

主题新闻



本期概要:

- ◆ 矩阵管理使销售更专业——GrapeCity拜访西门子数字程控通信系统有限公司纪要
- ◆ GrapeCity与Virtual Iron结成战略合作关系提供虚拟机服务

矩阵管理使销售更专业

——GrapeCity拜访西门子数字程控通信系统有限公司纪要



2006年是西门子数字程控通信系统有限公司业务蓬勃发展的年份。良好的发展势头虽令人欣喜，但公司却在销售和客户关系管理上遭遇了瓶颈。当时西门子程控整个销售团队人数多达上百人，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），公司高层认为从专业化销售管理角度出发，CRM是必不可少的工具，希望通过CRM能建立矩阵式管理模式加强对销售控制。西门子数字程控通信系统有限公司



集团新闻

GrapeCity与Virtual Iron结成战略合作关系，为客户提供虚拟服务器规划方案并现场安装配置，还提供培训以及后续支持服务帮助用户尽快熟练掌握虚拟机的使用。虚拟化技术(Virtualization)能够帮助企业显著地提高IT资源灵活性和可管理性、降低IT架构的复杂性和总成本，并为企业IT用户提供更好的服务。虚拟化技术在IT界发展迅猛，已有越来越多的企业用户通过使用虚拟化技术在降低成本、提高资源利用率、提高数据安全性等方面获益匪浅。GrapeCity本身也使用Virtual Iron虚拟服务器提高了公司网络资源的利用率以及可管理性，通过亲身实践获得了宝贵的使用和维护经验。我们希望更多客户能从中受益。

选择了Microsoft Dynamics CRM解决方案并由GrapeCity负责实施。

2007年12月20日，晴朗的冬日午后，GrapeCity解决方案事业部经理李正连同市场部经理方敏华前往西门子数字程控通信系统有限公司拜访，了解客户使用Microsoft Dynamics CRM一年多来的收益。客户服务订单执行总监王强先生以及渠道报告及控制经理毛磊小姐热情接待了GrapeCity一行。

回顾过去的一年，王强强调了Microsoft Dynamics CRM对员工的重要性，特别是销售部门。由于在最初规划时兼顾了公司各业务部门需求，员工普遍反映CRM在实际工作中发挥了作用。Microsoft Dynamics CRM是西门子程控公司内部唯一的销售预测工具，管理层通过CRM的数据预测未来三至六个月内的销售机会并制定相应策略，极大地提高了销售成功率。

Microsoft Dynamics CRM项目在西门子程控获得成功的最根本原因在于管理层对此高度重视。王强指着随处可见的雄鹰展翅宣传海报告诉参观者：“这是西门子特意为项目设计的海报。公司对CRM非常重视，从一开始就对系统能够解决公司销售管理问题充满信心。在GrapeCity的帮助下，我们基本实现了目标。”

项目背景:

在西门子程控销售、产品、市场和IT部门多方协助下，GrapeCity的实施顾问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，并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覆盖多个产品线。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不仅能够做到多客户经理的并行管理，还可按照权限设置，互不干预。

- ◆ 清晰管理销售阶段 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。
- ◆ 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 销售经理可以通过系统按年度、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核。
- ◆ 客户管理 系统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。

GrapeCity在为众多客户实施CRM过程中，深刻认识到项目成功与否同企业管理层的期望值以及重视程度息息相关，西门子程控为提高CRM利用率采取的举措值得借鉴。公司为提高CRM数据质量，不仅定期与SAP数据进行比对，还将之与绩效考核挂钩。最开始的强制手段使数据质量得到了明显提高，而员工也养成了使用CRM纪录客户资料的自觉。当销售人员在工作中真正发现系统对业务的帮助，他们更乐意使用系统，企业也因此完成预期目标。GrapeCity相信西门子程控CRM项目的成功经验一定能在其他客户那里成功复制。

