

“三”个“三”稳抓稳打-助力5G+云扎根化工园区

—以XX石化5G+智慧炼厂项目为例

浮现故事--时间轴



2020.10

心生喜悦
未来可期

战略合作:

多层次互动构建立体客情，与XX石化集团有限公司签署5G战略合作协议，围绕5G等新技术在化工企业的应用，拉开合作序幕。

专班进驻:

与客户联合发布成立项目组的公文，电信组建专班进驻厂区，与客户业务专家形成项目组，系统推进5G+工业互联网深化应用工作。

2020.12

豁然开朗
眼前一亮

首站开通:

统筹客户需求与现网资源，借势5G基站共建共享，成功开通XX石化园区首个5G基站。

2020.11

迷茫、不安
从哪里开始

企业上云:

兼容客户既有平台，形成最优方案凝聚双方共识，充分保护客户既有投资，首期签约120万，实现企业上云项目落地，增加客户的信任。

2021.3

振奋、开心
充满希望

2021.5

惴惴不安
全力以赴

友商搅局:

移动通过当地政府关系，给企业施压，凭借5G网络资源优势企图搅局。我方联合客户积极宣传、高层专题汇报赢得客户信任，友商知难而退。

5G专网上线:

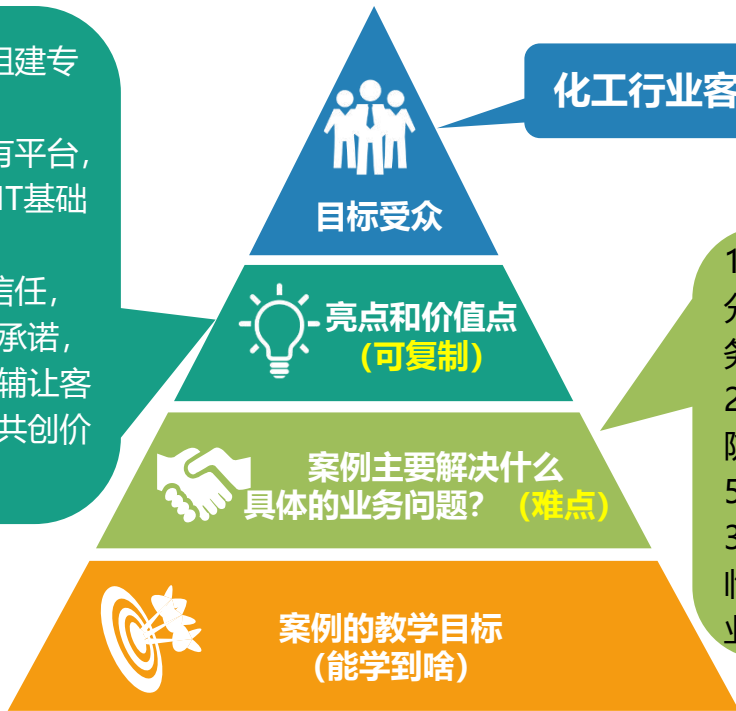
XX石化比邻模式5G定制专网上线，二期签约5G专网150万+专线号卡应用100万，随着5G应用逐渐部署，预计拉动DICT收入1000万以上。

2021.8

初见成效
燃起新希望

赋能未来

明确萃取目标



化工行业客户经理、解决方案经理

- 1、高层互动构建立体客情，联合发文组建专班，“一表一要”系统推动项目建设；
- 2、多思考多沟通多总结，兼容客户既有平台，充分保护客户既有投资，凝聚共识构建IT基础设施底座；
- 3、用好的产品、好的服务，赢得用户信任，广泛宣传，营造氛围，高层走访，规划承诺，打赢友商狙击战，自研产品为主生态为辅让客户满意，全力支撑客户迎检，并肩参赛共创价值。

- 1、将客户私有云与电信天翼云进行充分整合，满足用户大量视频存储的业务需求。
- 2、设计实现满足ExdiiIBT4Gb标准的防爆5G基站，实现客户防爆化工园区5G信号的深度覆盖。
- 3、5G专网+场景化应用满足客户厂区临时作业高清实时监控、现场巡检等业务需求。

在阅读完本案例后，化工行业客户经理、解决方案经理可以参考学习梳理化工企业转型需求，掌握5G+云扎根化工园区系统推进项目的方法，稳抓稳打，实现化工企业5G+云项目签单落地，抢占化工类企业数字化转型IT基础设施底座。

关键事件节点总结提炼核心步骤

三个要
筑牢基础

要多维互动建立体客情
要联合发文建长效机制
要纸面落地面系统推进

三个多
凝聚共识

多思考需求背后诉求
多沟通避免急于求成
多总结善于事半功倍

三个好
共创价值

做好服务化危为机
做好产品满足需求
做好协同共创价值



常规做法

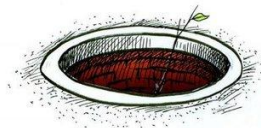
- 1、很多同学一遇到项目，就想到上门走访，自动进入“兴奋模式”：
 - “我们可以提供专线、物联网、天翼云。”
 - “我们有自研能力，也可以提供信息化平台”
 - “我们折扣低、服务好……”
- 2、你们这么多员工，可以用我们移动号卡，厂区内设备也可以用我们的物联网号卡。

常踩的坑

- 1、一味简单直接的推销我们的产品，反而会适得其反。
- 2、没有站在客户的角度系统考虑客户的需求，痛点。
- 3、没有把自己摆进去，我们要是客户的角色，需要我们做什么。



基操勿6：
不要大惊小怪，
这只是基本操作



常规做法

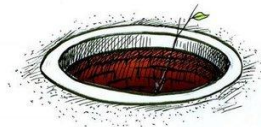
- 1、详细收集客户的需求，但缺少对客户需求的深入思考。
- 2、基于客户反馈的需求，寻找合作伙伴，看能否解决该问题。
- 3、基于合作伙伴的方案，上门对接沟通，根据沟通情况，再完善方案。



基操勿6：
不要大惊小怪，
这只是基本操作

常踩的坑

- 1、客户有时候也不知道自己最终需要什么？客户的需求表达了但似乎又没说清楚，没有找到根本的症结点。
- 2、对客户需求进行简单分析，按照自己的理解去找合作伙伴，满口答应却又不能全部实现。
- 3、需求传递给合作伙伴，合作伙伴劳心费力输出方案却无法赢得客户的认可。





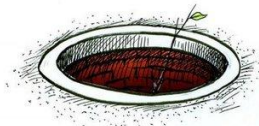
基操勿6：
不要大惊小怪，
这只是基本操作

常规做法

- 1、面对友商的“搅局”，通常采用频繁走访客户、增加服务项目、降低项目利润率的手段加强客情
- 2、面对项目中业界特殊的需求，不敢正面接应，或者委婉拒绝。针对项目中普遍需求，为求省事，刀荐生态合作伙伴，规避自有能力。
- 3、就项目谈项目，满足于现状，力求项目尽快验收，收回尾款。个人忙于项目结尾，无暇顾忌对项目的分析，总结项目的得失。

常踩的坑

- 1、太过频繁走访造成客户厌烦、一味增加服务内容导致降低项目利润率，对优劣局势误判，可能会使“煮熟的鸭子飞了”。
- 2、不敢迎难而上，导致客户对其实力的怀疑。合作伙伴步步深入，与客户打成一片，逐步摆脱我们。
- 3、视野窄，不能为项目后续合作，拓展商机做好铺垫。仅限于项目的忙，难以从项目中沉淀自身能力。



深挖内容-请填写

三个要
筑牢基础

三个多
凝聚共识

三个好
共创价值



小妙招

3、【做好协同共创价值】协同客户迎接内外部领导对项目实施成果的视察，协同客户共同参赛，扩大项目影响力和知名度。

- 支撑客户、合作伙伴提前部署场景 AR、无人机巡检、防爆摄像头视频回传等5G应用场景，让领导切身感受项目效果；
- 对项目进行总结，提炼亮点、成效。一是撰写宣传稿件、材料，寻找媒体支撑客户进行广泛宣传；二是协同客户参赛，增加与客户粘性同时也开拓客户视野，拓展商机，争取新的合作机会。



文总、市主要领导视察 ⇒ 齐鲁晚报宣传 ⇒ “绽放杯”获奖 ⇒ “绽放杯”获奖证书 ⇒ “技能兴鲁”获奖证书

赋能未来

谢谢！