

主题新闻



GrapeCity拜访 梅里亚动物保健有限公司纪要



● 穆彼得向客户阐述了GrapeCity的CRM销售理念：即作为全面整合的客户关系管理解决方案的一个部分。

2007年九月，炎热的夏季走向结束，在梅里亚动物保健有限公司会议室的气氛依然是热烈而融洽。梅里亚中国执行总经理Harry Picard先生、总部海外高级IS总监Schrick C.J先生和项目组核心成员接待了前来拜访的GrapeCity CEO穆彼得(Peter MacInnis)一行。宾主双方的热情消弭了台风大雨带来的不便，双方回顾了已经走过的合作之路，共同展望美好前景。

目前，GrapeCity为梅里亚实施的Microsoft Dynamics CRM3.0项目已经成功完成第一、二期的工作。为此，双方项目组成员都付出了相当多的辛勤努力和聪明才智，克服了诸如项目人力资源保障、依据CRM系统重新设计业务流程、完成ERP/BI系统的整合等诸多困难。会谈中，Harry先生高度评价了GrapeCity实施顾问的能力：“我们愉快地完成了项目的前两个阶段。GrapeCity的实施顾问不仅经验丰富善于把握全局，并且他们工作非常努力，我们在项目实施过程中互相学到了很多。我相信上线后梅里亚能够实现CRM项目规划中95%的预期目标。”

业界普遍认为，30%至75%的CRM项目失败在于客户同实

施商之间的沟通不畅，导致双方对预期效果产生偏差。良好的双向沟通对于项目成功至关重要，GrapeCity一贯主张与客户进行面对面的交流，及时发现问题并解决问题、与客户项目组配合密切。

穆彼得也代表GrapeCity对梅里亚IT团队给予的帮助表示了感谢：“CRM项目成功上线与我们双方付出的努力息息相关。有了第一、二期合作的经验，我们对项目第三期的顺利进展充满期待。”

项目背景：

梅里亚作为全球动物保健行业的先行者，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。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。

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，这是一个潜力无限的市场。随着人们对禽流感、疯牛病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。梅里亚公司在看到机遇的同时也意识到依靠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，特别是当公司业务与销售对客户的拜访行程关系紧密时尤为明显。梅里亚的大多数客户分散在全国各地，公司希望通过全方面的沟通了解客户需求，以便根据客户的免疫计划制定销售策略。

梅里亚需要一个简单易用的商务解决方案来管理其客户关系以避免因为销售人员的变动而造成客户流失，并且借助系统的分析汇总功能提高销售成功率、分析市场占有率以及提高客户响应速度。

客户收益：

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ERP、商业智能(BI)等业务系统整合的需求，梅

本期概要：

- ◆ GrapeCity拜访梅里亚动物保健有限公司纪要
- ◆ GrapeCity Intuitive ERP获客户表扬信
- ◆ Microsoft Dynamics CRM4.0新特性



集团新闻

Intuitive ERP获客户表扬信

“尊敬的GrapeCity各位领导：
你们好！我公司（约翰·迪尔天拖有限公司，JDT）是贵公司的一家ERP用户。在此，我怀着无比激动的心情，衷心感谢贵公司苏以潜先生给予我们的支持。9月30日晚，我们财务部员工在ERP系统做工时维护时由于输入不当，使得月度及年度报表不准确，影响了我们财务汇总工作。由于当时不能及时排查问题，我们只好在国庆长假刚刚开始的时候打电话给苏先生寻求技术支持。苏先生立刻远程登录到我们公司的ERP系统进行核查，直到找到问题并提出解决问题的应急方案。10月7日早晨当我们财务人员过账时又遇到其它问题，苏先生依然耐心地帮我们工作到深夜，直到问题完全解决。”



苏先生这种想用户之所想、急用户之所急、兢兢业业、踏踏实实地解决用户问题的态度，使我们备受感动，赢得公司上下交口称赞。在此，我们再一次对苏先生表示衷心的感谢！同时，我们也为能和贵公司这么好的员工合作感到荣幸和骄傲。有这么优秀的员工，相信贵公司一定能不断创造新的辉煌。

利亚最终选择了GrapeCity提供的Microsoft Dynamics CRM3.0，并由GrapeCity负责实施。

GrapeCity在客户关系管理、企业资源管理、企业信息门户和商业智能等解决方案均具有丰富的实施经验。GrapeCity在项目设计和实施上竭尽全力满足客户需求以支持客户完成其商业目标。更重要的是，公司每一位员工都以专业的服务精神、高度的责任感以及辛勤的工作帮助客户获取最大的商业价值。

梅里亚CRM项目目标和主要功能：

获得更为详尽的客户信息、了解其免疫计划，制定相应计划、规范销售的客户拜访行程

通过CRM记录客户投诉信息、流程设置转给相应的销售或技术人员处理，提高客户满意度

收集疫情报告、并记录客户在疫情发生后的用药情况，归纳整理动物防疫的临床病史等资料

同ERP系统整合，将其中生成的订单和发票同步更新到CRM系统，方便统计客户销量等信息

采用定制开发及微软CRM自带报表功能，报告、分析包括销售记录、客户拜访、促销活动、客户投诉等日常业务数据

实施Microsoft Dynamics CRM之后，客户获得的收益：

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放，信息的完整性和及时性都能得到保证。

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。

详细记录每种新药的实验信息，能方便地生成数据报表。这些信息汇总在数据库中，当销售面对客户咨询时能提供强有力的辅助工具。

通过系统纪录客户投诉信息，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。

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。

GrapeCity与梅里亚动物保健（中国）有限公司建立了长期的合作关系，并且大力推荐梅里亚加入即将发布的Microsoft Dynamics CRM 4.0全球企业试用组，这将使梅里亚提前体验新版本微软CRM的卓越功能。



产品新闻

Microsoft Dynamics CRM 4.0 (试用版) 抢鲜看

Brad Wilson(Microsoft CRM 总经理)向广大用户传达了微软的新思路，将Microsoft Dynamics CRM 4.0作为开发平台。

Wilson透露，CRM 4.0包含两部分组件：其一为基础平台，可提供数据管理、建立企业结构模型，工作流程、上下线同步更新等；其二为高级CRM管理要素（销售、售后服务和市场等）。微软的理念是以

CRM 4.0为开发平台，鼓励用户定制自己的特殊应用。

Microsoft Dynamics CRM 4.0的新特性：

CRM 4.0包含新的企业级功能，以提供用户更多具有弹性、直观且简便的应用。

=支持多组织业务

早期的Microsoft Dynamics CRM 服务商提供单一组织的解决方案。CRM 4.0支持在一台服务器上应用多个业务。CRM 4.0实现两种数据库模式：

◆ 单一型数据库，用以储存元数据和定位所有业务信息

◆ 一个或多个应用型数据库

=新的服务器角色

CRM 4.0介绍了许多新的服务器角色提供服务，这些角色能增加弹性和直观性。客户可以选择一台计算机作为一个服务器角色也可以作为所有服务器角色。安装CRM 4.0时，客户可以选择并安装这些服务器角色，包括以下：

- ◆ 应用服务器角色
- ◆ 异步服务器角色
- ◆ SQL管理角色

=SRS数据连接器

SRS数据连接器能够连接CRM 4.0服务器与微软SQL报表服务器

=资源中心

资源中心提供应用的位置，在中心系统用户、系统管理员以及执行者能找到帮助他们使用和配置CRM 4.0的信息。当资源中心完成后，呈现在用户面前的将是丰富的内容以及各种指向有价值资源的链接。