



执行简报

工业制造企业可以向消费品制造企业借鉴的 5 种策略

打造具有高影响力的客户体验，培养品牌忠诚度

制造型企业总是不得不寻找新的方法来吸引、激励和促成潜在买家。现在也不例外，但制造型企业利用技术创造难忘体验的能力确实有明显改变。这种依托技术驱动与客户保持一致的模式转变在企业对企业 (B2B) 型组织以及消费者市场中普遍存在。从引入高科技组件到提供产品个性化，有很多种策略。

然而，这些努力可能极具颠覆性，因为竞争压力经常会将制造型企业推到舒适区之外。除此之外，微处理器芯片等资源已处于短缺状态，增加了市场挑战和复杂性。幸运的是，现代软件解决方案可以帮助工业制造企业为客户打造难忘的体验，同时也有助于确保运营效率和保护利润。

改变您的销售方式

新冠疫情和随之而来的供应链中断迫使许多制造型企业改变了向客户销售产品的方式。电子商务、供应链可见性、大规模定制和直接向消费者销售等等，制造型企业为克服中断而采取或加强了各种各样的策略。疫情还显著扩大了无接触采购和自动化在线流程的使用，事实证明，这些流程高度灵活、非常高效，而且深受众多客户青睐。因此，消费者、零售商或制造型企业不太可能主张恢复以前开展业务的方式，即使市场在疫情后的“新常态”下趋于稳定。

为了保持相关性并满足不断变化的期望，制造型企业必须将注意力转向建立以客户为中心的战略。

B2B 型组织在与客户保持一致性方面向成功的消费品牌看齐

机械和设备类工业制造企业，以及高科技、汽车、航空航天和国防行业的制造型企业，可以在消费品行业（如时尚、零售以及食品和饮料）制造企业及分销商率先推出的策略取得巨大成功后，据此制定他们自己的计划。以下是构成以客户为中心的战略基础的五种常见策略：

1. 提供配置充分的产品

配置、价格、报价 (CPQ) 工具指导客户完成对产品的个性化，同时遵从预定义的选项和规格参数。CPQ 工具还可以提供成品的渲染，帮助客户使用所选功能和规格直观查看项目。之后，还可以通过 3D 渲染在背景条件下显示产品。自动化流程不仅可以加快报价速度，还有助于规范报价并防止错误。CPQ 解决方案支持视觉销售，可减轻工程师的报价负担，让客户对他们的个性化购买充满信心。

2. 与客户合作

客户，包括购买工业设备或高科技组件的组织，希望能够在产品设计、创新以及产品线（特别是他们认为应该优先考虑的新型高科技应用）应该引入哪些新功能方面发表意见。一些快速发展的产品创新包括用于测量环境条件、GPS 跟踪和安全监控的传感器。

制造型企业可以受益于与目标市场中的顶级客户和领导者合作，以帮助制定产品路线图，并确定新特性和功能的优先级。通过衡量和分享结果，可以使用基于团队的方法来帮助确定哪些新创新将显著提升价值。技术使制造型企业可以采用多种方式与客户合作，例如在线门户、客户关系管理解决方案和实时跟踪对话的沟通工具。这些工具可以让制造型企业、供应商和买家安全地讨论想法，同时保护知识产权。

3. 提高交付速度和可靠性

零售行业往往以次日达的形式交付货物，这一速度也在影响着工商业界。交付速度和价值实现速度是 B2B 市场的重要行业指标。客户不仅期望准时收到货物，而且还要求货物按订单送达，并符合所有质量和法规要求。今天的买家往往无法忍受延迟和错误，他们如果感到失望，便会迅速改变采购来源。

制造型企业可以通过转向现代化的端到端企业资源规划解决方案来提高交付速度和订单准确性，这些解决方案有助于监控和简化从订购原材料到安排工作人员再到消除车间延误的整个生产流程。制造执行系统可以帮助同步车间流程，以减少瓶颈和延迟。支持质量控制的解决方案还有助于确保产品按订单发货，并满足对价值和性能的期望。对车间技术的投资可带来可靠性、产品一致性、更高的生产力和效率，从而实现让客户满意的众多关键要素。

4. 通过电子商务实现销售增长

买家，包括采购资本密集型商品的买家，更喜欢在线进行初步研究。这适用于采购多种类型的复杂货物，如建筑机械、医学成像设备和厂内资产（如高架门、输送机和叉

车）。建立电子商务平台有助于潜在客户方便地进行初步研究，比较规格和查看预计交付日期。电子商务可以帮助买家按照自己的节奏在销售过程中取得进展，让他们设定自己的决策重点。自助电子商务门户也降低了销售成本。客户可以自行研究产品功能，从而减少销售团队需要为培养潜在客户、提供指导和支持产品比较而分配的时间。对于制造型企业来说，可以从这些在线工具中收集数据，以提供对购买影响的宝贵见解。

5. 提供售后服务

提供客户服务既耗时又成本高昂，但它是提高客户忠诚度最关键的策略之一。现代售后服务解决方案可以帮助制造型企业简化技术人员的派遣，并加快首次呼叫解决速度。它们还可以帮助制造型企业管理保修、服务协议、仓库维修以及跟踪零件的使用和维修历史记录。这些解决方案还有助于确保在合适的时间将合适的技术人员派遣到合适的地点，并配备合适的工具和替换零件。使用第三方物流服务提供商交付、安装和校准大型设备也有助于提高客户满意度。

奠定坚实的基础

在制造型企业面临激烈全球竞争的时刻，改进客户一致性对于培养持久的关系和品牌忠诚度很有价值。制造型企业可以在消费品领域寻找在提高品牌忠诚度和为客户创造良好购买体验方面被证明成功的策略典范。

现代、敏捷的软件解决方案可以帮助制造型企业过渡到以客户为中心的产品上市方法。提供配置产品、设计协作、可靠交付、电子商务和售后服务是制造型企业可以采用的高效策略之一。这些策略为与客户建立关系和使购买过程摆脱价格点提供了坚实的基础。投资于现代软件的制造型企业可以利用技术更好地与客户保持一致，提供有价值的产品，改善购买体验。投资于客户满意度可以改善企业利润。

了解详情



Infor 官方微信



Infor 是为特定行业提供商业云软件的全球领先供应商。
Infor 17,000 位员工正在帮助全球超过 175 个国家的逾 65,000 家组织/企业应对市场挑战，实现业务目标。了解更多信息，请访问 www.infor.cn。

版权所有 © 2023 Infor。保留所有权利。此处的文字信息和设计标志均为 Infor 和/或其关联公司及子公司的商标和/或注册商标。此处所列的所有其他商标均为其各自所有者的财产。

Infor 中国销售热线：4009203715；公司网址：www.infor.cn

INF-2747355-zh-CN-0223-1