

移动互联网时代： 追求简单管理实现人人营销

——访指掌天下信息技术有限公司总裁杨波

本刊 李成成

从 CRM 到移动营销 CRM

十四年造就 CRM 掌舵者

在谈及自己的大学经历时，杨波掩饰不住内心的喜悦，他告诉记者，自己在重庆大学上大学期间，曾有过十分辉煌的经历，毕业之时，也有很多单位、企业可供自己选择。不过，他却选择了远赴广州，以总经理助理的身份入住企业，可有半年的时间自己都被安排在工厂车间，与工人们一同工作、吃住。拿到第一个月八百块钱的工资时，内心五味杂陈，可他坚持了下来，半年后，被调到业务部，开始了自己的销售生涯。

他的第二份工作，是先后以业务员的身份进入到我行软件公司。他在公司的时间达十余年，这期间，他凭借自己的踏实和努力，一步一步拼搏向上爬，曾一度被派到上海开拓市场，经过历练，最终站在了我行信息公司总经理的位置上。

事实上，CRM(客户关系管理)这个概念在上世纪90年代末被提出，而杨波在刚被提出之时就开始关注并在此方面下功夫。他说，其实那个时候国内还是有比较多的企业做CRM的研究和开发的，不过，后来很多企业都在时间的长河中因各种原因而消隐了。能够从最初一直坚持十几年到现在的企业很少，而他和我行CRM就是这少数中的翘楚。之所以能有今天的业绩，全靠公司“红绿蓝文化”(红色的战斗、蓝色的学习、绿色的家园)、团队、管理模式。任我行红绿蓝文化在企业圈子中有口皆碑，企业每年投入在企业文化建设和团队培训上很大。不仅如此，在团队管理上打造出一套“自动运营”的管理模式，并结合自己研发的管理软件，让公司自动运营起来。杨波本人也特别热爱学习，他透露，几乎上完了国内很多知名的课程，再把学

到的知识转化为一套管理模式和管理软件。并且自己开办4天3夜《局外管理》课程，帮助数万家企业做到了自动运营，一把手每周只到公司一天。

可以看到，沿海地区与内陆地区具有一定差异，一般而言，与互联网等相关的企业，做得最好的几乎都在沿海地区，阿里巴巴是杭州的企业，腾讯属于广州，内地能够将与互联网相关的新兴产业做到行业翘楚的实在少见。而杨波身处的任我行成为例外，其总部位于成都，这也是杨波为什么在上海奋斗多年之后又回到成都的原因之一。

他说：“事实上，我更喜欢上海的发展氛围，但是因为企业总部在成都，加上自己的家庭在成都，回来就成为理所当然之事。”不过，他也表示，成都也具有一定的发展优势，比如人员更为稳定等。事实也证明其选择的正确性，回到成都经过几年发展，其任我行CRM很快就坐上行业前茅的宝座上，而杨波也被誉为是“中国CRM的意见领袖”。

转型在发展最盛之时

任我行CRM在整个行业里，拥有很高的话语权，任我行客户数量也已经达到60多万。管家婆软件甚至成为中国最具影响力中小企业管理软件供应商，可以说正在其发展得风生水起的时候，杨波把眼光转向移动互联网。

他表示，时代发展得很快，以前朝阳产业如果不向移动互联网转型，似乎转眼就会成为传统行业，基于PC的软件开始向移动互联软件转型。与此同时，手机对人们的捆绑越来越大，我们每个人都离不开手机，对手机有很大的依赖性。基于手机而开发的软件逐渐兴盛起来，在这个趋势显露之处，杨波就看到了其中的机遇，并

在2013年初成立指掌天下信息科技有限公司，招揽精英组成研发团队，专门致力于移动CRM的研发。

“现在做内部管理软件、营销的软件和做网站的企业都有很多，但是将其结合起来的则很少。我们移动CRM和OA有效地结合起来，不仅可以解决管理问题，还能解决营销问题。”杨波说道。

经过近两年的努力，去年11月份，成功推出指掌天下营销CRM软件，专注于帮助企业实现基于移动互联网的内部管理和外部营销。为了更专注于移动互联网这个领域，他于今年7月份已经辞去任我行信息公司总经理的职务，只保留了其创始人股东的身份。他坦然，移动互联网的到来，传统软件受到很大的冲击，企业面临转型，于是将团队交由新的人的管理，而自己则专注于移动互联网的指掌天下。

移动互联网时代一切基于手机

互联网的兴起，给社会带来了翻天覆地的变化，也催生了不少新事物的出现，而当手机在生活中越来越重要时，移动互联网的时代由此开启。基于手机应用的软件逐渐火爆起来，各大互联网巨头企业也纷纷抢占移动互联网的入口。在此形势下，杨波及其团队所研发的基于手机并联合CRM和OA的软件应运而生，并得到支持和称赞。

边走边看是现代生活的一种常态，手机似乎已经变成人的身体器官之一，手里不拿着手机好像就浑身不自在，我们上网、购物、娱乐甚至工作都离不开手机。既然手机对人如此的重要，那么，其市场潜力也是巨大的。移动营销、微营销更各种概念也相继出现，杨波告诉记者，有营销大师就断言，最好的营销就是把产品放到客户的手机里。

机结合起来，帮助企业将各个板块梳理得标准化，以期实现公司自动化运转。

这样一种创新的结合，让杨波收获了不少粉丝。随后举办了诸多课堂，将自己的理念分享给其他企业家。而这也催生了其《每周只到公司一天》和《局外管理》这两本书。

将此想法与移动互联网融合，指掌天下营销CRM软件由此诞生。实现了用手机进行营销和管理的目标。目前，指掌天下已经布局好了“会玩微信就会使用”的产品。不过，杨波表示，这远远不够，其设计的商业模式以及发展客户合伙人和带动客户帮助实现销售的销售模式才是核心。移动互联网的转型，不是简单的产品转型，而是包括品牌在内的产品定位、商业模式、销售模式、客户服务等的整套转型。

杨波表示，随后他还会写一本与指掌天下有关的书，他希望将自己的经验和理念分享给更多的人，以帮助更多的企业。

让管理回归简单

管理崇尚极简主义

作为一个企业家，而且其指掌天下这个公司还处于创业阶段，可是杨波却显得特别轻松自在。在采访过程中，他告诉记者，旅游是他生活中时常进行的活动，不仅经常和朋友一起自驾游还常常带着公司团队进行旅游活动，国内大多数地方都留下了他的足迹。

不仅如此，他还是青城派掌门人刘绥滨的徒弟，其跟随刘绥滨已经学习两年太极。此外，他还表示，现在到公司的时间很少，基本上是在家或者在东郊记忆完成有关工作的各项事宜。讲到此，记者也有些吃惊，作为一个企业家，一个老板，怎么还能做到如此轻松、如此悠然自得。

杨波一直认为简单就是最好的，其为自己取名为一言先生也是基于此想法。在公司的管理上，也一直追求极简主义。

他表示，现在公司员工的交流、工作项目的报告以及各种公告、制度等内容都能在其移动CRM中显示，只需要打开手机就能了解公司一切动向，并能指挥、监控各项工作，审批各种合同报表，随时随地实现管理。此外，其系统的使用也很简单，界面显示简洁。所以，他根本无需去公司，天天守着员工，也就有更多的时间放到其他事情上面。

值得注意的是，很多企业不愿意花较多的资金来购买CRM系统，加上很多企业缺乏IT人才，这也是企业管理不佳的部分原因。他说，以前基于PC的CRM实施难度比较大，首先要装系统，其次要给员工培训，

而一旦离发生人员变动还得再次培训，因此具有一定麻烦系数。而现在的营销CRM，根本不需要培训，操作很简单，只要会使用微信的人就会用此软件，相当于给了企业一个一劳永逸的管理办法。

管理理念与软件合二为一

杨波有一套自己的管理理念，也有自己的管理软件，二者的结合，赢得了不少口碑。他告诉记者，在前些年工作期间，他参加了很多社会上举办的培训课程，在这个过程中，他听到了很多很振奋人心的管理等方面的知识和理念，但是却发现，这些东西听起来很诱人很令人兴奋，但是实施起来却并不容易。往往会出现课堂上冲劲，回去之后一动不动的局面。

“落地难”这个问题，让杨波有了自己琢磨管理理念的想法。他根据自己的经验，提出每周只到公司一天、局外管理等观点，赢得了很多人的支持和称赞。与此同时，还开发出一套软件，将管理理念和管理软件有



杨波为众多的中小企业提供了一个模板和渠道，让企业家不必受到办公室的羁绊，随时随地都能实现管理和监控。不仅如此，传统的企业家签字授权等事情需要在纸质文件上签字后才能实施，一旦领导出差或者有事，可能会出现拖延的情况。对此，他很自豪地告诉记者，现在从不在原文件上签字，而是直接通过手机进行审核批复，真正实现了手机遥控管理。

责任感推动社会进步

企业强则中国强

国家强盛需要经济发达，而经济的发展则需要企业的支撑。目前，中小企业已经成为四川省甚至全国的经济生力军。据统计，四川省344万户中小企业上缴的税收已经达到总税收额的50%，其创造的最终产品和服务价值占全省GDP的60%左右，而70%以上的专利、技术创新、新产品开发也都有中小企业完成，与此同时，还为社会提供了80%以上的就业机会。

不过，即使作为经济发展的生力军，中小企业在发展依然面临很多的问题。对此，杨波表示，中小企业主要的问题集中在执行层面上，员工每天在做什么事情、去了哪里、工作态度等方面的内容，这是领导关心的问题。而大部分企业领导者是通过让员工做日报、周报或者月报的方式来得到答案，可这种方式既繁琐而且可信度并不是百分之百。

在这个方面，杨波并不担心，他现在的状态是可以去也可以不去公司。他告诉记者，通过其公司开发的营销CRM软件，他可以随时随地掌握员工的动态，了解其工作状态，并随时随地进行沟通。这样一来，作为管理者就显得极为轻松。

此种管理状态当然是许多企业领导者所梦寐以求的，事实上，很大一部分中小企业家都觉得很累，不仅因为他们很多事情上都要亲力亲为，也在于其不懂管理，甚至习惯于冲到前线做销售，怎能不累呢？

杨波为众多的中小企业提供了一个模板和渠道，让

企业家不必受到办公室的羁绊，随时随地都能实现管理和监控。不仅如此，传统的企业家签字授权等事情需要在纸质文件上签字后才能实施，一旦领导出差或者有事，可能会出现拖延的情况。对此，他很自豪地告诉记者，现在从不在原文件上签字，而是直接通过手机进行审核批复，真正实现了手机遥控管理。

通过营销CRM系统，不仅员工的资料、工作都一目了然，客户资料亦然，员工与客户的每一次沟通、互动、签约等都能直接体现出来。即使与客户对接的相应员工离职，对公司影响也不大，更避免了离职时工作内容交接的麻烦。

这无疑促使企业的各项工作的运转更为便捷和自动。杨波表示，他做的这些事情，都是为了帮助中小企业的发展。“只有企业发展得好，经济才能稳定增长，国家才会更强大，而社会才能进步。”杨波说。作为老板和领导者，如果太过劳累，可能会顾此失彼，不利于发展和进步，所以首先要让领导者实现轻松的管理和营销，身体好了其他的才会好。也只有借助先进手段做好了管理，自己才能身处局外，做到无关生智、局外生慧。

娱乐与工作两不误的文化氛围

自古以来，我们都在讲劳逸结合，无论是学习还是工作，只有劳逸结合得当才能收到最好的效果。杨波告诉记者，他们公司的员工基本上都是如此，在互动娱乐中完成每日的工作任务。

他向记者介绍了其公司员工互动情况，他们有一个

类似于朋友圈的平台，在这个平台上，员工所做的工作或者生活类的事情都可以发在上面，然后就会得到其他员工的互动、或评论或点赞，其乐融融。

企业文化对于一个公司的发展是十分重要的，甚至可以说是企业发展的灵魂，好的文化氛围才能促进员工之间的情感，促进公司发展。杨波的公司无疑具有令人羡慕的企业文化，高频率的聚会、游玩可以凝聚人心，而将这些活动都的照片文字发在公司系统上，更能贴近人与人、人与公司的关系。而且80后、90后几乎都比较喜欢分享，善于分享，这正好符合他们的行为习惯，由此就能得到更多的共鸣。

形成这样的文化氛围，在一定程度上得益于其公司开发并使用的营销CRM软件。在这个软件中，有员工互动交流的空间，有展示企业文化的平台。此外，员工还可以在这个平台上随时随地地学习、分享，帮助自己和别人成长。并且因为分享，员工之间可以形成良性的竞争氛围。杨波表示，以后还将会在软件中增加游戏的功能，为员工提供更多的娱乐。

“我们公司的人员流失率很低，有些员工离开了但是还会请求再回到团队中来。”杨波说，就算有一些人员离职，但是依旧还是朋友，离开的人也从来不会数落公司的不是。

眼光决定企业发展高度

杨波的公司虽然位于成都，但是其眼光并不仅仅在于四川这个地方，而是立足于全国范围。目前，其公司在全国

拥有一千多家代理商，在公司员工为数不多的情况下，也能销售到全国各地。

据杨波介绍，其公司的大部分员工都身处研发团队，其研发团队的规模是一般软件研发规模的两倍，其软件质量能得到足够的保障，这也许就是其软件的好评率颇高的原因吧。与此同时，致力于销售的人员却很少，因为基于网络的销售对销售人员的数量要求不高，随着网络的发展，地区之间的界限逐渐被打破。

“如果眼光在四川，那么，企业可能做到在四川有影响；而如果眼光来在于拉动人类的进步，则有可能如乔布斯那般，推动社会的发展。”杨波表示，而他自己的眼光就在于让不懂营销的人做营销，不懂管理的人能够做好管理，以推动中小企业的发展。

后记：

在大多数眼中算是十分成功的人，拥有两家公司，出书，开班授课。但是杨波却一直保持着低调的心态，保持着一个创业者的心态。他组织关爱留守儿童爱心活动，以走亲戚的平常心态来给予家境困难的儿童关心和帮助，带给他们欢乐的回忆。他希望以自身的行动来带动更多的人关注、关爱留守儿童，实现全民都为困难留守儿童给予爱和亲情的目标。