

## 主题新闻



## 本期概要:

- GrapeCity拜访易初明通工程机械维修服务有限公司纪要
- 迎微软CRM4.0 GrapeCity推出分销系统解决方案

## 春城无处不飞花

## —GrapeCity拜访易初明通工程机械维修服务有限公司纪要

近期，GrapeCity CEO穆彼得在素有“春城”美誉的云南昆明进行了一次特殊的旅行——拜访GrapeCity重要的CRM客户之一易初明通工程机械维修服务有限公司（以下简称易初明通）。此次拜访随行人员之一是来自微软公司的Microsoft

Dynamics产品经理王鹏。Peter与易初明通总裁Khun Supat Prueksaviat以及市场总经理Kuhn Suriya Akdhakul进行了会谈，听取对方现阶段CRM使用近况并且对GrapeCity的CRM服务及下一阶段项目如何开展给予中肯的建议。

易初明通建立于1995年中期，是卡特设备在中国的四大代理商之一。易初明通由两个拥有独特优势的母公司投资的子公司：明通机械设备有限公司和易初集团共同组建。易初明通在中国建立了超过35个分支机构，遍及中国西南地区八个省级行政区和一个直辖市。正大集团是中国境内最大的外商投资公司之一并拥有超过一百个合资企业。正大集团和其合资伙伴在中国投资超过40亿美元，1998年以来累计销售为80亿美元。

回顾CRM项目，Khun Supat说道：“GrapeCity和微软



在项目现阶段取得了重大进展，包括整合我们原先使用的卡特彼勒DBS系统。这两个系统的平稳运转对企业十分重要。我们非常期待新的系统能为我们的商业价值增值，并且支持我们未来数年的快速发展。”

在担任GrapeCity CEO之

前，Peter在大型机械制造公司任职总经理多年，对这个行业具有丰富的经验。他建议Khun Supat及易初明通管理团队制定CRM项目的关键测量值，即关注最为重要的3至5个指标，例如改善现有的销售覆盖面以及成单率。来自微软的王鹏介绍新推出的CRM4.0的新功能及改进，保证新版本将为客户公司的管理者提供更大的适用性以及功能，并改善客户使用体验。

易初明通的主要业务围绕销售与维修卡特彼勒的大型机械设备展开，这些大型设备均在国外制造并装运到中国。因此准确的销售预测对易初明通的商业运作及长远发展尤为重要。管理队伍希望通过预测未来的销售情况提前进货，既不会造成市场供应短缺又能避免库存积压。



## 集团新闻

2008年4月3日，微软公司于上海富豪环球东亚酒店举行了Microsoft Dynamics CRM4.0中文版发布会。作为微软CRM在中国最积极的推广者之一，GrapeCity解决方案事业部经理李正应邀在发布会上介绍了CRM分销渠道管理解决方案。

CRM分销渠道管理解决方案的核心系统是Microsoft Dynamics CRM4.0，在这个平台上通过后台集成ERP系统管理企业内部，同时通过Internet与分销商管理系统接口，进行数据的中转和分发。CRM系统帮助企业销售、市场、服务；分销商则可以通过系统管理日常业务包括入库、销售、库存、应收应付等，并直接汇报竞争对手的市场活动情况等关键信息。

李正以医疗器械行业为例，运用实例分析了分销渠道管理如何解决销售人员日常行为管理、市场占有率和产品普及率的统计、渠道串货等现实问题。从现场反馈情况看，如何结合CRM有效管理分销商对大多数企业具有实际操作意义。

## 业务需求

易初明通分析了公司销售和维修现状，提出了如下需求：

- **客户资料和联系人管理** 以前，易初明通缺乏对潜在客户进行有效管理，收集的客户资料仅限于成交客户以及已付订金的客户。另外，客户的关键联系人记录不够完整，给销售工作带来不便。
- **准确的销售预测** 易初明通作为卡特彼勒全国性代理商之一，以销售和维修卡特的大型机械设备为主要业务。由于生产厂家在国外，易初明通必须准确预测到未来的销售情况提前订货，才能既满足市场需求同时避免给自己带来库存积压。
- **客户资产跟踪** 大型机械及其配件都有使用年限，因此对易初明通而言掌握客户购买产品每年度的保养状况或零配件更换等信息也是一个重要的销售线索来源。CRM系统对这些信息定期进行追踪，从而使得易初明通能掌握与客户进行再接触的恰当时机，既帮助客户的机械设备保持最佳状态也能促进易初明通的销售。
- **销售成败原因分析** 易初明通希望每一次销售过程都能记录在案，包括成单和丢单。公司十分重视对销售经验进行总结分析，在今后的销售活动中可引以为鉴并指导新进员工迅速掌握销售要领。

## Microsoft Dynamics CRM解决方案

经过慎重选型，易初明通选择了GrapeCity提出的Microsoft Dynamics CRM解决方案，着重从以下几方面解决企业经营上的问题：

- **销售漏斗预测成单数量** 机械行业与其它行业相比，更看重所售机械的数量而非销售金额。因此易初明通对于成单的统计十分重视。Microsoft Dynamics CRM根据国外的最佳实践总结了整套销售过程，在销售的每一阶段都有一个成单概率。易初明通依靠销售漏斗工具可以方便地推算成单数量，使管理者对业绩做到心中有数。
- **动态的客户管理** Microsoft Dynamics CRM使易初明通能够动态地管理客户资料。除基本的联系人信息，通过销售以及销售主管的甄别给予客户不同的信誉等级。CRM将客户的状态分为不同状态，有助于销售集中精力处理最重要的客户。

- **市场营销管理** Microsoft Dynamics CRM的市场模块协助易初明通进行每年度的市场活动预算。CRM能对每一次市场活动进行计划、跟踪各种反馈意见，而客户反馈形成的商机也统一由CRM管理并派给合适的销售人员。
- **先进的报表功能** Microsoft Dynamics CRM易于开发的特性可以使用户方便地定制报表。易初明通的销售和市场团队利用CRM定期搜集市场以及客户信息等，通过报表方式展现给决策者，便于他们快速全面了解公司运营状况和市场发展形势，从而能及时调整策略。

## 客户收益

易初明通的CRM项目第一期在07年十一月份成功上线，在以下方面获得重大改进：

- **整合市场营销和销售过程** 使用Microsoft Dynamics CRM系统，易初明通的业务流程更加规范。从业务人员接到客户询价电话开始到最后成单，销售流程的每一步骤都记录在系统中，方便主管随时监控。
- **发掘潜在商机** 使用Microsoft Dynamics CRM系统，易初明通的客户资料收集不再局限于已成交的现有客户。潜在客户范围涉及所有来电咨询的客户，业务人员可以从中发现新的商机。另外，对于客户所购机械设备进行详细登记也有助于在设备使用期限到期之前获得新的销售线索来源。
- **洞悉市场分析销售成败** Microsoft Dynamics CRM系统还能收集竞争对手的数据并对此进行跟踪分析，从而计算出易初明通的市场占有率。对于每一笔业务，无论成单抑或丢单销售都要填写原因以进一步分析公司的长处和不足，为公司总结经验调整营销策略提供依据。

- **提高工作效率** 员工可以通过Microsoft Dynamics CRM系统制定工作计划，系统利用提醒功能帮助员工完成计划的执行，工作效率从而大幅度提升。

中国飞速的经济发展为企业创造了无数机遇，Microsoft Dynamics CRM解决方案在挖掘潜在商机，保护客户资源，提高服务质量等方面具有杰出表现，是协助企业获取成功的有力助手。

