



Deloitte.

生态与联盟 | 成功案例

以数据重塑服务 共创未来CRM生态

德勤与Salesforce一道为爱数设计了服务云架构，通过一期与二期项目的高效咨询与实施，对其销售全流程的服务管理进行优化，大幅改善和提升项目交付团队、售后服务团队、知识管理团队及服务商/终端用户的体验。以客户体验为核心，助力爱数实现业务成功与持续发展。



关于客户

爱数是领先的大数据基础设施服务商，总部位于上海，在全球有六大研发中心、四大AI实验室，服务于27,000+客户、80+国家及地区。爱数以创新的产品与技术平台为客户提供整合、治理、洞察与保护的全域数据能力，与各行各业共探数据驱动型组织。

客户需求

爱数希望提升多渠道的一体化管理服务平台，实现从客户数据管理、模板库管理，到云和订阅管理、知识库管理的高度整合。同时，在数字化转型的中长期过程中，企业数据架构要实现从以应用为中心向以数据管理和分析为中心的架构模式转变，客户需要更先进、整合能力高的生产力平台以提升客户与员工体验，并实现公司长远战略发展。

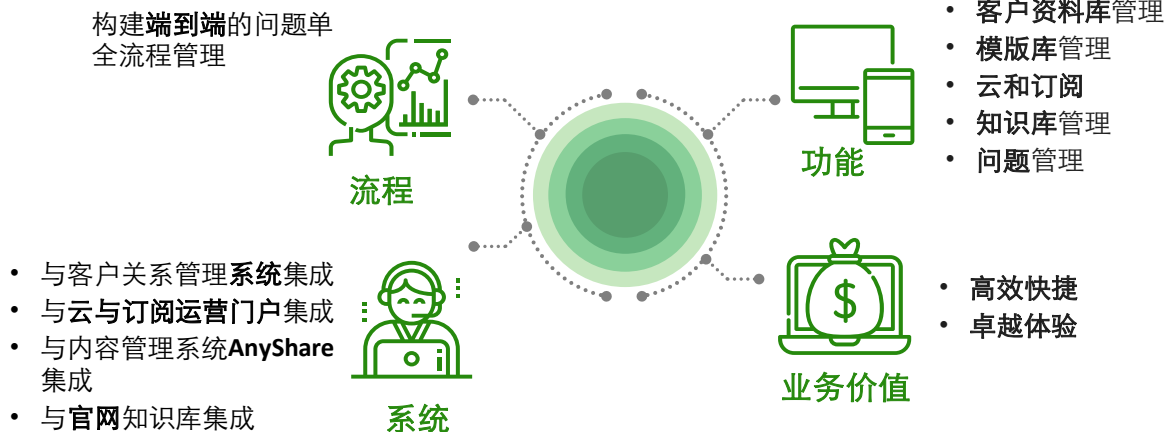
解决方案

- 一期项目：帮助客户重构业务场景，通过Salesforce系统赋能售后服务人员和现场工程师
- 二期项目：在一期项目基础上，帮助客户构建和优化客户资料库管理、模版库管理、云和订阅、知识库管理和问题管理五大模块
- 与KOM/ EUOP/ AnyShare/ 官网进行系统间集成，将一期与二期的项目成果融合贯通，形成基于客户生命周期的服务管理

实施效果

-  实现项目阶段/成员/集成开发/工时成本精细化管理
-  解决**32**个痛点, 优化**15**个服务流程和管理, 促进内部**4**起数据化优化
-  实现客户全生命周期文档资产的**360**视图, 提高客户运营管理效率
-  实现了**五个**核心功能, 与**四个**系统进行整合, 构建了全新的业务流程
-  用户体验得到有效提升, 客户**数字化服务体系**得到进一步完善

为该客户提供的独特功能



将系统和功能嵌入到业务决策的流程中，由数据平台统一支持，通过流程优化和系统功能的增强，打造由洞察力驱动的组织。

德勤 × Salesforce

德勤与Salesforce的合作，将德勤领先的创新能力、专业见解、网络资源以及行业经验，与Salesforce领先的云技术强强结合。这一合作有助于提升和扩大企业整体价值，助力客户在市场中敏捷灵活、高效创新，并更具颠覆性。

以数据重塑服务，共创未来CRM生态

📞 敬请联络德勤：

余常昭 Frank Yu Chang Zhao

德勤中国Salesforce联盟领导合伙人与德勤管理咨询中国合伙人

franyu@deloitte.com.cn

欲了解更多，请访问 www2.deloitte.com/cn/zh/services/consulting.html



关于德勤

德勤中国是一家立足本土、连接全球的综合性专业服务机构，由德勤中国的合伙人共同拥有，始终服务于中国改革开放和经济建设的前沿。我们的办公室遍布中国30个城市，现有超过2万名专业人才，向客户提供审计及鉴证、管理咨询、财务咨询、风险咨询、税务与商务咨询等全球领先的一站式专业服务。

我们诚信为本，坚守质量，勇于创新，以卓越的专业能力、丰富的行业洞察和智慧的技术解决方案，助力各行各业的客户与合作伙伴把握机遇，应对挑战，实现世界一流的高质量发展目标。

德勤品牌始于1845年，其中文名称“德勤”于1978年起用，寓意“敬德修业，业精于勤”。德勤专业网络的成员机构遍布150多个国家或地区，以“因我不同，成就非凡”为宗旨，为资本市场增强公众信任，为客户转型升级赋能，为人才激活迎接未来的能力，为更繁荣的经济、更公平的社会和可持续的世界而开拓前行。

Deloitte（“德勤”）泛指一家或多家德勤有限公司，以及其全球成员所网络和它们的关联机构（统称为“德勤组织”）。德勤有限公司（又称“德勤全球”）及其每一家成员所和它们的关联机构均为具有独立法律地位的法律实体，相互之间不因第三方而承担任何责任或约束对方。德勤有限公司及其每一家成员所和它们的关联机构仅对自身行为承担责任，而对相互的行为不承担任何法律责任。德勤有限公司并不向客户提供服务。

德勤亚太有限公司（即一家担保有限公司）是德勤有限公司的成员所。德勤亚太有限公司的每一家成员及其关联机构均为具有独立法律地位的法律实体，在亚太地区超过100个城市提供专业服务。

请参阅<http://www.deloitte.com/cn/about>了解更多信息。

本通讯中所含内容乃一般性信息，任何德勤有限公司、其全球成员所网络或它们的关联机构（统称为“德勤组织”）并不因此构成提供任何专业建议或服务。在作出任何可能影响您的财务或业务的决策或采取任何相关行动前，您应咨询合格的专业顾问。

我们并未对本通讯所含信息的准确性或完整性作出任何（明示或暗示）陈述、保证或承诺。任何德勤有限公司、其成员所、关联机构、员工或代理方均不对任何方因使用本通讯而直接或间接导致的任何损失或损害承担责任。德勤有限公司及其每一家成员所和它们的关联机构均为具有独立法律地位的法律实体。