

BigCommerce精简系统以扩大服务规模



BigCommerce成立于2009年，是一家上市科技公司，主营业务为SaaS电子商务平台技术。这家位于奥斯汀的公司旨在帮助客户在业务增长的每个阶段完成更多销售，其软件产品可协助客户实现业务的无缝扩展，并有效率地、踏实地实现企业愿景。

成功故事

挑战

BigCommerce以往坚持使用电子邮件和电子表格来管理专业服务项目，但在当该公司瞄准更大的家庭品牌客户时，它意识到目前的系统将无法适应急遽扩展的业务型态。

"我们的业务部瞄准了一些世界最知名的品牌"，数据移转团队的专业服务经理Patrick O'Connor回忆道，"但想用Google Drive管理这种规模的项目显然不切实际。团队真的很难追踪进度或检视项目的当前状态，经理们没有办法及时调整流程或回报告正在发生的事情。你不可能仅凭一张Excel表、谷歌文档和一份Trello档案进行团队沟通。"

"像Smartsheet或Microsoft Project这样的系统不允许在整个业务中进行扩展，也不允许检视项目经理的业务组合"，专业服务高级总监Neal McCoy解释说，"我们需要能够检视哪些环节是按计划进行的，哪些不是，需要能够衡量指针和数据，特别是在全球范围内随时有超过100个项目需管理的时候。"

50%

减少报告时间

28%

减少升级

102%

一年内提升采用率

解决方案

BigCommerce身为电子商务领导者，遂开始寻找一种更好的作业方式，以实现他们的战略增长目标。"O'Connor解释说，"我们寻找一个项目管理系统，可以协助我们建立流程、改善我们的报告模式、给客户更高的可见性，最重要的是，这一切功能都必须整合为一个单一平台"。我们需要一个软件解决方案，可以帮助我们管理与客户的大量互动，并使其随时掌握项目进度"，McCoy补充道。

在审查了Smartsheet、Microsoft Project、Asana、FinancialForce、Klient和Jira等系统后，BigCommerce的专业服务部门选择了Wrike作为其协作管理系统，以协助公司精简流程、简化报告模式、并扩大业务增长。

在单一平台进行多元应用

由于BigCommerce选择了通用性最强的作业管理系统，因此其专业服务团队和客户可以维持其偏好的作业流程。"在电子商务领域，你必须与很多设计机构合作"，McCoy说道，"我们发现，有些设计机构喜欢大型业务，有些偏好灵活度，所以我们需要有弹性，我们在平台上为客户提供服务时，必须要能适应各种情况。"

Wrike让客户、工程师、经理人以及每个利益相关方都可以其偏好的方式进行作业。"在后台，我们大量使用Kanban和Agile功能"，O'Connor继续说道，"我们还在项目和任务层级自定义作业流程。"

案例摘要

客户

BigCommerce

总部

德州，奥斯汀

产业领域

电子商务，SaaS

雇员人数

600+

Wrike的产品和服务

企业

Wrike 专业服务

Wrike分析，Wrike整合

用户数

91

顶级挑战

系统不连贯

缺乏报告和时程追踪

无法预测利润率

资产组合可视性差

优秀的报告模块使预测更精准

BigCommerce对扩大业务规模有着强烈的战略关注，Wrike为其提供了执行准确预测所需的洞察力，这项功能BigCommerce非常喜欢。McCoy说，他最喜欢Wrike的“报告模块，这使我能够在快速看到全局，还能检视团队的利用率。Wrike帮助我了解组织成本”。

O'Connor正在对Wrike进行试验。他按项目阶段分析团队效率，这样就可以确定每个项目的哪些层面是最耗时的。“我定制了项目阶段持续时间报告，于是我了解了项目个阶段平均所需的时间。然后，我可以使用这些数据来判断需时最长的阶段为何、为什么某个阶段被推迟了、以及如何将这些数据应用到其他项目中。”

Wrike的报告和分析功能也帮助BigCommerce做出明智的商业决策，使其更好地预测其成本和资源需求。“O'Connor解释说，“通过Wrike的工时报告，我可以更好地了解我们在项目上花费的时间和我们的收费情况。所以我可以更好地预测我们什么时候会遇到瓶颈，或者我们什么时候需要招聘人力。”McCoy补充说，“[O'Connor]在Wrike中试验的另一件事是，把我们部署员工的成本放进去，并根据实际项目进行衡量。”Wrike独特的报告模块可帮助该部门改善预测精准度、和增益资源分配。

团队可以在一个协作、灵活的空间中更好地作业

由于整个专业服务部门都以Wrike平台进行作业，各团队于是可以更有效地协作，并更快地做出战略调整。O'Connor指出，“在Wrike中，我们实现了标准化，使我们的流程的更新变得更快、更有协作性。如果我想改变某些已经通过测试的事项，我随时可以直接发布。我只需在蓝图[模板]层面做一个变更，就可以发布了。这使得我们能够更快地学习和适应。”

案例摘要

先前的解决方案

Smartsheet, Microsoft Project, Asana, Klient, FinancialForce, Jira

为什么选择Wrike

单一可扩展的协作管理系统、统一流程并提供强大的报告模块、自定义工作流程和强化资产组合可视性。

使用Wrike的部门

数据迁移服务
项目管理
解决方案技师
学习发展部门
客户管理部门

特征亮点

自定义报告和快照视图。
用于预测和资源分配的工时追踪项目组合鸟瞰视图

网站

www.bigcommerce.com

Wrike的功能也使解决方案架构师和客户管理团队的其他专业服务团队成员受益。"每个项目所用的时间都通过Wrike一一显示，这非常有价值"，企业解决方案架构师经理Mark Seung补充道。技术客户管理团队经理Scott Leroy指出也，"Wrike是一个很好的工具，可以让我们的TAM追踪每个项目上的工时，让他们的任务井井有条，并记录每个项目中，有哪些任务目标被使用。"

关键整合 将作业集中在Wrike平台

BigCommerce在成功地将如此繁多的作业流程整合入Wrike之后，进一步希望利用关键的整合，深度地简化系统。

O'Connor说，"我使用了Slack的集成方案，这使得我可以很快地看到团队在Wrike中的作业情况，以及目前有哪些项目被推迟了。我们还在建立一个Salesforce连接器，这样我们就可以用既有模板来自动启动项目，并将Wrike的更新推送到Salesforce之中。我们还在建立一个Jira连接器，以便在票据被建立或完成时进行共享。"

"我期待着Wrike与我们的Salesforce完全整合"，McCoy补充说，"这样我就可以看到我的通路，并预见最佳情况、对客户的承诺、和当前的团队利用率。此外，我也可以将我们的年度计划同时纳入这两个系统，并让Wrike的数据回馈给我们的Salesforce，从而完成企业层级的报告，这也将让我非常期待。"

通过将更多的作业整合入Wrike，BigCommerce可以快速作业、让团队保持一致、并充分获得做出战略决策所需的洞察力。



"能从Wrike获得数据驱动的洞察力是至关重要的。这能够协助我们做出明智的决定，并产生真正的影响。"

Patrick O'Connor
BigCommerce数据
移转专业服务部经理

结论

Wrike协作管理系统协助BigCommerce的专业服务部门精简作业流程、提升报告效率、并扩大业务规模。

"我们执行大型企业项目的速度变快了", O'Connor总结道, "现在, 重复作业更少了、混乱更少了、必须的升级更少了, 因为每个级别的目标都被清楚地设定和记录下来。"

"Wrike让我们有能力为项目经理创造更高的效率, 并使客户也随之获益", McCoy补充说道, "把所有的项目组织在单一平台, 对我们的经理非常有帮助。Wrike还为领导层提供了可视性, 使他们能够看到什么是正在进行的, 以及如何使项目回到正轨。Wrike提升了价值实现时间和客户满意度, 这些都是我们的主要KPI指标。"



"Wrike为项目经理创造更高的效率, 提高了我们的价值实现时间和客户满意度, 并使客户也随之获益。"

Neal McCoy,
高级总监
BigCommerce专业服务

Wrike能如何对您的企业提供协助

Visit www.wrike.com

免费试用

