

Karty produktowe

CRM

Moduł CRM zapewnia poprawę obsługi klienta i ułatwia podejmowanie decyzji gospodarczych na podstawie posiadanych informacji, dzięki czemu umożliwia zwiększenie skuteczności sprzedaży.

Moduł CRM zapewnia wsparcie służbom handlowym przedsiębiorstwa poprzez funkcjonalność pozwalającą kontrolować zarządzanie prospektami. Wielopoziomowa struktura kampanii umożliwia 'zawieszenie' prospektu na dowolnym szczeblu. Kontrola wykonania etapów może być dokonana zbiorczo lub na wskazanym poziomie struktury.

CRM znajduje również zastosowanie w realizacji wewnętrznych zadań w firmie. Pozwala planować i koordynować działania odnoszące się do zagadnień organizacyjnych.

Wielopoziomowa struktura kampanii

Elastyczny mechanizm cech systemu enova jest wykorzystywany także w module CRM. Zdefiniowanie odpowiedniej cechy pozwala na określenie stałych kampanii, w których będą rejestrowane prospekty. Ponieważ prowadzenie kampanii jest procesem stopniowanym, zdefiniowanie wartości cechy wyznaczy poszczególne poziomy realizacji kampanii. Struktura może być zaprezentowana w formie rozgałęzionego drzewa.

Zdarzenia i etapy

Konstrukcję modułu CRM zasadniczo oparto o dwa formularze: 'Zdarzenia' i 'Etapu'. Niemniej kartoteki kontrahentów i osobowe w naturalny sposób biorą udział w procesach CRM. Informacje są udostępniane z wielu poziomów. Kartoteka kontrahenta udostępnia listę osób oraz listę zdarzeń związanych z tym podmiotem. Zdarzenia i etapy udostępniają informacje o osobach im przypisanych, tak ze strony klienta, jak i użytkownika oraz o podmiocie którego dotyczą.

Zdarzenie można określić jako generalne zadanie do wykonania zdefiniowane poprzez jego temat. Jest ono elementem nadrzędnym i może być procesem długotrwałym, w związku z tym możliwa jest jego częściowa realizacja poprzez elementy podrzędne - etapy. Liczba etapów zdarzenia może być dowolna.

Rejestracja zdarzenia odbywa się poprzez wypełnienie formularza łączącego (potencjalnego) klienta (i odpowiednią osobę/kontakt z jego strony) z pracownikiem odpowiedzialnym za realizację ze strony użytkownika systemu enova oraz wyznaczenie tematu zadania do realizacji. Zakończenie zdarzenia zamyka również ostatni jego etap.

Etapy to elementy podrzędne zdarzenia, wykonywane w jego ramach, ale kończone niezależnie (przy niezamkniętym zdarzeniu). Posiadają możliwość określenia planowanego terminu realizacji i rzeczywistego wykonania. Etap również łączy odpowiedzialnego za realizację z osobą kontaktową ze strony klienta. Etapy realizowane są kolejno, a ostatni zamykany jest razem ze zdarzeniem.

Współużytkowana przez różnych operatorów baza wiedzy umożliwia sprawną i konsekwentną obsługę prospektów. Łatwe grupowanie, sortowanie i filtrowanie zdarzeń oraz etapów pozwala na monitorowanie aktywności, a także ocenę sprawności działań.

The image shows two overlapping windows from the CRM software. The background window is titled 'Zdarzenie: 0001/2006/CRM' and displays a table of event stages. The foreground window is titled 'PorzycjaZdarzenia: 0001/2006/CRM 2006-10-31' and is a detailed form for creating or editing an event. The form includes fields for document ID, contact, customer, date, time, operator, and subject, along with a text area for description.

Data	Godzina	Kontakt	Operator	Termin	Realizacja	
1	2006-10-31	9:55	Fiszki / Jan	Administrator	2006-11-02	(Inna)

PorzycjaZdarzenia: 0001/2006/CRM 2006-10-31

Plik: Widok

OK

Dokument

Zdarzenie/kontakt: 0001/2006/CRM Data: 2006-10-31

Kontrahent: Zefi J. Nowak i E. Nowak (ZEFIR)

Obsługa zdarzenia

Data: 2006-10-31 9:55 Termin: 2006-11-02 10:02

Kontakt: [dropdown]

Operator: Administrator Realizacja: [dropdown]

Temat: Informacje o systemie enova

Opis

wysłać materiały informacyjne tradycyjną pocztą. Dodatkowo wysłać prezentację i materiały e-maillem.

Podgląd