

千万级客户养成记

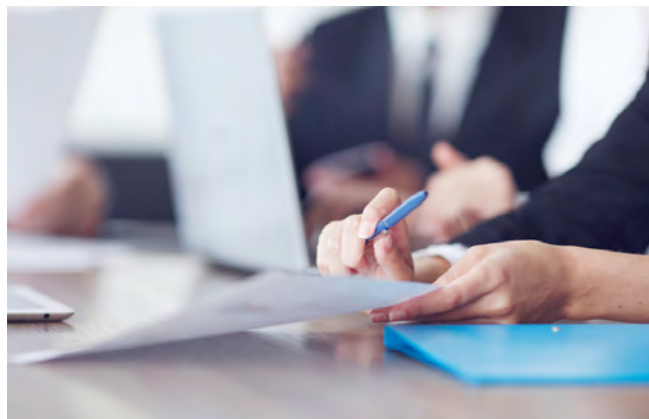
■华东销售部温宁大区经理 李早春

一、长在深闺人未识 -- 从 0 到 1 的突破

T 客户所有的项目都是和政府相关,在 A 项目开始之前,出货量还很小,因此没有引起我们的重视。但在陪同同事交接客户时,我们了解到,T 客户正在规划 A 项目,并且在 2014 年 12 月,一个月时间内出货 100 万只。这引起了我很大的兴趣。

随后我们开始和 T 客户研发总工深入沟通,并从中得知研发总工正在重新选择方案,这其中就有我们目前量产的方案。但是当时 S 物料被深圳一家代理商先提供样品,并且原厂也不支持我们。

针对此问题,我们采取了客户原厂双线推进的策略:一方面销售公司以及 PM 不断地推动原厂关系;另一方面,抓紧时间做客户研发总工关系。在一个星期的时间内,说服客户研发总工协助我们做原厂工作,并告知原厂我们做了很多的技术支持工作。最终在大家齐心协力的努力下,终于得到原厂该物料的注册,并成功量产 600K,业绩破百万。此后,该平台在客户的各个项目中不断 DIN、DWIN, T 从一个不起眼的小客户长成为引人注目的百万级大咖。



二、山重水复疑无路

—— 研发路上的九曲十八弯

经过和客户多方面的沟通,我们发现机会不只是在 MCU 上,无线射频芯片同样有机会。但是遇到的困难点是:客户目前使用的无线芯片已经是稳定量产,并且原厂和代理商也同样很重视这个项目。在此情况下,我们积极协调客户研发总工以及下面的研发工程师,专门为其组织了 RF 芯片的培训,让客户对该产品线不再陌生;然后在 WSN 事业部的指导下,客户用我们的 MCU 和 RF 重新画板,双方关系渐入佳境。

在这个时候,由于客户在该项目市场的快速拓展,很快便拿到了 400 万只的预估订单,所以竞争对手也开始向客户推荐 MCU,配合他们的 RF 芯片一起做。由于该项目量很大,该研发总工从大局考虑无法拒绝,只能配合两家,做两手准备。这时的局面对于我们非常不利,配合客户加快研发进度显得尤为紧急且至关重要。

终于,在 WSN 和客户的反复密切配合与不断努力下,我们的方案先于对手研发完成。随后应客户急需开始做小批



验证。但是在小批 1K 的过程中,我们的 RF 遇到了功耗高、发射灵敏度小、无法接收数据等问题,客户也对我们的产品性能产生了怀疑,我司产品面临被放弃的风险。

接到客户的问题反馈后,我们针对客户的问题紧急碰头商量对策。本着“客户为先”的理念,事业部同事连同前线 FAE 立即奔赴客户现场,在客户端驻扎一周时间联调解决问题。在客户产品量产交期紧迫的情况下,我们尝试各种方法解决问题,并且将功耗降到了最低,大大提升了产品使用寿命,最终赢得了客户的认可。

在那艰难的日子里,我们连续奋战,马不停蹄地在事业部与客户之间沟通,电话会议一个接着一个,最终和事业部的同事一起赢得了这场技术战役!

三、百二秦关终属楚 -- 千万订单的签署

技术壁垒攻破,研发方案通过后,面临着竞争对手争抢份额的问题,由于客户老板对利尔达存在误解,在谈判中对我们提出极其苛刻的条件,进度频频受阻。最终,在公司领导的帮助下,我们从客户端多角度打听听到竞争对手的各方面信息后,采取 PCBA 的方式与客户签订了 300 万只的意向订单。

同时,竞争对手也拿到了客户合同,但是我们清楚,真正决定订单份额的权利是掌握在生产总监手里。随后我们便展开了“曲线救国”的方针,从生产总监、品质经理处入手,在试产 20K 的过程中,虽然也碰到了很多问题,但是经过与客户的积极沟通,及时地解决问题,并且没有让问题扩大。最终,功夫不负有心人,我们拿到客户 200W 的实际订单,业绩达到 1200 多万。

四、长风破浪会有时

—— 从 Trouble 中赢得客户

正所谓,成功不会是一帆风顺的。在我们稳定交货的过

程中,接到客户的紧急电话,说某地公安局反馈监控不到产品。经过对产品的检测,我们发现电池电量被耗尽,经过一系列分析,排除电池的品质问题,那么接着就应该是模块本身的问题。经过不断查找,最终问题定位在模块上一颗 C7 位号的电容上。此时,客户老板将问题归罪于我们的来料以及 SMT,当时客户提供的种种数据也显示是我们的问题,但我们不相信公司会出现如此大意的错误。在公司领导的授意下,我通过客户端不断查找数据,最终证明是由于客户对 PCBA 模块分板时,采用的是人工手搬分板,我司工厂孙总表示:手工掰板,容易导致模块上的器件,特别是电容会产生微断裂。随后,我们将坏片寄到原厂分析,在焦急的等待后,原厂终于给出报告——外力掰板导致。将该报告给客户老板分析后,客户老板开始对我们有了信任。从以前的排斥到现在的依赖,感谢孙总和工厂同事的支持。

市场随时都在变化,客户也会遇到竞争。由于客户在无线频段上,遇到了无人机频段的干扰,以及 840M 的方案商不断出现,客户老板决定申请新的频段——920M 方案,并且准备在后续的产品中,全部使用 920M 方案。对此,我们和竞争对手都迅速反应。由于新方案增加了三轴功能,MCU 资源理论上存在不足,可是在同资源的比较下,我们的价格不占优势。公司领导马上做出决定,让客户在原厂的 MCU 上进行压缩程序;我也同时不断地做客户关系并协调客户加班加点。最终在事业部和客户的努力下,程序由陈工压缩到 8K 以内,于是我们在价格和备货上,领先了竞争对手。该决定直接让客户将某市的 400 万只订单下给我们,预计有 3000 万业绩。

一鼓作气,乘胜追击!我们通过团队合作,培养出一个千万级客户。一路走来,我们遇到了太多的困难和挑战,但是只要坚持不懈,成功就在前方!