



背景

得利钟表有限公司成立于1978年，主要生产和销售电子表、石英表以及机芯、表壳与其他手表零配件。得利钟表总部位于中国香港，业务遍及全球十多个国家和地区，产品主要出口北美、欧洲及亚洲各国。其客户群体稳定，维护客户、培养客户忠诚度是客户关系管理的重点。

关键问题

随着市场个性化需求的不断增长，客户不断提出新的需求和设计理念。而一个新样品的交付，要经历需求采集、研发、物料和制造等各个工作环节。因环节众多、交接频繁，职能部门间信息共享和沟通成本很高，以最快的速度、最高的质量、最低的成本满足客户的新需求，成为企业亟待解决的问题；同时，得利钟表高层经常出差在外，需要一个实时准确的工具，帮助其一目了然地获得各项业务最新进展，省去逐个追问的沟通成本，及时发现问题，做出有效决策；另外，企业需要各项业务信息数据为实时判断客户活跃度，销售人员绩效提供详实依据。

所需方案

得利钟表需要一个一体化、自动化、简单易用的CRM平台，实现信息共享，优化原有工作流程，以降低成本，提高各环节的业务效率，从而提高客户的满意度与忠诚度；同时，挖掘和把握潜在客户，提高潜在客户的成功转化率。

高亚科技提供

高亚科技咨询服务及8thManage CRM 软件帮助得利钟表实现了以上需求。具体来说：

- 8thManage CRM一体化、自动化的客户关系管理系统，全面支撑从市场营销、销售管理到售后服务的端到端业务流程；
- 8thManage CRM商务与项目管理无缝结合，为市场、研发、制造提供统一工作平台；通过系统将客户工作落实到不同部门，使各环节分工明确，各司其职；且由系统自动进行各环节工作交接，并及时通知、提醒相关人员，为各环节工作人员提供便捷，使其以最快的速度、最高的质量、最低的成本响应客户需求；
- 8thManage CRM提供实时信息和绩效数据，为领导决策、分析客户、跟踪员工绩效提供详实的依据；
- 8thManage CRM完善的知识管理功能，为不同部门、环节知识共享提供便捷。

实施效果

- 客户信息准备率达98%，准确定位价值高、潜力大的客户，实现分级管理；
- 客户满意度达到95%；
- 销售线索的成功转换率提高15%；
- 销售周期平均缩短1-2周；
- 销售代表多出50%的客户时间。

销售咨询: sales@wisagetech.com

WisageTech[®]

North, Central & South Americas

438 Red Birch Court
Ridgewood, NJ 07450, USA
T: +(1) 201 882 2447

亚太地区

香港上环德辅道西103-9号乐基商业中心
27楼02-06室
电话: +(852) 3498 0609

中国

广州市天河北路689号光大银行大厦16楼E1
邮编: 510630
电话: +(86) 20 3873 2292