

案例研究

埃维诺帮助立邦实现  
客户及销售信息的  
360 度呈现，支持重  
大国际业务拓展活动



# 案例研究

## 立邦

立时集团是由吴清亮先生于 1962 年在新加坡创立的亚洲知名涂料公司，负责管理立邦在亚洲区域的运营业务。

立时集团亚洲的 15 个国家和地区生产及销售立邦产品，包括：孟加拉国、中国、中国香港、印度、印度尼西亚、韩国、马来西亚、巴基斯坦、菲律宾、斯里兰卡、台湾、泰国以及越南。

立邦中国隶属于新加坡立时集团，于 1992 年进入中国开展业务。立邦一直以美化和保护人们的生活为己任，近年来已成为中国涂料行业的领导品牌并跻身全球涂料行业的前列。

## 经营情况

近年来，立邦中国工业涂料事业群的业务在其涉足的所有市场均实现了迅速扩张。凭借对产品品质及服务的注重，立邦在这些激烈竞争的市场中形成了自身独特的优势。

而业务的空前增长也突显出立邦亟需升级其销售渠道、项目管理及关键客户管理系统及流程。

立邦需要一个能提高渠道管理，能够真正的发现商机、管理商机，让整个销售团队对客户状态有个全面视角，并且能够提高客户满意度的解决方案。

同时，一个能简化销售机会进度追踪、识别关键项目及客户信息的新解决方案，对立邦工业涂料事业群保持并提升其市场领先地位也至关重要。

立邦中国工业涂料事业群的管理层遵循着“精益成长”的经营理念来开展业务。这一理念旨在帮助客户实现价值的最大化，尽量降低内部运营成本，打造更好的运营系统从而让客户满意。

对新解决方案的另一项要求是，它必须支持并维护“精益成长”的宗旨及各项重要的业务目标。

*“我们鼓励立邦的每位员工以‘本地化’-表现真实的自我的方式开展工作，创造价值，了解市场需求，了解客户，思考如何让客户满意，并为公司的进一步发展贡献自己的力量。”*

立邦 CEO：黄守金

## 埃维诺的解决方案

埃维诺团队在咨询立邦中国工业涂料事业群的管理和规划团队后提出了一项涵盖了销售全流程周期、机会管理及关键客户管理的解决方案。该解决方案旨在确保以最有效的方式服务与管理该部门的关键客户。更重要的是，这项解决方案是作为一个旨在推动业务机会发掘，并将销售活动与流程标准化的工具而开发的。

# 案例研究

## 收效

- 安装 Dynamic CRM 2011，实现客户信息的 360 度全面呈现，包括客户档案、客户计划、资源、目标、竞争对手、机会及业绩报告等。
- 直观友好的销售营运信息界面，帮助销售管理人员更简便地查看项目状态，优化销售流程。
- 结合 SAP ERP 系统，跟踪从 CRM 系统中获取的订单、价格、客户要求、投诉及财务报告等信息。
- 建立客户关系矩阵，用于捕捉客户群的级别层级信息并分析针对他们各自的收入与成本。
- 开展客户活动规划与管理，使客户项目团队能够规划和管理客户事项与重要活动；为高管人员提供业绩指示板，用于跟踪项目和销售目标，并提供描述客户即时状况的快照功能，以支持业务决策。

加快上市速度是立邦中国工业涂料事业群解决方案成功实施的一个关键要素。埃维诺团队与管理及规划团队密切合作，建立模型。模型一经通过，即在 8 周内完成了开发和技术实施。

用户接受度测试反馈也非常积极，仅三天就完成了用户接受度测试。

凭借全新的机会管理、关键客户管理及销售管理解决方案，已经关键客户管理解决方案，立邦中国工业涂料事业群现在可以通过一套全生命周期系统进行有效的客户管理和机会识别。

销售管理团队能够通过 360 度全面呈现看到每位客户的信息，并针对任何业务开发机会迅速采取行动，为客户提供更好的服务。

立邦中国工业涂料事业群的销售及高管团队还能够直观地看到工作及项目中出现的机会，并借助照功能获取丰富数据，来揭示企业如何管理其业务及销售流程。这使得管理团队能够做出明智的决策，以提高业务效率和促进业务发展。

作为立邦中国工业涂料事业群的技术解决方案合作伙伴，埃维诺成功地协助其管理团队及员工如今都能够获得每个客户的销售数字、市场数据及各个活动等等的相关精确数据。这些正是每一家企业所需要，以及其未来战略成长与发展所依赖的技术。



### 关于埃维诺 (Avanade)

埃维诺我们依靠自身的洞察力、创新能力和在微软技术方面的深厚经验，提供商业技术解决方案、云计算和托管服务，帮助客户在数字领域实现目标。我们的员工已经帮助了数千家来自不同行业的机构和公司提升其业务的灵活性、员工绩效和顾客忠诚度。埃维诺将遍布全球的专业人员在商业、技术和产业领域的专业性，与产业化交付模式的严谨性相结合，无论是在传统自建系统上、基于云技术还是通过托管服务，埃维诺都能利用成熟及创新技术，通过灵活的实施方式提供高质量解决方案。由埃森哲主要持股的埃维诺成立于 2000 年，是由埃森哲和微软共同创建的企业，在全球 20 多个国家拥有 21,000 名专业人员。更多信息，请查看 [www.avanade.com](http://www.avanade.com)。

### 北美

西雅图  
电话 +1 206 239 5600  
[America@avanade.com](mailto:America@avanade.com)

### 南美

圣保罗  
电话 +55 (11) 5188 3000  
[latinamerica@avanade.com](mailto:latinamerica@avanade.com)

### 非洲

比勒陀利亚  
电话 +27 12 622 4400  
[SouthAfrica@avanade.com](mailto:SouthAfrica@avanade.com)

### 亚太

悉尼  
电话 +61 2 9005 6772  
[AsiaPac@avanade.com](mailto:AsiaPac@avanade.com)

### 欧洲

伦敦  
电话 +44 0 20 7025 1000  
[Europe@avanade.com](mailto:Europe@avanade.com)

©2014 Avanade Inc. 版权所有。

Avanade 公司名称和标识已在美  
国和其他多个国家注册。