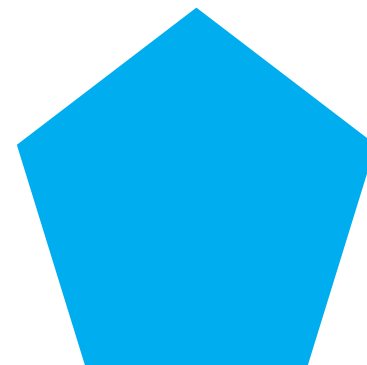




iCRM
ügyfélkapcsolat-
kezelő

Az iCRM megoldás egy általános értelemben vett partnerkapcsolati megoldás kiegészítve a partnerekkel folytatott különböző szintű kommunikációk nyilvántartására szolgáló funkciókkal.



iCRM megoldás

Segíti a napi ügyfélkapcsolatok menedzselését, nevezetesen az ügyfelekkel kapcsolatos legfontosabb információk beszerzését, rögzítését, az ügyfelekkel történt kommunikáció legfontosabb elemeinek idősoros eltárolását, megjelenítését, valamint visszakereshetőségét.

Megoldásunkban helyet kapott egy marketing alaptevékenységet szolgáló modul, amely lehetővé teszi a marketing tevékenységekből származó potenciális kereskedelmi lehetőségek nyilvántartását. Lehetőség van továbbá különböző rendezvények szervezésére, illetve menedzselésére is.

Tartalmaz egy úgynevezett nyitott kereskedelmi ügyletek nyilvántartására és értékelésére alkalmas modullal, mely szoros kapcsolatban van a partnerekkel folytatott kommunikációt menedzselő, és a megszületett elektronikus dokumentumokat csatoló modullal.

Lehetőség nyílik arra is, hogy kereskedelmi ügyleteink folyamatbeli állapotváltozásait követni lehessen különböző aspektusokból.

A megoldás ezen eszközök segítségével naprakészen tárolja és jeleníti meg a CRM feladatkörébe tartozó adatokat, valamint segít a partnerekkel folytatott magasabb színvonalú kapcsolattartás eléréséhez.

A megvalósított folyamat támogatás egy projekt centrikus kereskedelmi tevékenységet folytató cég alapelképzeléseire épül, amely következő elemekből épül fel.



1. Partnerek, kontaktok kezelése

1.1 Partnerek kezelése

A kommunikáció alapjául szolgáló partner adatok karbantartására, lekérdezésére szolgál. Lehetőség van a kapcsolatot felvevő felhasználó hozzárendelésére partnerekhez, így adatszűréssel csak a kívánt elemek jelennek meg, illetve szerkeszthetők. Tetszőleges jellemzőket lehet definiálni a partnerekhez, ezáltal teljesen személyre szabott partner adatbázist lehet kialakítani, ahol a felhasználók szabadon kialakíthatják a partnerekről nyilvántartott adatok körét.

1.2 Kapcsolati személyek kezelése

A napi kommunikáció alapjául szolgáló partner - személy adatok karbantartására szolgál. Lehetőség van a kapcsolatot felvevő felhasználó hozzárendeléséhez a személyekhez, így adatszűréssel csak a kívánt elemek jelennek meg, illetve szerkeszthetők. Tetszőleges jellemzőket lehet definiálni a személyekhez, ezáltal teljesen személyre szabott kontakt adatbázist lehet kialakítani, ahol a felhasználók szabadon kialakíthatják a személyekről nyilvántartott adatok körét.

A partnerek és személyek nyilvántartása egy önálló adatbázisra épül, amelybe az adatok kézi adatrögzítéssel kerülnek, vagy más rendszerekből importálással, illetve adatszinkronnal. Lehetőség van más rendszerekben tárolt partneradataink megfeleltetésére, így megoldásunk átjárhatóvá teszi annak adatait bizonyos kimutatások szempontjából.

2. Partner aktivitások kezelése

2.1 Aktivitások modul

Biztosítja a partnerekkel folytatott „kommunikáció” történeti adatainak karbantarthatóságát. Ez tulajdonképpen a partnerrel folytatott tevékenységek „forgalmi” adata. Egy-egy tevékenység konkrétan mindig egy cég

2.2 Aktivitások vagy tevékenységek típusai

- **Telefonhívások:**
Biztosítja a telefonon történt beszélgetés alapvető adatainak regisztrálását, valamint annak valamely marketing, és/vagy kereskedelmi lehetőség és/vagy projekt bejegyzéséhez történő kapcsolását.
- **Találkozók:**
Biztosítja a partnerrel történő találkozók alapvető adatainak regisztrálását, valamint annak valamely marketing, és/vagy kereskedelmi lehetőség és/vagy projekt bejegyzéséhez történő kapcsolását. A találkozónál lehetőség van arra is, hogy a viszonteladóknál tett látogatásokhoz kapcsolódóan a felhasználók berögzítsék a viszonteladónál tapasztalt konkurens termék árakat, valamint a saját cikkekből tartott készletet. Ezekből az adatokból készített különböző kimutatások segítenek az előnyösebb pozíció megszerzéséhez a piaci versenyhelyzetben.

Egy-egy tevékenység által karbantartott adatok két fő részből tevődnek össze. Az első rész az, amelyet a partnerrel történő tervezett vagy aktuális kommunikációval kapcsolatosan regisztrál a felhasználó, míg a második rész az előzőekben regisztrált események gyakorlati eredménye. Így

valamely kapcsolattartója, és az ügyfélkezelő személy (ügymintéző) között zajlik. A tevékenységek kezelésének indítása történhet elsődlegesen egy kapcsolattartó személy, majd a hivatkozott partner meghatározásával, vagy csak önmagában a partner meghatározásával.

- **Feladatok:**
Biztosítja a belső, vagy partner specifikus feladatok alapvető adatainak regisztrálását, valamint annak valamely marketing, és/vagy kereskedelmi lehetőség és/vagy projekt bejegyzéséhez történő kapcsolását.
- **Levelezés:**
Biztosítja a partnerrel történt fontosabb levélváltás alapvető adatainak regisztrálását, valamint annak valamely marketing, és/vagy kereskedelmi lehetőség és/vagy projekt bejegyzéséhez történő kapcsolását.

lehetséges valamely tevékenység felvétele jövőben elvégzendő teendőként. A riportok, amelyek az időszakos vezetői jelentéseket is szolgálják, e két rész kezelésén alapulnak. Az egyes tevékenységeket a lezárás pillanatáig bármikor karban lehet tartani, ki lehet egészíteni.

3. Projektek, kereskedelmi lehetőségek

3.1 Projektek

Biztosítja a projektekhez tartozó főbb adatok megadását. A projekthez kapcsolódóan lehetőség van konkrét cikkek, termékek megadására is, a hozzájuk tartozó tervezett mennyiségi adatokkal. A projekteket az indulástól kezdődően végig lehet vezetni a rendszeren, a konkrét kereskedelmi lehetőségtől fogva a különböző aktivitásokon keresztül. Ezen adatok alapján a projektekre összegyűjtve kinyerhetők a kapcsolódó tevékenységek és a különböző kimutatások.

4. Marketing kampányok, rendezvények szervezése, lebonyolítása, támogatása

A megoldás marketing modulja támogatja az önálló marketing csoport tevékenységeinek folyamatait, azok kapcsán felmerülő adatok karbantarthatóságát, azok későbbi tetszőleges visszakereshetőségét. A folyamatok alap építőköve a központi partnernyilvántartás, melyet elsődlegesen e csoport épít fel és tart karban, kialakítva a további adatkezeléshez szükséges finomított adatok, a jellemzők körét. E jellemző adatok szolgálnak alapul a legfontosabb marketing műveletekhez – továbbiakban kampányokhoz – válogatási feltételül, ezek segítségével határozható meg a kampányokban

3.2 Kereskedelmi lehetőségek

Biztosítja a partnerekkel folytatott kereskedelmi lehetőségek - ügyletek adatainak tárolását értékben, mennyiségben – termékenként, vagy értékesítendő szolgáltatásonként. Nyilvántartja a lehetséges értékesítés alapvető elemeit - számított valószínűségeket. Lehetőség van konkrét cikkek, valamint a hozzájuk tartozó mennyiségi (kijánlott, teljesült) és érték adatok megadására is. A rendszer cikkenként lehetőséget biztosít az alvállalkozók berögzítésére is. Riportjaival a magasabb prioritásokra történő kezeletlen ügyekre koncentrál. Biztosítja a marketing lehetőségek rögzített adatainak átvételét – átminősítését, illetve hivatkozással szolgálhat az üzlet elnyeréséhez rögzített tevékenységek felé. A megadott lehetőségek, kereskedelmi üzleti tervek alapjául szolgálhatnak.

szereplő partnerek – személyek köre. A modul támogatja mind a telemarketing tevékenységből származó adatok visszacsatolását a rendszerbe, mind az egyéb kampány tevékenységek eredményéből származó adatok iktatását. Kampányok kezelése: Célja a marketing tevékenységek automatizálása. Az automatizálás a kampányok regisztrációjával történik, ami a kampány lefolytatásának alapvezérlő adattára is. Kiválasztásra kerülnek a partnerek és személyek különböző logikai vetületekben (partner illetve személy centrikusan). Ezután történik meg

a kampány szervezése automatikus, illetve manuális módon. Az így kialakult listán történik meg a kampány végrehajtása és az eredményeinek regisztrálása. A kampány lefolytatása után annak kiértékelése és átadása történik meg, mint marketing lehetőség. Marketing rendezvények szervezésekor a célcsoport kialakítását követően kiküldhetők a regisztrációs linket (kérdőívet) tartalmazó e-mailek a rendszerből. A linkre kattintva a meghívott személy jelzi a részvételi szándékát a rendezvényre, melyről automatikusan érkezik visszacsatolás a rendszerbe. A rendezvény lebonyolításakor a regisztráció elektronikusan történik. Ezt követően különböző statisztikák nyerhetők ki

5. Dokumentum csatolása

Lehetővé teszi minden egyes tevékenységhez tetszőleges elektronikus dokumentum csatolását, valamint a csatolt dokumentumok központi helyre történő letárolását. A dokumentumok ezek után több nézetten keresztül is elérhetők.

A dokumentum becsatolása két lépésben történik:

1. Dokumentum jellemzőinek megadása: dokumentum alapadatokkal való felszerelése, kivonat megadása.
2. Dokumentum feltöltése: fájlok feltöltése egy meghatározott helyre, csatolva az adatbázis bejegyzéséhez.



Innosmart Informatikai Szolgáltató Kft.

Elérhetőségeink:

Budapesti iroda: 1134 Budapest, Kassák Lajos utca 20.

Kecskeméti iroda: 6000 Kecskemét, Jókai utca 44.

Fax: +36 1 690 1801

E-mail: info@innosmartkft.hu

www.innosmartkft.hu

Support szolgáltatásunk elérhetőségei:

Mobil: +36 70 866 3684

E-mail: helpdesk@innosmartkft.hu