

新一代CRM

由客户开发到绩效评估的全面管理

随着一种设计一个系统理念的不断发展，前端业务与后端业务的高效整合成为了现实。以此架构为基础，新的CRM从客户开发到绩效评估整个业务流程均给用户带来直接的无可比拟的效益。

2009年7月

目录

- 1 寻找一个新的CRM解决方案
- 2 追本溯源
- 3 企业应用软件 – 福音还是毒药？
- 4 新的CRM-8thManage的优势
 - 4.1 无懈可击的数据整合及完美的用户体验
 - 4.2 成本效率及支持效率
 - 4.3 实时的绩效管理
- 5 基于绩效的CRM-8thManage给用户真实可见的效益
 - 5.1 超越客户信息管理
 - 5.2 企业绩效管理 – 先进的CRM-8thManage
- 6 结论
- 7 关于高亚科技

1 寻找一个新的CRM解决方案

1993年，Siebel公司成立，当时人们抱怨CRM应用软件太多了。实际上，当时市面上的CRM应用软件超过400个，但是Tom Siebel将它们全部击败了。截止到2000年，Siebel公司的收入超过了十亿美元，其公司的CRM产品市场占有率居第一位。据统计，到2007年，每100个CRM用户中，有41个是使用Siebel CRM的。Siebel的崛起让人印象深刻，而CRM的快速发展则让人叹为观止。为何人们纷纷投向CRM的怀抱？原因很简单：CRM被大肆宣传，被认为是可以提高销售团队的生产率，进而提高公司收入的灵丹妙药。因此，许多企业纷纷部署CRM。并且，在今天的商业环境下，CRM越来越受到人们的关注和认可。

然而，2009年人们开始抱怨找不到合适的CRM应用软件。原因也很简单：用户需求已发生变化，但CRM应用软件却一成

不变。许多企业已开始自动化其销售流程，结果，她们发现企业需要一套精良适用的工具来实现整个业务流程的高效管理。现在他们寻找的是一种“从客户管理到绩效管理”的全面解决方案，这是CRM的新趋势，其影响远远超过销售自动化。企业需要一套本身具有智能性质的CRM解决方案来帮助其在业务中做出有效决策，从而赢得交易。Tom Siebel可能乐于按此需求创造新一代的CRM，然而，他已不再是CRM的领头羊。2006年2月，Oracle以50.8亿美元收购了Siebel公司，那么，Oracle是否会设计出这样新一代的CRM呢？不大可能。因为Oracle所收购的CRM套装软件比他们所开发的还要多。如今，CRM市场仍然生机勃勃，任何人只要能提供这么一个新的CRM解决方案就可成为当代应用软件界的英雄，更不用提这一方案所带来的回报了。

2 追本溯源

从概念上来讲，CRM是业务流程的综合管理工具，企业借其来追踪和管理企业与客户以及潜在客户沟通。开发CRM软件的目的就是使这些业务流程管理自动化。

使用CRM软件，企业不同部门的员工均可以录入、存储或提取客户资料以及与客户沟通的信息。传统的CRM目标包括提高客户服务质量，并将客户联系信息与市场目标营销密切结合。

常见的与CRM关联的业务流程包括：

- 联系信息管理
- 销售团队自动化
- 市场营销自动化
- 服务 & 支持管理

除了自动化，专业的CRM供应商还提供针对细分市场的解决方案，其中包括：

- 市场细分与市场分析
- 客户导向分析
- 产品销售绩效分析
- 产品定价分析与模型

- 交叉销售、向上销售、转移销售
- 财务预测与客户利润率分析

这些概念已存在了很长一段时间。它们的复兴预示着BI（商业智能）的新发展。主要的BI供应商有Cognos（成立于1969年）和SAS（成立于1976年）。后起之秀则有Hyperion BI（海波龙）（前称为Brio，成立于1984年）和Business Objects（成立于1990年）。

在2007年和2008年间，应用软件行业巨头纷纷吞并世界顶尖的BI公司这一现象并不让人感到惊讶。Oracle、SAP和IBM均以高价分别收购了Hyperion、Business Objects和Cognos，这些都是很好的例子。

然而，BI应用软件仅仅是分析工具，若没有精准的数据，这些软件就完全没有用武之地，而毫不相关的多个应用软件根本无法为企业提供精准的数据。这就是人们为何要寻找“合适的CRM解决方案”。准确来说，这个问题应该这么问：“为何我们不能拥有一个全新的CRM解决方案？这个方案既能提供‘精准的数据’，又具有BI的功能，从而帮助人们作出有效的决策。”

3 企业应用软件 – 福音还是毒药？

从概念上来看，ERP（企业资源规划）应该包含一整套整合紧密的商业应用软件，典型代表包括生产管理软件、供应链管理软件、财务管理软件、项目管理软件、人力资源管理软件、CRM 软件及其他应用软件。虽然大多数 ERP 软件可能包含了这些应用软件，但是这些应用软件的紧密整合及整体数据的实时性与一致性没有得到保证，并因此带来极为严重的后果。在实际情况中，大多数职能部门都乐于使用自己喜爱的应用软件，完全不管别的职能部门用的是什麼应用软件。财务软件通常为财务与会计部所专用；人力资源部使用他们惯用的 HRIS 软件；而销售与市场营销部则使用他们偏爱的 CRM 软件等等。所有这些应用软件仅在月末或季末需要生成报表时才共同产出虚拟现实的具有一致性的绩效数据。在其他时间里，跨职能部门的数据同步不是这些软件的首要关注点。

现在，当一个管理者想对其业务有一个全局的了解时，他会要求看报表，并根据来自于不同职能部门的资料了解公司各个方面的绩效表现，包括：产品绩效、运营绩效、人力资源绩效以及财务绩效等等。所有部门经理都信誓旦旦地说他们的绩效数据很精准，他们利用这些数据取得极好的成效。但是要想区分这些数据是否“与事实相符”并不容易。对此，人们至多只能估计数据的偏差，接受一定范围内的差错。由于这些数据并不是实时的，也没有和具体的业务事项相关联，企业管理者没办法追踪数据的来龙去脉，也就无从考证数据的准确性与有效性。但是，管理者们别无选择，他们只能使用这些数据来进行决策，同时祈祷根据这些资料作出的决策是正确的。但这样的决策，管理者们每天都不得不去面对。

是否有更好的解决方法呢？

直至最近，主要的软件供应商及解决方案分析师均认可上述业务解决方案的架构，并称之为“最高技术水平”或“最优方法”。但是，事实上，大型的商务解决方案供应商之所以能取得现在的成就，依靠的是收购小型的软件公司。然后，这些供应商通过“互操作性”将这些小型软件公司的应用软件整合为一体，这意味着各个应用软件仍保留各自的数据库及各自的系统环境。收购应用软件比开发应用软件更能让大型的解决方案供应商获取更快的发展和更高的利润。然而，不幸的是，从用户的角度来看，当企业有多个这样的应用软件“交互操作”时，企业不但必须支付高昂的许可证费和支持与维护费，而且，为了跟上这些截然不同的应用软件的发展步伐，企业还必须支付一个系统支持团队的费用。这些软件支持人员当然非常乐于保持这种现状，因为大多数时候他们都是无所事事的。除此之外，操作上的问题也让企业用户非常头痛。比如，如果“互操作性专家”离职了，你能找到可以理解软件中错综复杂关系的替代人选吗？新人需要多长时间才能上手？在这个问题上，别指望依赖你的供应商或者你最喜爱的业务集成商能够帮你解决，因为他们有着同样的问题。如果当中有一个软件需要升级，其他软件仍能正常工作吗？假如需要升级两个软件呢？大部分传统的 ERP 都属于后端管理软件；大部分传统的 CRM 都属于前端管理软件；而其他业务应用软件则属于中端管理软件。三者极少有交集。这叫人很不满意。这一弊端就像一剂毒药、一个诅咒，给企业带来了许多不便与烦恼，甚至损失。

为何在提供更好的解决方案上没有进展？原因有两个：首先，解决问题的技术方案一直到近期才发展成熟。其次，如上所述，大型的供应商没有开发此类软件的动机。他们坐等小型公司开发出这样的软件后，再收购这些小型公司即可。一直以来，这种方法都屡试不爽。

4 新一代CRM-8thManage的优势

高亚科技的 8thManage 是一个基于实时交易处理平台的新一代产品。它的设计结合了动态的 BBS 技术(业务分解结构)，采

用了一种设计一个系统(ODOS)的架构。8thManage CRM 的这种设计可以轻松避免上述传统的商务解决方案的问题。



4.1 无懈可击的数据整合及完美的用户体验

与现在市面上一些主要的商务解决方案一样，8thManage 在功能层面上提供了包括 ERP, CRM, SCM, HRMS, 项目与项目组合管理以及其他应用软件在内的主要功能模块。由于所有这些模块都根据一个设计一个系统的原则，建立在同一个平台上，使用同一个数据库；也由于所有用户的业务数据都通过密码授权机制进行提交，所以能保证所有数据在每时每刻都得到整合。此外，8thManage 采用动态的 BBS 架构来保持不同数据结构的全面关联与实时同步，这些数据结构包括动态的 OBS（组织分解结构），WBS（工作分解结构）以及 FBS（财务分解结构）。这意味着单一的

业务应用模块都能在同一平台上协同运作。

在 8thManage CRM 的灵活平台上，动态的 BBS 架构使前端到后端的整个业务数据相互关联并取得实时同步。因此，8thManage 可以系统地存储和整合业务地图、个人概览以及定制化的 KPI 等所有信息，供用户随时查询。并且，8thManage 完善的用户界面，使管理层及其员工能够随时随地共享实时的准确的数据，销售相关人员也可以更加专注于其销售业务。

4.2 成本效率及支持效率

ODOS 的另一大优势是助企业大大节省费用。与通过中端软件将多个应用软件整合相比，ODOS 在许多方面都体现出优越的成本效率。如果你使用一个 CRM 系统和一个独立的 ERP 系统，企业很可能要支付双倍的硬件成本、系统软件费用、数据库费用及维护费用。而且，企业极有可能为两套应用软件设立两个软件支持团队，这意味着企业必须支付两倍的培训费用。当企业升级一个应用软件时，另一个应用软件可能就无法与升级过的软件正常协调运作了，在这种情况下，企业就需要聘请系统整合专家来修复这个问题。那么谁将为此买单呢？更别提由此引起的服务中断而给企

业带来的巨大损失了。

基于 ODOS 架构的 8thManage，由于其所有功能模块都在同一平台上，都是为了协同工作而开发的，他们的升级是同步的，所以也就不存在上述问题。企业在硬件成本及系统软件成本上的支出减少了，在许可证及支持费用上的支出也相应减少了，而且，企业只需一个技术团队来维持整个系统架构。企业还可以依赖高亚科技来提供卓越的供应商层面上的支持。

4.3 实时的绩效管理

8thManage 提供的绩效数据是动态实时的，与具体的业务事项背景紧密关联的可追踪的准确数据。由这些数据形成的报表帮助企业全面了解及预测其业务状况与结果，做出有效决策。基于准确的数据来进行业务决策，这才是智能绩效管理的本质！

由此可见，使用 8thManage 来进行高效绩效管理是轻而易举的，因为用户可以随时随地获取实时准确的数据。但我们也必须意识到，唯有将数据维护到当前状态并经常更新，绩效管理才能体现出它的优势之处。反之，将会导致错误的决策。比如，如果一个

用户检查某个客户的付款记录，系统显示其付款记录是最新的，因此，此用户同意这个客户的新采购单以信用证条款支付，到后来却发现此客户的付款记录不是最新的，而且这个客户还欠着公司的钱。可见，使用过时的绩效数据只会帮倒忙，后果甚至不堪设想。然而，8thManage BIS CRM 是以基于 Web 形式的实时交易处理平台。这就保证了数据的实时性和准确性，用户可以放心依靠这些数据来进行准确有效的绩效管理，做出明智决策。

5 基于绩效的CRM- 8thManage给用户真实可见的效益

这一新的 CRM 让企业内每个用户都可以实时使用准确可靠的绩效数据。在这个新平台上，前端人员可以扩展到中端和后端获取绩效数据。除此之外，8thManage 还可以提供诸如供应商、代理商、咨询人员以及其他业务合作伙伴等外部机构及人员的绩效数据，助企业轻松进行全面高效的管理。更为重要的是，

8thManage 的 ODOS 与动态 BBS 架构可向用户提供可追踪的层层深入的实时数据。管理者们可以从 8thManage 的前端平台获取实时的数据来进行业务规划与业务总结，并且，所有重要业务数据都以超链接的形式呈现，方便用户层层深入，获取所需的详细信息。这一切，都归功于 ODOS 与动态 BBS。

5.1 超越客户信息管理

在基础层面上，8thManage 支持客户信息的记录与管理，这些信息包括客户的组织架构、主要联系人的详细个人信息、客户的财务状况及推荐信息。如果标准的字段不足，用户还可以根据具体需要（比如，特定行业、特定业务或特定公司）进行字段的自定义，这在几分钟内就可以完成而且无需客制化。

除了基础层面的功能，8thManage 还能从中端平台获取来自于整个企业内外的数据并将数据整合，比如：收入数据、预计收

入数据、损益数据、资源使用数据。相似地，8thManage 也能从后端平台汇总绩效数据，比如已发货数据、已发送销售单和已收款数据及客户合约与订单数据。

这样，企业不仅能获得“静态的”联系信息，还能在同一平台轻松获取客户相关的动态变化的绩效数据。而且，这些数据都是与具体业务事项相关联的，助企业全面分析客户的相关情况从而有效地扩展客户的服务。

5.2 企业绩效管理 – 先进的8thManage CRM

“基于绩效的 CRM”必须具有非常强大的性能，但是 8thManage 能轻松支持。除了自动化与绩效数据，8thManage 还支持对中端平台的运营与财务绩效管理、产品绩效管理及人力资源管理。同样地，在后端，客户关系及业务绩效可以根据代理管理、供应商管理、合作伙伴管理及外包管理的绩效数据进行全面的优化和整合管理。

请看下面一个例子，由此我们可以看到基于绩效的 CRM 给企业所带来的重要效益。现假设一名客户经理收到了一个客户的报价请求 (RFQ) 后，想要准备一份报价单。首先，他了解自己或公司的其他人有没有就相同的请求曾经向这个客户提供报价或者提供过与这个请求相似的报价（重复报价又抬高价格是销售业务

最切忌的错误之一)。他也想看看过往的沟通记录，了解客户要求的产品有没有库存，这个客户以前有没有订购过相同的产品，客户要求的产品是不是正处于促销阶段。同时，他还想确认是否有先决产品客户必须要订购的，并了解有没有交叉销售和向上销售的机会。他不必花费太多的时间就能立即获得这些信息。在过去，客户经理需要花费大量的人力、物力和时间才能寻找和收集到这些信息，或者只能获取到某一部分的信息，无法了解所需的全面的信息。但是通过 8thManage 的“订单 / 报价单”功能模块与“产品与服务”功能模块的绩效数据，他能快速获取所需了解的信息和相关信息的来龙去脉。

使用“动态的具有预测性的”CRM 解决方案能大大地提高销售生产率、销售满意度与客户满意度，这是 8thManage 与传统的 CRM 软件的不同之处，后者支持的是“静态的被动的”自动化管理。

传统 CRM 系统失败的原因常常是因为销售人员根本就不使用这些系统。他们通常将 CRM 看作一项与销售无关的苦差而不是一个有用的工具，他们觉得使用 CRM 所投入的比所产出的还要多。但是，使用 8thManage BIS CRM，销售人员能拥有整个企业范围内的所有相关信息，只需要轻松的点击就可以快速获得所需的信息来帮助自己完成交易。



6 结论

通过采用创新的 ODOS 与动态 BBS 技术，高亚科技提供了一个全新的 CRM 解决方案 - 从客户开发到绩效评估的全面管理。8thManage BIS CRM 提供了功能完整的业务解决方案，它具有数据完整统一、使用方便、成本低的特点。更为重要的是，

8thManage BIS CRM 基于绩效的智能性能可以让企业高层管理者(及所有其他人)快速获取整个企业范围内某个具体客户相关的一切信息，帮助其作出正确有效的决策，提高客户满意度及企业绩效。

关于 WisageTech™

高亚科技成立于2004年，由来自美国软件业的资深人士创办。它是一家向各类企业提供CRM和企业绩效管理(EPM)解决方案的主要供应商。高亚科技帮助企业通过一个单一的系统自动化管理其所有业务，以全面提高企业业务运作效率和企业绩效。我们的系统具有极强的模块化特点与可配置性，既可以独立运作又可以与企业现有的应用系统相互兼容使用，为企业创造出一个统一完善的商务智能协作环境。8thManage能直接将商务智能的洞察力与企业业务流程管理与监控紧密联系起来，助企业获取实时准确的数据，选择最佳的方案，快速做出有效的决策，捕捉更多的商机，始终走在竞争对手的前面。

www.wtbis.cn

North, Central & South Americas
438 Red Birch Court
Ridgewood, NJ 07450, USA
T: (1)201-882-2447

销售咨询 : sales@wtbis.com

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) 34980609

中国
广州市天河区北路689号光大银行大厦16楼E1
邮编: 510630
电话: (86) 20-38730570