础，优化企业的管理流程，提升业务协作效率，提高客户服务质量。

■ 功能架构

整合市场、销售、采购、库存、服务、资金、运输等众多业务，形成客户优势；改善企业流程，更加规范化；同时提供分析决策，为经营管理人员提供分析决策的依据。

系统管理：是系统的基础模块，是市场、销售、服务模块的公共信息模块，其中包括员工权限的配置，业务数据生成的规则的配置以及公司信息、员工信息、产品信息等一些基础数据。同时提供业务移交功能解决因为人员流动性所带来的业务数据问题。

业务处理：主抓市场管理、销售管理两大块。提供市场活动计划执行与评估，销售线索管理，报价管理，订单管理，项目跟踪管理等功能。业务人员按照自身所具有权限管理自己的客户、机会和任务。销售报价管理，专门设计了提供了“选型表”和“选型模版”两种方式，自动生成成品型号、规格和价格。强力支持企业快速、准确报价。

决策管理：生成各类报表显示分析结果，揭示现象下的本质，发现趋势，支持高层做出相应的战略性决策。

控制中心：制定相应的指标和价格策略，提供了以客户，员工为对象提供了统一管理的功能。包括客户信息以及和该客户相关的资金信息，业务信息，联系人，联系记录等，员工信息和该员工相关的事件安排，报价单，销售项目，销售合同等。

四、 用户评价

■ 资源共享

建立起集中管理的客户信息，销售项目信息，销售合同信息等，实现“资源共享”，提升了销售员之间的协作性和共享性，正如用户所说：“应用了装备制造业客户关系管理系统，我们摆脱了以前各自为战的状况。同时在销售过程中客户信息更容易管理，新客户的成功率得到

提高。而销售部门和服务部门之间的沟通也更加顺畅，大大降低了客户服务请求响应延迟或者遗漏的发生概率。

■ 提高工作效率

生成报价单和生成合同效率明显加快，同时企业的各种制度、数据和市场活动、销售的发展、报价情况等都可以在装备制造业客户关系管理系统中方便地查询。大家分工明确，各尽其责，各环节衔接流畅，很多日常事务不需要再去请示就可以处理，工作效率自然提高了。

■ 有效的管理和决策分析

可以有效的查看、管理销售人员的一定时间范围内销售活动，作为对员工考核的依据。可以对现有的客户统一管理，进行细分，并通过对客户交易次数、应收款、已收款、总交易量、利润额等各种指标进行加权打分，了解现有客户的价值分类，并形成客户价值金字塔，从而制定相应的策略，减少交易风险，以最小的投入获得最大的回报。

■ 良好的界面和用户体验。

多文档页面的设计和部分的刷新功能，使得使用操作上更为方便易用。

案例二、上海机床厂

一、企业简介

上海机床厂从 1950 年起生产各类磨床,品种、规格占全国磨床行业的三分之一。公司占地面积 35.42 万平方米,有 1.53 万平方米恒温车间,加工设备 1200 多台(套),其中一批数控机床、仪器设备和生产线具有国际先进水平。公司系中国机电产品出口基地之一,具有直接对外法人资格,与外商在美国开办 ECOTECH MACHINERY INC。公司技术力量雄厚,拥有一批包括工程院院士、教授级高级工程师在内的专业技术人员,研制开发各类精密、数控磨床和量仪,并为客户提供各种技术支持。

上海机床厂有限公司主要生产各类普通、数控磨床,其中有外圆磨床、万能外圆磨床、轧辊磨床、曲轴磨床等,多种产品曾荣获上海市和国家优质产品奖,并在国内居领先水平。

二、面临的问题

上海机床厂有限公司曾经使用过一套简单的 CRM 系统,该系统业务涵盖了:市场,销售,仓库,服务,计划等。基本实现了销售自动化,售后服务自动化,库存精确管理,生产计划信息也能应用到销售和生产过程中去,实现了客户资料,销售服务历史的查询与共享。但该系统目前存在大量不足,不能满足企业增长带来的管理需求:

- 客户信息呈现比较松散,缺乏帮助业务人员全面认知客户关系的手段;
- 市场管理功能比较弱,停留在记事阶段;
- 权限配置僵化,操作过程比较烦琐,增加了系统管理复杂度;
- 业务过程被设计成少数几个点,没有真正把销售过程当成一个团队持续协作的工作对象来对待,复杂项目过程协作效果不理想。
- 数据分析基于管理者现有管理要求,决策分析支持比弱,缺乏系统的风险预警、机会发现、问题挖掘机制,无法满足企业管理创新需求;

三、解决方案

- 市场管理:

产品功能覆盖市场活动全过程:从收集市场情况到设计市场活动,将管理职能贯穿整个市场活动,不仅是使企业管理者更了解竞争对手的最新动向,及时做出策略调整,更使

公司自身的市场活动形成完整的体系，提升活动效果，达到预期目的。

■ 销售管理：

精细管理销售项目，销售报价，销售合同，形成三位一体的格局，满足对销售项目管理的要求；对复杂的销售过程用项目管理的方式贯穿始终，对普通销售事务也可以直接报价，或签单；繁简自如的业务流程设计，使得销售质量显著提高。