



兴竹“云”营销



北京兴竹同智信息技术股份有限公司
Beijing Xintegral Information Technology Corporation

分享者：李 骅

Who am I...

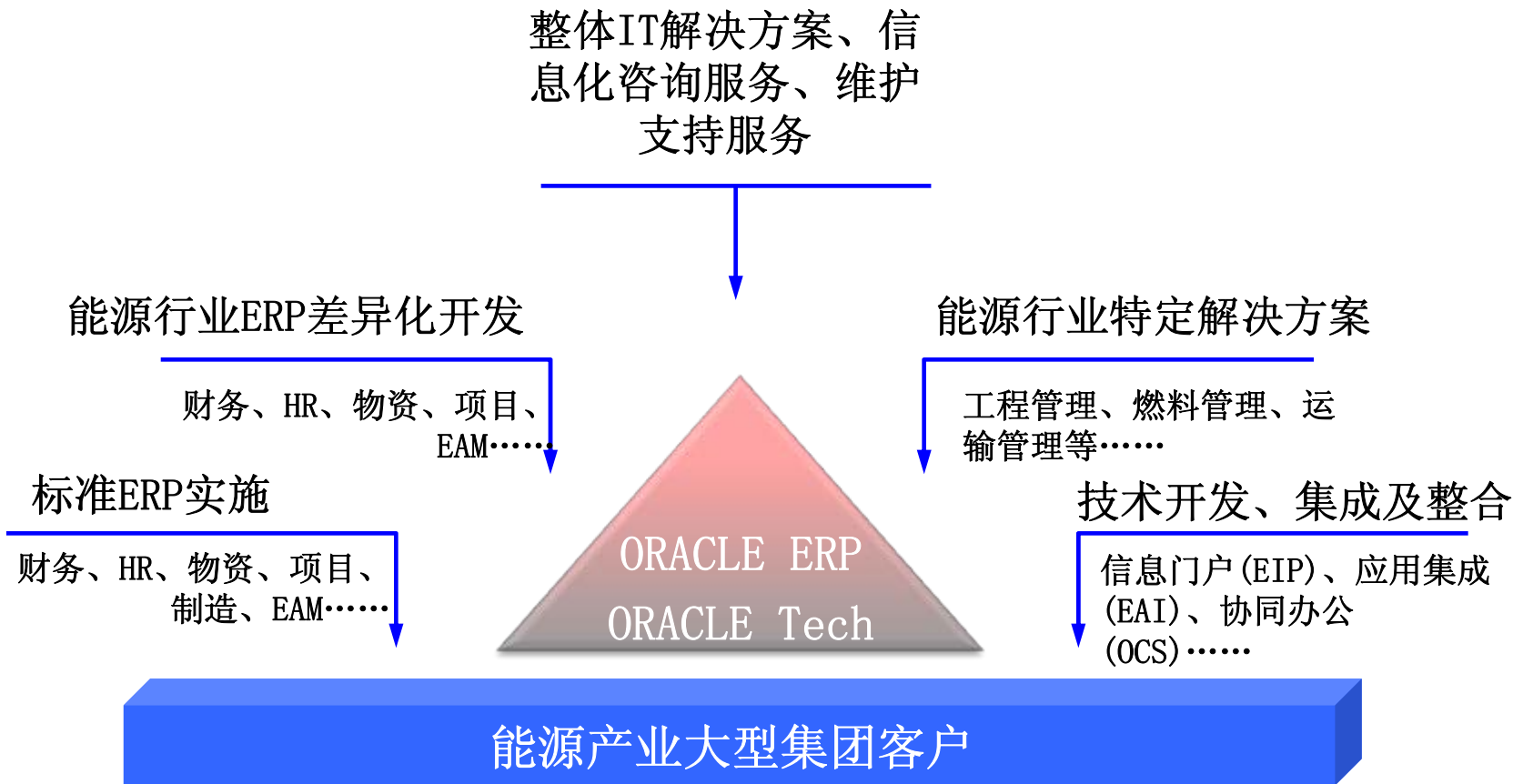
李 骅

- 现任北京兴竹共创软件技术有限公司（暨北京兴竹同智信息技术股份有限公司）销售部经理兼高级售前咨询顾问
- 相关经验：
 - ✓ 2年管理咨询从业经验
 - ✓ 2年大型IT项目管理经验
 - ✓ 6年销售管理及大客户顾问式销售经验，带领团队在ERP及tech产品及服务领域实现每年30%收入递增和每年50%新拓市场收入

Who is XingZhu...

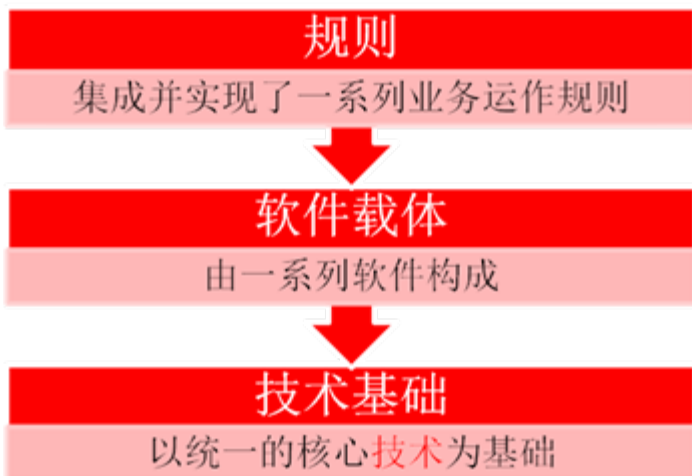
- 始创于1994年，十六年间专注于资产密集型产业尤其是电力等能源行业信息化工作
- 兴竹共创（控股公司）注册资本金为408万，兴竹同智（股份公司）注册资本金为2370万，下辖1个子公司，2个合资公司
- 平均每年利润增长达到30~50%，目前营业额近亿元
- 以Oracle EBS及Oracle tech产品为核心，集Oracle ERP标准实施、行业差异化开发和企业信息门户、技术开发于一体，为客户提供一站式解决方案
- 业务涉及各大发电集团、能源公司、能源化工煤炭集团等，客户逾300余家；逐步成为国内能源行业最大的Oracle ERP产品实施商和Oracle技术产品开发商之一

What XingZhu is doing...

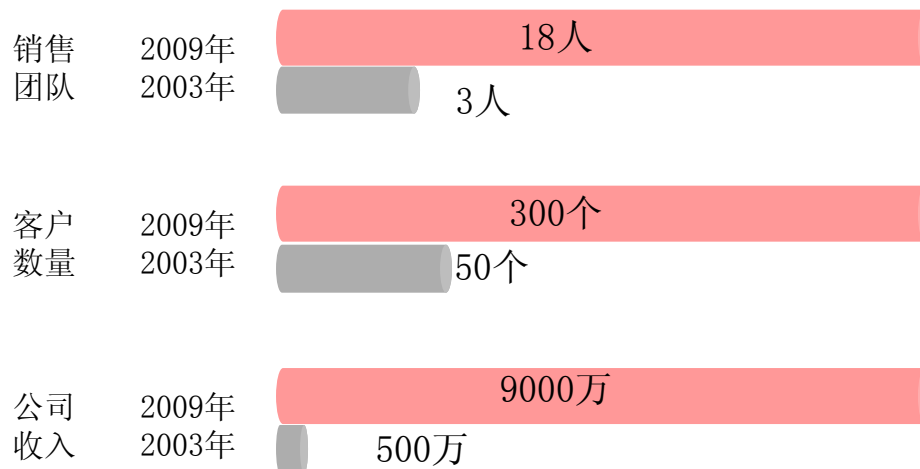


Why CRM

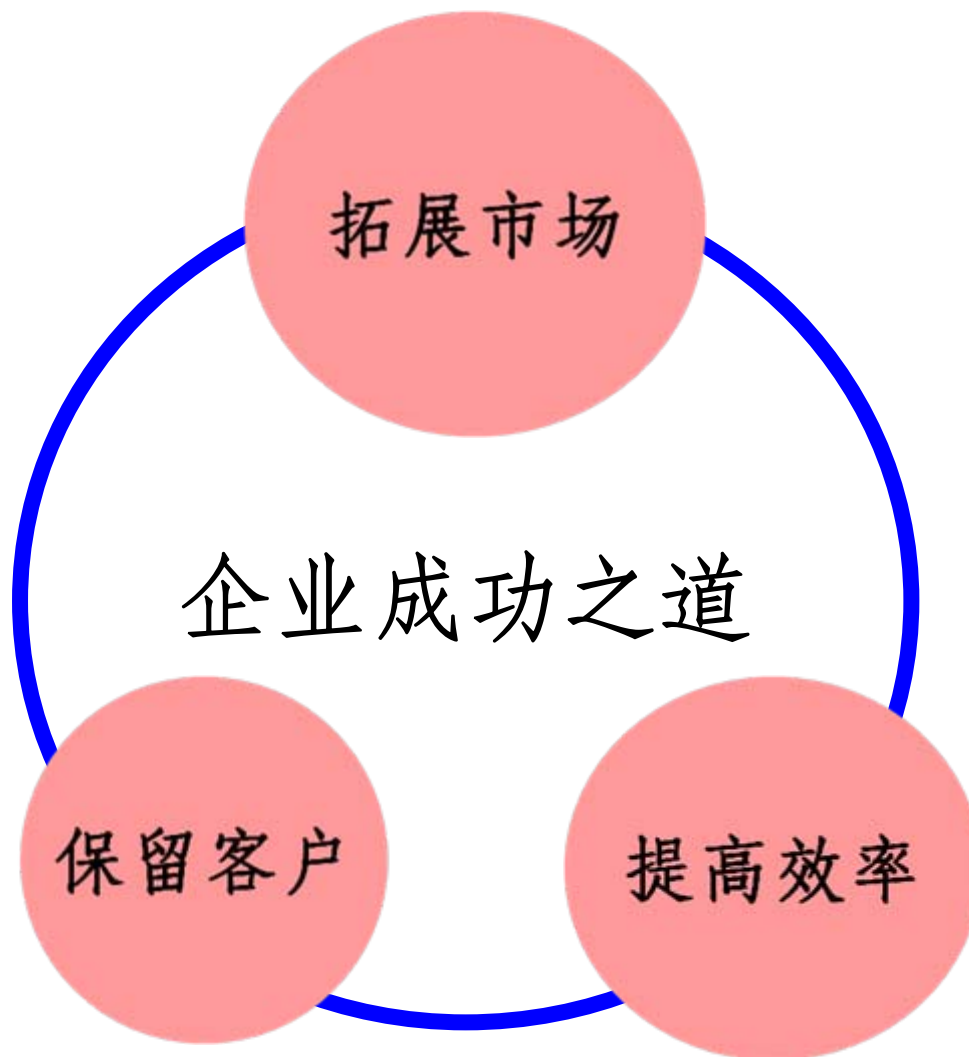
CRM——



兴竹——



兴竹的发展要求客户关系管理由“人制”转为“法制”，以业务规则支撑团队及公司业务增长



Why SaaS?

公司自有服务器现状：

- 每天共23台服务器运行
 - 15台在公司20层机房
 - 4台SUN及HP小型机
 - 11台Dell PC server
 - 8台在外托管
- 公司每日电费近1000元，服务器耗电占50%以上
- 专职运维人员2人（DBA+服务器管理员）



企业级应用软件的隐性成本

传统套装软件

软件许可证费用 ··· 33%

实施 ····· 22%

硬件 ····· 16%

升级 / 迁移 ····· 10%

IT人员 ····· 10%

运维和培训 ····· 9%

SaaS/ASP模式

66% ····· 月租费

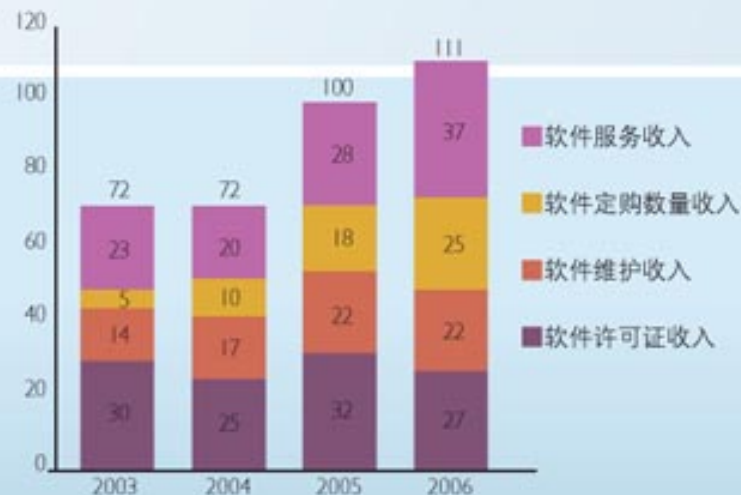
34% ····· 实施 / 培训

SaaS的出现, 为企业提供了一种全新的购买方式。从根本上说, 这是对企业采购传统套装应用软件理念的挑战。

资料来源: Sirocom

企业软件花销正在向SaaS模式过渡

单位: 百万美元



基于60家软件供应商的调查。资料来源: Forrester调研公司

选型四项基本原则

满足矩阵团队需求——决定映射度

快速应对业务变革——决定生命力

效率为上方便为要——决定成功率

灵活有效分析数据——决定利用度

CRM测评系数=

映射度 x 成功率 x 利用度 x 生命力

Why 800app?

对比	Siebel on demand	Salesforce.com	800app.com (八百客)
国内外	国外软件, CRM 体系全球领头羊	国外软件, SaaS 的领头羊	国内软件, 国内第一家注入风险投资的 SaaS 企业
CRM 所处地位	非 SaaS 模式全球第一 SaaS 模式未进排名	SaaS 排名全球第一	SaaS 排名全球第九
打开页面的平均时间 (办公室及在家测试)	5-10 秒 (服务器在国外)	3-4 秒 (云计算服务器)	1-3 秒 (云计算服务器)
界面	较专业	专业	较适合国内用户习惯
功能特点	基于 Siebel CRM, 系统完善; 界面相对专业; 尤其分析展示利用 Siebel 的 BIEE 实现, 功能较强	界面相对友好; 集成度高, 可和 outlook 等桌面及应用集成	适合国内营销模式, 包括合同管理等; 有短信功能; 可和 outlook 等桌面集成; 系统设计较好; 此外, 导入导出功能较完善, 方便移植
费用	70\$/人/月	300-500 元/人/月	中小企业专业版 30/人/月
服务	800 电话支持	7×24 小时电话支持辅导实施和使用	电话支持 可上门介绍及培训 实施和培训主要通过网络
总体评价	<ul style="list-style-type: none"> ● 专业; ● 本地化尚需加强; ● 速度差强人意; ● 实施难度可能较大; ● 速度将是影响应用的第一障碍 	<ul style="list-style-type: none"> ● 专业; ● 速度较好; ● 集成度高; ● 服务支持极为不足; ● 价格较高 	<ul style="list-style-type: none"> ● 价格低; ● 速度理想; ● 服务支持相对较好; ● 实施难度相对较小

选择800 apps的原因



➤ 速度：

对于应用频率较高的系统，速度是决定成败的基础因素；

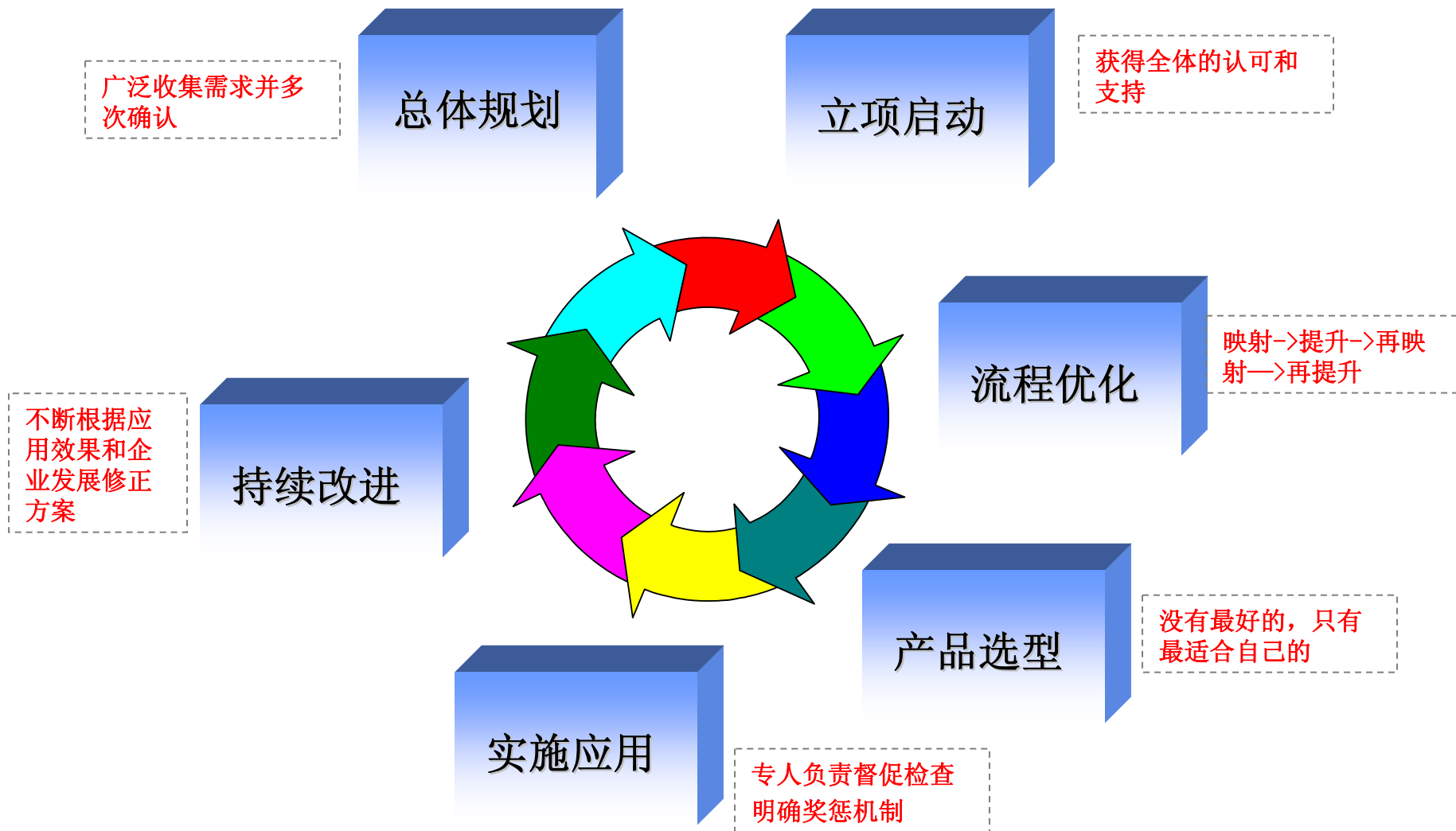
➤ 服务：

快速实施、培训支持服务是系统成功运行的保障性因素；

➤ 专业：

专业性是实现管理诉求，提升客户关系管理水平的重要因素。

How 800apps?



兴竹CRM实施要点-1

区域 \ 领域	一级	二级	A领域	B领域	C领域
新拓及战略市场					
电力市场	北部区				
	西部区				
	东部区				
	大客户				

需求：满足矩阵式管理的要求及弹性的变化

解决方案：增加区域和领域两个维度，为不同的用户授权

兴竹CRM实施要点-2

规划为上：

一期

- 实现部门业务映射
- 形成个人工作平台
- 输出基本报表

二期

- 实现精细化管理
- 形成知识积累

三期

- 扩充到后续服务及客户满意度
- 形成客户分析
- 实现商务智能分析

兴竹CRM创新点-1

➤“广义CRM”——划分类型，将客户关系管理扩展到业务部门

自主产品（基建、燃料等）	ECM （企业协同事业部）	赵翔玲、李元涌、李骅全计入；各大区经理分区域计入
物资和设备管理(EAM 后续开发及实施)		赵翔玲、李元涌、李骅全计入；各大区经理分区域计入
财务管理项目(FMIS 实施)	ERP （企业资源计划事业部）	赵翔玲、胡朝晖、李骅全计入；各大区经理分区域计入
财务管理项目(FMIS 后续开发及实施)		赵翔玲、胡朝晖、李骅全计入；各大

➤ CRM quota管理

李骅	3400 万		大唐国际、浙江能源之外所有公司合同计入
孙宏发	1000 万	600 万	西部区所有合同计入
戴民	700 万	300 万	北部区所有合同计入
刘洋	550 万	330 万	大唐二次开发合同计入
史晓峰	400 万	300 万	公司所有系统集成及硬件采购合同计入
朱海涛	500 万	-	公司所有 OCS 及门户、应用集成项目合同计入

汇总报表根据区域、领域及合同类型等分类自动加入计算规则，自动计算出每人指标的实时完成情况

兴竹CRM创新点-精细化管理

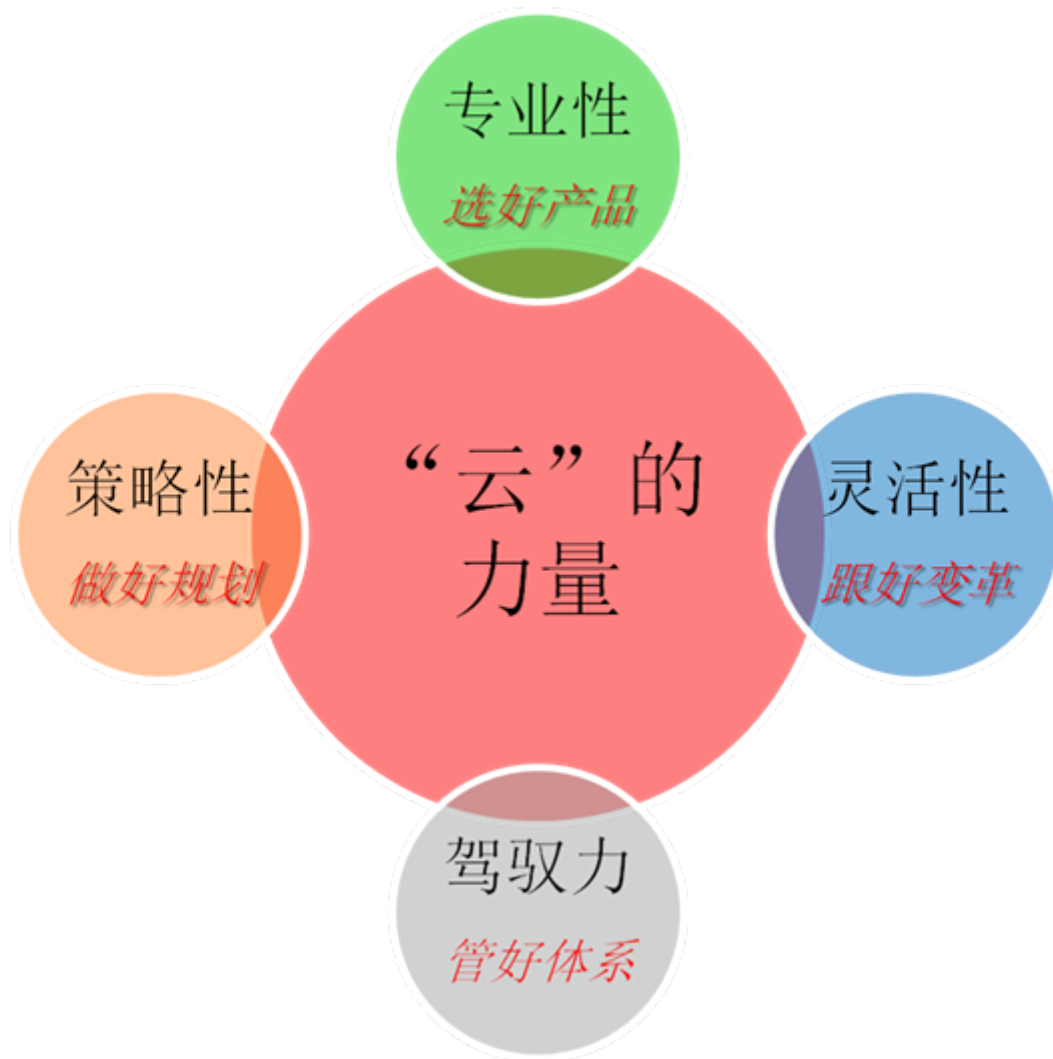
➤有效实现费用控制

- 通过公司立项及预算系统传递立项项目预算数据
- 每个活动可形成活动的预算（如每次商务宴请的预算金额及拟实现目标），能按跟踪的项目形成报表，并与报销系统关联

➤有效实现“定期工作”管理

- 制定企业营销规则嵌入系统——自动形成定期工作。如节假日的客户关怀，自动形成每人的任务，类型为“定期活动”
- 联络周期嵌入系统——1个月没联络的客户系统可自动提醒，并自动加入电话交流的个人日历计划，类型为“定期沟通”
- 配额管理及汇报机制嵌入系统——每个月自动形成汇报材料，包括本月已签署合同、已完成回款、待签合同、拟回款项、在跟踪项目等，并与配额自动匹配计算形成百分比，类型为“定期汇报”

总结——非常“4+1”



感谢您的倾听
愿我们的事业直上云端