



跨界合作 千万级客户诞生记

- ◆IPG京津冀+东北销售部: 王竞甫 于久涛
- ◆事业部: 徐毅

L公司为国内领军运动品牌,年销售额数十亿。智能穿戴产品2016年出货量超过1KK。我们在2016年成功击败两家国内首屈一指的智能硬件公司,成为L的合格供应商,并展开了为期8个月之久的产品设计、测试过程,在2017年二月份正式量产供货。

8个月期间,为了项目能够顺利启动,我们同公司领导一次又一次拜访,一方面不断拿出我们对方案评估的进展,一方面表明我们对数据的态度。为了项目的顺利研发,客户办公楼成了我们的临时office,杭州WSN兄弟们的假日变成了单休甚至月休,从产品模具、硬件开发到算法研究,我们的研发团队充分展现了强劲的技术实力。项目测试期间,在公司事业部及公司领导的帮助下,我们发动超过100人进行运动测试,累计测试距离200KM以上,累计测试模块1200以上,就这样一步步地解决工艺问题、优化算法、完善产品。

经过R&D的不懈努力、前线的积极投入、事业部和老板的大力支持,我们最终用过硬的产品性能和精诚合作的服务态度,赢得了客户充分的肯定与信心。

第一个订单只有10万,但是这10万却是我们与客户合作的良好开端。这个订单也让我明白,量产后的危机公关、问题解决、优质的服务意识,也是达成千万级业绩的关键一环。

客户的鞋类产品生产分别在南方两个省的县城里进行。以前的智能鞋产品,智能鞋模块是单独配放在鞋盒内,制鞋工厂只需要在最后环节将模块包装放入鞋盒即可。但是这种方式有三个缺点:第一是用户体验不好,用户需要繁琐的操作才能享受智能产品的功能;第二是激活率不高,很多用户可能直接放弃了智能模块的使用;第三是由于缺乏经验,没有完善的检测流程,导致产品到用户手中后不良率非常高。

我们需要做的第一件事,就是制作一套方便使用的、完整的检测设备。第一批,我们制作了几十套工装。并且带着工装分别到两个鞋厂考察鞋的制作流程,尽量合理地安排检测和安装步骤。在这里,我们遇到了第一个难题,鞋厂的生产工人,从来没有接触过任何的电子检测设备,所以工装的使用教学并不容易。通过L公司的协调,我们终于说服鞋厂把检测人员集中起来,进行检测流程的统一培训。在教学过程中我们发现,对于之前没有接触过任何射频产品的工厂人员来说,使用工装出现误检的概率非常大。而且每次检测单个产品的方式也大大增加了质检工作时间。所以在培训结束后,我们开始筹备升级版的检测设备,但这是在技术实现上存在一定的困难。第一批的模块,在我们驻场协助和指导下顺利装到了智能鞋中,出货了。

随着第二个30万订单的到来,我们之前担心的问题终于爆发了。其中一个工厂收到我们的模块后马上向L公司反应,说我们的模块质量下降,不良率一度达到了1%以上。L公司要求我们立刻找出不良原因,鞋厂也以不良率高为由提出停止生产。我们马上飞到工厂进行复检。但是复检发现,不良产品只有两个为真正的不良,剩余都是误检。锁定问题原因后,一方面我们积极同生产厂家的质检人员沟通,找到质检环节的争议点,通过协商达成一致,并为其质检人员做详细的检验标准解答和培训;另一方面我们马上从公司调集了新的批量检测工具,指导工厂使用,提高检验效率。通过我们细心优质的服务,危机成功化解,同时,我们大批量稳定供货的能力以及面对问题的响应速度都得到了客户认可。

通过不懈努力,最终保障了500K套物料的顺利出货,为公司创造了1300万的业绩。凭借我们的优质服务,与客户建立起了长期的战略合作关系。

跨界合作确实是一块巨大的蛋糕,但同时也是一个巨大的挑战。完全不同的行业,商务合作的条款、生产制成的工艺和流程都有着巨大的差异,但是只要耐心细致、付出真心,提前做好准备和预案、防患于未然,并不断与客户培养默契度,终能成为胜利者,同客户达成真正的双赢。