



高度竞争的市场环境下，及时准确地获取信息对分销业务至关重要。另外，地理上四散分布的销售团队成员也必需得到强大的支持以便互相以及与外部合作伙伴之间进行销售合作。直销(销售业务管理)和渠道销售管理解决方案使企业能够快速启动专门的内部网络(直销渠道)和外部网络(渠道销售网络)，从而降低各大销售要素的成本。

GrapeCity结合医疗器械行业分销和客户关系管理实践经验，推出面向直销和渠道销售的管理型解决方案。该方案以客户关系管理为核心，指导销售、市场、服务等活动，并通过信息、商业流程与销售应用程序将企业与其直接和间接销售渠道连接起来，从而实现销售过程的流程化，争取更多的有利渠道。

Microsoft
GOLD CERTIFIED
Partner

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

面临的挑战

拥有庞大分销网络的医疗器械企业，面临着以下几项挑战：

- **对行业市场缺乏深入了解** “知己知彼，百战不殆”是商场上的用兵之道，但企业却苦于无法有效收集竞争对手的信息。不止如此，即便本公司相关的销售和市场情况也因为分销商上报数据的不及或不准确而失去有效性。企业在知己和知彼两方面都得不到有力支持，从而难以把握市场整体格局，对市场新动态的反应滞后，对市场占有率和产品普及率了解匮乏。
- **无法统计市场占有率** 市场占有率是衡量企业市场份额的重要指标。渠道销售型企业通常会收集累计占有率和阶段性占有率两方面的数据，以便分析研究市场的变化趋势。但往往因为分销商的库存、销售数据不够准确或收集不及时，使得企业无法正确统计市场占有率。
- **无法计算产品普及率** 产品普及率既是企业预测市场发展潜力的重要依据，也是直销人员和分销渠道业绩考核的重要指标。可是这些信息掌握在一线销售和分销商手中，一旦他们不能及时上传相关数据，企业对市场的预估常常产生偏差，也无法和渠道订立下一年度的销售指标。
- **缺乏对销售有效管理的工具** 为企业直接创造利润的销售在做什么？他们的工作效率怎么样？是否带来积极的效果？这三个问号是管理层最困扰的难题之一。由于缺乏有效工具监督销售的日常活动，管理层不能确切了解销售对重要客户的拜访次数和频率。
- **缺乏最终用户的数据** 渠道销售虽然以分销商为主，但更为重要的信息是产品最终流向何处。以医疗器械行业为例，医院、药店才是企业最有价值的最终用户。最终用户的信息掌握在分销商手中，而分销商的操作却并非完全规范，不能及时汇报给总公司。
- **分销渠道管理混乱** 大型企业的分销体系辐射全国，有些分销商还分布于二、三级城市，地区差异以及各种因素导致分销商水平参差不齐，公司的营销策略难以保证能及时贯彻到渠道中，另外沟通不顺畅还导致企业无法对分销商的缺货情况做出及时响应，也不可能准确地要求分销商预留安全库存。同时分销商还常常逾越销售区域的限制，造成分销商之间相互压价竞争，扰乱了市场秩序。

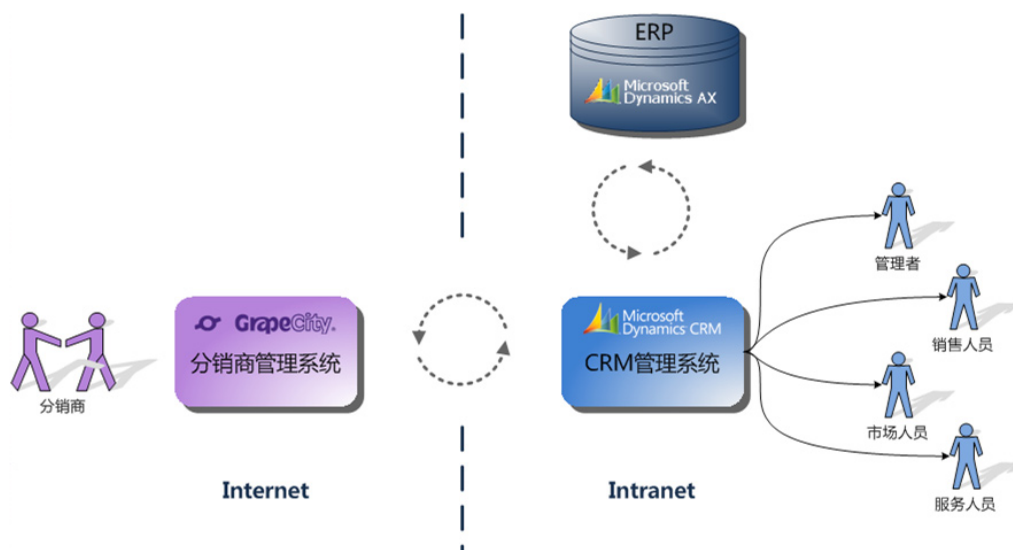
GrapeCity推出的直销和渠道销售管理解决方案通过实施成熟的客户关系管理系统和分销商系统，规范并优化销售的业务操作流程，提高效率及可预测性。

GrapeCity CRM与分销管理解决方案

GrapeCity CRM与分销管理解决方案分为三大模块：客户关系管理系统（Microsoft Dynamics

CRM)、分销商管理系统(DMS)和ERP。其中CRM是解决方案的核心系统,作为企业内部的管理中心将销售、市场、服务等部门构成一个整体,统一管理客户和联系人资料、渠道信息、销售商机、销售人员活动、市场营销活动及服务活动等。同时作为方案的核心模块,CRM将与分销商管理系统、ERP系统分别接口,进行数据中转和分发。

分销商管理系统作为企业与分销商的联系中枢,将资料搜集工作从企业转到分销商手中,分销商可以通过这个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。这些信息通过GrapeCity定制开发的接口上传到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。



系统特点描述:

CRM包括四大模块:销售管理、市场活动管理、服务管理、基础数据管理

- 销售管理** CRM最主要的一个功能就是对销售的管理和支持。系统提供动态的联系人管理,从来往邮件、电话记录等功能项综合客户关键联系人的信息,从而为销售人员全面掌握客户资料提供支持。系统还加强了对销售流程的监管力度,通过规范的流程管理从销售线索到订单完成的一系列步骤,使得管理者能随时了解销售进行到了哪一个阶段。同时分销商管理系统中的数据也将导入CRM,由CRM统一管理分销商渠道。
- 市场活动管理** 企业要深入二、三级城市发展业务,常常需要开展市场活动,但市场活动得到的成效却难以统计。CRM设置了市场管理模块记录活动获得的销售线索,结合市场规划、预算评估活动的效果。
- 服务管理** 售后服务对维护客户关系至关重要,CRM能提高企业对客户的响应速度,并且跟踪每一个服务案例,确保售后服务的质量。
- 基础数据管理** 分销渠道解决方案优于其他CRM之处在于系统结合分销行业的特点对销售区域进行了划分,详细统计区域分销商的所有信息,包括与公司销售的关系、所售产品、分销商的客户对象、

以及竞争对手在该区域内的活动。翔实的基础数据有助于企业全面了解销售整体情况，从而准确把握市场动态。

分销商管理系统主要功能如下：

- 分销商通过系统直接向公司下订单，并通过系统下载出货单，自动完成入库工作
- 分销商在系统中登记和管理他们向最终客户的销售出库单和销售发票
- 分销商在系统中进行他们自己的库存管理，例如库存盘点等工作
- 分销商在系统中管理应收应付账款

以上功能运用分销管理解决方案也可实现，GrapeCity的分销和渠道管理解决方案最显著的特点是将分销管理与CRM结合，因而使解决方案更符合这一行业需求：

- 分销商可以在系统中报备销售意向，填写潜在客户和销售预测信息
- 分销商填写区域内竞争对手信息，包括竞争对手的市场活动，在具体销售过程中的赢/丢单信息
- 分销商在系统中填写他们负责的市场活动信息

分销商的进货、销售、库存、潜在客户、销售意向、销售预测、竞争对手等相关数据通过Internet接口上传到企业内部的CRM系统中，通过报表向管理者全方位展现公司运营现状并为制定销售策略提供有力辅助。

解决方案重点：

- **统计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的拜访、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，并层层汇总，供各级市场销售管理者进行参考和分析。
- **有效管理渠道** 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。
- **分析竞争对手数据** 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。

客户收益

- 与市场、销售、服务相关的重要基础数据集中管理并可随时检查更新，避免因重要数据流失而导致客户流失。
- 规范和优化直销/分销的销售过程，帮助市场销售人员更加贴近客户，贴近市场，从而达到提高效率和提高销售过程的可预测性的目的
- 规范分销商日常业务操作，提高管理水平，加强公司对于渠道的控制能力
- 通过分销渠道和销售人员收集市场数据，包括渠道的销售、库存信息和竞争对手信息等，提高对市场动态把握的能力
- 对于历史数据进行积累和分析，提高预测和业务计划的准确性
- 通过产品条码和分销商管理系统的出入库模块结合，可以有效杜绝分销商的串货现象

GrapeCity CRM与分销管理系统在许多主营分销业务的国内外知名企业中成功应用实施，使这些企业都受益非浅。

最佳实践

- **强生医疗器械** 2002年GrapeCity为强生医疗公司实施的分销渠道销售管理系统成功上线，并根据强生业务发展需求不断维护。
- **锐珂医疗器材**（前柯达医疗集团）2006年GrapeCity为锐珂医疗（前柯达医疗集团）实施的分销和渠道销售管理解决方案上线，至今一直处于运行维护和升级服务中。
- **希森美康医用电子** 2007年底GrapeCity开始为希森美康医用电子公司实施直销和分销渠道销售管理解决方案。