

新一代用服云平台项目上线 | SAP FSM 助力迈瑞医疗

欢迎与 SAP 联系
全球用户服务数字化
... 400-002-3266

近日，深圳迈瑞生物医疗电子股份有限公司（以下简称「迈瑞医疗」）在深圳总部举行新一代**用户服务云平台**项目上线仪式。本次项目以 SAP Field Service Management(以下简称「FSM」)现场服务管理套件为核心，集成周边系统，重构了全球的统一用户服务平台，优化现场服务流程，支持全球服务业务标准化、差异化、多样化运行，提升全球服务交付效率，从而提高客户满意度。



矢志不渝的追求卓越服务，不断提升客户满意度

近年来，迈瑞医疗作为中国医疗器械行业的领头羊，随着产品智能化和业务规模的快速发展，其客户需求和方案发生了很大的变化，作业模式急需在现有手段上优化升级。现有 CRM 系统的一些功能，比如客户分级管理、项目协同管理、精准高效的派工、服务合同管理等，很难再通过不断的二次开发去满足业务新需求。因此，迈瑞医疗选择了 SAP FSM 构建其新一代用户服务 CRM 云平台。

新平台、新起点、新系统带来的六大提升

01 服务视角的客户 360 度管理

支持以客户为中心的业务模式，做到客户的问题和需求有记录、有上升、有反馈，形成闭环管理。支持用服视角的客户标签，让客户管理更加精益化，提高不同客户群的满意度和粘性。

02 服务合同的精细化管控

建立合同管理的流程，根据合同条款生成有计划的服务交付内容，使用服的合同管理更加数字化、智能化，逐渐建立用服数字化服务合同体系。

03 服务项目的透明化管理

实现服务项目立项、任务计划分解、人员统筹安排、执行监控、项目变更管理、项目关闭的全流程管理，促使项目立项和执行过程透明化、项目流程标准化、项目经验可推广、可复制、有效保障大项目交付。

04 服务过程的高效可视

通过现场服务过程 workflow 和服务控制点预先定义，关键信息引导式记录，服务活动可视化，沟通、交接、验收电子化，实现一键生成服务报告，满意度回访线上完成，打通内部员工和外部服务商的信息沟通渠道，提高服务效率，提升客户体验。

05 系统集成化，实现端到端价值

集成了现有的 IT 系统，如 ERP 系统、培训系统、质量系统等上 10 个周边系统的数据，打通内外部信息壁垒、提高信息自动化程度、加

强风险管控、为产品的迭代更新方向提供支持，从而加快服务开票速度，提高企业回款速度和总体利润。

06 立足数据化管理，数据驱动决策

梳理服务执行标准，基于真实完整的数据输入和统一的分析维度，为用服服务营销大数据的建立奠定基础，指导质量交付的价值重塑。通过大数据监控分析，发现和突破薄弱环节。建立问题分析、处理对策、改善迭代的常态化机制，提升产品质量与提高客户满意度。



迈瑞医疗用户服务系统运营总监吴磊作为甲方项目总监主持会议，并与**迈瑞用服系统项目经理刘庆华**一道介绍了项目的总体背景与目标、实施范围、实施方法、实施计划等内容。

SAP 中国区数字化供应链总经理 Jeb Insley 和 SAP FSM 产品成功负责人卢旻雯 出席并表达了 SAP 将一如既往地支持迈瑞用服数字化和智能化的建设，助力迈瑞医疗成为行业 Top 20 的愿景。

用服国际总监郑罡，体外诊断用户服务部总监杨少元，IT 中心总经理吴庆赞，服务工程部总监陈松青 分别致词，在肯定迈瑞 FSM 项目取得的成果的同时也对新的平台在未来的建设提出了更高的要求。

迈瑞的客户在变化，产品系列不断增多并智能化升级，服务方案走向多样化，海外业务持续扩大，2020 年营业收入已经超过了 200 亿。本次项目以全新的数字化方式构建新的数字化能力，支持服务体系更好的发展，支持公司业务更大的发展。同时，迈瑞领导们也意识到本次项目不仅仅是 IT 项目，更多是变革项目，带来在流程、组织等各方面的变化、优化，也提出了上线后要求服务体系广大业务人员主动思考变革、拥抱变革。

迈瑞医疗与 SAP 的合作始于 2007 年，成功实施多个系统，提升了业务效率，支撑了迈瑞的快速成长。在这个过程中，体现了 IT 团队、业务团队作为迈瑞人的使命感和工匠精神。借着新平台上线的机会，

迈瑞全体成员敢于突破、善于创新，助力用户服务体系的新飞跃，塑

欢迎与 SAP 联系

造迈瑞一个新的故事。

400-002-3266

