



制造业不但为各经济部门的发展提供了物质基础，也是人们提高物质生活水平的保障，用“经济发展的动力之源”来形容毫不为过。随着国际产业结构的调整，世界制造业重心逐渐转移。低廉的生产成本以及合适的发展空间令中国大陆成为全球瞩目的焦点，并分别形成了东（北）三角、长（江）三角、珠（江）三角这几个制造业发展核心，以此辐射全国。大型制造企业纷纷在华投资建厂，在运用成熟管理理念的同时，谋求更大的发展。因此对于这些外资企业来说，希望寻找行之有效的管理软件辅助企业运作。说起适合制造业的管理软件，通常第一时间会联想到ERP这一资源管理软件。诚然ERP能够协调制造、库存、财务等诸多生产问题，但在客户关系以及销售管理上的薄弱却不能令企业满意。



客户信息

鹏安物流是国内最具专业水准的物流系统整体方案与设备供应商之一。集团所代理的一系列运搬设备和仓储系统均为世界前三大制造厂所生产，其中包括来自德国的Jungheinrich（永恒力）运搬设备及来自西班牙的Combusa（康柏莎）月台设备等。在中国大陆，除鹏安物流总公司外还设有华东、华北、华南三个分公司。

随着业务的扩大，销售以及客户关系管理上的问题逐渐凸现，集中表现于无法抓住有效的销售线索并转变为机会，销售各自掌握的折扣价造成报价体系混乱等。因此鹏安物流亟待一套高效且易于使用的工具来理顺销售和服务流程，提高业务、服务部门的工作效率。

客户需求

基于业务现状，鹏安物流提出了对CRM系统的具体需求：

- **区域管理** 鹏安物流的业务和服务分区域展开。一般本区域的销售线索由本区域的业务人员进行跟踪，本区域的服务请求由本区域的服务工程师处理。每个区域都有相应的业务助理和服务助理，由他们统一处理销售线索和服务请求。鹏安物流希望原先各自分散的区域能统一到CRM系统中，以便系统地了解每个销售线索的来源并纪录服务请求的处理结果。
- **报价折扣权限管理** 鹏安物流的业务部人员都有自己的报价折扣权限（百分比）。公司希望对客户的报价折扣能够妥善管理，当业务人员的权限小于这个报价折扣权限值时，需要上一级的主管人员审批。若上一级的主管人员的折扣权限值仍高于报价的折扣，则需要更高级别的人员审批通过，以此类推。
- **客户资料管理** 鹏安物流的客户遍及海内外，因此数据整理对公司非常重要。以往公司使用Excel表格简单整理客户的电话、传真，无法建立完整的数据分析体系，因而也不能整理出新的销售线索。鹏安物流希望CRM系统能够记录每一个客户的来电以及内容，帮助获取新的销售机会。

Microsoft Dynamics™ CRM解决方案

经过慎重选型，鹏安物流最终选择了GrapeCity提出的Microsoft Dynamics™ CRM解决方案，希望能够解决ERP软件中对销售以及售后服务薄弱的环节。

根据鹏安物流的需求，GrapeCity的实施顾问对销售人员的拜访行程管理、报价订单、销售工程师

行程安排、验收等模块进行了客户化工作。

由于Microsoft Dynamics™ CRM具有非常好的可扩展性，且易于开发，鹏安物流使用的ERP系统顺利接入CRM中，从生产排期到销售服务，全面管理鹏安物流的日常运营，收到了良好效益。

- 提供完整的客户视图** 在使用CRM系统之前，市场、销售和服务各自拥有同一客户的不同接触资料。使用CRM系统目的之一是将这些客户的资料跨部门，跨地区，跨级别的共享给有相应权限的人。Microsoft Dynamics™ CRM的完整客户视图设计使得某客户的所有相关资料在同一界面上展现，极大地方便了客户信息共享。
- 与微软操作系统无缝集成** Microsoft Dynamics™ CRM与微软Outlook集成性非常强，用户可以直接在CRM系统里收发同客户的往来email，还可进行离线操作。用户只要登陆Windows 系统就可进入CRM，不需要特定的用户名和密码，方便快捷使用；系统管理员也因此不必对CRM用户单独维护，减免由于人员流动带来的维护成本。用户习惯使用Excel展现报表数据，Microsoft Dynamics™ CRM可以从Excel中导入资料，也可将CRM数据导出到Excel，方便数据转移。
- 灵活实用的规则和工作流管理** 系统针对线索、客户、联系人、机会、工单等不同模块设计了工作流，以便让业务人员在使用系统时，根据预先的规则和过程自动流转信息，真正做到销售自动化。例如：销售流程可以根据不同的销售性质设定不同的销售阶段，每个不同的销售阶段又可以设定不同的销售活动。销售助理可以设定销售商机的分配规则：根据商机所在区域自动分配给该区域负责的销售人员。服务助理可以在每次叫修记录创建后2小时设置一个提醒，辅助维修工程师检查有无回应客户。
- 报价折扣统一管理** 报价管理是鹏安物流非常注重的一个功能项，GrapeCity对此进行了客户化功能，通过权限设置销售的折扣上限。当客户要求的折扣超过销售的权限，销售可通过系统转给高层管理者，以此类推。鹏安物流通过Microsoft Dynamics™ CRM轻松解决了销售报价的管理难题。

客户收益

鹏安物流在使用了Microsoft Dynamics™ CRM之后，改变了以往售后服务迟滞落后的局面，通过系统发现了更多的销售线索并转变机会，具体表现在以下几个方面：

- 客户信息全面保存** 使用Microsoft Dynamics™ CRM，客户与销售来往的邮件全部被保存在系统中。系统中的“客户”功能项能方便查找客户所有信息，包括其每一次来电记录，有助于管理层全面了解客户，即便销售人员离职，其客户资源也不会随之流失。
- 销售过程全盘监控** 鹏安物流通过Microsoft Dynamics™ CRM轻松解决了销售报价的管理难题，当客户要求的折扣上限超过了销售所能处理的范畴，可以通过系统转给高层管理者。系统同时保留了客户与销售来往的邮件，从而使得公司能对销售的每一笔业务做到随时监控。
- 提升售后服务质量** 对于客户而言，售后服务的相应速度非常重要，否则极易引起客户不满甚至造成客户流失。使用Microsoft Dynamics™ CRM之后，售后服务工程师的拜访由系统统一调配，在最短的时间内安排人员为客户解决疑难问题，大大提高了售后服务的水准。

在“客户即上帝”的商业竞争环境下，任何行业都不得不在维护老客户的同时尽力发掘新客户，从而保证企业的生存。鹏安物流使用Microsoft Dynamics™ CRM的成功经验证明了制造业同样需要相适应的客户关系管理系统。



上海市 浦东金桥 云桥路918号 (201206)

电话: 021-5854-9800 | 传真: 021-5854-7100 | www.grapecity.cn

电子邮件: info.cn@grapecity.com