

CRM 9000 - funkcjonalność

Logotec CRM9000□Web Edition jest systemem klasy CRM (Zarządzanie Relacjami z Klientem) autorstwa Logotec Engineering Group – producenta znanego systemu zarządzania dokumentami i przepływem informacji DDM9000□ Bazując na doświadczeniach zdobytych na rynkach międzynarodowych, Logotec w unikalny sposób podszedł do problemów zarządzania relacjami z Klientem. Większość istniejących na rynku systemów klasy CRM jest rozwinięciem koncepcji znanych z systemów ERP. W odróżnieniu od nich, siłą oferowanego przez Logotec rozwiązania jest umiejscowienie relacji z Klientem na tle całości procesów przepływu informacji zachodzących w firmie, a także pomiędzy firmą i jej otoczeniem.

Logotec CRM9000□Web Edition w sposób zintegrowany obsługuje procesy biznesowe zachodzące w obszarach marketingu, sprzedaży, serwisu, jak i wielu innych. System pozwala na uzyskanie kompletnego obrazu relacji firmy z każdym z jej Klientów – począwszy od fazy nawiązania pierwszych kontaktów poprzez kolejne etapy sprzedaży, aż po zagadnienia opieki posprzedażowej i serwisu – 360 stopni wokół Klienta. Logotec CRM9000□Web Edition zapewnia stały dostęp do wiedzy dotyczącej Klientów z zakresu nie tylko prowadzonych kontaktów i wymienianych informacji, ale również od strony planowania i faktycznego przebiegu prowadzonych z nimi spraw, ich preferencji i przyzwyczajzeń, dokonanych i planowanych zakupów. Przechowywane w systemie dane prezentowane są w postaci różnorodnych analiz, począwszy od prostych raportów, poprzez graficzne prezentacje 3D, po skomplikowane wykresy lejków sprzedaży.

Logotec CRM9000□Web Edition zawiera w sobie pełną funkcjonalność systemu Zarządzania Dokumentami i Przepływem Informacji – Logotec DDM9000□ Otwartość systemu umożliwia też jego integrację z systemami klasy ERP, jak również z systemami finansowo-księgowymi. Dane pochodzące z tych systemów mogą w znaczący sposób uzupełniać informacje gromadzone w Logotec CRM9000□Web Edition, zapewniając tworzenie kompletnych analiz.

Dzięki zastosowanej nowoczesnej technologii webowej system Logotec CRM9000□Web Edition zapewnia możliwość pracy poprzez Internet z dowolnego miejsca. Jest to możliwe zarówno przy wykorzystaniu komputerów stacjonarnych z przeglądarką internetową, jak i poprzez różnorodne urządzenia mobilne m.in.: laptopy, palmtopy, pocket PC, telefony komórkowe.

CRM9000□składa się ze ściśle ze sobą zintegrowanych modułów odpowiedzialnych za:

-

Podstawowa funkcjonalność

-

Zarządzanie Sprzedażą

-

Zarządzanie Marketingiem

-

Zarządzanie Serwisem

-

Sterowanie przepływem zadań

Podstawowa funkcjonalność

Logotec CRM9000□opiera się na solidnych podstawach zarządzania procesami przepływu informacji.
Moduł CRM9000□Standard posiada:

-

kartotekę firm i osób kontaktowych

-

obsługę dokumentów i korespondencji

-

kalendarz terminów/zadań i obsługę spraw

-

kartotekę produktów

-

klasyfikatory produktów i Klientów

-

rejestr faktur i kontrolę płatności

- mechanizmy analizowania sprzedaży i zakupów firmy

Zarządzanie Sprzedażą

Moduł CRM9000 □ Sprzedaż zapewnia obsługę procesów sprzedaży poprzez:

- planowanie i prognozowanie sprzedaży
- kompleksową obsługę procesu sprzedaży począwszy od akcji marketingowej poprzez prognozowanie aż po obsługę posprzedażną
- określanie etapów (kamieni milowych) w procesie sprzedaży
- możliwość generowania opcjonalnych ofert
- ewidencję firm i osób uczestniczących w procesie sprzedaży z uwzględnieniem ich roli, nastawienia itp.
- zestawienia bieżących zadań do wykonania (scenariusze sprzedaży) oraz osób za nie odpowiedzialnych (zespół realizacyjny)
-

rejestrację ustaleń, dokumentów finansowych związanych ze sprawą

-

analizę procesu sprzedaży

-

obsługę lejka sprzedaży dla pojedynczych handlowców na bazie etapów procesu sprzedaży

-

analizę sprzedaży do konkretnego Klienta

-

analizę zakupów od dostawcy

-

prognozy sprzedaży związane z konkretnym Klientem

-

arkusz kompleksowej oceny relacji z firmą

-

oceny i rankingi klienta wg różnorodnych wyznaczników (terminowość płatności, obroty, wielkości faktur, zakupione produkty itp.)

-

listę ustaleń, ogólnych uwag, zadań i innych procesów związanych z Klientem

-

szybki dostęp do różnorodnych analiz związanych z Klientem

- zarządzanie terytorium sprzedaży

Zarządzanie Marketingiem

Moduł CRM9000□Marketing daje możliwość wszechstronnego zarządzania procesami marketingowymi. Przyjęte rozwiązania pozwalają na:

- precyzyjną segmentację Klientów
- obsługę akcji marketingowych
- realizację korespondencji seryjnej
- obsługę wysyłek seryjnych zarówno w postaci elektronicznej (mail, faks), jak i tradycyjnej (list, etykiety adresowe itd.) łącznie z wyrafinowanymi sposobami tworzenia list adresowych
- analizę efektów akcji marketingowych
- kontrolę kosztów działalności marketingowej
- wykorzystanie encyklopedii marketingowej w celu zwiększenia kompetencji pracowników firmy

-

analizę sprzedaży do poszczególnych Klientów

-

globalną analizę prognoz sprzedaży i lejek sprzedaży dla całej firmy z uwzględnieniem dowolnych kryteriów

Zarządzanie Serwisem

Moduł CRM9000□Serwis umożliwia zarządzanie działalnością serwisową. Funkcje systemu obejmują :

-

obsługę umów serwisowych oraz ich wzorców

-

przyjmowanie zgłoszeń serwisowych i ich realizację

-

zarządzanie bazą rozwiązań problemów serwisowych

-

analizy skuteczności rozwiązywania problemów serwisowych

Sterowanie przepływem zadań

Procesy CRM dające ująć się w schematy, wymagające rzetelności oraz terminowości wykonania powinny być realizowane zgodnie z przyjętymi procedurami. Poszczególne moduły CRM9000□są z natury ukierunkowane na obsługę pewnych procesów. Moduł CRM9000□Workflow dostarcza bardziej skomplikowanych mechanizmów workflow management, które zapewniają:

- zdefiniowanie dowolnie złożonych procedur przepływu zadań

- informowanie uczestników procedury jakie czynności należy wykonać w danym etapie

- możliwość określenia w jakiej fazie realizacji znajduje się procedura

- automatyczne sygnalizowanie potencjalnych opóźnień w realizacji zadań