

“从商机到收款”销售全流程解决方案案例研究

了解 IBM 如何重塑“客户购买和销售”的方式

探索财务服务

洞察

应对商机的更好方式

在像 IBM 这样高度矩阵化的组织中，根深蒂固的流程和孤岛式的沟通方式可能使客户感到失望。

“获得报价的时间过于漫长。”

“我希望他们可以提供更多的选择，这样就可以进行对比。”

“合同从商议到敲定需要几个世纪才能完成。”

但是，在像 IBM 这样的大型组织中重建复杂的业务流程并非易事。这也需要数月甚至数年才能看到改变和最终结果。

构想

“从商机到收款 (Lead-to-cash)”销售全流程：IBM 提供所有服务的入口点

在 IBM，我们意识到我们可以通过查看端到端的工作流程来优化新的共享服务模型。同时，我们还意识到我们不仅应该考察工作流程，还应该考察组织结构，并找出整个功能的所有者。

我们需要的解决方案应能够涵盖所有可以想象到的服务类型，并简化每笔交易的营销、配置、销售、签约和交付。IBM 员工共同创建了涵盖 IBM 全部产品组合的单一可信来源。我们称其为“从商机到收款 (Lead-to-cash)”销售全流程。

“从商机到收款”编排并简化了几个复杂的元素，从而极大地改善了买家和销售人员的用户体验。任何规模的组织都可以享受到用户流程的灵活性，该流程与 IT 脱离，同时又充分协调。它构建起一套核心的认知数据服务，为整个功能提供与上下文相关的、统一实时的信息。

将手动的、重复性的任务自动化，以提高准确性，并将更深刻的洞察反馈给认知功能。这种洞察可以在整个过程中指导和帮助买家和销售人员。

功能



销售人员导向型应用程序
一套帮助销售人员和销售代理商在合同执行过程中应对复杂情况的功能。



销售人员自助服务
一套基于角色的功能或应用程序，提供了现代化用户体验，可使销售人员自主执行完全以流程为导向的任务。



机器人流程自动化
一种数字化劳动力，用来执行人工任务和重复性任务，并加速新工作方式的采用，从而提供更好的洞察和更高的准确性。



端到端数据访问
一套由认知赋能的准则、技术和解决方案，用于创建和维护关键信息的一致性、完整性、上下文相关性和准确性。

“通过聚焦客户需求并优化销售人员的端到端体验，我们提供不断改进的组合式‘从商机到收款’销售全流程功能”。

— Theresa Dirker, 企业服务转型和支持副总裁

影响

每年优化 6200 万笔“从商机到收款”的交易

IBM 的“从商机到收款”平台目前是我们创收的核心。“从商机到收款”支持 170 多个国家或地区的硬件、软件和服务，同时支持多种货币。

客户现在能够更好地从 IBM 购买解决方案，降低了产品和服务的复杂性，加快交付速度。

虽然一些公司可能没有 IBM 这样的大体量交易，但是他们一般拥有和我们不相上下的产品组合复杂性。

“从商机到收款”开创了一种现代高效的创收方法。

成效



节约了超过 305,000 小时的机器人过程自动化 (RPA) 硬件生产力



销售人员满意度提高了 37%



合同周期时间减少达 25%

案例研究



Generali

IBM 和 Generali 使用智能工作流程为保险客户打造更优质的体验。



Region Skåne

IBM 和 Region Skåne 正在利用物联网平台来改善病人在医院的体验。



Rabobank

IBM 和 Rabobank 合作加快自动化进程，并改善数字银行体验。