



CRM (Управление взаимоотношений с клиентами)

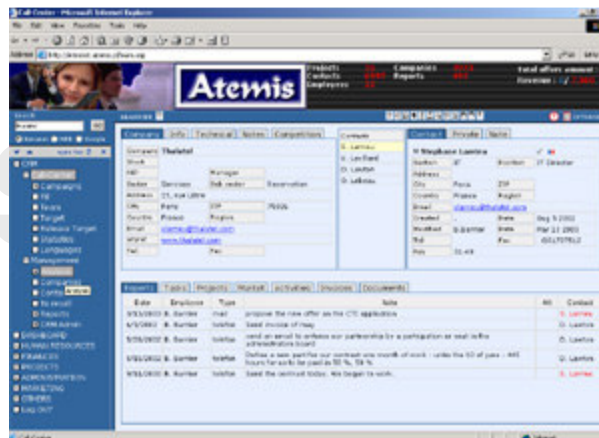
Сегодня, когда конкуренция так высока, жизненно важно для каждой организации иметь прекрасные отношения со своими клиентами. А главная задача CRM - собрать максимум информации о Ваших клиентах, автоматизировать процес изучения рынка сбыта и продаж, а также поднять уровень эффективности всех торговых операций.

■ Каковы же преимущества использования решений CRM?

- ✓ Консолидация полной информации о клиенте.
- ✓ Обмен информацией о клиентах между сотрудниками компании.
- ✓ Полный анализ и прогноз дальнейших потребностей клиентов.
- ✓ Повышение удовлетворенности клиентов и увеличение продаж.
- ✓ Автоматизированное оформление административных документов.
- ✓ Перед соединением с клиентом, с помощью приложения СТИ – мгновенное отображение его детальной информации и истории контактов.

■ CRM Модули

- ✓ Управление клиентами
- ✓ Мониторинг возможностей и управление проектами
- ✓ Управление Отчетами о продажах (Internet или КПК)
- ✓ Анализ отчетов
- ✓ СТИ и Call Center
- ✓ Управление кампаниями



■ Управление Клиентами

Все сотрудники компании с помощью браузера Internet Explorer могут просмотреть список клиентов и их детальную информацию. Накануне встречи с клиентом, у них есть возможность изучить всю историю отношений с ним, и для этого совсем не нужно просить помощника подготовить специальный доклад.

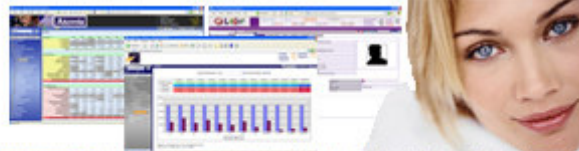
После встречи с клиентом, торговый агент пишет свой отчет в режиме он-лайн, либо вносит его в систему позже со своего ноутбука/ КПК.

Отчет сохраняется в центральную базу данных, и с этого момента он доступен всем сотрудникам компании.

Поисковые системы позволяют найти информацию по названию компании, по имени и фамилии, и по данным менеджера клиента.

■ Мониторинг возможностей и управление проектами

Фиксируйте все явные возможности и нюансы Вашего рынка. После установления окончательных сроков, анализируйте темпы исполнения. Сохраняйте технические и коммерческие предложения в папку клиента, с целью обеспечения доступа к ним всех уполномоченных лиц. Получайте все финансовые доклады и доклады о качестве по каждому клиенту, торговому агенту, по области, продукции, и т.д.



CRM (Управление взаимоотношений с клиентами)

■ Отчеты по продажам

Каждый контакт компании с клиентом (телефонный звонок, email, факс, деловая встреча) есть основанием для создания отчета. Сотрудник создает его в режиме реального времени в базе данных, которая доступна коллегам.

Удаленные пользователи создают свои отчеты в своих КПК. Им доступна не только вся детальная информация о клиентах, продукции, заказах, счетах-фактурах, но и все отчеты и задачи продаж. Они заполняют анкеты пожеланий и потребностей клиента. И когда КПК подключается к сети, вся информация передается в центральную базу данных.



■ Анализ отчетов

Вы можете оценить эффективность Ваших операций и, анализируя их (формат OLAP), расширить свой план продаж.

Например, среднее количество деловых встреч, проведенных одним торговым агентом на территории области в месяц. Все отчеты автоматически обновляются при каждом открытии страницы. Модуль содержит график и крестообразные сводные таблицы.

■ CTI и Call Center

Портал CRM и программное обеспечение CTI дают Вам возможность установить контроль за Вашими звонками. Определяя номер входящего/исходящего звонка, приложение мгновенно отображает всю детальную информацию, историю и цель звонка. Вы можете осуществить звонок с помощью одного клика по номеру телефона клиента, а при оформлении телефонной кампании они совершаются автоматически. Вся детальная информация звонка сохраняется в историю клиента для полного анализа и прогноза потребностей.

■ Управление Кампаниями

Вы устанавливаете цели, команду и анкеты для осуществления кампании. С помощью графического редактора у Вас есть возможность создавать все нужные элементы быстро и легко. Анкета отображается с детальная информация клиента и заполняется оператором, или непосредственно клиентом. Вы получаете все результаты опроса в режиме он-лайн и следите за исполнением операций.

