



背景

宏都有限公司创立于1982年，直属森源实业（集团）有限公司，主要从事单双面印刷线路板的生产与销售。公司产品多用于电视机、音响设备、VCD、DVD、电话、电动玩具等不同类型的电子产品。

宏都公司的宗旨是“质量第一，服务至上，取价合理”。市场竞争日益激烈，客户期望也不断提高，宏都公司需要进一步加强其销售和营销队伍，以更好地为客户服务，实现公司的承诺。

关键问题

随着业务和客户群的增长，有效地获取和维护充足的客户资料以支持商业决策，已成为宏都公司的难题。企业架构日益复杂，部门之间的沟通问题也令管理层感到头痛。与此同时，销售和营销团队缺乏一个系统的方法来评估和专注于最有价值的客户。

所需方案

客户服务是一个跨部门、持续的过程，这一过程需要全面的客户业务信息的支撑。该公司需要一个统一的平台，持续收集、更新和分析客户信息，支持决策，提高客户满意度。

方便地访问和共享客户业务信息对不同的部门来说至关重要，因为只有这样，营销、销售、工程和生产等部门才可以无缝地合作，及时响应客户的咨询。

此外，客户价值评估也是他们最关注的问题之一。

高亚科技
提供

高亚科技咨询服务和8thManage CRM软件帮助宏都公司实现了上述需求，具体来说：

- 全面的客户和联系人管理模块帮助企业捕获可靠的客户信息，并可实时进行更新维护。这些信息可以供不同部门进行共享，也可以用于支持决策。
- 8thManage基于一个设计一个系统的全新理念，支持各部门在一个统一的平台上进行工作。加上各种报表、概览、提醒、通知和预警功能，信息共享度和透明度大大提高。
- 客户分析、转换和评估机制帮助企业进行客户评估并确定最有价值的客户，从而合理分配资源和时间，提高销售团队的效率。

实施效果

- 客户信息的准确率提高了60%；
- 部门之间的沟通效率得到显著改善；
- 销售周期平均缩短了1-2周；
- 客户价值评估的准确性和客户满意度有了很大的提高。