

朗坤环保集团

企业介绍

朗坤环保初创于 1999 年，主营废物处理与综合环境服务，是集工业废物无害化处理和综合处置，以及污水处理等环保项目投资、建设、运营为一体的专业性环保企业集团。公司秉承“持续科技进步，全方位环保服务”的理念，致力于在环境保护与资源化领域以先进技术解决环境问题。依靠科技进步，提供环境综合服务，满足客户需求，并为环境和社会创造价值。

集团下属深圳市朗坤环保有限公司注册资金 1.02 亿元，资本实力雄厚，为国家高新技术企业，拥有环保设施运营甲级资质、环境工程专项设计资质。通过了 ISO 认证，连续多年被评为“守合同重信用企业”。集团拥有各类中高级专业技术和管理人员逾 400 人，组建了一支素质高、业务精、结构合理、基础扎实的管理团队。

集团旗下有多家专业化的工业废物处理工厂和基地，具备齐全的危险废物处理资质，拥有专业的运输车辆、收运队伍、储料仓库以及膜分离、分子蒸馏、烧结炉等专业设备和多条工艺先进的生产线，可全面实施“国家危险废物名录”中 32 大类危险废物的收集、运输、贮存、处理、综合利用直至最终处置，从而实现工业废物的无害化、减量化和资源化。

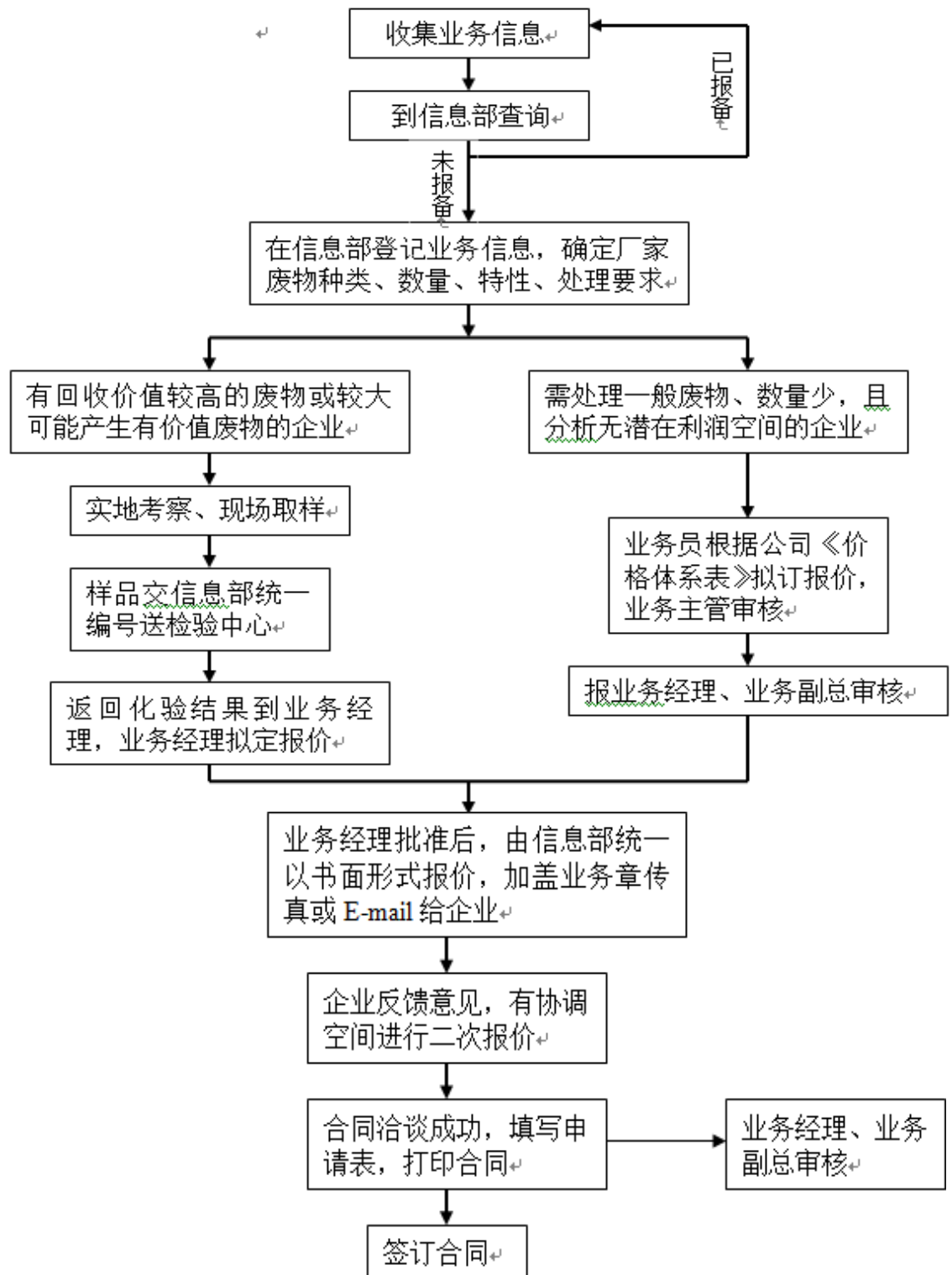
企业营销服务业务特征

朗坤环保有三大业务体系：

1. 工业废物综合处置业务；
2. 综合环境服务业务——污水处理等环保项目咨询、设计、投资、建设、运营一体化的交钥匙工程服务；
3. 工程建设服务——承建政府工程项目（例：轨道项目）。

本次项目实施主要应用于朗坤环保集团的：工业废物综合处置业务。

工业废物综合处置业务销售主流程图例：



朗坤环保目前采用的是直销的营销模式，基本上所有的销售过程都是项目型营销。

业务员需要经常拜访潜在客户或老客户，将客户的废物取样到公司化验后给客户合理的报价并签署合同。合同签订后，还需要根据废物的情况向环保部门递交联单申请，审批通过后方可进行废物转移。

由于行业的特性决定，朗坤环保集团的每个客户都成为企业的长期合作伙伴。朗坤环保集团特别重视客户关系及政府关系的维护。设立了专门的客户服务中心，作为公司面向客户的窗口，为客户提供主动关怀服务，提升客户满意度及客户价值。

信息化动因

朗坤环保集团非常重视管理，随着企业的快速发展，客户数量已经达到 6000 多家，每个业务员管理的客户量激增，每次客户的废物从化验到报价，到合同签署，到环保部门的联单审批，到最后的废物转移等流程往往需要经历非常漫长的过程，大大影响了客户的满意度、忠诚度。

另一方面，集团的领导层很难掌握每个业务员的工作情况以及每个客户销售工作的推进情况，随着业务员的变动、流失，集团的客户资源得不到很好的保护。公司所有的运营报表仍停留在手工表格的形式，领导层很难用及时、准确的数据支撑集团的业务策略。

所以公司领导提出通过建设 CRM 客户关系管理系统来建设精细的营销管理体系和贴心的服务管理体系。

用友 TurboCRM 应用解决方案

1. 客户管理：将公司的每类客户都统一在 CRM 中进行保存，同时将各部门整理的客户信息统一导入到系统中，通过权限的设置，让每个员工都能轻松地了解到他有权了解的客户情况。领导层也可以通过报表了解公司的客户层次情况，以全面掌握全公司的客户状态。
2. 客户废物管理：将产废企业的待处理废物做为商机管理，让领导层了解从客户报备开始到签订合同的整个业务的推进过程。
3. 检验管理：对于有价废物及部分无价废物，需要通过检验得出各个项目的参数，提供领导做废物报价参考。对于拉货回来的废物需要做小样检验和到货检验。
4. 报价管理：有价废物根据废物检验结果报价，无价废物根据价格表报价。通过 CRM 系统可直接打印报价单并做进一步格式调整。
5. 合同申请管理：签订正式合同前，需要做合同申请并提交公司领导审批，审批通过方能打印合同。CRM 系统通过合同申请管理整个报批过程。
6. 合同管理：正式签订的合同，通过系统管理合同的执行过程，包括实际拉货，开票，收款，通过报表分析合同的执行偏差。

7. 废物转移报批管理：从产废企业转移废物前需要在环保局报批，通过废物转移报批表可跟踪环保局的报批过程。
8. 联单申请管理：环保局批准废物转移后，需要申请联单，由环保局开具的具有处理废物的资质单据，联单审批通过后方可打印联单。
9. 联单管理：由环保局开具的具有处理废物的资质单据。系统开具联单，并与合同中确认的开联单张数对比。
10. 派车管理：管理派车记录，并与合同中确认的派车次数对比。
11. 结算管理：对于收取产废企业的处理费和支付产废企业有价废物的金额，通过报表统计分析。

关键业务应用描述

1. 全方位客户信息管理

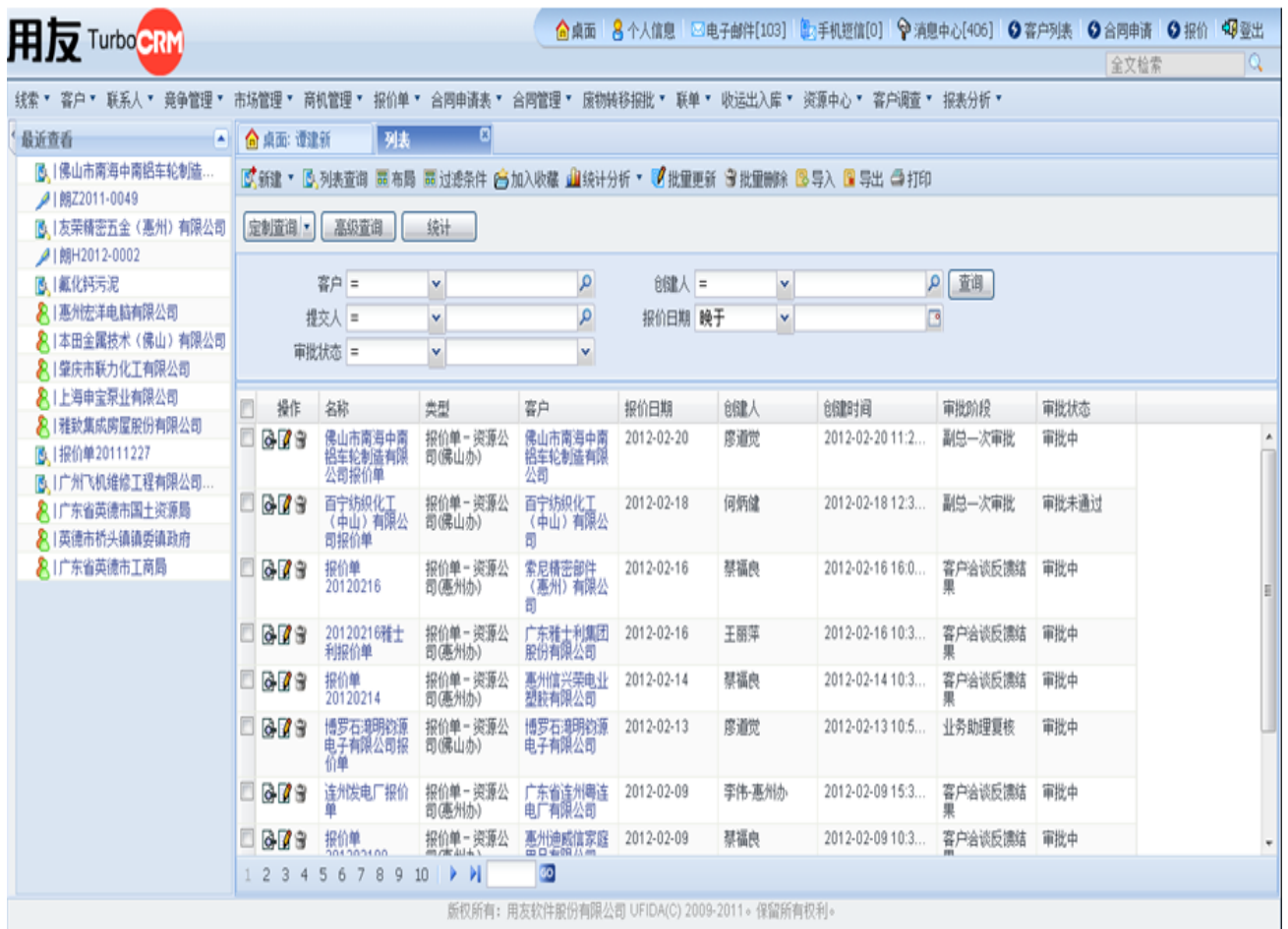
客户关系管理的先决需求就是对客户资源的集中管理，即为客户资源的企业化管理，可以避免因业务调整或人员变动造成的客户资源流失和客户管理盲区的产生；更重要是可以基于客户状况来归集相关业务信息，通过完善的信息来支持业务角色的工作，同时达到对业务行动的随时的监控指导。这也是 CRM 对企业带来的核心变化。

客户信息是动态、多角度的(360 度视角)，除了基本的静态信息之外，还包括联系人管理、销售机会、检验、报价、合同、拉货、联单等；为了实现“以客户为中心”的管理决策，需要整合公司各部门的客户资料，并进行统一管理。

朗坤环保集团除了终端客户，还有政府类型客户。政府客户关系的维护对朗坤环保集团尤为重要。

通过 TurboCRM，朗坤环保能够做到对所有政府客户个性化的服务、关怀，大幅度提升政府客户满意度、忠诚度。

主页面：



2. 主业务流程的全过程管理

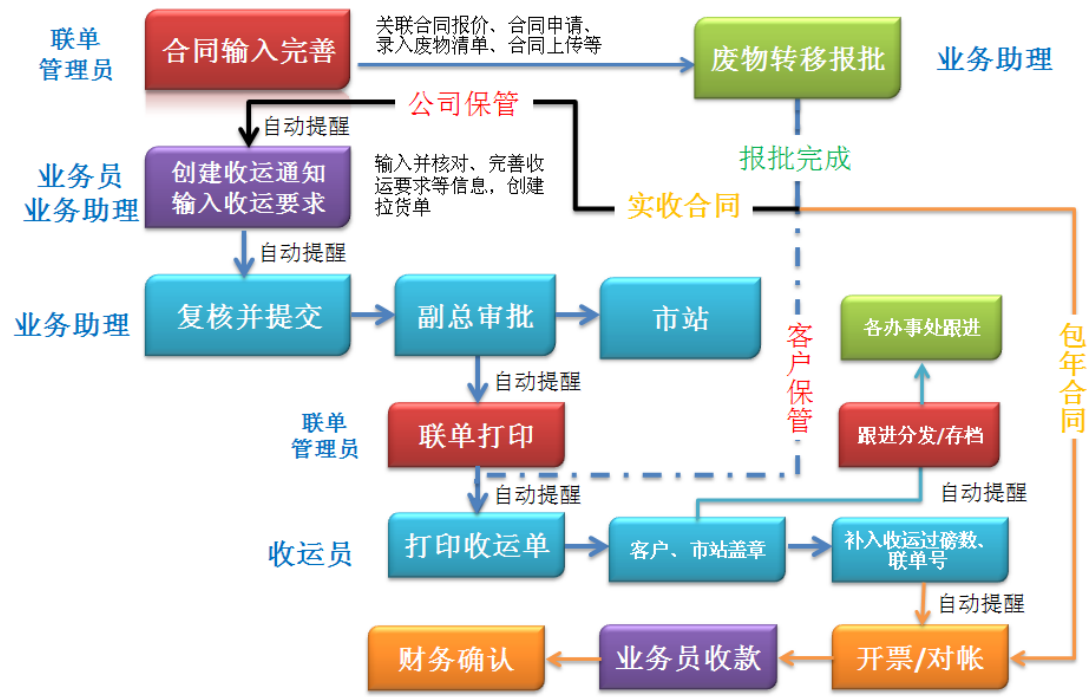
2.1 业务流程涵盖范围



2.2 业务流程实现示例

环保行业的特性决定了朗坤环保集团的拥有特殊的：合同、联单、收运、帐务管理等 4 部分流程。CRM 系统对流程中的每一步都做到了严格的监控、提醒管理，以确保业务流程的及时、顺利推进，并将每一阶段的沟通成果、工作成果进行记录，以此加强管理人员对项目销售工作的跟踪、指导和关注，确保项目的完成。

合同、联单、收运、账务管理流程图：



联单与合同关联，在合同下可以看到已经开具联单的张数。


单据

 新建
  列表查询
  编辑
  删除
  复制
  改变状态
  打印
  相关对象
  关闭

单据名称:	联单		
开联单时间:	2011-07-04	联单编号:	
关联合同:	广州三照电子有限公司合同	联单状态:	未收回
移出单位:			
移出单位: 电话:		移出单位: 邮编:	
移出单位: 地址:			
运输单位信息			

合同开始日期:	2011-04-12	合同终止日期:	2012-04-11
合同数量:		合同金额:	
联单次数:	2	拉货次数:	2.00
付款条件:	处理完付	价格表:	标准价格表
业务费A:		收款人:	
收款人账号:		收款人电话:	
运输费:	1500元/车次Cu%≥3%免收运输费		
备注:	环保局报批不下来		
部门:	资源公司 - 广州办	业务员:	彭海


流程图


联单: 关联合同 (1)

操作	联单状态	单据名称	开联单时间	移出单位	运输单位	接受单位	
	未收回	联单	2011-07-04				

3. 移动终端应用

朗坤环保集团销售团队的每一位销售经理都服务于几十家企业客户，长期在外拜访客户，随时搜集企业废物样本，并将每一次采集到的样本及时送检，根据检验结果给客户合理报价，签订合同，尽快根据国家环保局要求申请联单审批及货物转运。整个业务流程的完成依靠 CRM 系统的流程流转能够大大提升朗坤环保集团的运营效率。但是，受网络环境、人员稳定性等诸多因素影响，给每位销售经理配备移动笔记本，并保障销售经理随时随地用电脑登录系统的情况几乎不可能实现。

用友 TurboCRM 系统的移动终端模块,使朗坤环保管理销售团队日常工作的问题迎刃而

解。朗坤环保成为用友集团第一批手机终端应用 CRM 的客户。销售经理只需拥有一部智能手机，就可以轻松完成：客户信息录入、业务申请、审批流程等一系列工作，系统也会根据流程的设置，适时以短信形式提醒销售经理每个流程节点的完成情况，方便业务流程的及时推进，在快速提升销售团队工作效率的同时也提高了销售主管对团队的管控能力。

图示为移动终端应用界面例图：





用友 TurboCRM 系统应用带来的变化和价值

1. 经过 CRM 系统对现有手工流程优化，朗坤环保已将企业客户、政府客户、合作伙伴有机的整合到一起，形成企业化的客户资源整合管理；
2. 建立了以客户为中心的精细营销业务规则和体系；
3. 建立合同、联单、收运、帐务管理等 4 部分售中流程体系，提升了企业整体运营战斗力；
4. 在企业内部建立了数字化的决策分析体系，缩短了营销分析周期，提高了决策效率。

客户感言

实施了 CRM，客户资料保存得很完整，目前审批的整个业务流程都是从 CRM 发起，每一个环节都有短信提醒，从业务的决策、信息的汇总、还有整个公司的经营层面，信息化为公司的发展带来了积极的影响，未来随着规模的不断扩大，信息化的作用和影响会越来越大，对公司的支持、业务发展、经营管理效果会越来越明显。CRM 是一个舞台，不是条框，我们的目标是成为信息化企业，超越被动的企业信息化。

----- 朗坤环保集团 总裁助理周存全、信息总监谭建新

