

QAD 全球服务一览表

QAD CRM 快速安装服务计划

QAD CRM Rapid Implementation Service

核心价值

QAD 现场专家顾问为企业制定 CRM 核心功能最有效的安装计划，并提供最佳的实施建议和最优化的解决方案。

相比其他服务伙伴，QAD 顾问掌握着 QAD CRM 及其功能最为详尽的，实时更新的应用知识，配合直接沟通的研发团队和技术支持，可以更及时有效地解决各种难题。

多年的实践经验以及丰富的业务知识使得 QAD 顾问能够帮助企业从专业的角度制定及设计最佳的解决方案，实现更快的软件安装实施。

现在，QAD 客户关系管理（QAD CRM）作为核心功能的一部分正式面向所有 QAD 企业应用软件标准版（2008 及之后版本）的认证用户。对每一名 QAD 标准版软件用户来说，QAD 客户将有一个独立的 QAD CRM 账户。

QAD 客户关系管理(QAD Customer Relationship Management)

在当前竞争激烈又变换莫测的市场中，维系牢固而稳定的客户关系是企业持续发展的制胜关键。同时面对维护及发展客户群的挑战，企业需要体现行业实力的工具来协助他们争取、服务及支持作为企业来说最为重要的资产——客户。

通过争取新客户以及提升已有客户关系来促进企业盈利，QAD CRM 以全方位角度为企业整合客户信息中最为重要的点点滴滴。CRM 帮助企业最大程度上提高业务效益、生产效率以及满足客户需求。

QAD CRM 的安装实施

QAD 全球服务提供一项快速启动的安装包来帮助 QAD 客户实现 QAD CRM 价值的最大化，并着重于管理客户以及客户发展。快速安装所包含的核心组件有：

客户资料管理(Profile Management)

归档及管理所有已有客户以及潜在客户资料信息：

- 所有关键联系人、母公司/子公司关系及相关信息、领域、财务信息、销售历史记录以及所有历史业务活动
- 记录客户业务特征，例如他们的生产流程或所用的软件等

业务活动管理(Activities Management)

管理所有推进销售周期的业务计划以及业务流程：

- 会议、电话、邮件/留言、产品示范等
- 同时管理客户相关以及非客户相关的业务活动，例如内部销售会议等
- 针对销售人员的任务提醒功能
- 所有业务记录备份以便今后查询参考
- 日、周、年历标准界面可供查询
- 与 Microsoft Outlook® 日历同步，支持 PDA 界面
- 管理所有已有客户及潜在客户的联系方式并追踪已发信息状态
- 自动更新所有联系历史记录为适用信息

自动追踪功能 (Automatic Follow-up)

建立自动提示以提醒销售人员跟进某一项业务查询
通过这项可控的低风险的功能运用来体现 QAD CRM 的优势，使得企业进一步提高客户满意度以及提升服务水平。模块及功能可在安装完成之后根据实际需要进行配置。

以下附加组件可根据实际需要另行添置：

- 市场自动化
- 机遇管理
- 产品及销售订单与 QAD 应用系统集成

实施步骤 (Approach)

QAD CRM 快速安装服务是基于降低整个实施成本而设计的，体现为：QAD CRM 专业优势的杠杆效应；迅速的终端用户培训、提高效率以及注重核心功能组件的启用。

安装——包括在一个适当的测试环境下建立和安装所需的软件及硬件设备。根据系统架构的复杂程度，这项计划需 5 天左右时间完成。

安装阶段的实施前准备包括：一份正确格式化的数据文件载入 CRM 模块。QAD 会向客户提供所需数据及其格式的要求，客户需在项目实施前按要求完成。

计划——QAD 顾问会大致勾勒出项目范围、实施阶段以及总体整合的框架。其中一位顾问将会从整体上定义及了解实施方的销售及客户服务部门。QAD 顾问随后大体上确立企业所需的软件功能，并确定其优先考虑的需求。执行方及项目资源也将在这一阶段确定以保证实施计划的顺利执行。

计划阶段的实施前准备包括：

- 客户将确定和分配实施人员以满足特定领域实施启动的时刻表计划
- 实施人员要求其明确销售人员以及销售流程，并能够协助建立销售部门的业务流程
- 客户将根据 QAD CRM 所需确定报价模版。大多数客户已经有正在使用的特定样本或报价格式。QAD 顾问会将已有的格式重新创建为适用于 QAD CRM 模块的 MS Word 格式模版。

培训——QAD CRM 关键组件的实践培训包括客户维护、潜在客户创建以及所有销售业务的流程管理。创建客户定义的工作帮助以备未来培训之需。标准培训需要 5 天的培训时间。接受培训的实施人员包括但并不局限于以下范围：

- 外勤及内勤销售人员
- 销售助理
- 销售渠道信息的管理人员

用户接受度测试——QAD 顾问将从旁协助已接受培训的终端用户更具客户定义的流程确定和进行 UAT——客户接受度测试。所有 CRM 核心组件功能将会进行测试并进入准备就绪状态。完成 QAD CRM 用户接受度测试所需的标准时间为 2 天。按以上所确定的每一功能区接受培训者都必须完成这项测试。

实施安装——实施最后的系统建立并由企业进行系统上线运行。QAD CRM 现场顾问将全程陪同并给予技术支持。

项目执行时间表(Project Timeline)

第一周	实施进程建模 定义客户联系/潜在客户联系 定义团队/用户 定义文件使用 定义报价模版 系统建立 团队建立 用户建立 系统安全 创建报价模版 邮件设置 数据转换 从原系统转换客户与潜在客户数据
第二周	客户分析与客户联系管理培训 客户/潜在客户/联系方式/联系摘录 执行管理培训 报价模版管理 总报价 会议/提醒日程 日程相应 邮件 进程实施
第三周	客户接受度测试(UAT) 基于特定客户管理流程定义 UAT 测试环境包括 客户/潜在客户设立 定位客户 创建/实施进程执行 邮件 总报价/储存 CRM 相关文件归档 最终技术建立/数据转换 最终系统建立和软件安装就绪 最终数据输入——客户数据，联系方式和历史相关数据 系统上线运行 系统上线支持

关于 QAD CRM 更多资讯，请联系 QAD 销售代表或通过 service@qad.com 联系 QAD 全球服务。