

## 2004 年度“中国最佳 CRM 实施”——获奖企业名单

“跨行业大奖”与“17 个行业最佳企业”同时公布



2004 年度“中国最佳 CRM 实施”是由 GreaterChinaCRM(拥有来自 100 多个国家的 700,000 多名会员)——大中华地区公认的 CRM(客户关系管理)权威机构在每年举办的一项 CRM 评选活动,旨在推动中国企业对 CRM 的关注,有效提高实施 CRM 企业的成功率。从 2002 年开始,该奖项已经成功发布了两届,评选活动得到了社会各界人士的大力支持,并获得了市场的一致认可。今年是第三届,并在 17 个行业大奖之外增加了——跨行业大奖。

秉承一贯的中立性、国际化、专业性, GreaterChinaCRM 邀请来自全球和中国 CRM 专家顾问共同参与各奖项的不同阶段的评审工作。

经过 6 个多月的努力,各项评选大奖最终获胜企业结果如下:

### 跨行业大奖——3 家获胜企业

中国惠普

中国平安保险公司

中国新浪网

“中国最佳 CRM 实施”跨行业大奖作为 GreaterChinaCRM 更高级别的评选活动,入围企业的必要参选条件为:于 2002 年和 2003 年连续 2 届在其行业大奖中获得“中国最佳 CRM 实施”,参选企业为各自行业的佼佼者,在国内其他企业中都起到了示范作用。

为了超越地域的限制和加强与国际舞台的接轨,参加“年度跨行业大奖”入围企业的案例及申报材料均由 GreaterChinaCRM 全球顾问团进行审核,其案例内容经过了国际化观点考核,并且企业的案例必须得到评审团的认可。奖项的目的就是要培养国际 CRM 水平的交流和分享,以赞助提高整个行业的认可性。

## 17 个行业最佳企业

第 3 届的“中国最佳 CRM 实施”评选工作得到了越来越多中国企业的支持，从最初大名单确定，到行业前十名企业的公众与中国专家投票评选，再到行业 3 甲提交案例并向评审团作陈述演讲，通过七轮长达 6 个月时间的严格筛选，最终评选出本年度各行业“最佳企业”（排名不分先后）：

- “中国最佳 CRM 实施”之最佳航空企业——中国国际航空
- “中国最佳 CRM 实施”之最佳互联网企业——阿里巴巴（中国）
- “中国最佳 CRM 实施”之最佳汽车企业——上海大众
- “中国最佳 CRM 实施”之最佳银行——招商银行
- “中国最佳 CRM 实施”之最佳快速消费品企业——欧莱雅中国
- “中国最佳 CRM 实施”之最佳酒店——香格里拉酒店集团
- “中国最佳 CRM 实施”之最佳保险企业——中宏保险
- “中国最佳 CRM 实施”之最佳信息技术企业——联想集团
- “中国最佳 CRM 实施”之最佳制造企业——索尼（中国）有限公司
- “中国最佳 CRM 实施”之最佳媒体企业——从缺（在没有满意案例报告下，评委一致放弃投票）
- “中国最佳 CRM 实施”之最佳制药企业——惠氏制药中国
- “中国最佳 CRM 实施”之最佳房地产企业——复地集团
- “中国最佳 CRM 实施”之最佳零售企业——上海统一星巴克咖啡有限公司
- “中国最佳 CRM 实施”之最佳证券企业——华夏证券
- “中国最佳 CRM 实施”之最佳服务企业——贝塔斯曼中国
- “中国最佳 CRM 实施”之最佳电信企业——上海西门子移动通信
- “中国最佳 CRM 实施”之最佳交通运输企业——中外运敦豪

## CRMBodyCheck 评估工具——2004 年度“中国最佳 CRM 实施”评选标准

为保证评选流程的公平、公开、公正，CRMBodyCheck 评估工具始终贯穿于整个评选流程中，它包含了实施 CRM 项目必须的五大要素——客户、策略、人员、流程、技术的 17 个度量标准。全球和中国顾问都基于这个 CRM 评估工具对于所有参选企业进行评估，以确保所有评审工作的连续性和一致性。

## 2004 年度“中国最佳 CRM 实施”颁奖典礼

作为中国最权威的 CRM 奖项，为表彰所有获奖企业为此所作出的努力，2004 年度“中国最佳 CRM 实施”颁奖典礼将在 2005 年 3 月 30 日与“2005 中国 CRM 论坛”在上海国际会议中心同时进行。

同时，获奖企业将莅临参加在 3 月 31 日的“2005 中国 CRM 论坛”——企业演讲专场与所有参会者现场分享企业的成功案例，以共同促进 CRM 在中国长期而健康的发展。