

软件企业通常会犯“近视”和“远视”错误
电子商务考试
PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/571/2021_2022__E8_BD_AF_E4_BB_B6_E4_BC_81_E4_c40_571575.htm 现在，软件企业存在着“近视”和“远视”两个问题。原因很简单，因为企业决策者的眼力不好，看不清市场的需求在哪！而眼力较好，能看透市场需求的企业，就能获得客户的青睐。为什么这么说呢？因为近视和远视是企业常常会犯的两个错误。先说近视的问题，1960年，美国著名市场营销专家、哈佛大学教授西奥多李维特提出了营销近视症的概念。这种病症是指企业不适当地把主要精力放在产品或技术上，而不是放在市场需要或者顾客的需要上，结果就会导致企业丧失市场，失去竞争力。到底什么是近视？可以用一个事例来说明：有一个客户，购买了某国际知名企业的一套系统，花了9个月的时间都搭建不起来，最后找到摩卡公司。结果，摩卡公司的工程师过去，考试/大只花了9天的时间就搭好了。但接着客户问：这套系统怎么用啊？工程师又花时间给客户讲解。客户为什么会有这样的疑问？事实上，有很多国际厂商只是把产品拿来，安装好，之后的事情一般就不会顾及了。但应用软件产品和一般的产品不同，客户有了产品，却不等于这个产品就会百分百地适合自己，也不等于客户就能把产品最终用起来。产品不能发挥作用，客户支付了不菲的价格，最终却没有得到价值。因此，这些国际大厂在某种程度上讲是近视的。平心而论，这些国际厂商的产品的确很好，性能也很强，技术含量很高，但是他们不能贴近中国的客户，以每个客户的具体需求为着眼点来提供产品。但国内公司不一样。目前，国

内公司普遍有复杂分级管理的应用需求，这是因为他们的机构很庞大，分支众多，总公司希望将权力下放给子公司，子公司再进一步下放权力，这种需求尤其在实行多元化经营的公司中很明显，因为总公司可能对下面的分支机构的业务并不了解，迫切需要分级管理。但是这些国际厂商提供的产品却无法满足这种需求，所以他们在研发产品的时候，不可能针对中国客户的具体需求考虑。原本，这种产品的不完善可以通过二次开发等服务解决，但国际厂商响应客户的需求通常比较缓慢，要走很多流程，甚至要报到总部，经历了漫长的公文旅行，客户等不及。而即使等来了，对方工程师每小时高达几千美金的服务费用也会使得客户觉得不堪重负。要解决近视的问题，就需要企业从产品驱动转变为顾客驱动，更贴近客户，更了解客户的需求，考试/大以客户需要为出发点提供产品。把目光放在更远的顾客身上而不是仅仅落在产品身上，这样才能不近视。国内企业与之相比，都有一支完备的服务队伍，可以在第一时间内响应客户需求，实现产品的客户化，为客户做二次开发，从而使得产品应用更加满足客户的要求。正因为不“近视”，才使得国内厂商在和国际企业竞争时丝毫不落下风，而摩卡是其中的代表企业。但企业仅仅拥有贴近客户的能力，也不可能取得竞争中的优势。放眼国内，从客户需求出发来提供产品的企业有很多，他们的服务意识都很强，但摩卡同这些企业竞争时，仍然具有很大优势，奥妙在哪里呢？那是因为它不“远视”。近些年来，针对“营销近视症”，一些管理学者开始提出“营销远视症”的危害。所谓“营销远视症”是指企业在生产过程当中只看到顾客，却忽视了产品。其实这对企业来说，同样是致

命的缺点。有一个企业使用的OA系统是国内公司的产品。在运营过程中，客户需要增加一个新需求，这家企业就找到提供OA系统的公司。对方说，公司需要20个人来进行二次开发，这家企业听说后有些拿不准，就找到摩卡公司寻求解决方案。结果，摩卡公司的工程师说：“我只要两个小时”。客户不相信，工程师当时就跟他到现场，包括配流程、测试、上线，一共只用了两个小时。这就是产品的差别，国内的很多软件厂家是在以项目实施的心态来做产品，很多情况下这些产品就是从某个项目里面抽出来，修改一些代码，产品不可能有一个优良的架构，这样做的后果是产品当时符合了客户的需求，但不可扩展，不可配置。当客户使用系统的人数增加或者需要增加新功能的时候，这些厂家只好带着一大堆人到现场修改代码，不是在现有产品的基础上扩展，而是兴师动众，另起炉灶。客户不但花费不菲，而且原来的投资没有得到充分的利用。只有一方面顾及顾客，一方面重视产品，才能为企业赢得更多的市场。在推广销售过程中，企业提供的产品一开始就应该强调简单易用，降低使用的技术门槛，确保客户用起来方便；而且产品具备优良的架构，可以很方便地扩展和配置，保护客户之前的投资，使客户以有限的IT支出完成更多的事情。解决了近视和远视两个问题，企业才能走得更好。编辑推荐：电子商务师考试复习方案电子商务师考试 - 电子商务员辅导电子商务师考试模拟试题F8F8"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