



## 背景

新加坡 i-Sprint 创新公司成立于 2000 年，是一家为全球金融机构及对安全高度敏感的环境提供身份认证及访问控制管理解决方案的首要提供商。一直以来，i-Sprint 在其客户中都享有很高的声誉，被认为是最有价值、最可靠的提供商，同时也是金融界最认可的品牌之一。要在竞争日益激烈的全球市场中不断取得发展，i-Sprint 必须提高产品质量，给市场营销与销售队伍注入新动力并提高客户保留率。

## 关键问题

随着 i-Sprint 业务全球化的不断深入，其市场营销部与销售部的管理层在保持业务效率上面临着很大的困难，这主要是因为他们没有有效途径来掌握业务全局和业务发展过程中的因果关系，并且，多汇率交易以及跨地域协作等问题也让他们头痛不已。

## 所需方案

i-Sprint 需要一个一体化的平台，以实时获取、更新和分析客户资料及消费行为信息，提供决策支持和提高客户满意度。i-Sprint 的办事处遍布各地，其业务正在全球范围内扩展，因此，区域间的信息共享、多汇率交易的实时支持、前端后端业务流程的自动化以及对业务深度和广度扩展的适应性对于 i-Sprint 而言有着至关重要的意义。

## 高亚科技提供

高亚科技提供的咨询服务及其 8thManage CRM 系统帮助 i-Sprint 实现了以上需求，具体来说：

- 提供端到端的一体化平台，帮助 i-Sprint 实现市场营销、销售与客户服务的全面自动化，帮助其获取可靠的客户信息和实时更新客户信息，以提供有效的决策支持；
- 支持业务模块与项目管理模块的无缝隙整合，允许客户、市场营销人员、销售人员以及软件工程师在同一个平台上协同工作；
- 支持信息的实时共享，并提供概览、邮件提醒、邮件通知和邮件上报渠道，实现信息的分发，从而提高整个企业范围内的沟通效率和信息透明度。

### 实施效果

- 客户满意度提高50%；
- 建立起客户支持知识库，客户支持效率提高50%-60%；
- 跨地域沟通效率得到显著提高；
- 建立起全方位的一体化业务流程，实现销售机会、报价单、合约与合约的实施以及客户满意度调查的一体化管理。