客户至上
Consona服务理念

Rachel Luo 骆芸

Director, Sales & Marketing, Consona China
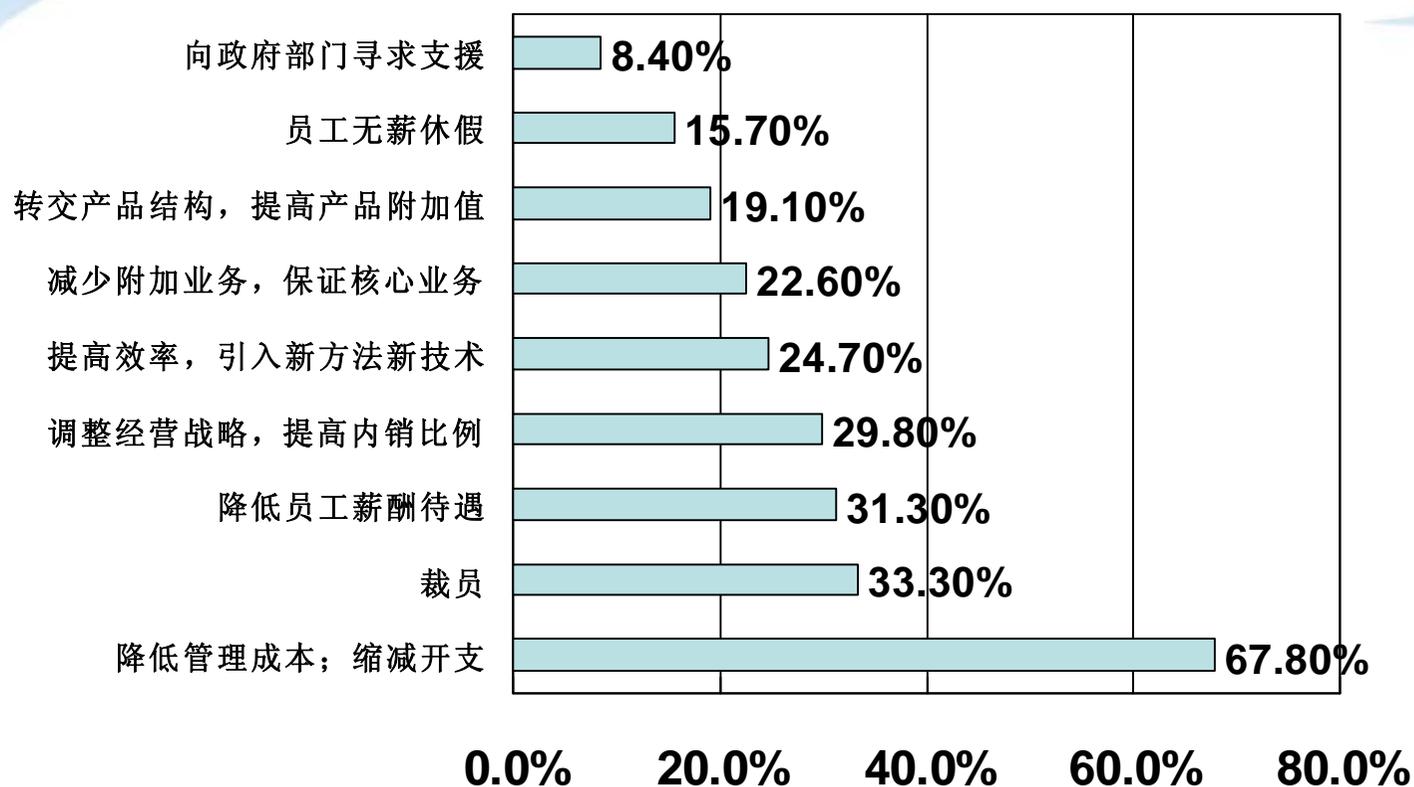
中国区运营总监

2009年7月6日星期一

金融危机对中国企业的影响

	有一定影响，但并不严重	影响非常大	没有影响	不清楚
总体	59．9%	24．3%	12．8%	3．0%
500人以下的企业	61．3%	23．5%	12．4%	2．9%
500人以上的企业	57，5%	25．8%	13．5%	3．3%
管理层	62．6%	25．9%	9．1%	2．4%

数据来源：北京数字100市场咨询有限公司

Consona.

中国企业的应对策略调查

策略	百分比
向政府部门寻求支援	8.40%
员工无薪休假	15.70%
转交产品结构，提高产品附加值	19.10%
减少附加业务，保证核心业务	22.60%
提高效率，引入新方法新技术	24.70%
调整经营战略，提高内销比例	29.80%
降低员工薪酬待遇	31.30%
裁员	33.30%
降低管理成本；缩减开支	67.80%

0.0%　20.0%　40.0%　60.0%　80.0%
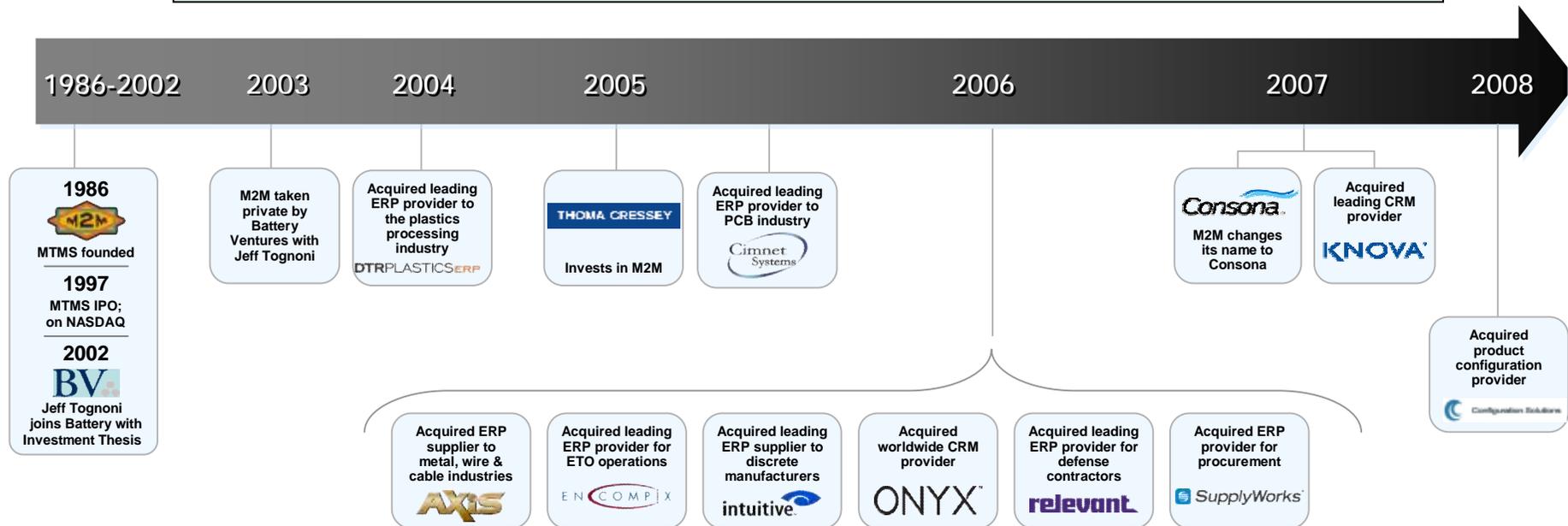
Consona.

如何降低管理成本，缩减开支？

先进的管理理念
管理制度的规范以及
系统化

Consona.

授人以鱼不如授人以渔？！

授——服务

关心一：能否在"饿晕之前"学会？

一是否能快速有效实施？

关心二：是否能根据对方"因材施教"？

一是否能提供个性化本地化服务？

关心三：是否能够低成本的"传授"？

一是否能提供低成本高品质服务

关心四：是否能不断传授更高级别的渔的技术？

一是否能随着产品升级不断提高客户使用能力

Consona.

Consona－－一家擅长于"授渔"的公司

Consona achieves more than 400% growth over 4 years to become one of the most profitable, customer-centric vendors in the industry.
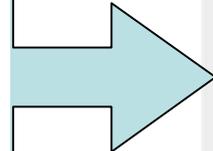Consona在4年中实现了超过400％的增长，成为行业中最有利润率和客户为中心的供应商 之一。

1986-2002 | **2003** | **2004** | **2005** | **2006** | **2007** | **2008**

1986
MTMS founded

1997
MTMS IPO;
on NASDAQ

2002
BV.
Jeff Tognoni
joins Battery with
Investment Thesis

M2M taken
private by
Battery
Ventures with
Jeff Tognoni

Acquired leading
ERP provider to
the plastics
processing
industry
DTRPLASTICSERP

THOMA CRESSEY
Invests in M2M

Acquired leading
ERP provider to
PCB industry
Cimnet Systems

Consona
M2M changes
its name to
Consona

Acquired
leading CRM
provider
KNOVA

Acquired
product
configuration
provider
Configuration Solutions

Acquired ERP
supplier to
metal, wire &
cable industries
AXIS

Acquired leading
ERP provider for
ETO operations
ENCOMPIX

Acquired leading
ERP supplier to
discrete
manufacturers
intuitive

Acquired
worldwide CRM
provider
ONYX

Acquired leading
ERP provider for
defense
contractors
relevant

Acquired ERP
provider for
procurement
SupplyWorks

6

Consona.

PDF 文件使用 "pdfFactory Pro" 试用版本创建 www.fineprint.cn

Consona与众不同的运行法则

Average Software Company 通常的软件公司	Consona Consona
Organizational structure built for high growth 快速成长的组织架构	Organizational structure built for profitable growth 盈利成长的组织架构
Attracting new customers (market share) 吸引新客户（抢占市场份额）	Servicing existing customers 首先服务现有客户
Broad market; "one size fits all" 通用市场"一个产品适用所有行业"	Stronger target market focus & industry expertise 专注于更强大的细分市场经验
Software only 只有软件	Services beyond just software 除了软件之外更多的是服务
Sales-driven, "next new technology" development 销售驱动，"下一个新技术"研发模式	Customer- and quality-driven development 客户和质量驱动的研发

Consona.

Consona ERP-全球前十佳ERP

~ 被美国Top10ERP.ORG评选为全球前十佳ERP供
应商

Consona独特的客户服务之一：
Consona客户专家网

Consona独特的客户服务之二：
Consona ERP培训大学

Consona独特的客户服务之三:
卓越的热线支持服务

2008年平均电话支持响应时间
1 分, 1 秒!

www.consonaexpert.com

Consona的客户支持网站连续**4**次被美国专业服务评测机构授予"前十最佳网络支持站点"奖项。

Consona.

Consona独特的客户服务之四：
中国本地化服务

～ **客户化服务**

- 所有本地客户化服务都是通过在中国的客户化团队完成。包括：
  - 定制报表和报告
  - 与其他产品的接口
  - 升级现有的客户化开发到新的版本
- 客户化能很方便被升级到新版本
- 通过客户支持网站提交修改要求
- 我们帮助客户定义定制的修改要求，并在交付后协助确认
- 我们拥有10年以上本地化服务经验

Consona.

Consona独特的客户服务之五：
持续客户关怀及服务

～ **持续不断的客户关怀服务**

- 专注于现有客户关怀，各种客户俱乐部，年度用户大会
- 功能反馈－100％客户驱动的功能研发
- 一周7天24小时服务－通过指尖即可登录专家知识库获得众多解决方案的支持
- 不断进行的培训－持续对新版本、新功能和操作模块进行培训
- Consona专家连线－周期性沟通能够帮助客户获得最新的产品、服务和技术信息
- 交流平台－在本地用户会议上与其他客户进行沟通，交换定制报告和文件，浏览更多信息
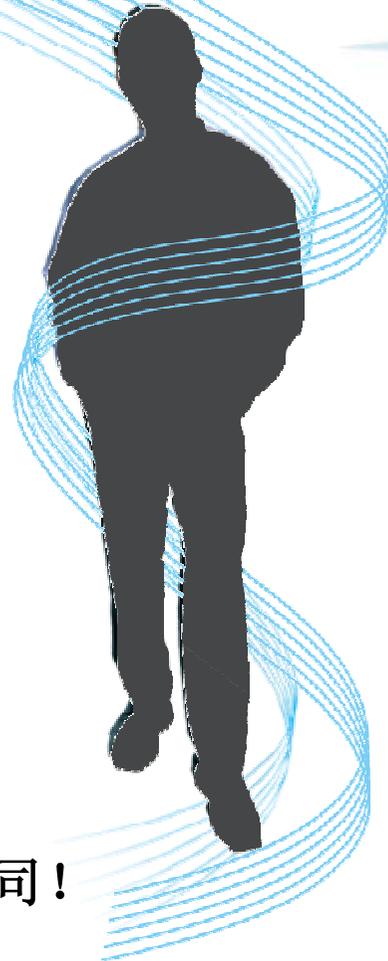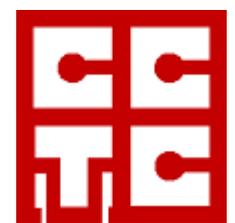- 业务流程改进咨询－帮助我们的客户达到更高层面的运行绩效

Consona.

Consona的目标

Consona™

我们的使命：

帮助客户获得持续的业务流程改进

拥有超过20年的行业经验…

~ 快速的市场扩张？

~ 占有更多的市场份额？

~ 成为在行业内拥有最多满意客户的软件公司！

Consona®

Consona中国区部分客户一其中很多是已经使用了10年以上的老用户

谢谢！

www.consona.com.cn
www.consona.com
consona.china@consona.com

2009年7月6日星期一