



稳健扎实，赢得发展！希而科贸易（上海）有限公司选用戴尔第 12 代服务器建设 ERP 系统，推动销售业务实现 250% 的快速增长

客户概况

SilkRoad24

公司：希而科贸易（上海）有限公司
行业：贸易
国家：中国
员工：90-100
网站：www.silkroad24.com

业务需求

希而科贸易（上海）有限公司为推动自身业务实现飞跃式发展提出了主动发展的新战略。为落实这一战略，公司提出两大任务。第一，要变被动服务为主动服务，提升客户忠诚度。第二，要建立客户关怀体系，创造更多的客户购买行为。为此，上海希而科贸易公司决定，建立一套全新的进销存管理系统和电话交换机系统（以下简称为 ERP 系统）。

解决方案

希而科贸易（上海）有限公司（以下简称“上海希而科贸易公司”）引入了基于英特尔® 至强® E5-2620 处理器的戴尔第 12 代 PowerEdge™ R720 服务器，建设完成了一个高效的 ERP 系统，实现了客户、库存、服务、报表的高效化管理。

益处

- 坚持与戴尔合作，上海希而科贸易公司业务增长率始终保持在 50%-100% 之间，业务发展态势十分喜人
- 通过引入 ERP 系统，上海希而科贸易公司信息系统对业务发展的整体促进作用更加突出，订单数实现了 250% 的提升，业务总量达到历史最高水平
- 利用 ERP 系统，上海希而科贸易公司实现了对客户的精细化管理，客户服务响应效率提升 50%，营销精准度提升 1 倍有余，客户投诉率由十万分之八降低为十万分之三
- 引进戴尔第 12 代 PE R720 服务器后，上海希而科贸易公司 IT 平台在相同资金的投入下获得了 30% 的性能提升，在相同性能的情况下节省了超过 8% 的采购成本，投资回报率达到 138%

解决方案领域

- 戴尔第 12 代 PowerEdge™ R720 服务器
- 进销存管理系统 (ERP)



“引进戴尔第 12 代 PE R720 服务器，我们上海希而科贸易公司 IT 平台在相同资金的投入下获得了 30% 的性能提升，在相同性能的情况下节省了超过 8% 的采购成本，投资回报率超过 138%。”

希而科贸易（上海）有限公司信息部负责人，刘召朋先生

“利用 ERP 和电话交换机系统，我们上海希而科贸易公司实现了对客户的精细化管理，客户服务响应效率提升 50%，营销精准度提升 1 倍有余，客户投诉率由十万分之八降低为十万分之三。”

希而科贸易(上海)有限公司
信息部负责人，刘召朋先生

成立于 2005 年的希而科贸易(上海)有限公司(以下简称“上海希而科贸易公司”)是一家致力于为国内客户提供各类优质惠价工控自动化产品的国际化贸易公司。公司提供的产品包括德国及欧洲生产的仪器仪表、传感器、编码器、泵阀、电机、隔离器、流量计、流量开关、水质分析仪、万能数据采集仪、变频器等工业自动化控制产品。

上海希而科贸易公司主动提升服务水平，提升客户忠诚度，积极推动 ERP 项目建设

上海希而科贸易公司始终坚持品质第一，服务至上的经营理念，其产品价格在国内市场具有十分显著的竞争力，同时在业务流程方面，上海希而科贸易公司通过德国总部，完成德国境内采购，通过在德国法兰克福的拼货仓库，拼单发货，集中办理进口手续，可为客户节省运费和清关等费用。公司的货期周期通常在 6-8 周的时间，是国内同类企业最短的，良好的业绩得益于公司决策层的高瞻远瞩和成功的发展战略。为进一步推动自身业务实现飞跃式发展，公司决策层提出了主动发展的新战略。为落实这一战略，公司管理层决定进一步强化客户关系管理，以求随时了解顾客的构成及需求变化情况，充分有效地为客户提供高效的服务，进而提高客户忠诚度，实现公司业务飞跃发展的总目标。

具体来说：

第一，要变被动服务为主动服务，提升客户忠诚度

上海希而科贸易公司意识到，在传统的客户服务中，客户没有问题就没有客户服务，客户服务完全都是被动的。因此要建立客户关系管理系统，不但要时刻主动询问、跟踪客户对于企业产品的使用情况，积极解决客户使用产品过程中所遇到的种种问题，还要主动与客户联络，提升客户忠诚度。

第二，要建立客户关怀体系，创造更多的客户购买行为

在传统的客户关系中客户打电话来咨询，或

销售人员打电话给客户，都被认为是额外的麻烦事。因为客户打电话来总是要消耗时间或要求公司解决问题，客户关系是疏远的。因此，要建立主动的客户关怀体系，不但要在客户抱怨阶段尽力化解客户的不满，更要在不断的接触中，想办法提升客户对新产品的兴趣，创造其对新产品的需求，最终实现对新产品的购买行为。

硬件

戴尔 PowerEdge™ R720 服务器
(配置英特尔® 至强® E5-2620 处理器)
戴尔 PowerEdge T410 服务器

软件

Microsoft® Windows Server 2008
标准版操作系统
Microsoft SQL Server 2012

服务

3 年戴尔专业技术支持服务

- 7 × 24 电话技术支持的售后服务
- 当日 4 小时响应的带备件上门服务
- 设备配送服务
- 客户经理 (TAM) 单一联络人



为此，上海希而科贸易公司决定，建立一套 ERP 及电话交换机系统。

系统设备选型的时候，也是上海希而科贸易公司筹备 ERP 项目的时候，其各项事务都秉承了公司固有的，高效严谨的“德式”作风。在服务平台选型方面，上海希而科贸易公司根据 ERP 系统的运行特点，着重就如下几个方面，提出了较为严格的要求。

新引进的服务器主要服务于 CRM 系统，涉及公司的销售与服务业务，管理着公司全部的客户背景资料和销售业务进程信息。CRM 是公司销售人员开展销售工作最为重要的应用系统。系统一旦出现问题就会极大地妨碍公司的日常销售，造成不必要的经济损失。系统业务的重要性决定了服务器设备必需具有良好的稳定性。

- ERP 服务器要拥有良好的稳定性

新引进的服务器主要服务于 ERP 系统，系统涉及公司的销售与服务业务，管理着公司全部的客户背景资料和销售业务进程信息。ERP 是公司销售人员开展销售工作最为重要的应用系统。ERP 系统一旦出现问题就会极大地妨碍公司的日常销售，造成不必要的经济损失。系统的业务关键性决定了服务器设备必需具有良好的稳定性。

- 服务器设备要在可扩展性和性价比方面具有突出的优势

ERP 系统需要根据实际的业务需求和业务状况不断的进行扩展，以适应公司的发展，这就要求新引进的服务器设备必须具有良好的扩展性。同时，为节省平台建设成本，服务器设备必须拥有良好的性能价格比优势，以便帮助上海希而科贸易公司可以在较小投入的情况下获得更大的实际收益。

- IT 合作伙伴要提供全面专业的技术支持服务

上海希而科贸易公司 IT 部门不但肩负着系统的安装任务，而且承担着全公司约上百台 PC

机、笔记本，打印机等设备的维护工作，工作任务十分繁重；同时 IT 技术部门的专业维护人员也较为精简(仅有 1 人)。在这种条件下，上海希而科贸易公司要求设备供应商必须提供良好的售后服务，以减轻 IT 技术部门的维护压力。

引入戴尔第 12 代 PowerEdge™ R720 服务器，建设 ERP 系统，上海希而科贸易公司订单总量实现了 250% 的提升

经过严格考察，上海希而科贸易公司引进了基于英特尔®至强®E5-2620 处理器的戴尔第 12 代 PowerEdge™ R720 服务器，建设完成了一个高效的 ERP 系统，实现了客户、库存、服务、报表的高效化管理。此外，上海希而科贸易公司还引入了 1 台 T410 服务器，作为电话交换系统服务器。

具体来说，PE R720 服务器作为 ERP 服务器，有效支持了 ERP 系统内各应用处理模块的功能实现。首先客户管理模块，该模块主要功能是对客户信息、客户联系人信息、合同信息进行管理和查询；其次，库存管理模块，该模块的主要功能是对产品入库、产品出库、产品库存信息进行管理，第三，服务管理模块，其主要功能是对客户反馈信息进行整理、汇总、上报，并形成快速的反馈渠道，解决客户在技术或业务方面的问题；第四，报表管理模块，该模块主要通过各类综合性查询条件，对公司、客户、产品、销售、服务、管理、库存等信息进行查询，并将查询所获取的结果导出备案；最后，业务营销和客户关怀模块，模块主要管理客户联系人 email 地址信息，对企业客户之间的 email 文件进行管理，向客户发送新产品邮件并开展群体性的策略营销。ERP 系统的建设完成有效推动了上海希而科贸易公司业务的发展，其单日平均订单量提升 250%。

PE T410 作为交换系统的服务器其作用



戴尔第 12 代 PowerEdge™ R720 服务器





主要是通过 CTI (Computer Telephony Integration) 连接到交换机硬件, 然后将公司的所有的通话信息汇总并记录到数据库中。

在计算平台方面, PE R720 服务器配置了英特尔®至强®E5-2620 处理器, 该处理器采用 32 纳米制程, 最高拥有 6 个处理核心、12 个线程, 其主频最高可达 2.5GHz, 是业务应用系统计算平台的绝佳选择。

在服务方面, 戴尔提供了高效的专业技术支持服务。在项目建设伊始, 戴尔按照上海希而科贸易公司的要求完成货物配送, 同时提供以技术客户经理 (TAM) 为单一联络人的统一服务接口, 负责与 Intel、Microsoft 等第三方厂商进行技术协商、协同处理故障端到端的技术服务; 此外还提供了为期 3 年的专业技术支持服务, 包括 4 小时响应的带备件上门技术支持, 7x24 电话技术支持响应。

ERP 系统成功落地, 坚持与戴尔合作上海希而科贸易公司业务增长率始终保持在 50%-100% 之间, 业务发展态势十分喜人

目前, 上海希而科贸易公司 ERP 系统已经建

设完成并投入使用, 经过一段时间的业务实践, 基于英特尔®至强®E5-2620 处理器的戴尔第 12 代 PowerEdge™ R720 服务器表现良好, 其运行状态一直十分稳定, 赢得了上海希而科贸易公司一线 IT 技术人员的高度认可。多年来上海希而科贸易公司一直与戴尔保持了这样的合作, 坚持与戴尔合作, 上海希而科贸易公司业务增长率始终保持在 50%-100% 之间, 业务发展态势十分喜人。

在业务层面, 通过 ERP 系统建设, 上海希而科贸易公司有效优化了客户关系, 客户关系管理比以往更有效果, 获得了公司与最终客户的双赢局面——对于上海希而科贸易公司而言, 可通过 ERP 随时了解最终顾客的构成及需求变化情况, 并由此制定公司的营销策略; 对最终客户来说, ERP 的建立能够为其提供更好的信息, 更优质的产品和服务。在技术层面, 戴尔第 12 代 PowerEdge 服务器全面提升了上海希而科贸易公司 IT 平台对关键应用的支持效率, 其极速闪存 (Express Flash) 使得结构化数据查询的数据处理总量提高了数十倍, 而借助于 CacheCade 缓存技术, 使得数据库查询处理速度提升了大约 20 倍。

请登录 dell.com/casestudies 浏览更多的案例。

戴尔服务 (Dell Services) 的提供情况和相关条款在不同地区会有所差别。有关详细信息, 请访问 dell.com/servicedescriptions

© 2012 年 6 月, Dell Inc.。Dell 是 Dell Inc. 的商标。此案例研究仅用于信息宣传目的。戴尔不在此案例研究的内容做任何明示或暗示的保证。参考号: CNMB0035

