



深圳市钟表研究开发服务中心 SHENZHEN WATCH & CLOCK TECHNOLOGY CENTRE

背景

深圳市钟表研究开发服务中心成立于2002年，是政府重点扶持的行业公共技术服务平台。该中心致力于钟表行业的技术改造和创新以及钟表企业核心竞争力的提升。

中心主要运作目标：建立面向行业的信息平台，为企业提供技术、管理方面的咨询服务；聘请国内外专家组成顾问团队，为从业人员提供最新科技和行业管理的培训；利用自身的人才优势，开发与推广钟表新材料、新技术、新工艺、新产品。

关键问题

众多钟表企业正处在转型期，急需中心为其提供经营管理、技术方面的专业咨询服务。这就需要对企业信息进行全面的记录，并提供及时、高效的服务平台；

其次，中心对外开设大量的培训课程，需要一个工具来记录并管理众多培训学员的信息，并进行课程推广、招生、满意度跟踪等全过程的管理；

再次，企业委托中心进行的开发项目很多，如何在进度和经费上管控众多的开发项目，是一个亟待解决的问题；

另外，很多企业在咨询、培训和研发3个方面都有需求，需要实现信息在不同部门的共享和综合管理。

所需方案

深圳市钟表研究开发服务中心需要一个一体化的CRM，集中管理会员信息，实现信息在不同部门间的共享；该系统还要能够综合处理咨询服务、培训、研发项目管理三个方面的事务。

高亚科技提供

高亚科技咨询服务及8thManage CRM 软件帮助深圳市钟表研究开发服务中心实现了以上方案。具体来说：

- 8thManage CRM 客户信息管理，兼顾深度和广度，全面记录客户信息和需求；
- 8thManage CRM 一体化、自动化的营销与服务系统，支持从市场营销、销售管理到售后服务的端对端业务流程，为咨询和培训两大业务提供全面支撑；
- 8thManage CRM 商务与项目管理无缝结合，在同一平台上对研发项目进行管理，全面监控进度与成本；并且使客户参与到项目过程中，及时了解进度，参与评审和验收，保证项目质量，提高客户满意度；
- 8thManage CRM 完善的知识管理功能和基于网络的及时信息共享，为不同部门之间的知识共享与信息共享提供便捷，促进部门协作。

实施效果

- 客户信息准备率达98%
- 及时、专业地处理客户咨询要求，咨询交易量增加20%
- 课程销售代表的客户时间多出50%，培训课程参与度达到95%
- 研发项目成功率提高15%
- 客户满意度达到98%