



怎样抓住客户痛点

—ERP篇

金蝶软件（中国）有限公司

↳ ERP事业本部

↳ K/3产品市场部

Kingdee

金蝶·企业管理专家

目录

- ◆客户角色列表
- ◆问题链表
- ◆客户痛点问题表
- ◆潜在支持者和具有影响力的支持者信件的示例

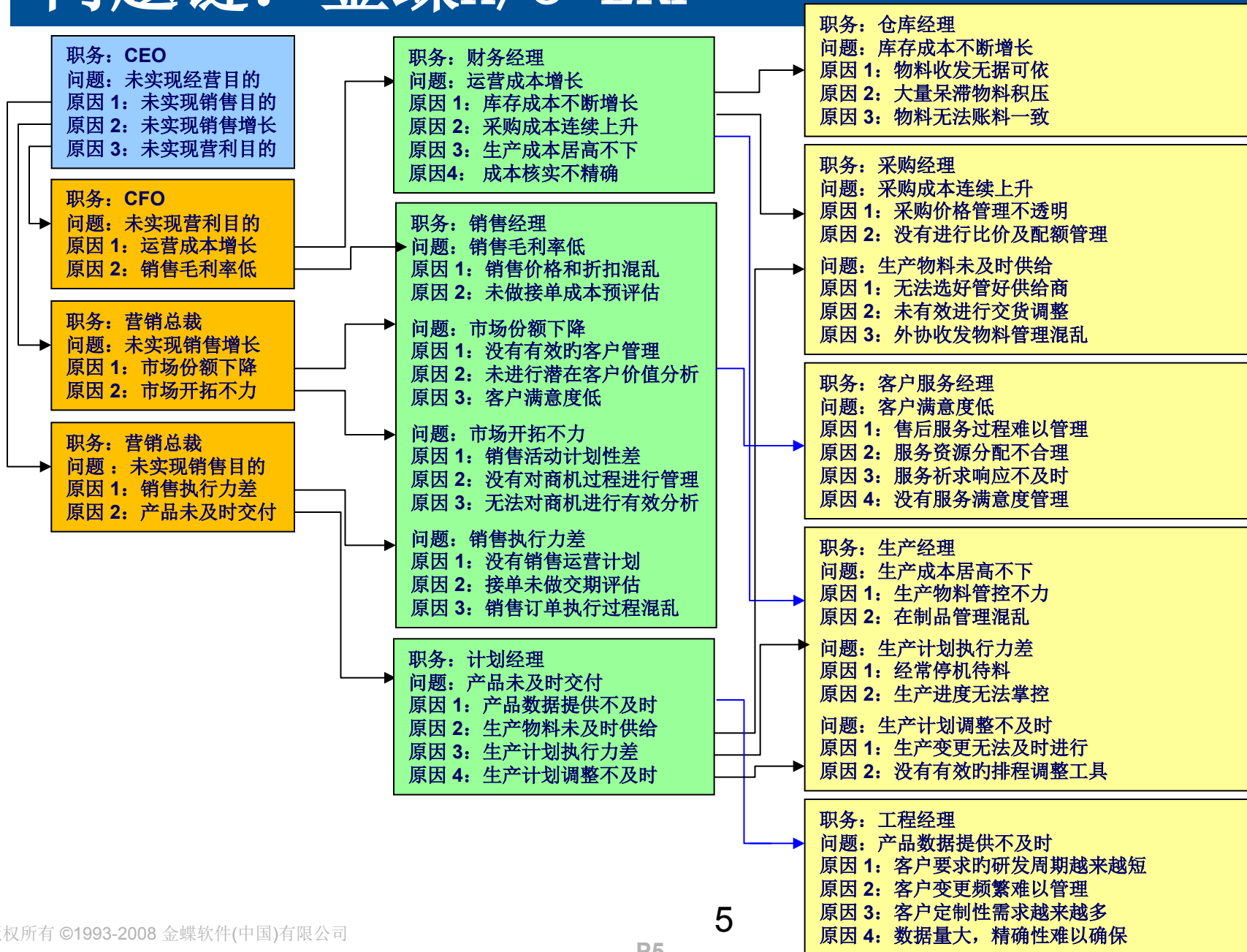
客户角色列表:

客户角色	关注问题
CEO	未实现经营目的
CFO	未实现营利目的
营销总裁	未实现销售增长 未实现销售目的
财务经理	库存成本不断增长 采购成本连续上升 生产成本居高不下 成本核实不精确
销售经理	<ul style="list-style-type: none">• 销售毛利率低• 市场份额下降• 市场开拓不力• 销售执行力差
计划经理	<ul style="list-style-type: none">• 产品未及时交付

客户角色列表:

客户角色	关注问题
工程经理	客户要求的研发周期越来越短 客户变更频繁难以管理 客户定制性需求越来越多 数据量大，精确性难以确保
采购经理	采购成本连续上升 生产物料未及时供给
仓库经理	<ul style="list-style-type: none">• 物料收发无据可依• 大量呆滞物料积压• 物料无法帐料一致
生产经理	<ul style="list-style-type: none">▪ 生产成本居高不下▪ 生产计划执行力差▪ 生产计划调整不及时
客户服务经理	<ul style="list-style-type: none">▪ 售后服务过程难以管理▪ 服务资源分配不合理▪ 服务谢求响应不及时▪ 没有服务满意度管理

问题链：金蝶K/3 ERP



客户痛点——运营成本增长

关键人物：财务经理

痛点：运营成本增长

原因分析

处理方案

原因1：采购成本连续上升

关联人物：采购经理

处理方案：严格的采购价格控制，规范的采购流程，科学的供给商评估机制，让采购业务透明化，实现阳光采购。

应用价值：降低采购环节可能出现的暗箱操作，提升采购效率、压缩采购成本，确保原料质量，降低资金支付风险。

原因2：库存成本不断增长

关联人物：仓库经理

处理方案：规范物料收发流程，严格按生产投料要求领料，清楚的仓位管理与库存预警，降低仓库积压，提升周转效率

应用价值：减轻库容压力，确保物资安全完整，帮助降低生产挥霍，降低库存成本。

Kingdee

金蝶·企业管理专家

客户痛点——运营成本增长

关键人物：财务经理

痛点：运营成本增长

原因分析

处理方案

原因3：生产成本居高不下

关联人物：生产经理

处理方案：加强生产过程材料领用与消耗控制，降低生产物耗成本；做好生产工耗统计和分析，降低生产工耗成本；优化作业，杜绝或减低赶工成本，降低在制品资金占用；严格执行工艺，确保产品质量；
应用价值：降低生产过程中的不合理消耗，缩短生产周期，确保按时交付，提升产品质量，降低废品，降低生产成本。

原因4：成本核实不精确

关联人物：成本会计

处理方案：成本核实到每一种物料；对于工时费率差别较大的企业，采用作业成本法，实现精细到工序级的成本核实，强化成本分析，
应用价值：提升成本核实的精确度，为控制和降低成本、制定价格提供及时精确的根据。

客户痛点——销售毛利率低

关键人物：销售经理

痛点：销售毛利率低

原因分析

处理方案

原因1：销售价格和折扣混乱

关联人物：财务经理
处理方案：企业需要制定不同的销售政策进行价格管理政策，针对不同的客户，不同的销售数量和不同的时间，制定不同的价格政策和价格折扣，经过价格指标进行市场调控；在销售过程中实施价格控制。
应用价值：满足制造企业设置基本价格，并设置时间限制，周期特价等价格政策，并在销售业务中进行数量和金额的控制，规避企业销售价格漏洞。

原因2：未做接单成本预评估

关联人物：财务经理
处理方案：在销售员与客户拟定订单和报价前，需要对根据历史成本资料对销售订单的成本进行预测和评估，以确保所接订单能够营利。
应用价值：提升企业接单质量，确保销售订单的盈利，提升企业销售毛利。

Kingdee

金蝶·企业管理专家

客户痛点——市场份额下降

关键人物：销售经理

痛点：市场份额下降

原因分析

处理方案

原因1：没有有效的客户管理

关联人物：无

处理方案：针对客户建立完整的客户档案；对于不同类型的客户，拟定不同的销售价格政策和折扣，同步有不同的信用额度。

应用价值：利于销售业务员就销售订单与客户间的沟通，确保主要客户的订单及满意度，提供透明化的客户信息。

原因2：未进行客户价值分析

关联人物：无

处理方案：对客户价值进行金字塔分析，设置客户价值评分选项、客户价值模型、客户价值等级等，自动计算客户价值，展示客户价值金字塔。

应用价值：帮助挖掘客户潜力、加强客户的价值管理；同步有利于企业将新客户纳入金字塔，将金字塔中的客户升级，提升企业利润。

Kingdee

金蝶·企业管理专家

客户痛点——市场份额下降

关键人物：销售经理

痛点：市场份额下降

原因分析

处理方案

原因3：客户满意度低

关联人物：客户服务经理
处理方案：对服务祈求登记、服务祈求分配、服务祈求处理、服务祈求关闭等过程进行管理和监控，并对配品配件、服务满意度调查、服务日志等业务进行综合管理。
应用价值：帮助企业实现服务过程的全方面管理和控制，提升服务质量及客户满意度。

客户痛点——市场开拓不力

关键人物：销售经理

痛点：市场开拓不力

原因分析

处理方案

原因1：没有对商机过程进行管理

关联人物：无

处理方案：针对潜在及交易客户维护商机，统计商机估计收入、成功概率等信息。提供商机竞争分析工具，推动商机阶段，并进行项目经验总结。

应用价值：实现对商机全过程的执行跟踪，实现销售成功经验积累和共享，提升商机赢单率。

原因2：销售活动计划性差

关联人物：无

处理方案：企业可对销售活动类型、活动状态、活动内容、活动时间及活动成果等进行管理。

应用价值：以便全程把控销售活动的管理，形成体系化的销售措施，同步有利于分析项目成败。

Kingdee

金蝶·企业管理专家

客户痛点——市场开拓不力

关键人物：销售经理

痛点：市场开拓不力

原因分析

处理方案

原因3：无法对商机进行有效分析

关联人物：无

处理方案：利用销售漏斗图形和报表结合方式，使企业全方面了解商业机会的进展情况：估计收入、权重收入、商机数量。

应用价值：帮助实时掌握销售任务的进展情况，动态评估项目的销售预期，有利于灵活制定客户资源计划及营销策略。

客户痛点——销售执行力差

关键人物：销售经理

痛点：销售执行力差

原因分析

处理方案

原因1：没有销售运营计划

关联人物：计划经理

处理方案：销售与运营计划是联络企业经营计划与主生产计划的计划过程，是把经营计划落实到有关部门的运作计划，并对需求和供给进行平衡，从而确保销售计划、生产计划、库存计划等业务计划切实可行，并经过计划执行分析，确保企业战略目的的实现。
应用价值：经过销售与运营计划确保销售计划，生产计划，库存计划和财务计划等业务计划切实可行；经过计划执行分析，确保企业战略目的的实现。

原因2：接单未做交期评估

关联人物：计划经理、采购经理，生产经理
处理方案：在销售人员接单时，提供交货期和可签约量（ATP）和查询，使所接订单有合理的提前期。

应用价值：提升企业接单质量，确保采购和生产部门有足够的周期，提升订单交货达成率

客户痛点——销售执行力差

关键人物：销售经理

痛点：销售执行不力

原因分析

处理方案

原因3：销售订单执行过程混乱

关联人物：计划经理，采购经理，生产经理
处理方案：企业销售人员，时时需要关注销售订单执行情况。但因为销售订单的执行，涉及企业的工程、采购、生产、仓库等多种业务部门，销售订单执行过程的信息不易总体掌握，沟通效率低。而销售订单全程跟踪工具，实现对销售订单执行过程的管理。
应用价值：销售订单全程跟踪帮助企业及时高效掌握订单各个环节执行情况，出现延误时可及时采用措施，确保订单按期交货。

客户痛点——产品未及时交付

关键人物：计划经理

痛点：产品未及时交付

原因分析

处理方案

原因1：产品数据提供不及时

关联人物：工程经理
处理方案：提供全方面的生产数据管理工具，管理规范物料和期量原则；提供BOM复制和批量维护，迅速完毕产品数据的准备；对于使用PDM的企业，提供PDM数据导入工具。
应用价值：帮助企业高效、迅速完毕产品数据的准备和规范。

原因2：生产物料未及时供给

关联人物：采购经理
处理方案：生产物料未能及时供给，除了供给商未及时交货外，还有可能是因为物料基础数据不精确造成，造成提前期不足进行无法及时供给。企业必须对物料的提前期进行管理，以确保其精确性。
应用价值：根据工艺路线计算产生自制件和委外加工件的提前期，并更新物料基础资料相应数据的功能，帮助企业规范管理基础数据，提升工作效率。

客户痛点——产品未及时交付

关键人物：计划经理

痛点：产品未及时交付

原因分析

处理方案

原因3：生产计划执行力差

关联人物：采购经理，生产经理
处理方案：提供MPS/MRP/粗细能力计划工具，产生的计划更合理、更可行；生产任务全程跟踪，可以便的掌握生产各个环节，及时采用措施，使任务按计划进度完毕。
应用价值：科学的计算模型，使计划划的精确、可行；能够以便的掌握生产全局，发觉问题及时调整，确保计划执行。

原因4：生产计划下达与调整不及时

关联人物：采购经理、生产经理
处理方案：有效的MPS/MRP/粗细能力计划工具，以迅速精确下达采购和生产计划。且MPS/MRP计算后的交货调整期和取消提议信息，帮助采购和生产等执行部门对其各自的计划进行调整。
应用价值：迅速合理安排采购和生产计划，并在计划源头发生变化给出提议以便进行调整，使得计划订单更科学可行，并大大提升工作效率。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/565322243310011303>