



CEO、CIO、运营、工程、销售和客户支持团队采用SafeNet解决方案优化并自动实现软件产品的许可工作。

应用案例

圣天诺 EMS 可以轻松地与企业系统整合在一起，无需重新设计或改变任何已有的重要任务部件就可以改进现有工作流程。

背景

这是一家企业资源规划软件和服务领域的全球领先企业，为包括医疗保健、金融、银行、制造和政府部门在内多个行业提供专门定制的ERP、CRM、HR、金融和供应链管理软件。

它们所提供的创新软件组合可以为终端用户提供克服其所在部门特有的战略发展障碍，这些软件有多年开发历史，并且在不断完善。

但是，随着产品组合的不断增加，为多个许可系统和流程提供支持逐渐变成一项非常困难的工作。

因此，他们需要一套能够优化所有自身系统的强效解决方案。这套通用系统要能够与其后台办公系统无缝集成在一起，在整个公司范围内实现软件许可可见性。

业务挑战

作为一家非常成功的企业，该公司在全球23个不同地区拥有6,000多名客户。但是，随着其客户群的持续增长和产品系列的不断丰富，公司也开始遇到一些内部困难。

在3年时间内该公司并购了四家公司。每次并购都要面临所并购公司所独有的产品组合、技术和许可模式。按照公司CEO的说法：“通过这些并购确实可以让我们实现产品的扩展和多样化，更好第满足客户的需求，但是这也让我们的需要同时面对9套不同的许可系统，这也增加了公司工程团队的工作难度。”

项目挑战

- 快速交付 - 统一并自动实现软件产品许可
- 可扩展性 - 确保运行系统能够处理许可新产品的许可需求并以最有效的方式将许可交付给终端用户和合作伙伴。
- 报告功能 - 深入了解客户需求，更好地利用向上销售和交叉销售市场机会。
- 效率 - 最大程度减少许可支持工作所需的员工数量。

解决方案

- SafeNet's 圣天诺EMS

回报

- 采用集中端口管理自动实现许可登记显著减少错误
- 许可生成器不可知设计可以集中管理分段的许可系统，降低整合复杂度，降低成本并节约时间。
- 先进的数据收集和报告功能采用灵活易用的跟踪工具发现新的收益机会。
- 实现更好的内部通信和工作流程，缩短问题解决周期，实现更好的客户服务体验。

事实上，不只是产品管理和工程团队需要应付复杂的工作难题。这些分散的许可系统几乎对公司内的每个部门都有影响，更不用说给客户带来的困扰了。“我的团队甚至不能将注意力集中到我们的核心业务上，因为有48%的呼入电话都是有关许可管理的支持呼叫电话，”负责客户支持部门的副总裁如是说。

因为延期履行、产品订单错误和整合混乱问题，客户经常地拨打支持电话。要应付这些问题并为客户提供支持是很占用资源的，而且在这方面付出如此高的成本也是不合理的。此外，公司也徒然浪费了很多额外资源，工作流程很笨拙，影响终端用户的客户体验，从而降低客户忠诚度。

很明显，目前的软件解决方案影响着公司里的每一个人。尚未明确的是如何解决这个问题，或是该由哪个部门负责解决这个问题。就像运营总监所说，“履行产品和登记客户所要求的程序是很让人痛苦的。在某些情况下，甚至要花1个月才能将我们的产品交付给客户。我过去一直对我们的IS员工强调我们所用的系统过时了。需要对产品线进行标准化。”

公司的CIO也讲出了她的观点：“我的团队要管理多种自有许可系统和第三方许可系统，本来这项工作只应占他们工作要求的很少一部分。为了保持这些系统的持续运行经常需要IT部门的支持，更别说需要为全面大修安排时间和技能资源了。”

与此同时，销售团队也给出报告说客户一直在抱怨不能收到产品或软件根本不能使用。销售SVP说：“我们的团队因为并不了解客户对我们产品的使用情况，每天都在疲于奔命，这让我们很难对老客户进行向上销售，因为他们一个月后仍未收到软件，来电时甚至会把他们当成新客户，这让我们很郁闷！我们的时间都花在安抚那些愤怒的客户身上，而不是去赢取新的客户创建新收益。”

分散的系统会阻碍公司内部通信和资源流程，同时也造成公司内多个部门的时间浪费。此外，老客户的客户体验也不好，潜在客户也不能满意。必须要做出改变了！

解决历程

首先来说，很明显的是公司不想在内部创建新的系统。更甚者，即使有第三方帮助，他们也不希望丢弃目前的许可系统。

公司工程部门的主管这样说：“实施（一套新系统）需要对我们所有的产品进行重新编码，这可是非常困难的一件事。即使能够完成实施，之后我们仍需要对老客户所使用的旧许可技术提供支持，直至他们迁移到新系统为止。”

公司开始寻找第三方许可解决方案，SafeNet的提议方案让公司很感兴趣。“SafeNet解决方案看起来非常不错，比较适合我们。SafeNet建议我们保留所有现有的实施技术并在将其优化到一个全能型流程中，”公司的产品经理如是说。因为不需要对产品重新编码，这项方案更容易实施，同时对公司现有客户群的影响也降到最低。

解决方案

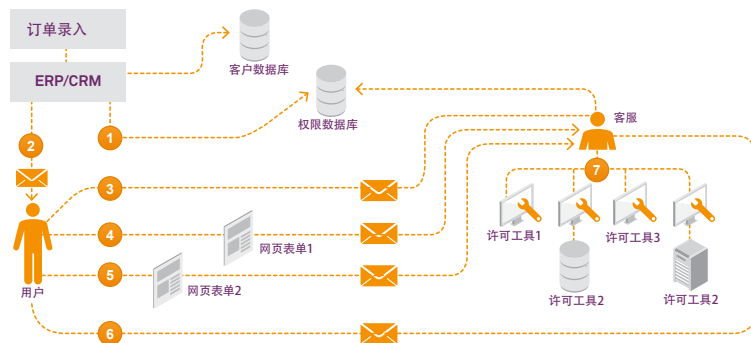
公司选择了SafeNet 圣天诺 EMS，这是一套许可授权和管理系统，通过该系统优化后台办公许可流程。考虑到公司有一些产品已经使用SafeNet的实施技术圣天诺 RMS进行了许可，这也进一步增强了他们转而使用圣天诺 EMS的决策信心。

圣天诺 EMS具有实施技术不可知设计，可以支持圣天诺 RMS，并且其架构可以支持任何类型的许可。因此，对于那些SafeNet已支持的产品线来说无需进行新的开发工作。

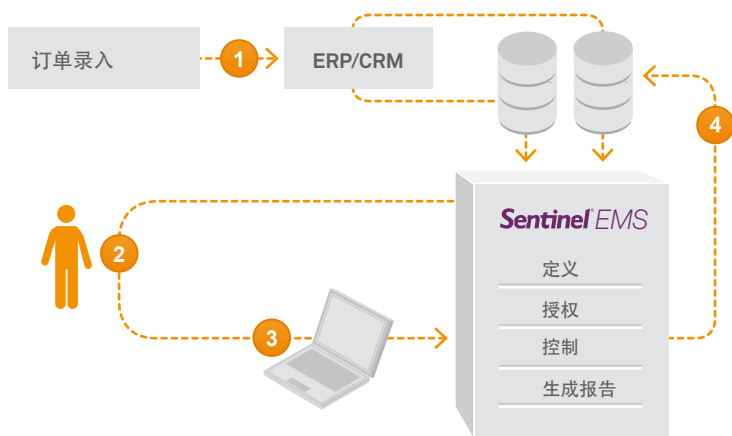
同时圣天诺 EMS也能够直接整合其他许可系统，因为它支持插件实施模式，通过插件可以调用其他许可解决方案。

圣天诺 EMS具有强大的网络服务集，并能够与现有的后台办公系统整合在一起，这样就能优化许可流程，实现流程自动化。使用SafeNet的开箱即用插头可以最大程度减少与SAP和SalesForce.com集成所需的工作量。SafeNet专业服务团队会提供实施服务，帮企业实现系统的正常运行，并提供培训服务，让公司的IT部门可以支持并维护新的解决方案。

实施圣天诺EMS之前



After Implementing Sentinel EMS



回报

实施圣天诺 EMS 之后，公司的各项工作更加有条不紊并能实现自动化处理。

当客户服务团队将订单输入到其ERP系统时，就会在圣天诺 EMS 数据库中自动生成权限。

圣天诺 EMS 随后将一封电子邮件通知发送给客户，该邮件中包含在网络端口注册以激活其产品的详细说明。“这套方案用起来快速简单，不会出现混乱，因为它提供了一个适用于我们全部产品的标准流程。”客户服务团队的一名成员如是说。自动化也节省了公司资源。过去需要多名员工操作的很慢的人工流程现在通过圣天诺 EMS 实现了自动化，只需要很少员工即可在更短时间内交付产品。

IT和运营团队现在可以将工作重心放在只维护一套许可系统上，添加新产品和部件编号的工作效率也得到成倍提升。

圣天诺 EMS 高级数据收集和报告工具为公司提供了以前从未有过的对客户深入认识。产品管理人员现在可以知道客户正在使用哪些产品以及产品中的哪些功能。这些信息有助于规划未来产品的开发计划。此外，销售人员也可以使用此信息找出在老客户身上向上销售和交叉销售的机会。客户端口的试用版软件功能也可以缩短销售周期并获得更多订单。

“总的来说，圣天诺 EMS 帮助我们公司极大地改进了客户体验，优化了许可流程并节省了大量资金，”公司CEO如是说。

关于 SafeNet

SafeNet成立于1983年，在信息安全方面处于世界领先地位。SafeNet在整个数据生命周期内保护客户最有价值的资产，包括身份、交易、通讯、数据和软件许可。SafeNet为遍布100多个国家的超过25,000个商业企业和政府机构客户提供信息安全服务

沈阳云畅想科技有限公司
电话：024-3105 8958
网址：<http://www.aladdin.ln.cn>



©2011 SafeNet, Inc. All rights reserved. SafeNet and SafeNet logo are registered trademarks of SafeNet. All other product names are trademarks of their respective owners. CS (EN) A4-09.23.11