

GRAPECITY电子化区域管理（ETMS）解决方案



在全球化的大背景下，中国医药行业不可避免进入了完全竞争时代。越来越多的制药企业生产相互竞争的产品，同时加快推向中国市场的速度。此外，随着互联网应用的不断深入，新的商业模式和技术也使得医药行业的销售遇到了许多新的难题。

企业若想在市场中制胜，必须尽可能完美实现每一次具体的销售活动，这是成功的不二法门。对于制药企业而言，销售代表对医院、药店的定期拜访就是将企业产品推向最终消费者的必要途径，因此对销售代表活动区域进行合理规划、拜访行程有效管理成为医药行业企业日常运营中至关重要的环节。

GrapeCity深知制药行业最为关注哪些信息，分析并总结销售代表拜访客户过程中遇到的普遍问题，以此为基础推出电子化区域管理（ETMS）解决方案，帮助医药企业定位正确的目标客户，提高销售业绩和效率，最终全面提高企业的市场竞争能力。

Microsoft
GOLD CERTIFIED
Partner

Microsoft Business Solutions
Information Worker Solutions
Data Management Solutions
Custom Development Solutions
Business Process & Integration Solutions

亟待解决的问题

我国药品零售终端市场上，医院销售与药店销售所占的比例大致为7:3，中国特有的医药不分家制度使得医院成为药品销售终端的绝对主力。在医院以及医生资源相对有限的前提下，大部分医药企业面临着严峻的同业竞争。除加强对自身销售的培养之外，企业也希望运用信息化手段辅助管理，主要体现在以下几个方面：

- **信息保护** 制药企业销售代表流动频繁，由此带来信息安全方面的隐患。企业希望将客户资料掌握在核心人员手中，对销售代表接触的客户进行统一管理、加强控制。
- **客户分类统计** 制药企业的销售代表对医院以及医生进行定期拜访的主要目的是将产品推销出去并且维系现有的客户和开发新客户，如果客户对产品没有兴趣或已经使用了竞争对手的产品，则该客户对企业的重要性应该降低。
- **销售代表拜访计划** 制药公司的业务开展、维系依赖于销售代表对医院以及药店的持续拜访，因此对销售代表拜访计划进行有效管理确保业务正常进行成为管理之重。
- **销售人员KPI统计** 由于销售代表的日常工作大部分围绕客户拜访进行，因而很难统计实际的工作绩效。管理层希望系统能够帮助统计销售人员的KPI，公平对待每一位员工。

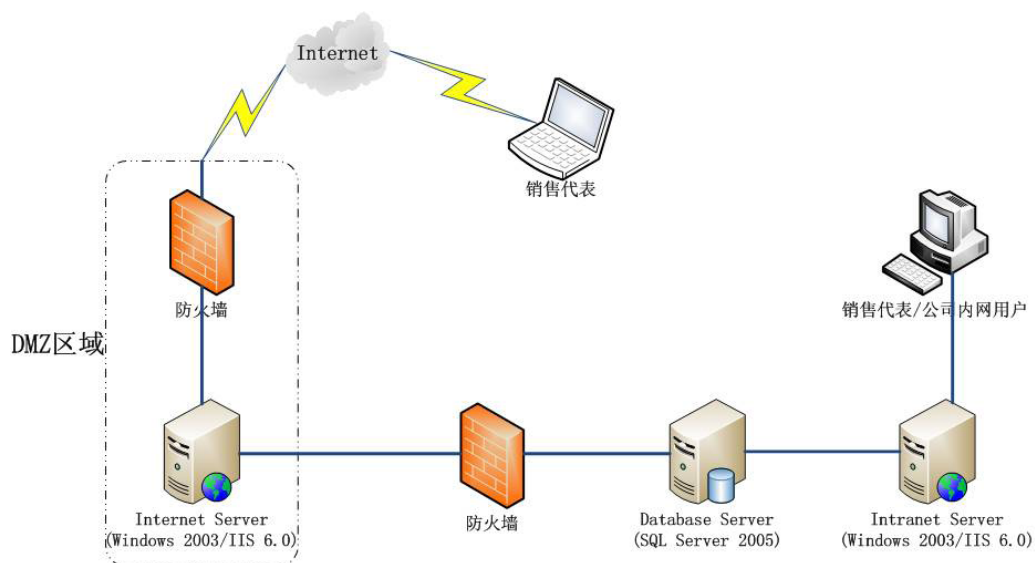
软件市场浩如烟海，各种产品、解决方案层出不穷，但综观现有产品制药行业的特点均不够鲜明突出，无法满足企业实际需求。

GrapeCity电子化区域管理解决方案（ETMS）

GrapeCity在深入分析制药行业企业管理难点，结合行业特点推出电子化区域管理解决方案，又称为销售代表行程管理：通过建立一套完整的医院和医生、药店的数据库防止信息资源流失，实现资源最大程度上的共享；系统帮助销售代表计划拜访行程，实现客户资源以及日常工作管理的优化；销售主管通过系统分析追踪销售代表的拜访活动并了解从目标客户那里得到的反馈信息，能够及时发现并安排合适的辅导。

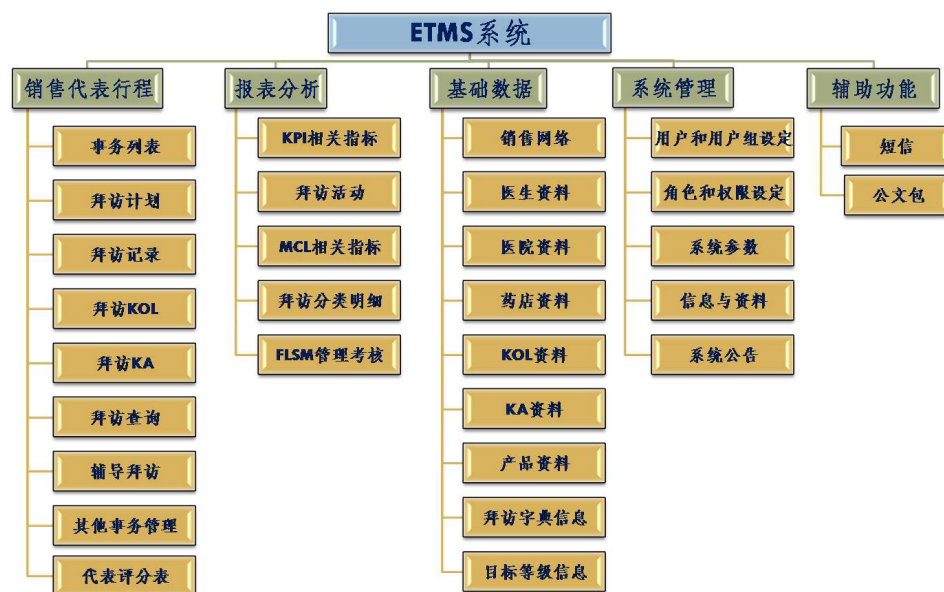
系统架构图：

GrapeCity电子化区域管理 (ETMS) 解决方案



ETMS系统通过基础数据、销售代表行程、报表分析、系统管理等模块对制药企业的日常工作进行了规范:

- **基础数据模块** 基础数据模块中记录了医院、医生和药店等的信息，系统分配销售网络给每个销售代表，并规定了销售代表负责的产品，避免销售代表之间恶性竞争。
- **销售代表行程模块** 系统对销售代表的拜访从计划之初便进行跟踪，主管可随时查看销售代表填写的反馈记录，能及时发现问题并进行辅导拜访。
- **报表分析模块** 以往销售代表的拜访活动缺乏统计工具，而系统根据销售代表反馈的信息按照客户对产品的兴趣程度划分不同等级并形成报表，从而避免销售代表在重要性不高的客户身上浪费时间。
- **系统管理模块** 系统通过严格的角色和权限设定为基础数据提供安全保障。每个销售代表只能看到分配给自己的销售网络内的客户资料，即便上一级主管也仅仅能查找自己管理的销售代表的客户资料。



解决方案重点:

- **合理设置拜访计划** 系统可按照客户的重要程度设定销售代表的拜访频率和拜访量。这两项数据对销售代表合理安排行程十分重要，既避免因拜访量不足导致重要客户流失，又能防止过于频繁的拜访影响客户的正常工作从而招致不满。销售代表除了设置单条拜访计划之外也可以利用批量计划功能项对某些客户安排周期性的拜访计划，提高工作效率。
- **有序开展日常业务** 系统主要为销售代表和主管的日常服务工作。销售在做行程计划时通过系统选择一至两个主要产品作为拜访活动的目的，保证每一次业务活动都具有针对性。销售在拜访计划完成后需要填写反馈信息到系统进行统计，而销售主管通过分析销售代表的行程、反馈信息帮助员工及时发现问题，并安排辅导帮助销售提高个人能力。
- **正确甄别重要信息** 企业对目标客户的等级划分依赖于销售代表提交给系统的拜访反馈。医药企业的目标客户通常分为医院（医生）和药店，医生的重要性反映在“对产品的兴趣度”，而药店的重要性则体现在“每月营业额”上。不同等级的客户，系统制订的拜访频率也不一样，因此系统规定销售代表必须记录医生对产品的兴趣程度，药店的营业额等重要信息，提高拜访的有效性。
- **严格分配组织权限** 系统按照使用者不同的业务层级严格分配权限，销售代表只能看到属于自己区域网络内的客户资料以及负责的产品，而销售主管能看到由自己领导的所有部属资料，包括他们的拜访计划和客户反馈。严格的权限分配为企业资料的保密性以及安全性提供了保障，同时也防止不同活动区域的销售代表之间信息交叉。
- **严密保护数据安全** 各种医学研讨会是企业了解行业进展的最佳场所，一般由销售主管负责这方面的资料收集。连锁药店的进货量、销量、销售网点等信息也是医药企业必须掌握的重要数据，同样由销售主管负责。保存在ETMS系统中的相关信息根据层级权限分配只供主管级以上用户查看，确保关键信息的安全性。

客户收益

- ETMS系统最突出的特点之一就是其对信息智能化、人性化的加工处理。从建立客户档案、客户分类、数据分析、计划拜访/活动、设定销售指标等方面作了细致周全的安排，使得销售人员能够轻松地获得各种所需信息，从而进行有效的利用。
- ETMS系统建立了客户档案并通过网络分配客户（医院和药店）给不同的销售代表，避免同一地区的销售互相交叉造成压价竞争。销售在拜访活动中发掘到新的客户，可通过Excel导入系统，再由系统管理员审核后决定分配给哪个销售代表负责。通过ETMS系统，客户资源完全掌握在企业手中，杜绝因销售代表离职带来的客户流失风险。
- 销售代表利用ETMS系统设置拜访计划，并将拜访的结果反馈到系统中。主管可随时通过系统了解部属的计划和进展，一旦发现问题能及时辅导销售改进与客户沟通技巧，或在销售代表的拜访计划不合理时提出建议。通过ETMS系统，不仅仅是销售的拜访活动得到了规范管理，销售成功率也获得了提高。

GrapeCity电子化区域管理 (ETMS) 解决方案

- ETMS系统给出的拜访量和拜访频率可同销售代表实际完成的工作进行对比并形成报表，而主管对销售的辅导时间、效果也会被记录在案并作为主管的考核依据。通过ETMS设定的指标，员工的业绩考核有了可靠依据，从而确保员工都能得到公正待遇。

最佳实践

GrapeCity推出的ETMS解决方案针对制药行业企业管理中的典型问题对症下药，帮助客户获得了良好收益。

- 先灵葆雅制药有限公司** 2008年GrapeCity为先灵葆雅实施的ETMS系统成功上线。

GrapeCity的优势

作为整个系统的开发商，GrapeCity拥有多年管理系统的实施、开发经验。精通业务流程的实施专家不仅可以提供灵活赋有针对性的解决方案，并可在整个实施过程中提供持续不断的支持。GrapeCity是国内最早从事Microsoft Dynamics CRM研究开发的软件企业之一，并拥有西门子、中化国际、梅里亚动物保健、易初明通、希森美康医用电子、浦发银行、翡翠航空等国内外著名客户。在分销领域，GrapeCity凭借多年咨询、实施服务经验对这一行业有着深刻了解，能为客户提供最具有针对性的方案。

GrapeCity是由多元文化的技术研发、商业咨询、客户服务和管理团队组成的，长期的相互交流与合作，融合了各地优秀的文化特质：日本员工的团队意识、韧性、对品质一丝不苟的追求；美国员工的敬业精神、现代的管理和经营知识；印度员工的创造力、广阔的视野；中国员工的智慧、勤勉、积极进取的精神，这些宝贵的品质使GrapeCity及我们的客户受益匪浅。

GrapeCity介绍

GrapeCity是一家从事企业管理解决方案开发、实施、支持服务的国际化软件公司。自从1988年进入中国，GrapeCity以优质的服务、创新的才能、快速的反应能力在业内享有盛誉，并与众多软件业巨头建立起合作关系，将最为先进的系统率先引入国内，并通过切实努力帮助客户实现其预计目标。

GrapeCity的专业领域涵盖企业资源管理系统 (ERP)、客户关系管理系统 (CRM) 以及基于微软2007 Office商务引擎开发的知识管理和协同解决方案。GrapeCity致力于为中国企业提供卓越的全方位商业解决方案，并同时为日本、美国提供软件外包开发服务。



Microsoft Business Solutions
Information Worker Solutions
ISV/Software Solutions
Custom Development Solutions
Business Process and Integration Solutions



上海市 浦东金桥 云桥路918号 (201206)
电话: 021-5854-9800 | 传真: 021-5854-7100 | www.grapecity.com
电子邮件: info.cn@grapecity.com