



Microsoft Dynamics™ 客户解决方案案例研究



概述

国家或地区: 中国

行业: 动物保健

客户简介

梅里亚是美国默克制药公司和赛诺菲-安万特集团的合资公司。作为全球动物保健行业的先行者，业务遍及 150 多个国家。

商务背景

- 掌握客户信息，避免客户资源随人员变动流失
- 了解客户需求，根据其免疫计划制定销售策略
- 跟踪疫情，挖掘潜在商机
- 及时响应客户投诉

解决方案

梅里亚利用 Microsoft Dynamics CRM 的销售模块管理业务人员对客户的行程拜访，并将收集到的数据输入系统进行分析预测，安排后续销售服务。

利益优势

- 获得更为详尽的客户信息
- 统一管理行程拜访，发现更多销售线索
- 为销售提供辅助工具，提高成单率
- 提高客户满意度

统一管理客户需求信息，充分挖掘潜在商机。

Microsoft Dynamics CRM

“梅里亚的 CRM 是一个长期项目。起初销售对每一次拜访归来必须输入客户信息、疫情报告、免疫程序抱着抵触情绪，但当这些信息带来销售额的增长，销售变得乐意使用系统了。我认为现在所做的一切都是为了公司将来的发展。”

——许伟成，梅里亚动物保健法规事务与产品开发高级经理

梅里亚动物保健有限公司是中国第一家按照 GMP 标准建造、生产动物保健产品的企业。公司成立于 1990 年，以生产家禽弱毒活疫苗及经营兽用生物制品、兽用化学药品、抗生素、兽用添加剂为主。

梅里亚动物保健有限公司采用先进的跨国企业管理模式，强调面向客户、以客户为中心的价值观。通过致力于研究、开发、生产和提供适用于各类动物种群的各种高质量的疫苗和化学药品来增进动物的健康水平及生产效益。

作为一个拥有 13 亿人口的大国，中国的禽类需求一向居于世界前列。随着人们对禽流感等动物疾病危害性的认识日益加深，动物保健疫苗市场日渐成熟。面对这一潜力巨大的市场，梅里亚动物保健公司意识到只有细分市场，充分了解客户需求，掌握其免疫计划的制定规律，才能使公司在竞争激烈的动物保健领域获得长远发展。



商务背景

梅里亚公司作为一个全球动物保健行业的先行者，专门为家畜、家禽、伴侣动物及野生动物提供一系列化药产品和疫苗。梅里亚全球约有 5 千名雇员，业务遍及 150 多个国家。

随着业务发展，梅里亚公司发现单纯的手工操作管理客户的方式不仅过时而且效率极为低下，尤其当公司业务与销售对客户的拜访行程关系紧密时，亟需一套先进易用的客户关系软件来辅助日常运营管理。

动物保健行业的竞争相当激烈，人才流动十分频繁，一旦业务员离职，掌握在其手中的关键客户也存在流失的可能。因此梅里亚公司希望使用的客户关系软件能够统一保存客户信息。

大型家禽养殖场的免疫程序有其规律，梅里亚公司需要根据其免疫程序以及用药计划预测销量。销售通过对最终客户的拜访获得的资料需要一个能够以客户为导向的系统进行归类整理。

为提高销售效率以及对企业的市场价值和市场份额进行有效分析，梅里亚公司决定使用客户关系管理软件（CRM）来解决这一需求。

解决方案

考察了众多 CRM 软件之后，梅里亚公司从全球战略角度出发，兼顾 GPS 与系统兼容的便利性，梅里亚最终选择了 GrapeCity 提供的 Microsoft Dynamics CRM3.0，并由 GrapeCity 负责实施。

GrapeCity 的实施顾问分析了梅里亚公司的需求，为该公司的销售、市场、服务部门部署了系统，重点解决以下几方面难题：

- **规范销售对客户的行程拜访** 与众多制药公司相似，梅里亚的销售模式为代理商分销，但是其最终客户却是大大小小的养鸡场，销售在拜访

最终客户的过程中可以了解其免疫程序。因此规范销售对客户的行程拜访十分重要。GrapeCity 在系统中设置了行程拜访功能项，可记录销售收集到的养鸡场使用疫苗种类、生产量、鸡类存活率等信息。

- **收集疫情报告** 梅里亚公司主营业务是动物保健，因此公司对疫情十分关注。GrapeCity 专为疫情报告设计了功能项，可以记录梅里亚的客户在疫情发生后的用药情况以及归纳整理鸡类的临床病史等资料。
- **集成 ERP 系统** 由于 Microsoft Dynamics CRM 具有良好的集成性和可拓展性，GrapeCity 的实施顾问非常容易将梅里亚公司的 ERP 系统和 CRM 集成，由 ERP 系统生成的订单和发票同步更新到 Microsoft Dynamics CRM 系统中，方便统计客户销量等信息。
- **定制开发报表** 作为直观展现公司业绩的有效手段之一，梅里亚公司十分看重 CRM 系统的报表功能。除 Microsoft Dynamics CRM 自带的报表功能之外，GrapeCity 的实施顾问根据企业需求定制开发了涵盖客户投诉、促销、销售行程拜访等日常业务领域的分析报表。

利益优势

获得更为详尽的客户信息

实施系统之前，梅里亚公司的客户资料基本由销售各自掌握，数据库中的客户信息并不完整。一旦销售离职，极有可能造成客户流失现象。

实施 Microsoft Dynamics CRM 之后，通过系统设置的标准流程约束销售必须输入客户信息之后才能进入下一个阶段直至签约或丢单，这就使得所有与客户相关的信息都能集中到同一平台并对销售团队开

更多信息

有关微软产品和服务的更多信息，请致电微软客服及反馈中心，电话：**800-820-3800**。

要通过万维网获得信息，请访问微软中文网站：
www.microsoft.com/china/dynamics

中国地区免费咨询电话：**800-820-3800**
或拨打 **+86 (10) 5865-2988 X8487**
E-mail: mbschina@microsoft.com

欲了解更多梅里亚动物保健公司，请致电：**+86 21 61932888**
或访问 <http://cn.merial.com/>

放，信息的完整性和及时性都能得到保证。

主管加强对销售的行程拜访管理以及对商机的控制

实施系统之前，主管无法有效监控销售是否对客户进行了拜访活动，以及拜访的有效性。

实施 Microsoft Dynamics CRM 之后，系统设置了销售必须通过拜访最终客户方能获取的信息项。主管能方便的从这些信息中了解客户的免疫程序、用药计划以及生产量，从而能制定相应的销售策略，提高销售成功率。

为销售提供辅助工具

梅里亚公司的每一种动物保健新疫苗在投入市场之前都会进行反复多次的田间试验，以确保其安全有效。这些试验产品得到的效果全部记录在 Microsoft Dynamics CRM 中，当销售面对客户咨询时能方便地调用数据报告，起到了很好的辅助作用，提高了成单率。

提高客户满意度

梅里亚公司通过 Microsoft Dynamics CRM 纪录客户投诉信息，通过流程设置转给相应的销售或技术人员处理。对客户响应速度的提高使得客户满意度也得到了很大的提升。

全方位展现公司销售情况辅助决策

Microsoft Dynamics CRM 通过报表向管理者 360° 展现公司销售运营状况，并可通过集成 BI 工具深入挖掘数据，帮助企业审时度势及时调整营销策略。

About GrapeCity

自 1988 年进入中国市场以来，GrapeCity 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。GrapeCity 自豪的成就感来源于我们的方案和服务给客户带来的成功和价值。

作为微软金牌合作伙伴，GrapeCity 拥有微软认证的五项能力：商务解决方案、独立软件供应商、信息工作者解决方案、客户化开发解决方案、商业进程及整合解决方案。

有关 GrapeCity.Inc 更多信息，请访问中文网站：

<http://www.grapecity.cn>

电话咨询：(86)21-58549800

电子邮件：info.cn@grapecity.com