

Zarządzanie marketingiem, sprzedażą i obsługą Klientów

System sapico-CRM jest narzędziem do wspierania działań marketingowych, sprzedażowych i obsługi Klientów. Dzięki zaawansowanym rozwiązaniom i nowoczesnej technologii skutecznie ułatwia pozyskanie klientów, pozwala łatwiej i ekonomiczniej obsłużyć Klientów oraz dba o ich efektywne rozliczanie.

System CRM składa się z następujących modułów:

- **Kartoteka klientów** - służący do prowadzenia ewidencji klientów aktualnych oraz potencjalnych
- **Katalog produktów** - do zarządzania produktami i usługami wchodzącymi w skład oferty rynkowej
- **Telemarketing** - do zarządzania akcjami telemarketingowymi
- **Sprzedaż** - do zarządzania szansami sprzedaży oraz ewidencjonowania sprzedaży
- **Zarządzanie usługami** - do zarządzania usługami klientów
- **Sprawy** - do zarządzania sprawami klientów, jak np. awarie czy windykacje
- **Dokumenty** - do rejestracji dokumentów związanych z klientem, takich jak umowy i rezygnacje
- **Faktury** - do wystawiania faktur
- **Płatności** - do ewidencji płatności dokonywanych przez klientów
- **Rozrachunki** - do obsługi rozliczeń z klientami
- **Organizacja** - do definicji struktury organizacyjnej firmy i kooperatorów oraz procesów związanych z pozyskaniem i obsługą klientów
- **Raportowanie** - do prezentacji raportów i zestawień

System sapico-CRM zawiera nowoczesne komponenty do obsługi i monitorowania procesów

Workflow - silnik przepływów pracy odpowiedzialny za sterowanie obiegiem dokumentów (np. umowy)

Serwisy operacyjne - serwisy odpowiedzialne za operacje masowe (np. kojarzenia płatności, generowania faktur, zestawień, usług, powiadomień)

Serwisy wydruków - serwisy odpowiedzialne za wydruki i inne sposoby publikacji dokumentów

Business Intelligence - usługi odpowiedzialne za analizę danych marketingowych, sprzedażowych, operacyjnych i przygotowywanie raportów.

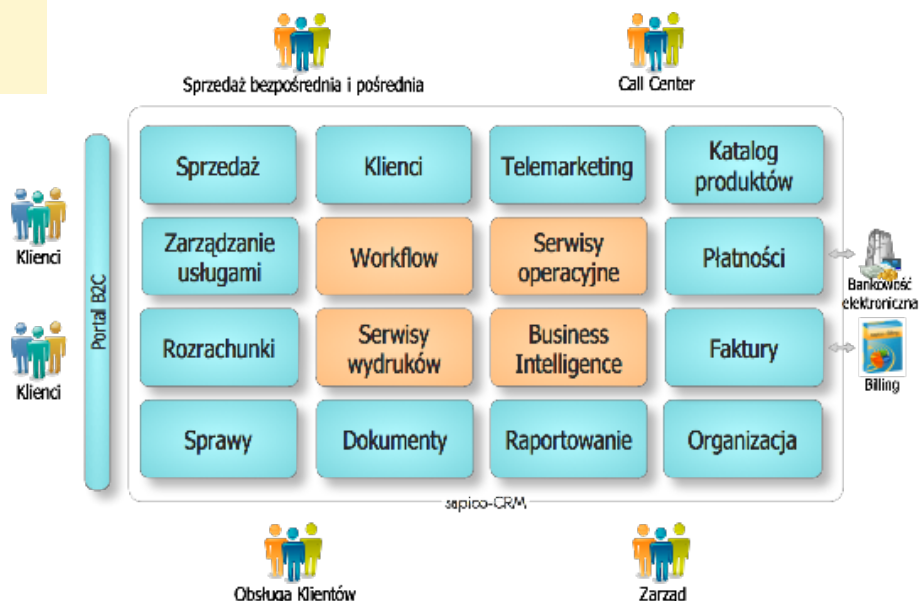
Sapico sp. j.

ul. Kunickiego 5
30 - 134 Kraków

tel. 795 518 215
fax. (12) 395 01 10

www.sapico.pl

Specjalistyczne systemy CRM i PRM online



Katalog produktów

Sapico-CRM zawiera elastyczny mechanizm definiowania oferty handlowej. Oferta składa się z produktów, usług, działań wykonywanych w ramach usług, pakietów, planów cenowych i promocji oraz cenników. Oferta ma określony okres obowiązywania. Przy sprzedaży system automatycznie wybiera odpowiednią ofertę i obowiązujący cennik dla wybranych przez klienta produktów.

Dzięki konfiguratorowi produktów i usług można konstruować złożone produkty i usługi. Mogą one zależeć między sobą, można także dobrać dla nich odpowiednie działania (nie tylko sprzedaż, ale np. instalacja) i określać dla nich sposób płatności.

Konfiguracja struktury cennika nie następuje trudności. Dzięki hierarchicznej prezentacji i mechanizmom drag&drop można konstruować zaawansowane struktury cennika, a potem określać stawki w zależności od planów cenowych dla poszczególnych grup klientów.

Katalog produktów pozwala także na określenie progowych upustów dla klientów. Progów (kategorii upustów) może być kilka. W zależności od przydzielonej kategorii upustów przedstawiciel handlowy posiada różne widełki cen w których może sprzedać produkt klientowi. W systemie możliwe są dwa tryby kontroli przydzielanych upustów: tryb 'pre' z wykorzystaniem kodów autoryzacyjnych i tryb 'post' przy zatwierdzaniu sprzedaży (umów).

Centralna kartoteka klientów

System Sapico-CRM posiada scentralizowaną kartotekę klientów, zawierającą klientów aktualnych jak i potencjalnych. Dzięki temu rozwiązaniu można śledzić ewolucję relacji klienta od namiaru do wygaśnięcia współpracy. System jest przystosowany do obsługi ilości klientów potencjalnych większej niż liczba ludności w Polsce.

Obsługa kartoteki klientów aktualnych jest intuicyjna. Do przeszukiwania kartoteki można wykorzystać rozbudowany zestaw kryteriów. Dane dotyczące klienta można wzbogacać własnymi atrybutami, a wbudowany dziennik współpracy z klientem oraz historyzacja zmian danych klienta ułatwiają śledzenie współpracy z klientem. Z kartoteki klientów użytkownik ma dostęp do wszystkich aspektów współpracy z klientem, zgromadzonych dokumentów, realizowanych spraw, wystawionych faktur, należnych płatności.

Telemarketing

Sapico-CRM może służyć do planowania akcji telemarketingowych, automatycznego zestawiania połączeń (wraz z modułem Call Center) oraz rejestracji wyników rozmów z Klientami. Bazą do planowania projektów telemarketingowych jest centralna kartoteka klientów - zawierająca klientów aktualnych jak i potencjalnych, w której można wyszukiwać klientów według różnych kryteriów, np. struktury geograficznej.

Istnieje możliwość określania różnych rezultatów rozmów, np. zaplanowania spotkania z przedstawicielem handlowym.

Sprzedaż

System sapico-CRM ułatwia zarządzanie procesem obsługi szans sprzedaży (dla każdego z kanałów sprzedaży) i samej sprzedaży. Przy pierwszym kontakcie i przy zainteresowaniu ofertą klienta zamiar jest przekształcany w szansę sprzedaży. System prezentuje informacje nt. szans w syntetycznej formie, z wyszczególnieniem zmiany powodzeń na poszczególnych krokach i komentarzami. Wbudowane wskaźniki szans sprzedaży pozwalają na bieżąco śledzić postęp działań handlowych.

System umożliwia także rejestrację sprzedaży w postaci zleceń lub umów z klientem. Przedstawiciel handlowy ma możliwość udzielenia upustów względem stawek cennikowych, a klient skorzysta z promocji. Atutem w negocjacjach może być nie tylko cena, ale także dodatkowe benefity (np. ilość punktów w programie lojalnościowym, czy w przypadku firm telekomunikacyjnych ilość darmowych punktów).

System sapico-CRM umożliwia sprzedaż produktów / usług od różnych dostawców.

Zarządzanie usługami

Sapico-CRM ułatwia zarządzanie usługami klienta i umożliwia zlecenie wykonywania odpowiednich działań (np. aktywacji i deaktywacji czy zawieszania usług) u dostawców, dodawania do konta klienta kolejnych usług, monitorowania procesu obsługi usług.

Sprawy

Sapico-CRM umożliwia zarządzanie sprawami klientów dotyczących np. reklamacji faktury, czy windykacji. Dzięki elastycznym mechanizmom konfiguracji i wykorzystaniu workflow możliwe jest przystosowanie obsługi procesów biznesowych do konkretnych wymagań Klienta. W szczególności można określać liczbę kroków, ich rezultaty, dostosować kryteria wyboru przy kreatorach spraw czy też zmieniać obieg umów.

Dokumenty

System sapico-CRM przygotowany jest do rejestracji dokumentów związanych z klientem, takich jak umowy i rezygnacje oraz z prowadzonymi sprawami (np. reklamacje, windykacje). Istnieje także możliwość skanowania dokumentów i dołączania obrazów do teczek dokumentów klienta.

Nazwa	Stawka min. [%]	Stawka max. [%]	Data modyfikacji
Kategoria 0	0,0100	0,0100	2009-10-15
Kategoria A	0,5000	0,5000	2009-12-01 14:28
Kategoria B	0,6000	0,6000	2009-11-05 16:10
Kategoria C	0,7500	0,7500	2009-11-05 16:11
Kategoria D	1,0000	1,0000	2009-11-05 16:11

Fakturowanie

System sapico-CRM umożliwia wystawianie faktur klientom za wykonane usługi (w tym sprzedaż). Wystawianie faktur może mieć charakter masowy z wykorzystaniem danych pochodzących z systemu billingowego. Do faktury można dołączyć wykaz usług (i billing w przypadku firm telekomunikacyjnych).

Płatności

System sapico-CRM ułatwia ewidencjonowanie wpłat od klientów. Dzięki mechanizmom obsługi płatności masowych możliwe jest automatyczne kojarzenie wpłat z fakturami. Istnieje możliwość ręcznego wprowadzania wpłat i rozliczania faktur. System obsługuje nadpłaty, rozliczanie jedną wpłatą wielu faktur i udział jednej faktury w wielu wpłatach.

Rozrachunki z klientem

Sapico-CRM ułatwia prowadzenie rozrachunków z klientami. Udostępnia użytkownikom stan aktualny i historyczny sald rozrachunkowych oraz sald benefitów promocyjnych i programów lojalnościowych. Przetknięte płatności są odkładane do odpowiedniego rejestru i przygotowane do procesu windykacji. System dba także o naliczenia odsetek, a także umożliwia naliczanie klientom not obciążeniowych (np. przy zerwaniu umowy).

Organizacja

System sapico-CRM może obsługiwać zarówno proste i złożone struktury organizacyjne (wieloodziałowe i wykorzystujące sieć partnerską).

Sapico-CRM posiada także mechanizmy pracy grupowej, dzięki którym można skutecznie zarządzać projektami marketingowymi, utrzymania klienta, zadaniami związanymi ze sprzedażą czy windykacją oraz propagować informacje do różnych działów lub osób o określonych rolach. (bezpośrednio przez portal lub mailowo). Możliwe jest śledzenie postępu realizacji zadań oraz analiza zarejestrowanych przez pracowników raportów pracy.

Raportowanie

Sapico-CRM wykorzystuje wbudowaną hurtownię danych do analiz danych. System oddaje do dyspozycji wskaźniki, które na bieżąco pokazują stan realizacji poszczególnych procesów oraz zestaw raportów. Istnieje możliwość dokonywania własnych raportów i publikowania ich na portalu.

Do rozliczenia	Rozliczono	Należność (+)/Nadpłata (-)	Transakcja
7%	4,10	0,00	-47,35
100,00	0,00	0,00	0,00
100,00	0,00	0,00	0,00
100,00	0,00	0,00	0,00
100,00	2 100,85	0,00	2 100,85

Nazwa	Data rozpoczęcia	Data zakończenia	Liczba zadań
Sarapanek	2009-09-19	2009-12-20	3
KLEBKA	2009-09-20		
Obługa umów	2009-01-01		
Test	2009-09-09		
Wizyty			

Nazwa	Status klienta	Status zadania	Wykonawca	Wykonanie
Wizyta - Biuro - Pracownicy			Biuro - Pracownicy	Kontakt nr 317, 2009-11-02
Wizyta - Biuro - Pracownicy			Biuro - Pracownicy	Kontakt nr 381, 2010-11-12
Wizyta - Biuro - Pracownicy			Biuro - Pracownicy	Kontakt nr 317, 2009-10-22