

成功源于对客户的关注访CINCOM总监傅杰先生 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/63/2021_2022__E6_88_90_E5_8A_9F_E6_BA_90_E4_c41_63662.htm 首先请向中国的企业介绍一下Cincom。 Robert Fitzgerald：Cincom是一家独立的软件公司，它也是世界上经验最为丰富的软件公司。Cincom创建于1968年，总部设在美国俄亥俄州辛辛那提市，是最早的以数据库技术为主要业务的企业。上世纪80年代，我们涉足制造业软件应用业务。Cincom提供的产品线非常丰富，几乎可以任意挑选突破口。从CRM到ERP；从数据库到商业智能；从办公优化到项目管理；从财务管理到中间件；从呼叫中心到外包服务管理等等几乎“无所不包”。至今已经在全球20多个国家和地区建立了办事处，在全球六大洲有5000多家客户，这些客户包括Alcatel、Citibank、Federal Express、Siemens、Ericsson以及Trane。其中数百家客户与CINCOM公司合作了20多年。Cincom已经成为世界上主要的软件应用技术和解决方案供应商。我们提供与众不同的产品与解决方案，并且开始走出美国，走向世界。Cincom是世界上经验最为丰富的软件公司，如何理解“经验最为丰富”，是不是只是意味着“最老的”公司？Robert Fitzgerald：“经验最为丰富”包含三个层次的含义。第一个层次就是Cincom建立于1968年，是世界上最“老”的软件公司。CINCOM公司特别强调自己的“老资格”，并且已经非常自豪地将“The World’s Most Experienced Software Company”（世界上最有经验的软件公司）作为公司的标识进行了注册。在CINCOM公司看来，软件并不与其他传统行业有什么区别，他同样需要像可口可乐

公司一样专心经营，历史悠久更意味着见多识广，更意味着管理思想和经验，CINCOM的丰富经验正是广大客户所需要的，自然被看作是公司引以为傲的宝贵财富。但是我们更加看重的是另外两个层次的含义。“经验最为丰富”第二个层次的含义是指基于丰富经验的产品平台。Cincom为国际上上千家公司提供各种各样以应用技术为基础的产品平台，包括战略性的、关键任务的解决方案，广泛应用于商务沟通、数据存取和集成、制造业企业解决方案、流程自动化。还提供数据库管理、应用程序开发与管理、旧应用程序的企业解决方案、制造业应用程序咨询及呼叫中心外包。最后一个层次是指具有丰富经验的人力资源，Cincom目前在世界各地都投入很多的精力和注意力来培养IT领域的人才。现在的ERP市场瞬息万变，也许有些客户更加看重软件供应商的创新能力和适应能力胜过经验，您如何创新能力与经验之间的关系？

Robert Fitzgerald：我认为对于软件公司来讲，创新能力和经验都非常重要。如果一个软件供应商想要通过解决方案帮助他的客户成功地解决运营方面的问题，就必须在经验和创新能力之间取得平衡。创新能力可以帮助企业开发新的产品和新的解决方案，而经验则可以将软件供应商已经拥有的技术和知识融入到自己的产品和服务当中去，并提供给客户。当我们平衡好两者之间的关系之后，就可以帮助客户取得成功。Cincom除了具有丰富的经验之外，也非常重视我们的创新能力，因为这可以保证我们的产品与服务能够适应客户不断变化和发展的需求。当提到大型的国际ERP供应商，中国的企业对Oracle和SAP更加熟悉。与这两家软件供应商相比较，Cincom的优势在哪里？

Robert Fitzgerald：我们并不认为我

们是大型的软件供应商。实际上，Cincom更加看重客户的需求，成功的帮助客户实现他们的需求是我们的目标。具体地说，我们更加看重解决方案的执行与实施。Oracle和SAP可能只有很少的部分在解决方案的执行上，他们的重点可能是在他们自己本身的产品上，其他实施工作是由他们的合作伙伴来完成。而对于Cincom来说，97%-98%的解决方案的实施都是由我们自己来完成。所以我们和我们的客户之间有着直接的联系，我们会更加了解客户的需求是怎样的。Cincom在六大洲有数千个客户，其中数百个已经与Cincom合作了20多年。在这20多年里，客户对ERP的需求产生了哪些巨大的变化？Cincom是如何自如应对这些需求变化的？

Robert Fitzgerald：是的。在过去的30年里，我们和客户之间保持了紧密的关系。我们时时刻刻在关注他们的业务以及需求的变化。我们把我们的经验和技術融入到实际的解决方案当中，来适应客户不断变化的需求。客户通常要面对的问题包括生产、制造、解决问题的能力，我们一直在关注着他们的关心的问题，我们尽力树立个性化的解决问题的能力在我们的软件当中。Cincom帮助客户实施解决方案，我们和客户保持紧密的、直接的联系，并且不断的创新和改善产品来帮助他们解决新的问题。Cincom为什么可以积累这么庞大的、持续20、30年追随着Cincom一批忠实的客户？诀窍是什么？

Robert Fitzgerald：我们一致认为客户的成功就是我们的成功，我们把每一个客户都当作我们的合作伙伴，这样我们就要帮助我们的合作伙伴成功。我们的成功取决于他们的成功。我们相信和客户保持紧密的关系是我们成功的要素之一。Cincom提供我们的解决方案来解决他们关注的问题。看过Cincom的一

些相关资料，进入我眼帘比较多的一个词语叫做“复杂”，Cincom也致力于为帮助企业简化复杂的业务流程提供解决方案。您认为什么样的企业具有所谓的“复杂的业务流程”？Cincom又是如何帮助他们把复杂的业务流程简单化，并转化为竞争优势的？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