



客户背景

上海信天通信有限公司（下简称SST）是中国第一家中外合资的电信服务商。由中国电信集团上海移动通信公司（STC）、美国AT&T集团、上海市政府的上海信息投资有限公司三方共同投资组建的。SST的使命是为国际化的企业提供世界级的宽带IP网络服务和解决方案。在竞争激烈的网络服务市场中，SST希望通过实施高效、使用方便的CRM系统，增加运作效率，规范销售流程。



SST亟待解决的问题

1. 实现快速的系统部署。这就需要实施顾问能控制、管理整个CRM实施过程。
2. 收集并协调统一各不同业务部门的各种需求。实施顾问在提供技术咨询的同时更需要提供专业的业务咨询经验。
3. 需要对Microsoft Dynamics™ CRM (MSCRM)系统进行客户化，处理SST的专业产品分类目录。
4. 选择高性价比的CRM解决方案来满足自身业务和系统的需求。在选择MSCRM系统的同时，SST考虑到这是MSCRM在中国的第一个项目，因此需要寻找一个既有MSCRM系统知识又有丰富CRM系统实施经验的合作伙伴。

GrapeCity的客户化进程

依据SST的需要，GrapeCity采用了MSCRM系统中的客户化模块，将主要的用户信息和城市/省份数据库导入到系统中，并使用微软最新的技术C# .NET进行MSCRM的客户化工作。这些由GrapeCity开发的客户化模块包括：

- 记录活动细节、任务安排/执行、销售线索和客户信息的市场模块
- 产品配置模块
- 自动报价模块
- 特殊合同—帐单计划管理模块

给予SST的价值

1. 使用了MSCRM系统，SST提升了销售过程管理和人员管理效率，实现了更有效的客户处理过程，从而产生更多的线索和更高的利润。
2. 减少手工操作，实现合同和订单的有效管理，让用户更加满意。
3. 将信息独立于统一的窗口，从而能快速响应用户的需求，确保用户的满意度。
4. 能为高层管理者提供全方位的报表，从而能让他们有效地分析数据，实现更准确的管理和控制。

最佳实践

GrapeCity的目标是帮助用户有效地管理交流、期望、决策和架构，正是基于这样的期望GrapeCity力求为用户奉献最佳的CRM实践。我们的实践经验包括：

- 获取用户需求—我们能充分理解您组织的业务目标。因此，能准确地把握用户的需求
- 通过整理当前的流程和需求，让客户全面地了解实施顾问的期望和目标
- 帮助定义新的流程，从而使你获得更大的成功
- 帮助定义需求的优先级，这样能让你更快地获得成功
- 提供实施、开发、用户化、集成、测试、培训和支持服务
- GrapeCity将帮助你审核CRM系统，确保你能获得最大的价值

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