

客户通讯

二零零八年七月第八期

主题新闻



本期概要

- 美敦力签约GrapeCity实施渠道管理解决方案纪要
- GrapeCity参加微软09财年“赢”计划之“奇迹之旅”活动

满意的渠道带来客户的满意 ——美敦力签约GrapeCity实施渠道管理解决方案



2008年6月24日，上海浦东张江高科技园区。入夏之后的申城同时进入了梅雨季节，缠绵的雨水已经持续了好几天。此刻天公作美，阳光掠过出自阿兰·欧·哈格油画创意的徽标——象征着美敦力公司宗旨——帮助病人重获“完整生命”；阳光同样掠过受到欢迎的客人——他们来自GrapeCity——专注于用先进的解决方案帮助企业获取成功的软件公司。阳光带给人们希望，此刻也映照着重宾双方对未来合作抱有的美好期待。

成立于1949年的美国美敦力公司是全球领先的医疗科技公司，致力于为慢性疾病患者提供终身的治疗方案。其主要产品覆盖心律失常、心衰、血管疾病、心脏瓣膜置换、体外心脏支持、微创心脏手术、恶性及非恶性疼痛、运动失调、糖尿病、胃肠疾病、泌尿系统疾病、脊椎疾病、神经系统疾病及五官科手术治疗等领域。

作为世界上潜力最大的医疗器械市场，中国被公司高层视作增长比例最为重要的组成部分。目前美敦力在中国的销售方式以代理为主，约有500多个经销商，分为7个主要业务部门，各部门使用独立的经销商。考虑到公司业务对渠道的依赖性，管理层决定采用GrapeCity的渠道管理解决方案，以期规范美敦力和经销商业务相关的管理流程，提高渠道管理部门和其他各业务部门协同的工作效率。

在美敦力与GrapeCity举行签约仪式之前，美敦力大中华区业务运营总监刘炜焯先生作了简短却意义深远的总结。他说：“美敦力的目标是建立满意的渠道管理系统，

我们不仅要考虑如何在美敦力内部建立起规范高效的流程，还必须顾及经销商的使用体验。这需要有长远的眼光并且能站在代理商以及医院、病人等最终用户的角度全盘规划，使这个系统发挥真正的作用。”代表GrapeCity出席签约仪式的副董事长岩佐信雄则表示GrapeCity将充分运用自身在医疗器械行业的经验，帮助美敦力规划最切合实际需求的方案。

GrapeCity的渠道管理解决方案以Microsoft Dynamics CRM作为系统核心，分别与分销商管理系统、ERP系统接口进行数据中转和分发。该方案充分调动了经销商的能量，将直面市场的资料搜集工作、下订单、入库、销售、库存、应收应付管理的主动权交给各分销商，通过GrapeCity定制开发的接口从分销商管理系统上传到CRM中，企业管理者可通过比照两个系统中的数据报表制定相应的市场策略。

GrapeCity Customer Newsletter

Microsoft



集团新闻

2008年8月28日，微软09财年“赢”计划之“奇迹之旅”活动将在上海富豪环球东亚大酒店2楼绿宝石厅举办。“奇迹之旅”活动是微软在全国范围内开展的与企业面对面的大型互动沟通会，旨在针对企业不同部门的业务痛点和需求，以根给深入细致的视角帮助企业解决问题。GrapeCity作为微软金牌合作伙伴也将应邀出席本次活动，并现场解读企业业务问题，向客户演示解决方案。



汇总，供各级市场销售管理者进行参考和分析。

有效地管理渠道

通过分销商管理系统，帮助分销商规范操作提高管理水平。系统能实时收集分销商业务以及和市场相关的进货、销售、库存信息，还能记录销售意向、市场活动反馈以及竞争对手的市场占有率等信息，帮助总公司调整销售策略。依靠分销商管理系统，企业对分销商的评估有了数字依据，分销商管理系统结合CRM中的数据从分销商负责区域的市场占有率和普及率，销售意向成单比率，销售指标完成情况，市场活动的效率，数据上报的及时性和准确性等方面全面评价分销商绩效。

洞察竞争对手动向

系统设置了多种途径收集竞争对手的信息，如通过销售对最终用户的拜访、市场人员热线回访了解竞争对手产品在最终用户处的采用情况；通过记录销售过程中的赢、丢单情况分析竞争对手的价格、服务、技术等优势；通过分销商汇报的竞争对手的市场活动及时把握市场动态并积极应对。

“一个公司的业务成功离不开创新，而每一个创新必定能给客户带来更高的价值，也给公司带来更高效益。我们把实施渠道管理解决方案的重点放在规范流程、提高效率这两个方面，希望这些创新带来的改善能够作用于美敦力各个产品部门、代理商乃至惠及医院、病人等最终用户。”刘炜焯先生对项目的殷切冀望正是GrapeCity力求给客户带去的收益——全面提升企业管理，从而为最终用户带去更优质的服务。

以CRM为核心的渠道管理平台共有四大模块，分别为基础数据、渠道流程管理、渠道信息交流以及对信息的查询分析。各产品部门和企业管理者通过这一平台对经销商发布的信息进行审批并加强与经销商的信息互动，从而提高采购订单、退货、借换货等流程的运作效率。

分销商通过经销商门户处理各自的进货、销售、库存、应收应付等事宜。利用门户的便捷性，加快企业和经销商的沟通速度，缩短了经销商用于下订单、企业审批、确认到产品出库的时间。经销商核对收到的产品之后，通过库存管理生成可记录的采购入库单，并根据到货自动更新库存。经销商在系统中输入销售订单并且生成销售出库单以及发票，产品的销售记录同时通过门户传送到总公司的管理平台，方便各产品部门统计销售额。

针对医疗行业的特点，系统对经销商的借换货流程制定了相应的规则。企业和经销商之间的借贷由经销商通过门户提交需求单，经公司审批确认再由相关业务部门发货。经销商归还器械时需要填写所借工具、货物的使用及损耗情况，系统根据经销商填写的内容自动生成采购入库单和采购发票。借换货流程与采购流程的自动衔接使得各产品部门不必再进行手工复查，节省了时间。同样，经销商之间的借换货也需要报备到系统生成可依据的凭证，有效避免借入方和借出方发生争议。

GrapeCity的渠道管理解决方案帮助众多客户获得如下收益：

洞悉市场占有率和产品普及率

在CRM系统中建立起完备的用户数据库，通过销售人员对客户拜访、服务部门电话回访以及从分销渠道收集的信息反馈等多种手段收集用户的产品采用情况，从而准确把握市场占有率和产品普及率。另外，产品采用信息里还会纪录具体采用时间，通过科学的计算分析，能够得出累计和阶段性市场占有率以及普及率。

规范销售的活动

CRM要求销售人员详细登记自己的日常活动，包括客户拜访以及效果；回复客户的电子邮件和电话；参加的会议、培训或产品推介会。CRM帮助销售人员将日常活动集中到最终用户、销售意向、分销渠道管理三个工作重点上，提高了工作效率和销售成功率。CRM还可以对用户、销售意向、分销渠道相关的销售活动进行统计分析，并层层

