



Automatyzacja Procesu Sprzedaży

Sales Force Automation (SFA) jest istotną funkcją systemu OM CRM, ponieważ usprawnia i zwiększa przebieg procesu sprzedaży całego zespołu Twojej Firmy. SFA obejmuje kluczowe działania niezbędne dla Twojego Działu Sprzedaży, w tym:

- Zarządzane Kontaktami,
- Zarządzanie Możliwościami,
- Zarządzanie Kontami,
- Zarządzanie Linia Budżetową,
- Prognozy Sprzedaży,
- Szczegółowa Analiza Sprzedaży,

OM CRM wspiera wiele różnych aspektów:

**Zarządzanie Kontaktami
Zarządzanie Możliwościami
Zarządzanie Kontami
Zarządzanie Klientami
Zarządzanie Procesem
Raporty oraz Karty Zdarzeń**



Contact ID	First Name	Last Name	Title	Account Name	Email	Office Phone	Assigned To	Action
CON1	Mary	Smith	VP Sales	X-CCEED INC 99	mary_smith@company.com	(414) 622-1362	admin	edit del
CON2	Patricia	Johnson	VP Sales	vlgcrsncr	patricia_johnson@company.com	(438) 999-5206	admin	edit del
CON3	Linda	Williams	Director Operations	vlgcr	linda_williams@company.com	(864) 526-5045	admin	edit del
CON4	Barbara	Jones	Director Operations	X-CCEED INC 99	barbara_jones@company.com	(155) 171-4046	admin	edit del
CON5	Elizabeth	Brown	VP Operations	vlgcr	elizabeth_brown@company.com	(196) 662-7519	admin	edit del
CON6	Jennifer	Davis		X-CCEED INC 99	jennifer_davis@company.com	(143) 452-2284	admin	edit del
CON7	Maria	Miller	President	goodvlgcr	maria_miller@company.com	(916) 716-4328	admin	edit del
CON8	Susan	Wilson		demo-vlgcr	susan_wilson@company.com	(509) 627-3626	admin	edit del
CON9	Margaret	Moore	President	goodvlgcr	margaret_moore@company.com	(804) 486-8765	admin	edit del
CON10	Dorothy	Taylor	Director Operations	EDFD Group Limited	dorothy_taylor@company.com	(408) 926-5899	admin	edit del

Zarządzanie Kontaktami

- Zarządzanie kontaktami od początku do końca (od ich stworzenia do przekształcenia w potencjalnych klientów);
- Możliwość przechwycenia wstępnych kontaktów bezpośrednio z witryny i przekazywanie ich do OM CRM;
- Możliwość kwalifikacji kontaktów do następnego poziomu akcji marketingowych lub sprzedażowych w oparciu o przekształcone informacje dostępne w OM CRM;
- Możliwość importowania danych z zewnętrznych źródeł;
- Możliwość dodawania wielu produktów i usług do danego kontaktu;
- Możliwość przekształcenia wstępnych kontaktów w potencjalnych klientów za pomocą jednego kliknięcia;
- Tworzenie w pełni konfigurowalnych raportów kontaktów, eksport do zewnętrznych aplikacji, takich jak: Microsoft, Excel, OpenOffice i inne, w celu dalszej analizy.

Zarządzanie Możliwościami

- Śledzenie wszystkich możliwości sprzedaży od początku do końca w procesie Sprzedaży;
- Zintegruj procesy finansowe, kontakty, działania oraz inne moduły w celu dokładnej przejrzystości możliwych działań;
- Generuj przywołania i linie budżetów oraz potencjalne zlecenia sprzedaży i faktury;
- Możliwość tworzenia raportów w pełni dostosowanych do możliwości i potrzeb Twojej Firmy;
- Eksport do zewnętrznych aplikacji, takich jak: Microsoft, Excel, OpenOffice i inne.

Zarządzanie Kontami

- Możliwość obserwacji wszystkich kont klientów i związanych z nimi kontaktów, możliwości sprzedaży, przeglądu zdarzeń i innych szczegółów ze wspólnej bazy danych;
- Możliwość importowania danych rachunków ze źródeł zewnętrznych, takich jak ACT, GoldMine, i innych aplikacji;
- Możliwość generowania notowań sprzedaży, zamówień, faktur i rachunków;
- Możliwość śledzenia historii klientów i analizy możliwości sprzedaży produktów i usług z innego segmentu lub profilu Firmy;
- Możliwość tworzenia pełnych, konfigurowalnych raportów kont;
- Eksport kont do zewnętrznych aplikacji takich jak: Microsoft, Excel, OpenOffice i innych w celu analizy zachowań klientów oraz tworzenie programów lojalnościowych z nimi związanych;
- Możliwość połączenia z klientem konkretnych dokumentów w celu szybkiego wglądu w każdej chwili.

Zarządzanie Klientami

- Możliwość obserwacji wszystkich kont klientów i związanych z nimi kontaktów, możliwość sprzedaży, zdarzeń i innych szczegółów ze wspólnej bazy danych;
- Możliwość stworzenia pełnej hierarchii kontaktów wewnątrz Firmy, w celu zachowania lepszej koordynacji podczas nawiązywania kontaktu z klientem;
- Możliwość importowania kontaktów ze źródeł zewnętrznych, takich jak: ACT, GoldMine i innych aplikacji;
- Eksport kontaktów do zewnętrznych źródeł, takich jak: Microsoft, Excel, OpenOffice i innych do dalszej analizy;
- Synchronizacja kontaktów z programem Microsoft, Outlook.

Zarządzanie Czynnościami Sprzedaży

- Dodaj wszystkich klientów, którzy posiadają adres e-mail do systemu OM CRM, w celu szybszego podjęcia w przyszłości działań z nimi związanych;
- Opcja przechowywania wszystkich szczegółowych informacji dotyczących spotkań z klientem, w celu automatycznego generowania przypomnień i alterów o spotkaniach bezpośrednio z kalendarza;
- Zarządzaj codziennymi czynnościami użytkowników systemu OM CRM w celu usprawnienia całego procesu sprzedaży.

Panel Zdarzeń

- Raporty i Panel Zdarzeń już wbudowanych raportów sprzedaży;
- Poziomowa analiza linii budżetowych;
- Miesięczna analiza sprzedaży;
- Analiza możliwości sprzedaży według źródła pochodzenia.

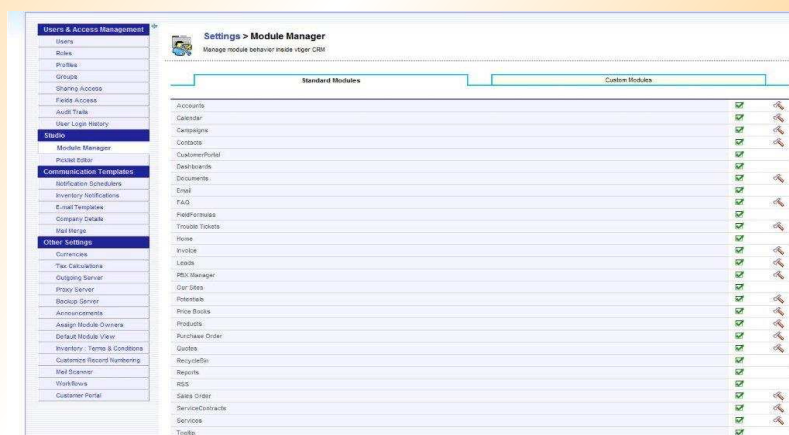


Obsługa Klienta i Serwis

OM CRM zapewnia wysoką jakość obsługi klienta oraz serwis. Oferowany przez nasz system, jego funkcje, takie jak: Zarządzanie Biletami Wsparcia, Zarządzanie Wiedzą, Portal do Samoobsługi, Raporty, Wsparcie i Statystyki, szczególnie są istotne i przydatne dla Twojej Firmy, aby jakość obsługi klienta rosła, budując długotrwałe relacje z klientem. Do optymalnego wykorzystania istnieją także inne moduły, związane bezpośrednio z obsługą klienta. Są to: Produkty, Usługi, Zarządzanie wieloma Zadaniem, Kalendarz, Zarządzanie Relacjami, itd.

Kluczowe Moduły:

- **Zarządzanie Biletami Wsparcia,**
- **Baza Wiedzy,**
- **Portal do Samoobsługi,**



Zarządzanie Biletami Wsparcia

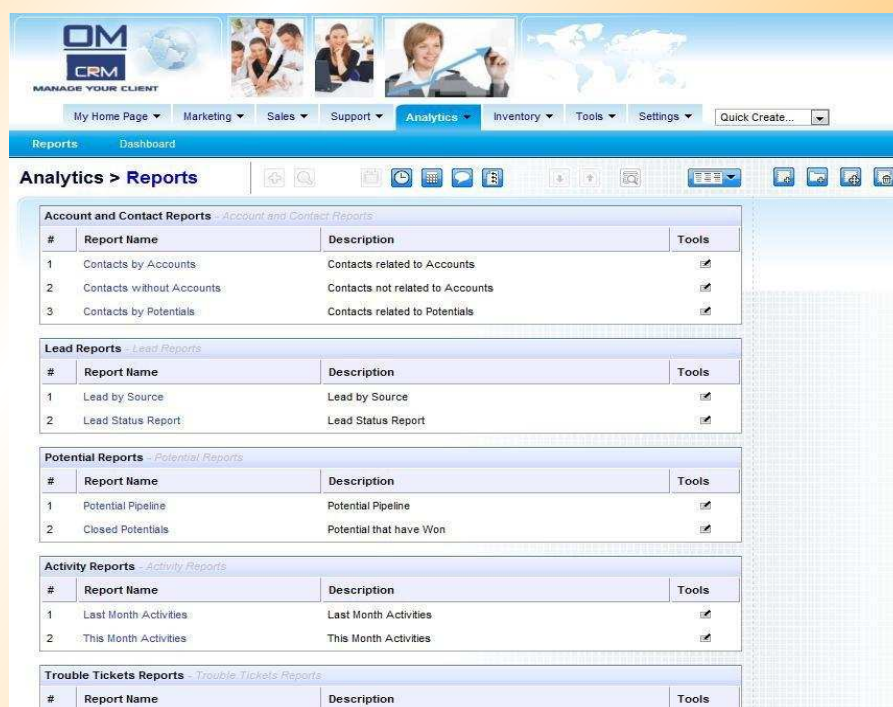
- Proces monitorowania wszystkich problemów związanych z Kartą Klienta (od początku do końca), jak wpływa na organizację Procesu Obsługi Klienta;
- Połącz bilety wsparcia z Kontami, Produktami, Kontaktami i innymi modułami w celu lepszej analizy biletów związanych z Kartą Klienta;
- Tworzenie całkowicie dostosowywalnych wyglądków Karty Klienta w celu łatwej i profesjonalnej obsługi klienta;
- Dostarczenie rozwiązań za pośrednictwem portalu Samoobsługi Klienta;
- Możliwość automatycznej aktualizacji stanu biletów poprzez e-mail;
- Tworzenie w pełni konfigurowalnych raportów stanu Biletów Wsparcia;
- Generowanie statystyk obsługi klienta, aby pomóc menedżerom oraz handlowcom efektywnie zaplanować i spowodować wzrost jakości procesu obsługi klienta;
- Możliwość tworzenia dodatkowych pól danych w różnych Raportach oraz Kartach Klientów według zmieniających się wymagań Twojej Firmy.

Baza Wiedzy

- Zarządzanie scentralizowaną bazą wiedzy według produktów i usługi w celu lepszego rozwiązywania problemów w najkrótszym czasie;
- Połącz artykuły produktów oraz usług z Biletami Wsparcia;
- Zapewnienie dostępu do Bazy Wiedzy tylko po zatwierdzeniu poziomu bezpieczeństwa;
- Możliwości aktualizacji artykułów oraz wiedzy w oparciu o sugestie i komentarze Klientów przez Portale Samoobsługi.

Portal do Samoobsługi

- W pełni konfigurowalny portal do Samoobsługi Klienta;
- Możliwość bezpiecznego dostępu dla klienta do Portalu Samoobsługi;
- Możliwość wyszukiwania wszystkich istniejących artykułów w Bazie Wiedzy przed złożeniem Biletu Wsparcia;
- Możliwość stałego podnoszenia jakości Bazy Wiedzy poprzez szczegółowe dyskusje;
- Powiadomienie o aktualizacji Biletów Wsparcia do klientów za pośrednictwem poczty e-mail;
- Kontynuacja przebiegu Biletów Wsparcia poprzez powiązane dyskusje.



Account and Contact Reports - Account and Contact Reports			
#	Report Name	Description	Tools
1	Contacts by Accounts	Contacts related to Accounts	
2	Contacts without Accounts	Contacts not related to Accounts	
3	Contacts by Potentials	Contacts related to Potentials	

Lead Reports - Lead Reports			
#	Report Name	Description	Tools
1	Lead by Source	Lead by Source	
2	Lead Status Report	Lead Status Report	

Potential Reports - Potential Reports			
#	Report Name	Description	Tools
1	Potential Pipeline	Potential Pipeline	
2	Closed Potentials	Potential that have Won	

Activity Reports - Activity Reports			
#	Report Name	Description	Tools
1	Last Month Activities	Last Month Activities	
2	This Month Activities	This Month Activities	

Trouble Tickets Reports - Trouble Tickets Reports			
#	Report Name	Description	Tools

Automatyzacja Procesu Marketingowego

Funkcja ta umożliwia pełny e-mailing, Formularze Wstępnego Kontaktu połączone z informacjami produktów oraz usług. Można również korzystać z innych modułów marketingowych, takich jak: Kalendarz, Zarządzanie Kontaktami, Załącznikami Plików, itd.



KLUCZOWE MODUŁY:

- Zarządzanie kampaniami
- Marketing przez e-mail
- Zarządzanie kontaktami
- Zarządzanie kampanią

Zarządzanie Kampaniami

- Zarządzanie wszystkimi kampaniami marketingowymi na skale całej Firmy;
- Śledzenie skuteczności kampanii opartej na danych o Twoim kliencie.

Marketing przez e-mail



- Skutecznie skorzystaj z listy mailingowej opartej na dostępnej bazie poprzez Formularze Kontaktowe i związane z nimi Konta Klientów;
- Możliwość tworzenia szablonów e-maili w formacie HTML bezpośrednio z systemu;
- Możliwość masowego mailingu z wybranych list kampaniowych.

Zarządzanie Kontaktami

- Możliwość przechwycenia wstępnych kontaktów bezpośrednio z witryny i przekazywanie ich do OM CRM;
- Możliwości importowania danych z zewnętrznych źródeł.

Zarządzanie Kampanią

- Możliwość kwalifikacji kontaktów do następnego poziomu akcji marketingowych lub sprzedażowych w oparciu o przekształcone informacje dostępne w OM CRM.

Zarządzanie Magazynem

OM CRM pod względem funkcjonalności znacznie wykracza poza tradycyjny OM CRM. Jego głównym celem jest zapewnienie pełnego cyklu sprzedaży, zarządzania magazynem poprzez integrację funkcji zarządzania, takich jak produkty, Cenniki, Dostawy, Oferty Sprzedaży, Zamówienia, faktury z CRM, takich jak: Kontakty, Konta, Potencjalne Kontakty, Szanse. Korzystając z OM CRM można osiągnąć pełną integrację pomiędzy przed sprzedażowymi oraz posprzedażowymi czynnościami w jednym systemie.

Kluczowe Moduły:

- **Zarządzanie Produktami,**
- **Zarządzanie Ofertami,**
- **Zarządzanie Zamówieniami,**
- **Fakturowanie,**
- **Zarządzanie wszystkimi Produktami w całej Firmie,**



Zarządzanie Produktami

- Możliwość powiązania Produktów między modułami w celu uzyskania pełnego obrazu;
- Możliwość importu szczegółowych danych z zewnętrznych aplikacji;
- Możliwość tworzenia dodatkowych pól danych według zmieniających się wymagań wewnątrz Firmy;
- Możliwość dołączenia powiązanych dokumentów, takich jak: Faktury, Umowy Sprzedaży Licencji oraz dokumenty ubezpieczeniowe;
- Dołącz zdjęcia produktu w celu jego pełnej identyfikacji;
- Możliwość tworzenia raportów w pełni dostosowanych do możliwości i potrzeb Firmy;
- Eksport do zewnętrznych aplikacji, takich jak: Microsoft, Excel, OpenOffice i innych;
- Możliwości tworzenia cenników według kategorii klientów i odpowiednich produktów;
- Możliwości zaopatrzenia u wybranych dostawców.

Zarządzanie Ofertami

- Możliwości śledzenia nieuregulowanych notowań Umów oraz Faktur z całej bazy;
- Możliwość dodawania dodatkowych pozycji do notowania, korekty łącznych sum, itd.;
- Możliwość wyboru różnych cen dla danego produktu według kategorii klienta;
- Możliwości tworzenia łatwych wydruków i możliwość ich wysyłki do potencjalnego klienta przez e-mail;
- Możliwość szybkiego tworzenia Zamówienia oraz Faktur poprzez jedno kliknięcie na dokumencie sprzedaży;
- Możliwość wprowadzenia podwójnych adresów na Karcie Klienta, do korespondencji oraz do wysyłki.

Zarządzanie Zamówieniami

- Usprawnienie procesu zaopatrzenia oraz możliwości integracji zewnętrznych procesów z systemem głównym;
- Możliwości śledzenia nieuregulowanych zamówień z całej bazy;
- Możliwość wyboru między dostawcami, producentami na bazie jakości ich dostaw;
- Możliwość monitorowania bieżących stanów magazynowych poprzez sprawną integrację z modułem zamówienia;
- Możliwość dostosowania zamówień oraz umów sprzedaży według zmieniających się potrzeb wewnątrz Twojej Firmy;
- Możliwość wprowadzenia podwójnych adresów na karcie klienta, do korespondencji oraz do wysyłki.

Zarządzanie wszystkimi Produktami w Firmie

- Możliwość dodawania dodatkowych pozycji do notowania zamówienia, korekty, łącznych sum, itd.;
- Możliwości tworzenia łatwych wydruków i możliwość ich wysyłki do potencjalnego klienta przez e-mail;
- Po przyjęciu zamówienia możliwość tworzenia dokumentu faktury poprzez jedno kliknięcie.
- Możliwość wysyłania okresowych alertów wewnątrz organizacji odnośnie poziomu dostępnych stanów magazynowych;

Faktury

- Możliwości śledzenia nieuregulowanych Faktur z całej bazy;
- Możliwości tworzenia łatwych wydruków i możliwość ich wysyłki do potencjalnego klienta przez e-mail;
- Możliwość dostosowania dokumentów Faktur według zmieniających się potrzeb wewnątrz Firmy;
- Możliwość dodawania dodatkowych pozycji do dokumentu Faktury, korekty, łącznych sum, itd.;
- Po przyjęciu Zamówienia możliwość tworzenia dokumentu faktury poprzez jedno kliknięcie;
- Możliwość połączenia danych z Faktur z główną księgą konta łatwej integracji z systemem księgowym.

