



随着成长型企业的营销方式由“以产品为中心”逐渐让位于“以客户为中心”，企业若想在市场、销售和服务领域内胜人一筹，需要借助CRM这个“外力”来实现跨越式发展，赢得未来的胜利。“微软客户关系管理解决方案”提供了强大的CRM功能，以便您高效经济地整合和维护您与客户之间的业务关系。

外贸行业有着跟其他行业不同的显著特点：贸易性质的多样化、产品结构多样化、业务流程多样化。微软客户关系管理(CRM)系统外贸行业解决方案，就是针对外贸行业的特殊需求和特点，为外贸类企业量身定做的一款产品。

外贸行业营销管理的业务问题

纯贸易、来料加工、加工，不论您属于哪类外贸企业，有几个问题是公认的：

- 大量交往记录无法有效整理，仅靠邮件系统无法做到按客户、联系人甚至按项目、报价、合同、服务请求分别归档，浪费客户资源；
- 通过参会，外贸推广获取的大量询盘和客户资料缺乏有效和持续的跟踪和挖掘，造成商业机会流失；
- 业务人员每天将大量的时间用于处理单据和重复性工作，历史数据不能方便的被业务人员检索和调用，日常操作停留在手工劳动，无法发挥业务人员的最大价值；
- 历史沉淀下许多有用的销售数据却不能利用为决策参考信息，为下一年产品开发和经营方向参考；
- 人员流失造成客户资源流失和新员工接手原工作的缓慢，有用的销售经验不能有效的内部传递。

系统特点

Email管理

外贸企业主要通过Email的方式与客户及潜在客户进行业务联系。由于一般Email系统的客户端都是相对独立的，业务邮件都分散在各业务员的Email系统中，客户资源的统一管理、Email的监督、审批、归档管理是使外贸企业头疼的问题。

外贸专业版利用微软CRM与微软Outlook的无缝集成，开发了专门针对外贸行业加强邮件管理的行业CRM版本。其邮件管理功能如下：

- Email收取
所有来自客户/潜在客户的Email都会收入到微软CRM系统中。对于Email地址在系统中不存在的邮件，用户可依此创建新的销售线索，进而可以转换为联系人/客户和销售机会，或将该Email地址与系统中现有的相应联系人相关联。
- Email监督管理
企业高层和业务主管可以根据各种搜索条件的组合灵活检索所有的往来Email，以查看和监督日程业务的运作和进展情况，加强业务管理。
- Email审批管理
企业可以基于业务员或特定的客户建立Email审批流程：
案例一. 对于企业不放心的新手，主管可以设置为其所有要往外发的Email都须经过审批程序。审批通过的Email方可由业务员发出。审批未通过的，需作根据主管建议作相应修改，直至通过审批。

案例二. 对于企业的重点或敏感客户, 主管可以设置为所有要发给这些客户的Email都须经过审批程序。审批通过的Email方可由相应的业务员发出。审批未通过的, 需作根据主管建议作相应修改, 直至通过审批。

所有的Email审批、修改及发送都是在CRM系统中进行。

- Email归档管理

对于所有的往来Email, 业务员可以根据公司的规定标注相关的属性, 如: 报价单、订单、发票等, 从而将可Email进行归类管理, 方便进行查询, 节省业务处理的时间, 并建立统一的客户往来信息数据库。

供应商管理

对于纯贸易公司, 商品的采购是一个重要环节。GrapeCity的微软CRM外贸行业版增设了供应商模块, 可以帮助用户进行一下管理:

- 1) 可以就某一产品查询其供应商报价列表, 及供应商情况, 以便寻找合适的供应商
- 2) 可以查询某一供应商的最新报价及报价历史, 以便与其商谈新价格。

微软CRM的销售功能模块

销售管理

集成Microsoft Outlook和WEB, 微软CRM能帮助销售人员管理线索和商机, 衡量和预测销售活动, 跟踪销售过程, 以及自动化的销售业务处理, 从而有助于理解客户的需求、缩短销售周期、提高签单率并提高客户满意度。微软CRM提供了集中、可用户化的视图, 用以查看销售和支持活动, 以及客户的历史信息。

主要功能:

- 同时通过Outlook和WEB访问
销售人员可以在线或离线使用Microsoft Outlook, 访问客户、商机、产品、订单、销售资料以及更多。微软CRM的联系人、约见、任务和电子邮件功能也同样集成到了Outlook之中。利用WEB浏览器可以在任何地方在线工作。
- 完整的客户视图
查看和管理帐户活动和历史记录, 其中包括: 联系信息、往来信件、公开报价、待处理订单、发票、信用额度以及付款历史记录。
- 商机管理
可以方便地将线索转换成商机(无须再次录入), 然后在整个销售周期内跟踪商机。利用可定制的工作流程规则来实现线索流转、通知和上报、生成并自动回复客户的请求、以及商机和渠道活动管理的自动化。
- 销售过程管理
利用可定制的工作流程规则和销售方式来实现各个销售阶段的自动化, 以确保商机得到跟踪并被统一而高效地处理完毕。

- **信息共享**
共享有关联系人、客户、商机、订单和其他方面的信息。紧密集成的销售和客户服务模块可以让销售人员查看准确的最新客户支持事件、联系方式以及与客户需求和满意度有关的其他数据。
- **报价**
利用支持多种定价级别、度量单位和折扣的全功能产品目录为潜在/现有客户精确创建和修改报价。
- **订单管理**
轻松将报价转为订单，并修改和保存直至订单的提交和开发票。如果集成了财务系统，订单的发票便会自动从财务系统发送到微软CRM系统中。
- **销售队伍管理**
根据目标来衡量雇员的销售成绩。当商机在微软CRM中被处理完毕时，它们会记入指定销售人员的指标。
- **销售区域管理**
为销售人员创建辖区，从而使他们可以管理和评估辖区—以配备工作流程规则和报告的销售流程为基础报告可以利用或定制各种报告，从而确定趋势，衡量和预测销售活动，跟踪销售过程，评估业务绩效。
- **销售资料**
创建、管理和分发可供搜索的销售和营销资料库，其中包括手册、白皮书、竞争对手信息等。
- **竞争对手跟踪**
维护详细的竞争对手信息库，并将这些信息与商机和销售资料联系起来。提供相关报告，以便根据产品、地区或其他标准来跟踪竞争对手的活动。
- **直邮**
可以轻而易举地提高销售效率：根据公共特征选择客户，然后利用模块来发送包含特定报价的自定义电子邮件。用Microsoft Word邮件合并功能创建并发送打印的函电。
- **集成Microsoft的商业解决方案**
微软CRM可以方便地与Microsoft财务系统集成，包括重要的客户、合同、产品分类、订单和价格列表的数据映射。
- **强大的同步功能**
每当您下线时，微软CRM销售模块就会跟着您—您总能使用最新的信息。如果您在离线期间做了修改，那么当您下次上线时，新的信息就会与微软CRM服务器进行同步更新。

关于GrapeCity

GrapeCity具有20年的历史，1988年进入中国，为企业提供软件系统定制开发、企业资源管理(ERP)、客户关系管理(CRM)的咨询、实施和支持服务。作为微软商务解决方案(MBS)金牌合作伙伴，GrapeCity于2003年底将MS CRM引进中国，并为国内客户提供中文汉化包。

