



Microsoft Dynamics™ 客户解决方案案例研究

SIEMENS

概述

国家或地区：中国

行业：通信

客户简介

西门子数字程控通信系统有限公司隶属于西门子信息及通信集团，由德国西门子公司为主要投资方，联合上海新光电讯厂和上海爱建股份有限公司于 1993 年。在经历了十多年的成功发展后，西门子程控交换有限公司专为中国企业提供具有革新意义的商务通信解决方案。

商务背景

西门子程控针对公司的销售现状提出“矩阵式管理”，需要建立一个能够及时沟通信息、充分挖掘商机并能完善管理销售团队的平台。

解决方案

西门子程控利用 Microsoft Dynamics CRM 的销售模块实现矩阵式管理，并且通过报表全面了解销售团队业绩，为公司制定发展策略提供决策辅助。

利益优势

- 减少内部沟通耗费的时间，加快信息获取速度
- 主管加强对销售的管理以及对商机的把握
- 针对客户询价销售能及时进行沟通，防止因报价导致恶性竞争
- 高层主管通过报表全面了解公司状况，并能及时调整制定发展策略

搭建信息共享平台，充分发掘商机，实现矩阵式管理。

Microsoft Dynamics CRM 可以帮助企业实现矩阵式管理，使企业能强调区域本地化及产品业务垂直化。详尽的客户资料收集以及分类帮助各地分公司和产品线经理更了解客户需求，为客户提供差异化的产品及服务，赢得更多订单和市场。

西门子公司成立于 1847 年，是世界电子工程领域的全球领导者。1872 年西门子开始了与中国的合作，迄今为止在全国已建立 40 多家公司，28 个区域办事处，拥有 21,000 多名员工。1993 年西门子数字程控通信系统有限公司（SBCS）成立，合资方分别为西门子股份有限公司、西门子中国有限公司、上海新光电讯厂以及爱建股份有限公司。

西门子数字程控通信系统有限公司(SBCS)在经历了十年的成功发展后，为中国企业提供了具有革新意义的商务通信解决方案。德国技术、专业精神和创新精神，在 SBCS 通信产品和服务的研发和营销过程中，得到完美地延伸和体现。

国内业务的快速增长促使西门子程控开始考虑使用矩阵式管理模式来统一管理销售团队以及各产品线，经过长期研究考察以及多方比较后，西门子程控决定采用 Microsoft Dynamics CRM 产品，应用其销售、客户模块管理公司业务。Microsoft Dynamics CRM 具有优良的销售管理、客户信息完整视图等功能，同时具备易客户化开发的特点，使得西门子程控在完善公司矩阵式管理、全方位了解客户信息制定销售策略、挖掘潜在商机等方面均取得良好收益。





商务背景

西门子公司成立于 1847 年，是世界电子工程领域的全球领导者。1872 年西门子开始了与中国的合作，迄今为止在全国已建立 40 多家公司，28 个区域办事处，拥有 21,000 多名员工。1993 年西门子数字程控通信系统有限公司（SBCS）成立，合资方分别为西门子股份有限公司、西门子中国有限公司、上海新光电讯厂以及爱建股份有限公司。

西门子数字程控通信系统有限公司(SBCS)在经历了十年的成功发展后，为中国大中小企业提供了具有革新意义的商务通信解决方案，在酒店、交通及管道运输、金融、政府、制造、电力、公共安全等行业或部门均具备成熟的通信解决方案。德国技术、专业精神和创新理念，在 SBCS 通信产品和服务的研发和营销过程中，得到完美地延伸和体现。

西门子程控公司业务飞速增长的同时也带来管理上的难题，主要表现在以下几点：

- **缺乏有效的工具管理上百人的销售团队** 西门子程控的业务遍布国内及各行业，除设置北、东、南三个销售大区以外还按照各行业特点设置专门针对该行业的业务代表（Business Developer），因此整个团队人数多达上百人。西门子程控希望建立矩阵式管理模式，加强对销售的控制。
- **缺乏能快速沟通的信息共享平台** 许多销售活动不仅需要跨部门展开并且一个客户往往涉及多个产品线销售，销售同时要与多个客户经理打交道，因此彼此之间及时沟通共享信息显得尤为重要。
- **缺乏统一高效手段管理商机** 销售每天会接到很多咨询报价的电话，有时候会发生同一个客户向不同的销售询价以便获得更多优惠的情况。由于销售各自掌握的客户以及商机缺乏统一管理，常因此导致价格争夺客户，给公司效益造成了损失。



解决方案

西门子程控为了加强对销售团队的控制以及对商机的把握，决定使用 Microsoft Dynamics CRM 进行辅助管理。经过半年多慎重选性，西门子程控最终选择微软金牌合作伙伴 GrapeCity（上海葡萄城信息技术有限公司）负责实施这一系统。

GrapeCity 的实施顾问在西门子程控销售、产品、市场和 IT 部门的协助下，对西门子程控现有的业务模式和目标进行了专业分析，提出了切合公司实际的解决方案。该方案着重解决西门子程控对销售团队以及客户的管理要求，整个系统运用于直销、渠道销售、服务销售、市场分析、电话销售等流程，主要分为以下几方面：

- **矩阵式管理** 实现了微软 CRM 系统的矩阵式管理，可按具体用户的需求，将各个职能部门的人员整合到一个项目中，提供多链路的汇报体系，使其各司其职，灵活而清晰。
- **多客户经理的管理方式** 重要顾客对于企业的贡献是多个产品线的。在 CRM 系统中实行“同一顾客、多客户经理管理”方式，既有利于销售的灵活性又为顾客管理提供了新的方式。并且，CRM 中不仅能够做到多客户经理的并行管理，并可按照权限设置，互不干预。
- **销售阶段的清晰管理** 对于销售流程的管理，西门子程控有非常清晰的认识。所以在 CRM 项目中，自始至终贯彻了销售阶段的各项职能定义：从销售线索，竞标，签订合同整个过程，并可按照不同的项目规模，有层次地进行控制。
- **上百个客户端的并行管理** 西门子程控的 CRM 系统共有 160 个左右客户端。GrapeCity 的 CRM 解决方案，能对这上百个



客户端的销售团队进行分门有序地的管理，为销售工作的运作提供了稳固的支持。

- **多产品线综合管理** 西门子程控的产品线较多，各个产品线上所配备的销售人员和管理方式差别很大。CRM 系统中的多产品线能并行地将多个产品销售的模式综合起来，做到重点有致，分门别类地管理，方便管理层监管。
- **销售业绩、指标管理** 系统中可按年度、按不同产品线制定具体的销售考核指标，并在系统中清晰地管理着随后细化的月度、季度的销售执行情况，并配合相应的绩效考评。
- **客户管理** 系统中对于客户所在行业进行了分类统计，方便销售和管理者了解行业特点。系统还针对每一个客户制定策略，从客户需求、强项分析销售机会。
- **客户化报表辅助决策** GrapeCity 根据西门子程控的业务需求定制开发了数张报表，从不同角度为公司决策层制定策略给出参考依据。例如可统计销售指标及实际销售额的报表，不仅能分析销售的业绩，也能对团队甚至区域、全公司销售做出分析评价；统计长时间未联系客户的报表，可以促使销售与那些疏于联络的客户再度联系从而发掘新的商机；分析竞争对手的报表，帮助企业了解对手动态，部署更为有效的战略。



利益优势

减少内部沟通时间，加快信息获取速度

实施系统之前，西门子程控的客户资料使用 Excel 表格汇总，数据更新不能确保及时有效，也无法做到实时共享。信息传递常常被人为延误。实施 Microsoft Dynamics CRM 之后，通过系统设置的标准流程约束销售必须输入客户信息之后才能进入下一个阶段直至签约或丢单，这就使得所有与客户相关的信息都能集中到同一平台，信息的完整性和及时性都能得到保证，内部沟通的时间也大大减少，加快了信息获取速度。

主管加强对销售的管理以及对商机的控制

实施系统之前，客户资料大多掌握在业务人员手中，销售活动中的所有环节主管无法进行有效监控。实施 Microsoft Dynamics CRM 之后，主管能方便的从系统中了解销售目前正进行到哪一阶段，对客户作了哪些承诺，可以随时调整客户策略，从而提高销售成功率。

客户数据校验确保销售良性有序竞争

实施系统之前，销售常常会遇到同一客户向多人询价以便获得更优惠价格的情况，销售在互不知情下往往互相压价给公司造成了损失也不一定能留住客户。实施 Microsoft Dynamics CRM 之后，通过验证客户信息的有效性和重复性改变了这一状况，销售之间的良性竞争得到有序管理。

全方位展现公司销售情况辅助决策

Microsoft Dynamics CRM 通过报表向管理者 360° 展现公司销售运营状况，并可通过集成 BI 工具深入挖掘数据，帮助企业审时度势及时调整营销策略。

Microsoft Dynamics

Microsoft Dynamics 是一套可定制的综合商务管理解决方案，它使您和您的员工能够更自信地做出商务决策。Microsoft Dynamics 的工作方式类似于众所熟悉的微软其他软件（如 Microsoft Office®），这意味着您的员工不必经历漫长的学习过程就可迅速上手使用该软件，从而集中精力完成最重要的工作。同时，由于它来自微软，因此可以很容易地与贵公司中业已实施的系统协同工作。通过自动完成和优化财务、客户关系和供应链流程，Microsoft Dynamics 将员工、流程和技术集成在一起，提高了您的企业生产率和工作效率，帮助您推动企业走向成功。

软件和服务

- Microsoft Dynamics
 - Microsoft Dynamics AX
 - Microsoft Dynamics CRM
- Microsoft Servers
 - Windows Server 2003
 - Exchange server 2003
- Windows XP
 - Office 2003

有关 Microsoft Dynamics 更多信息，请访问中文网站：
www.microsoft.com/china/dynamics

中国地区免费咨询电话：800-820-3800
或拨打 +86 (10) 5865-2988 X8487
E-mail: mbschina@microsoft.com

About GrapeCity

自 1988 年进入中国市场以来，GrapeCity 长期为中国生产型和销售型企业提供各种管理软件和平台整体解决方案的开发、销售和支持服务。我们的专业领域包括客户关系管理(CRM)，企业资源管理(ERP)，企业内协同运作和知识管理等应用软件开发和技术支持服务。GrapeCity 自豪的成就感来源于我们的方案和服务给客户带来的成功和价值。

作为微软金牌合作伙伴，GrapeCity 拥有微软认证的五项能力：商务解决方案、独立软件供应商、信息工作者解决方案、客户化开发解决方案、商业进程及整合解决方案。

有关 GrapeCity.Inc 更多信息，请访问中文网站：
<http://www.grapecity.cn>

电话咨询：(86)21-58549800

电子邮件：info.cn@grapecity.com