CRM

Przeznaczenie modułu

Głównym celem nowoczesnego przedsiębiorstwa jest zapewnienie każdemu z klientów ciągłości i spójności obsługi oraz możliwie krótkiego czasu na rozpoznanie jego problemu i zaproponowanie skutecznego rozwiązania. Bez możliwości prześledzenia dotychczasowych kontaktów z klientem jest to niezwykle trudne lub wręcz niemożliwe.

CRM = usprawnianie, organizowanie, informowanie
Moduł CRM, to aplikacja wspierająca proces pozyskiwania i obsługi klienta oraz usprawniająca planowanie i organizację pracy wewnątrz firmy. Stanowi idealne rozwiązanie dla działów marketingu, telemarketingu, handlowych oraz wszędzie tam, gdzie utrzymywane są kontakty z klientami. Moduł pozwala na zarządzanie bazą danych klientów oraz gromadzenie i przetwarzanie informacji o kontaktach handlowych i prowadzonej działalności.

CRM jako podstawowe źródło wiedzy o kliencie
Prawidłowo zaimplementowany moduł CRM i zajmuje centralne miejsce w przedsiębiorstwie. Jest niezastąpionym źródłem wiedzy o kliencie, a zarazem sprawnym kanałem komunikacji wewnętrznej. Uporządkowaniu ulega przydział zadań wewnątrz firmy. Kontrola przydzielonych zadań oraz planowanie organizacji pracy wewnątrz firmy, pozwala na efektywną współpracę z klientami. Rozbudowany system uprawnień zabezpiecza zgromadzoną wiedzę przed nieuprawnionym dostępem.

Skuteczny przepływ zadań
Moduł CRM zapewnia skuteczne **wspomaganie procesów workflow**, dzięki możliwościom przekazywania zadań, informacji i dokumentacji do odpowiednich użytkowników, realizujących działania opisane procedurami obowiązującymi w danej firmie. CRM jest niezastąpionym narzędziem np., przy wdrażaniu i utrzymywaniu standardów zarządzania jakością opartych na normach ISO.

CRM to dobra inwestycja
Zdobycie nowego klienta jest od kilku do kilkudziesięciu razy droższe od utrzymania istniejącego. Nakłady poniesione na moduł CRM przyczyniają się do zwiększenia lojalności Klientów, a przez to znacznie poprawiają wynik finansowy. Moduł jest odpowiednim rozwiązaniem dla firm, które skupiają się na kliencie, a przy tym zależy im na aktywnym budowaniu więzi z odbiorcami.

CRM ułatwia i przyspiesza obsługę klienta
Dzięki możliwości prowadzenia kartoteki firm wraz ze słownikiem osób kontaktowych oraz słownikiem szczebli, funkcji i kompetencji, rejestrację różnych typów kontaktów z klientami, harmonogramowanie zadań oraz zapis wykonanych czynności możliwe jest znaczne uproszczenie procedur związanych z codzienną obsługą klientów.

Zaawansowane rozwiązania dostępne w wersji Streamsoft PRESTIŻ:

- **Obsługa planowania miesięcznego**. Funkcjonalność ta umożliwia miesięczne planowanie sprzedaży, planowanie kontaktów z klientem oraz pozyskiwanie nowych kontrahentów przez przedstawicieli handlowych. Usprawnia kontrolę wykonania założonych planów.
- **Program lojalnościowy**. Narzędzie to, umożliwia firmie budowanie trwałych relacji z klientami, poprzez zastosowanie systemu nagród za zdobyte punkty. Program lojalnościowy skierowany może być do wszystkich lub wybranych klientów firmy. Zazwyczaj ma charakter długookresowy i nastawiony jest na częsty kontakt z klientem. Jego istotą jest jak najdłuższe zatrzymanie klienta w

czasach ostrej walki konkurencyjnej.
- **Ankiety**. Rozwiązanie to umożliwia definiowanie w systemie różnego rodzaju ankiet dla kontrahentów. Możliwe jest tworzenie ankiet zawierających podstawowe informacje o kontrahencie, ankiet rozpoznawania kontrahenta, kwestionariuszy osobowych, itp. Za pomocą odpowiednio opracowanych ankiet można badać również satysfakcję klienta.
- **Obsługa reklamacji**. Rozwiązanie to umożliwia sprzedawcy lub producentowi rejestrowanie zgłoszeń reklamacyjnych oraz kontrolę nad przebiegiem reklamacji od klientów.

Podstawowa funkcjonalność modułu:

Planowanie i realizacja zdarzeń
Praca z modułem CRM polega na rejestracji, planowaniu oraz śledzeniu realizacji zarejestrowanych zdarzeń. Zdarzenia są to sprawy, zadania, projekty, kontakty, które dotyczą kontrahentów firmy lub jej pracowników. Zasadnicza część obsługi zdarzeń odbywa się w Drzewie spraw, które umożliwia przeglądanie i edycję (w kontekście kontrahenta lub operatora) każdego z rodzajów zdarzeń. Zdarzenia można wyświetlać w formie tabeli lub drzewa obrazującego zależności pomiędzy nimi.

Organizacja pracy użytkownika i grupy
Użytkownicy modułu CRM mogą planować zadania do wykonania, przy pomocy graficznego kalendarza zadań. Kalendarz umożliwia planowanie zadań indywidualnie dla każdego operatora lub dla grupy operatorów.

Korespondencja seryjna
Moduł CRM umożliwia obsługę korespondencji seryjnej, zarówno w postaci elektronicznej jak i tradycyjnej, łącznie ze sposobami tworzenia list adresowych.

Zarządzanie relacjami

- Kontrolowanie kontaktów z klientami.
- Kontrolowanie zadań wykonywanych przez pracowników w ramach obsługi klientów.
- Kontrolowanie całych projektów, związanych z wieloma klientami i obsługiwanych przez wielu pracowników.