



QAD 客户管理

制造商要想增加收入，提高利润率，有效地挖掘和留住客户是不可或缺的一环，但这也是一项持续的挑战。制造商必须不断解决以下问题：我们有合适的产品吗？我们的价格合适吗？怎样确保成功开展广告宣传活动？怎样进一步贴近客户，以便更好地了解客户，完善客户服务？

面向客户的人员是否掌握了适当的信息，能帮助客户进行最佳采购和服务决策，促使客户准确及时地下单？能否无缝地处理面向客户的交付？客户能否通过互联网或惯用的销售渠道，更轻松地购买我们的产品？

优点

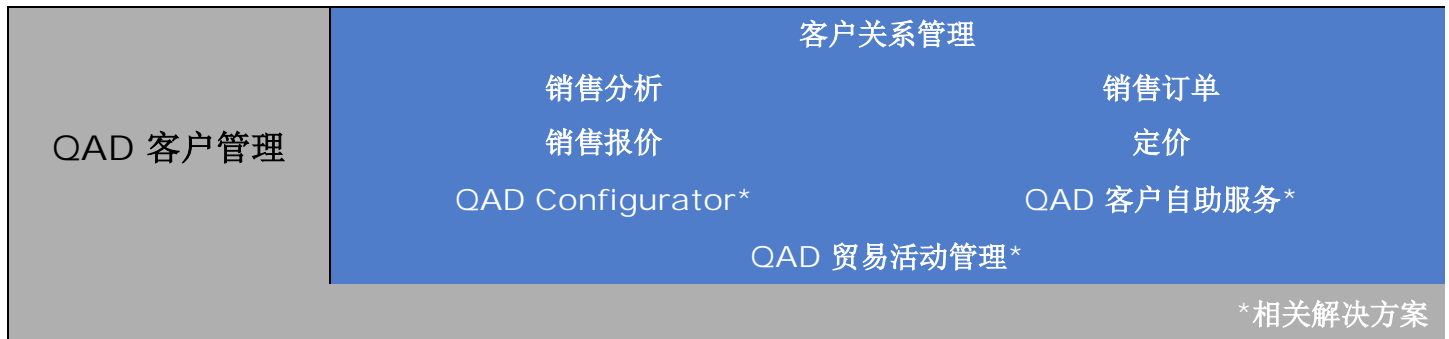
“QAD 客户管理”解决方案用于从采购一直到客户服务这整个客户生命周期的所有阶段（包括管理订单、定价、定制和执行），为制造商提供各种支持。此解决方案中有自动市场营销和销售功能，用于帮助管理销售队伍的活动和绩效；有多种工具，用于监控销售过程合规性和运行有效促销活动；还有分析和模拟功能，用于确定每个客户最佳的下一步工作。

- 通过**确保销售和服务人员获得准确的客户互动信息**，改善客户体验，提高客户满意度
- 通过对客户的**360度全方位洞察**，提高所有部门和渠道的透明性
- 通过具有**成本效益的有效促销活动和网上商店来推出产品**，实施自助服务，推动收入上升
- **简化配置和订单流程**，缩短交付时间，积极响应客户的定制要求
- 通过**确保客户选择并定义准确的产品配置**，减少报废和返工
- 通过**多语言功能和本地化订购和交易功能**，满足全球客户的需求
- 通过分析促销活动历史记录，运行假设方案，优化定价，提高促销活动的投资回报率
- 支持网络用户和移动用户使用可选的**“QAD 云”部署**，此部署采用 **HTML5 界面**，支持本机移动用户体验，包括高级个性化、行动中心和嵌入式分析
- 支持**采购集团及相关合同和最佳价格管理**

解决方案

“QAD 客户管理”是一个完全集成的解决方案，能帮助制造商沿销售/营销/服务价值链移动客户，使潜在客户发展成为值得信赖的业务伙伴。此解决方案的目标是提供卓越的客户体验，建立制造商的品牌，帮助制造商向客户采购产品、销售产品、留住客户，让客户满意，同时控制/支持销售部、营销部、客户服务部、现场服务部和支服务部经理实现部门目标。

- 有销售宣传和计划工具，也有储备项目和预测管理以及客户服务功能，可帮助提高销售人员工作效率
- 提供易开发、易使用的网上商店，以数字化方式吸引客户，降低商品销售成本
- 有两种灵活的定价模式，可帮助自动执行销售报价，提高定价准确性，简化重新定价
- 与物料需求规划（MRP）、库存和应收账款相结合，确保销售订单和发票反映出准确的可用性及相关条款和条件
- “QAD 客户管理”的核心功能是全功能“QAD 云 ERP”和/或“QAD 企业应用程序”（内部部署）解决方案的组成部分，确保所有信息实时同步



客户关系管理用于提供全方位的客户视图，让所有面对客户的人员和相应管理层都能通过视图，掌握客户数据以及运营和财务信息。

- 在销售仪表板中提供表示**销售绩效、销售机会和逾期活动**的图形化视图，包括预定义销售关键绩效指标
- **维护客户/潜在客户资料**，包括业务数据、所在地、财务和销售历史记录

- 通过自动执行日常工作，存储销售机会详细信息，帮助计划和执行促销活动，**缩短销售和营销周期**
- 与“销售订单”和“开票”以及“QAD 服务与支持管理”全面集成，支持**现场处理订单，更新服务状态和支持问题**

销售分析用于帮助销售人员和经理按物料、现场、产品组、客户和渠道来衡量销售、利润率、成本和配额，从而制定

出更完善的销售战略战术。

- 只需点击一下，就能**生成表格和/或图形格式的销售绩效报告**并导出为Microsoft Excel™文件
- **查看销售配额、利润率和排名**
- **分析客户细分**，例如确定哪些客户细分最具吸引力
- 按网站、产品线或商品**过滤数据**，或者在过滤器中指定过滤范围

销售订单和发票提供了综合方法来创建和确认销售订单、验证信用、分配库存、拣选和发运产品、处理发票和退货。

- 轻松创建销售订单，可以直接从“销售报价单”创建，也可以通过 EDI 以电子方式创建
- 发货前验证信用，以此节省时间，防止出错
- 自动将发票转移到“QAD 财务”的“应收账款”模块，用于控制账龄、维护和总账交易
- 确定到截止日期的可承诺量，并分配所需的库存

销售报价用于通过更准确的报价，帮助提高收入；标准化的报价流程有助于制造商快速适应市场情况变化。

- 使用先进的定价技术，有效地响应客户报价请求；监控报价状态并报告报价历史记录
- 为单笔销售生成一次性报价，在客户批准后发布报价
- 管理重复业务的反复报价，有能力预测数量
- 指定用于与“QAD 财务”同步报价的设置，以获取税务等信息

定价用于在订购期间提供自动、灵活的定价，包括销售报价、向订单发布报价以及根据需要对项目或订单重新定价。

- 支持的价格表数量不限，主要有两种模式：最佳定价和价格表/折扣表定价；将综合考虑多项折扣，

然后组合使用适用折扣，从而确定最佳净价格

- 优惠价类别支持为多个项指定批量优惠价
- 轻松计算多个订单行上的订购数量或金额的折扣
- 创建假设情况报告，针对定价方案建模



相关解决方案

除了“QAD 客户管理”的核心功能之外，QAD 还提供了多个紧密相关的附加解决方案，帮助制造商满足吸引和管理客户的具体要求。

QAD Configurator 提供了多种工具，用于使订单录入过程中配置复杂产品的过程变得简单，简化并提升客户的销售体验，确保制造商有效地满足所配置产品的要求。

- 通过帮助销售人员快速配置订单并取得客户签核，缩短订单的平均备货前置期
- 直观的多语言调查表，可指导客户记录具体的产品需求，并通过保存先前的配置，简化重新订购

- 从易于理解的配置调查表中捕捉工程知识点，把工程师从销售流程中解放出来
- 通过产品个性化来增加收入，提高客户忠诚度；帮助制造商快速推出新功能，对相关产品和功能进行交叉销售

QAD 客户自助服务用于为制造商提供一个安全的网上商店，反映出制造商的品牌，简化在线订购和查询，减少出错机率，降低成本，缩短订购时间和交付时间。

- 向客户公开发货、发票、付款和信贷信息，减少通话量
- 根据客户类型提供多种商店，支持针对特定客户量身定制多个产品目录
- 通过追加销售和交叉销售服务，提醒客户相关产品，提高每笔订单的收入；可直接与 QAD Configurator 集成进行产品定制
- 通过安全套接字层 (SSL) 进行保护，防止传输安全/机密信息，符合 PCI-DSS 安全标准要求

QAD 贸易活动管理用于支持采购集团活动、合同管理和最佳价格管理，追踪促销和回扣的投资回报率。

- 按客户和产品组来管理交易和促销活动；**加快合同订货**
- **跟踪、监控、分析和模拟促销支出**
- 自动贸易结算和索赔验证，**减少前置期结算工作**
- **自动验证客户是否有享受促销的资格**，并验证索赔、扣减和发票
- **记录交易活动**，例如追溯交易，如一次性付款、退款和扫描索赔

欲进一步地了解“QAD 客户管理”解决方案在哪些方面能助力贵公司的发展，请联系 QAD：
电话：+86-21-61823600



Copyright © 2017 QAD. 版权所有。本文中的文字和设计标志是 QAD 和/或关联公司和子公司的商标和/或注册商标。本文中所列的其他所有商标均为其各自所有者的资产。

www.qad.com.

100 Innovation Place, Santa Barbara, CA 93108