



世界越来越像一个地球村，不同国家、地区的公司都有可能成为企业的客户。随着国际间交流日益密切，语言沟通成为一大困扰，尤其是面对各类文献、合同、说明资料时，大量专有名词常常让人觉得不着边际，因此翻译行业蓬勃发展。以翻译为主营业务的公司遍地开花，由此也带了新的业务问题：如何提升客户满意度，减轻业务人员变更带来的风险？

上海创凌信息科技有限公司选择了GrapeCity的Microsoft Dynamics™ CRM解决方案，结合公司现有的MIS系统共同管理销售、市场，其成功经验可为同行者参考。



## 客户信息

上海创凌信息科技有限公司为上海地区领先的大型翻译公司，提供所有涉及中文的语言解决方案，包括文件翻译、口译、技术文案撰写及网站和软件本地化，语种覆盖中、英、法、德、意、日、西以及各类小语种。

创凌公司原先使用自主开发的MIS系统来管理日常工作。但是该系统扩展功能弱，不能管理更多的客户信息，且查询功能也较为薄弱，无法满足创凌日益增长的业务需要。另一个对翻译公司显得更为重要的问题是报价单，项目经理经常要快速给客户报价，并且需要标准的格式，若能将报价单整合到系统或者由系统自动生成，则公司能更快更好的响应客户的需求。但是MIS系统在这一方面的表现，不如人意。

## 客户需求

基于业务现状，创凌公司提出了对CRM系统的具体需求：

- **增加客户动态管理** 创凌公司目前使用的MIS系统可以记录客户、联系人的基本信息，但该系统对客户的管理只是静态模式，缺少更丰富的信息辅助。与客户日常交互的活动无法管理，所有与客户往来的信息都保存在项目经理大脑中。一旦项目经理离职便无法获取正在进行中的项目信息，容易导致客户满意度下降，客户也可能流失，公司营业额也随之降低。
- **增加报表查询功能** MIS系统的查询功能与报表功能都比较弱，使用不便。因此译者工作量、应收应付款项无法直观在系统中展现，项目经理在MIS系统查询和排序都不方便，工作效率低，需要更强的报表功能。
- **增加报价单功能** MIS系统的报价单输出功能相当薄弱。当公司业务进行到报价阶段，报价单无法直接打印成标准的格式，也无法转换成PDF，需要在Excel中手动生成报价单，工作效率比较低。
- **提升客户满意度** 创凌公司深知激励的市场竞争环境下，“留住老客户、开发新客户”是企业生存之根本。有鉴于此，公司主管希望系统能够详细记录客户的反馈信息，以便相关负责人员及时处理，提升客户的满意度。

## 实施Microsoft Dynamics™ CRM3.0收益显著

创凌公司明确自身需求，选择了GrapeCity提供的Microsoft Dynamics™ CRM3.0解决方案结合MIS系统重新构造完善的客户关系管理系统，从客户、联系人、活动、报价单管理等方面入手，全面解决公司业务问题。

• **规范业务流程** 按照规范的流程，创凌公司的业务流程需要遵循以下模式：

1. 客户资料的收集 新客户主动联系创凌，电话接线员将新客户直接转给项目经理；客户在网站上留下联络信息，业务主管根据公司策略转给相应的项目经理；市场人员主动开发得到的客户信息输入Microsoft Dynamics™ CRM3.0系统。
2. 报价 当这些客户有正式项目需要报价时，项目经理根据客户的需要提供报价，达成一致后创建项目并分解给合适的译者完成。

• **报价单系统生成** GrapeCity针对创凌公司的业务需求度身定做，在Microsoft Dynamics™ CRM3.0系统中客户化了“报价单”这一功能项。系统根据项目的分类、原文及译文语种自动结算生成报价单。报价单由系统生成，避免了人工计算的疏漏，另一方面也能详细展现业务员与客户的询价过程。

• **E-mail集中管理** 目前公司使用Exchange 2003来收发管理邮件，创凌公司希望员工与客户往来的邮件能全部归档入系统，方便主管查询。由于微软产品极强的兼容性，Exchange能与Microsoft Dynamics™ CRM3.0无缝集成。Exchange的邮件导入CRM系统后，不仅项目经理与客户洽谈、报价细则详尽备案，还可以查询到与该客户相关的所有活动，包括电话联络、拜访、任务等活动类型。

• **提高客户满意度** 创凌公司通过高质量的服务在市场上形成很高的知名度，新客户源源不绝。但公司主管并不满足于此，时刻强调客户的满意度是企业持续发展的根本。有鉴于此，创凌公司特别要求GrapeCity为其开发客户满意度调查表单，当新客户的第一个项目结束后，项目经理发送调查表单给客户，收到反馈意见后则归档到该客户资料下，作为历史数据，随后进行查询、分析，有助于改善其服务品质。

创凌公司运用Microsoft Dynamics™ CRM3.0作为销售流程的辅助工具，配合原先使用的MIS系统获得了收益。大多数翻译公司目前在业务运作上对业务员依赖性很高，一旦人员离职，便很有可能造成客户流失。运用Microsoft Dynamics™ CRM3.0解决方案，为公司最大限度保护客户资源，在客户决定生存的市场竞争环境下，不失为一项利器。

“工欲善其事，必先利其器”，千古名言同样适用于现代社会。每一位决策者都想成为抓住机遇的人，而创凌公司显然已领先一步，在机遇光顾之前做好了充分准备。



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