

物流案例分析：CRM为奇瑞提升管理水平 PDF转换可能丢失  
图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/468/2021\\_2022\\_\\_E7\\_89\\_A9\\_E6\\_B5\\_81\\_E6\\_A1\\_88\\_E4\\_c67\\_468981.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/468/2021_2022__E7_89_A9_E6_B5_81_E6_A1_88_E4_c67_468981.htm) 奇瑞汽车公司利用SAP公司的mySAP客户关系管理解决方案（mySAP CRM）全面提升了公司的客户关系管理水平。作为全球最大的企业管理和协同化商务解决方案的供应商之一，SAP的客户关系管理解决方案mySAP CRM在中国拥有较大的客户群体。本着以客户为核心的理念，mySAP CRM具备了跨部门集成、协同高效、为不同行业专门制定的优势和特点，并在中国具有较强实施能力和咨询队伍。奇瑞汽车股份有限公司是由安徽省及芜湖市共同投资兴建的国有大型股份制企业。据了解，奇瑞汽车有限公司成立于1997年，现拥有年产40万台发动机和30万辆整车的生产能力，是国内首家通过当前国际上最严格、最先进的汽车生产质量控制体系ISO/TS16949标准认证的整车制造企业。奇瑞公司还积极开拓海外市场，自有品牌轿车累计出口量位居国内各大轿车厂家之首。奇瑞公司一向把客户关系管理（CRM）作为公司整体管理战略的重要组成部分。随着奇瑞车主数目的快速增长，原先奇瑞客服中心的系统日渐难以胜任对大量用户信息及业务数据的处理，也无法与其它信息系统中的资料实现共享。客户关系管理亟待突破。经过大量调查比较，奇瑞公司决定采用SAP公司的mySAP CRM解决方案以彻底改进企业的客户关系管理水平。由SAP公司在成功实施SAP系统的经验基础上总结出的Accelerated SAP(ASAP)快速实施方法，提供了对奇瑞公司CRM项目从项目准备、业务蓝图、实现过程、最后准备到启动与技术支持

各个环节详细的实施指引。“ ASAP这种成熟的实施方法让我们能够对CRM项目的各个环节都了然于胸，帮助我们对CRM项目实施过程逐阶段进行控制，这也让我们了解到规范化实施对于成功地快速实施大型企业管理系统是多么的重要。” 奇瑞CRM项目经理、奇瑞销售公司管理部部长张传书感叹到。 据张传书介绍，奇瑞公司mySAP CRM采用了为运行在AIX操作系统下的IBM RS6000企业级服务器，安装了ORACLE数据库；相关的电话响应（IVR）系统、电脑电话集成（CTI）系统采用了由西门子公司提供的HiPath4000系列。受益于SAP公司与这些公司之间长期深入的合作，奇瑞在实施mySAP CRM项目期间，这些庞大的系统之间集成非常顺利。

在mySAP CRM系统的帮助下，目前奇瑞公司客服中心职员在CRM系统中对客户沟通的全程进行管理的同时，还可随时查阅该客户的详细信息、历史记录，并在解决方案数据库的帮助下回答客户的问题，极大地提高了对处理客户问题速度和质量。 MySAP CRM系统还改变了将客户问题转交其它相关售后服务部门处理的方式由以前的客服人员手工联系相关部门变为相关部门直接在CRM系统中获得待处理任务并进行处理，客服人员亦可以实时在CRM系统中得到处理结果，大大加快了对客户问题的处理速度，提高了客户满意度。同时，借助mySAP CRM与后台ERP系统（mySAP R/3）的完美集成，奇瑞公司还实现了对客户关系管理各个业务环节的管理处理客户关系可通过电话、传真、EMAIL、手机短信和互联网等多种方式进行联系；处理客户问题可向相关部门分派任务及获取反馈并跟踪客户问题的解决情况等等。 目前，奇瑞公司正计划利用mySAP CRM系统中强大的渠道管理功能

( ChannelManagement ) 加强对奇瑞公司的销售、服务渠道的管理实现对渠道的销售、服务、库存及财务等业务信息的实时监控，同时将奇瑞公司中央数据库的数据共享给具有相应权限的渠道商使用，帮助数百家经销商、服务站最大程度地提升其营销、销售及售后服务水平。张传书还表示，奇瑞公司除了mySAP CRM和mySAP ERP系统之外，正在实施mySAP HR（人力资源管理）系统，公司的目标是采用mySAP Business Suite商务套件，其中包括ERP、CRM、HR等企业管理的各个方面来管理奇瑞公司的全部业务流程。他说：“我们认为从一开始就采用业界最先进的集成管理信息系统，无疑可以使我们少走弯路、少犯错误，而对这种事关企业立身之本的管理系统来说，任何弯路和错误都可能是致命的。”

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)