

布局移动信息化 中化化肥势在必行

移动应用对于企业的影响力是显而易见的：互联网的发展与移动终端的日益盛行，使得移动计算成为改变企业经营和管理模式的重要驱动力，也迫使企业开始重新思考如何经营企业、如何与客户和员工相处。在 IBM 近期的一份最新研究报告显示，全球 90% 的受访组织都愿意在未来 12 到 18 个月的时间里维持或增加在移动技术方面的投入。

作为中国最大的化肥供应商和分销服务商，中化化肥业务涵盖资源、研发、生产、分销、农化服务全产业链，中化化肥有控股生产企业 7 家、17 家分公司、2100 多个分销中心，覆盖中国 95% 的耕地面积。面对云计算、移动设备和大数据处理，中化化肥传统的信息系统已无法满足企业的需求。如何抓住企业移动大潮，让企业销售人员工作更加高效便捷、公司管理层能及时了解全国客户信息、提升客户的体验，同时确保移动信息处理的安全性，建设一个实效性高、使用便捷、信息准确、安全可靠的移动 CRM 系统就显得尤为重要。

以 CRM 应用为切入点 引领企业移动应用浪潮

不可否认，移动计算正在改变企业业务模式：移动计算带来的即时访问能力能让企业高管人员随时掌握最新的业务情况，并及时解决相关问题——即使在外出时也是如此；对销售人员而言，这种能力则能让他们无论身处何地都能够访问关键的客户信息；对客户而言，可以为其提供更为便捷、高效和个性化的体验。结合自身信息化战略规划，中化化肥最终选择以 CRM 为切入点开展移动应用。

中化化肥紧抓信息大潮，开发了企业移动客户关系管理（CRM）系统，这其中，IBM Worklight 移动应用开发平台展现出了卓越的能力：IBM Worklight 支持多种移动操作环境和设备轻松连接，并同步企业数据、应用和云服务，在设备、应用和网络层上保护移动安全性，并能通过一个集中界面监管其移动应用组合。在中化化肥项目中，通过使用基于标准的开发技术，中化化肥做到一份代码多平台部署，既降低开发成本，又缩短了开发工期；其次，在运维维护方面，中化化肥基于 IBM Worklight 企业移动信息化平台实施项目开发，支持 iOS/Android 双系统，接驳现有 CRM 后台，不仅减轻了企业的开发风险，还节约了企业对系统的管理支出。值得一提的是，在信息安全层面，Worklight 为客户端提供全方位安全体系防护，如配置并增强密码策略、可自动识别不合规的设备并禁止其对企业资源的访问，可以检测安全威胁等多各方面确保了数据安全性。

释放移动潜能 中化化肥提升业务进程

企业移动客户关系管理（CRM）是中化化肥信息化的建设重点之一。客户管理的核心是客户价值管理，它通过满足客户个性化的需要，提高客户忠诚度和保有率，实现缩短销售周期、降低销售成本、增加收入、扩展市场，全面提升企业盈利能力和竞争力。而企业移动 CRM 的实施正是着眼于此——客户成为该系统的受益人之一。被缩短的确认单到订单的生成周期使自己的农资产品可以更快更准的被送达，通过移动终端客户可以把自己遇到的农业难题以照片视频等多媒体的形式提交到系统上，采用远程答疑的形式来解决问题。

企业移动客户关系管理系统除了在提供客户价值方面发挥了重要的作用，在提升员工效率、完善工作人员业务流程方面表现也尤为出色。以前，业务人员需要在客户面前填写纸质确认单，返回公司后再将纸质确认单统一录入信息系统，成为电子订单后才能进行处理。在这个过程中，确认单订单周转时间长，并且在录入系统时一旦有疑问也不能在第一时间与客户进行直接沟通，存在确认单不准确的隐患。CRM 移动客户端上线后，业务人员一边与客户确认、一边将确认单填写好，之后便可直接发送至后台系统使其生效。不仅保证了信息的准确，还节约了不少时间。此外，手机或是 PAD 上的摄像头、地图等基础功能还能帮助系统采集到的内容丰富的市场信息，更加有利于决策管理者做出正确的判断。

不仅如此，对于管理人员而言，在如何管理散落在全国各地的业务人员、如何有效搜集并利用海量数据并保证数据安全可靠上，这套 CRM 移动客户端也给出了答案。系统上线后，管理人员可通过

业务人员随时发回的数据信息轻而易举地了解到每个人的工作情况，并可以通过信息推送向他们发送临时指示。系统还可以将收到的数据处理成直观的图表呈现出来，从而降低了管理者分析数据的困难。当业务人员的移动设备遗失时，管理人员可以通过远程数据擦出的功能，将被丢失设备上与业务相关的本地数据完全删除并将客户端失效。

对于业务人员来讲，业务人员客户快速得到公司库存用户详细信息、客户历史拜访信息、交易信息等，可以使业务人员摆脱信息沟通障碍，集中精力做好营销业务；对于财务人员来讲，系统采用了自动提醒功能，提醒财务人员进行收款，财务人员可以在系统中收款，并实现和银联自动扣款，提高财务人员的工作效率；而执行人员可以自动查询库存信息、客户信息，并可以直接通过移动设备实时录入业务确认单，使执行人员从库存查询、业务单据录入等繁琐的工作中解脱出来。系统上线后，在中化化肥17个分公司推广展开。在近一年的应用期间，得到了非常好的反馈。有些分公司通过这个系统对未成功转销售订单的业务确认单进行了跟踪分析，有些分公司利用这个作为业务人员差旅报销的依据，同时他们还反馈，这个系统的使用也大大提高了业务员的绩效和客户满意度。