



关于外贸行业

外贸行业是我国主要经济支柱产业，面对着国际大市场和国际同行的竞争，信息管理系统在外贸企业也和其他企业一样得到了广泛的应用和发展。外贸行业有着显著特点和公认的问题：

1. 外贸企业业务员高度集权制，领导很难进行业务监控，内部交接有时比较困难
2. 最为关心的客户资信等很难得到正确评估、挖掘和利用
3. 业务部门内部上下级之间信息沟通不畅
4. 管理审批工作无法根据业务需求多层多级设置，企业运转监控不严



客户背景

宁波金瑞国际贸易有限公司（以下简称宁波金瑞）是一家成立于2000年3月，拥有外贸进出口自营权，产品远销美国、日本、欧洲等地的外贸公司。宁波金瑞在经过近一年的产品选型之后，在众多解决方案中最终选择了GrapeCity实施的微软客户关系管理系统Microsoft Dynamics™ CRM (MSCRM)。

GrapeCity针对宁波金瑞的解决方案

1. 选择MSCRM，一款市场使用率极高、适合GrapeCity客户的卓越且权威品牌产品
2. 选择实施周期短、见效快的计划
3. 保证对GrapeCity客户（宁波金瑞）不作大量改变习惯的变更
4. 在商务过程中，GrapeCity客户（宁波金瑞）可以对现有客户资源进行固化和整合
5. 用Outlook邮件系统和MSCRM的完美集成及权限的设置，重塑领导审批和归档流程
6. 重整一系列流程：归档、查询、审批等，使之无纸化且高效
7. 在今后宁波金瑞的业务活动中，进行询盘的公司等将被记录、分析和跟踪
8. 实施后，GrapeCity将提供强大而稳定的专家顾问和技术支持队伍

微软客户关系管理系统(MSCRM)是一套优秀的客户关系管理系统，与Outlook邮件系统和浏览器紧密集成，可以提供强大的功能，易于定制和集成，可以为客户特定的行业需求而量身订制，帮助企业实现业务自动化，提高销售成功率，提供良好的客户服务，从而实现业务的增长，客户满意度的增加，运营成本的降低，全面提高企业的市场竞争力。

GrapeCity的Microsoft Dynamics™ CRM经验

凡在GrapeCity的顾问团队成员都是经过挑选，以优异的成绩获得微软CRM专家认证。所有资深顾问成员都拥有各种丰富的CRM系统（例如：业内有名的Pivotal CRM，Sales Logix等）实施经验。这点在MSCRM项目实施与系统集成中体现的尤为突出，尤其是开展各种高难度的客户化定制工作。

最佳实践

GrapeCity实施前:

宁波金瑞业务员每次接受并处理完一次新的信息(例如: 邮件)至少要三个步骤:

1. 在留档以后, 还要把邮件抄送给业务经理
2. 把邮件另存为一份文件, 保存到相关文件服务器归档
3. 打印一份纸面格式的报告, 递交给公司文档库

缺点:

工作效率低, 监管不及时, 无法科学查询, 纸张印刷消耗量大, 而且人工操作难免有疏漏。对拥有信息的业务员的离职等, 经常会出现青黄不接, 客户信息闲置或盗用等。

GrapeCity实施后:

1. 邮件自动归档到客户档案, 领导可以随时方便的查看新增或归档的客户账户信息
2. 业务员发出报价单前, 领导可以再审核过程并参与对报价的审核, 且MSCRM系统有自动提醒审核的功能
3. 按照客户、项目、产品、合同, 方便快速的查询和更新相关记录和邮件

优点:

1. 选择MSCRM这样权威的品牌产品可以自动对邮件进行分类、归档, 方便以后查询和跟踪。在激烈的外贸行业竞争中, 提高业内竞争能力和防御能力, 降低了国际贸易风险。
2. 树立良好的科学管理企业形象: 商业机密(例如: 客户信息等)的保护意识的增强, 将可以为企业维持更多稳定而忠诚的客户, 并进行长期稳定的合作, 也会开拓并创造更多机会和真正有合作意向的潜在客户沟通。留得住老客户并发展新客户。
3. 用GrapeCity实施的Outlook和MSCRM的整体解决方案, 业务员或相关管理人员对于邮件及其它相关账户数据的合理使用和管理, 真正实现了”统一、实时、监控”的目标。使之可以灵活调用历史原始信息(例如: 历史报价信息), 并根据需要随时为各级管理者提供管理信息进行分析和新的商务谈判。
4. 防止了责权不清带来的内部管理混乱。在MSCRM系统的”权限管理”中可以明确设置多种权限。从而加强了企业监管力度。节约了不必要的人力成本投入。

总结

对于竞争激烈, 百花齐放的外贸行业, 尤其需要企业内部人员有意识地针对市场, 针对不断变化的市场需求, 来不断调整策略, 不断发掘自身企业以及资源的潜力, 这不光只是拥有敏锐地观察力, 良好的分析力就能解决的, 特别是当企业发展到一定规模, 面对国际化竞争时, 一定需要良好的企业管理工具来实现科学管理。所谓: “…… 存亡之道, 不可不察也。”

GrapeCity介绍

自1988年以来, GrapeCity (中国) 长期为中国生产型和销售型企业提供各种管理软件和平台整体解决方案的开发、销售和支持服务。我们的专业领域包括客户关系管理(CRM), 企业资源管理(ERP), 企业内协同运作和知识管理等应用软件开发和技术支持服务。十多年来, GrapeCity在众多领域始终保持着领先地位, 令GrapeCity自豪的成就感来源于同微软的最佳合作, 以及我们的方案给客户带来的成功。

Microsoft Dynamics™ CRM 3.0 (MSCRM)

2003年, GrapeCity成为微软CRM最早的服务供应商, 并把微软CRM率先引入中国, 成功实施了微软CRM在中国的首个案例, 在业内享有美誉, 并被微软评选为经典案例。截至目前已为近30家公司实施微软CRM, 遍布制造、外贸、医药、服务等行业。

十多年来, GrapeCity一直都是微软最佳金牌合作伙伴, 作为微软CRM产品的独立解决方案供应商(ISV), 同时也是中国国内微软CRM产品的唯一增值服务商(Value-Added Reseller), GrapeCity的宗旨是为客户提供至诚服务。



918 Yunqiao Road, Pudong, Shanghai, China 201206
T: 021-5854-9800 | F: 021-5854-7100 | www.grapecity.com/china
E: china@grapecity.com