

项目管理案例之谁该为CRM实施失败买单投资项目管理者考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/583/2021\\_2022\\_\\_E9\\_A1\\_B9\\_E7\\_9B\\_AE\\_E7\\_AE\\_A1\\_E7\\_c41\\_583430.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/583/2021_2022__E9_A1_B9_E7_9B_AE_E7_AE_A1_E7_c41_583430.htm) 毋庸置疑，CRM实施失败的主要原因是由实施不当而造成。尽管有各种统计数据表明CRM市场成长势头喜人，但却无法改变企业因实施不当所造成的失败结局。有资料显示，CRM实施的失败率可在几年时间内达到令人咋舌的80%，这一数字与一片向好的市场预测形成了鲜明的反差。软件公司的责任？各方面的专家在这一观点上有所分歧。有人认为软件公司责无旁贷，而有人则认为是实施模式的错。或许将两者合二为一更能展现一个合理的解答。从软件公司的角度看，他们最大的错误或许就是将销售队伍自动化(SFA)当成一种组件来处理。当然，软件公司的本意都是想帮助销售人员提高绩效，但实际结果却往往事与愿违。究其主要原因，是因为设计这些系统的开发人员缺乏充分的一线销售知识，他们对销售活动的细节方面知之甚少，从而影响了用户友好的实现。销售人员会发觉这些系统难以使用，有时甚至体现不出生产力。此外，软件公司的另一大错误是没有意识到自己是否具备驾驭技术的智能。一旦技术超越智能，其结果就是难以掌控。软件公司应确保CRM套装的易学易用，不要忘了，考试/大CRM面对的用户群体都是普通员工。CRM套装的刻板、缺乏灵活性，也是实施失败的原因之一。CRM行业中有个通病，就是把客户看成一堆数字，忽略了销售活动中的人性因素，从而导致无法将企业的日常决策很好地融入到CRM套装中。至于客户互动方面，尽管CRM系统宣称其宗旨之一是加强客户互动，但实

际产生的互动数量有时会受制于数据。CRM系统往往过于专注于数据本身，而非数据的对象。它们将客户的历史记录、购买偏好作为决策的全部考虑因素，而忽略了客户的当前状况。CRM解决方案需融入支持这类决策的实际因素和调整因素。用户抵触也是CRM系统实施失败的另一常见原因。由于缺乏相应的知识，或对系统认识不足，考|试/大因此用户表现为不愿或不懂如何去使用它们。一旦初始实施失败，那么用户对其的抵触情绪就会进一步加深。在很多时候，当用户发现实际使用效果不如产品宣传上所说的那么得心应手时，他们就会停止继续使用，并最终导致CRM实施的失败。从企业角度看，CRM解决方案的选择不当也是造成实施失败的一大误区。企业应确保所选择的解决方案能够支持他们所有的商业流程，但实际上他们通常因缺乏深思熟虑而忽略了这一点。谁该为CRM实施失败买单？买方(企业)和卖方(软件厂商)其实都应肩负起责任。企业应做到了解如何运用适当的商业流程来挖掘出CRM的最大价值，而CRM厂商也应确保系统的易用性与用户友好，并将上述缺陷完善补充。要知道，仅仅安装CRM软件并不代表你就会成功。把投资建设项目管理师站点加入收藏夹 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)