

## **CRM – Управление отношениями**

*Полный и достоверный обзор информации в качестве базиса для построения эффективных и долгосрочных взаимоотношений с клиентами и партнерами.*

### **Главные преимущества**

- Повышение отдачи от CRM-деятельности
- Обеспечение основы для принятия грамотных и обоснованных решений относительно клиентов фирмы
- Возможность адаптации и настройки системы под внутренние процессы компании

## **Microsoft Navision Attain CRM – Управление отношениями**

### **Акцент на целевой сегмент**

Всякая успешная сделка или маркетинговая кампания подразумевает принятие верного решения в нужный момент. Для того, чтобы принять оптимальное решение, необходимо держать ситуацию под контролем и отслеживать все маркетинговые и коммерческие акции. Модуль CRM – Управление отношениями позволяет получить исчерпывающий обзор данных, который позволил бы вам сфокусироваться на взаимодействиях с выделенным рыночным сегментом и целевой группой контактов. Перед пользователями системы открываются широкие возможности:

- Повысить отдачу от маркетинговых акций, кампаний, мероприятий и т.д.
- Усилить свои конкурентные преимущества
- Развить и расширить сферу влияния своего бизнеса

### **Своевременный доступ к критической информации**

Ваши сотрудники могут иметь доступ к важной информации касательно предыдущих продаж, маркетинговых кампаний и будущих возможностей. Буквально в считанные мгновенья вы получите ответ на такие вопросы, как “Когда я в последний раз связывался с Клиентом А?” или “Когда Компания В разместила свой заказ?”

### **Выявление ключевых контактов**

Когда вы обладаете актуальной и точной информацией обо всех контактах, вы можете принимать более взвешанные и продуманные решения. Вы знаете, кому из клиентов нужно немедленно уделить внимание, а кто может подождать. Благодаря наличию исчерпывающих сведений, классификация клиентов может осуществляться сразу по нескольким критериям и параметрам. Данные о контактах и финансовых взаимоотношениях с ними всегда точны, и вы можете принимать верные стратегические решения.

## **Прошлое и будущее отношений с клиентами**

CRM – Управление отношениями помогает менеджерам по продажам отслеживать историю клиента и структурировать циклы продаж. Потратив буквально считанные секунды, пользователь имеет доступ к точной информации по каждой продаже и сделке. Благодаря этому, вырисовывается ясная картина состояния ожидаемых продаж, что позволяет постоянно поддерживать планы в соответствии с текущим статусом.

## **Автоматизация рутинных операций и задач**

Персонал компании не только поддерживает высочайшее качество сервиса, но и благодаря автоматизации трудозатратных процессов, достигает максимальной эффективности и отдачи от своего труда. В текущей версии системы реализована интеграция модуля CRM – Управление отношениями и Microsoft Outlook.

## **Эффективное планирование**

Эффективное планирование повышает шансы на успех любой маркетинговой кампании. Модуль CRM – Управление отношениями в режиме реального времени предоставляет пользователям полную и своевременную информацию.

## **Оценка результатов**

Помимо прочего, вы всегда можете оценить конечный результат своих усилий. То есть вы точно знаете, насколько успешной была та или иная кампания, и достигнуты ли в итоге ее цели.

## **Понимание бизнес целей**

Обладая полным спектром информации по каждому контакту, вы можете анализировать и осознать его будущие требования, а также планировать свои действия в соответствии с ними. Вы можете реально измерить успех маркетинговых и коммерческих кампаний. У вас есть все предпосылки и параметры, необходимые для идентификации коммерческих возможностей и перспектив и сегментации клиентской базы.

## **Лояльность клиентов**

Удержать существующего клиента всегда проще, чем приобрести нового. Если не все клиенты стопроцентно удовлетворены сотрудничеством с вами, вы рискуете потерять их. Клиенты ожидают позитивного и целостного подхода к решению их проблем.

## **Персонализация взаимоотношений**

Модуль CRM – Управление отношениями позволяет идентифицировать и сформировать в базе данных контактов фирмы специфические сегменты. Вы можете привести более личностный и персональный подход в свои взаимоотношения с контактами и сконцентрироваться на индивидуальном маркетинге. То есть, руководствуясь данными о поведенческих особенностях той или иной группы покупателей или клиентов, можно сделать ее целевым сегментом конкретной коммерческой кампании.

## **Компетентность сотрудников**

Модуль CRM – Управление отношениями позволяет обеспечить первоклассное обслуживание любого клиента компании. Сотрудники компании всегда имеют доступ к достоверной информации о каждом контакте – даже сообщения электронной почты, которыми обмениваются менеджер и контактное лицо, могут протоколироваться в CRM блоке. Итак, в этом случае информация является бесценным активом и достоянием компании. Каждый ее сотрудник становится экспертом, обладающим всей полнотой знаний о конкретном контакте, что, в свою очередь, означает высокий уровень сервисного обслуживания.

## CRM – Управление отношениями

### Основные возможности

### Описание

#### Управление контактами

- Полный спектр данных о физических и юридических лицах – контактах фирмы
- Автоматические средства проверки дублирования информации по контакту
- Профилирование контактов на базе специальных анкет
- Персональный подход к каждому контакту фирмы

#### Классификация контактов

- Классификация контактов по различным категориям, целевое распространение маркетинговой информации в соответствии с индивидуальными потребностями клиентов
- Автоматическая группировка контактов по различным классам на основании установленных критериев, например, по объемам продаж за последний год
- Ротация контактов на базе специальных профилей

#### Управление кампаниями

- Организация и проведение маркетинговых кампаний на основании сегментирования клиентской базы
- Сегментация контактов по установленным критериям, таким как продажи, профиль деятельности контакта, взаимодействия и т.д.
- Многократное использование существующих сегментов, например, вы можете определить, должны ли сегменты обновляться каждый раз при поступлении новой информации о контактах, или “заморозить” сегмент для мониторинга выполненных действий, таких как прямая рассылка.
- Создание и использование мультязычных шаблонов
- Слияние почты по конкретному сегменту с документами Microsoft Word

#### Управление коммерческими возможностями

- Отслеживание коммерческих возможностей
- Разделение цикла продаж на стадии и этапы
- Обзор коммерческих возможностей в соотношении с pipeline

#### Управление задачами

- Формулировка и организация маркетинговых и коммерческих задач
- Создание персональных списков задач
- Делегирование полномочий на выполнение задач сотрудникам или командам
- Создание комплексных действий, состоящих из нескольких задач
- Создание внутренних промежуточных задач без привязки к конкретному контакту

#### Управление документооборотом и протокол взаимодействий

- Полный протокол взаимодействий со всеми контактами: телефонные коммуникации, встречи, письма и т.д. Если взаимодействие включает документ, вы можете сохранить его для соответствующего контакта и всегда иметь в системе. Средства управления документооборотом помогут отследить его.
- Протоколирование взаимодействий, выполненных в иных областях приложения, в т.ч документация отосланная контактам.
- Телефонный звонок контакту простым нажатием кнопки в карточке контакта при помощи TAPI (Telephony Application Programming Interface)

#### Поиск контактов

- Расширенные средства поиска информации по контакту (коммерческие возможности, адреса, комментарии и т.д.)
- Использование fuzzy-логики в процессе поиска контактной информации

#### Протоколирование e-mail сообщений для Microsoft Exchange

- Протоколирование всех входящих и исходящих сообщений электронной почты
- Регистрация e-mail, отосланных через Microsoft Navision Attain или Microsoft Outlook
- Специальное серверное решение для хранения e-mail

#### **Интеграция с Outlook**

- Синхронизация задач и контактов, заведенных в Microsoft Navision Attain, со встречами, задачами и контактами в Microsoft Outlook
- Возможность создания, модификации, удаления записей в одной программе с автоматическим и одновременным обновлением информации в другой программе
- Доступ к контактной информации даже в процессе работы в offline
- Обновление информации при помощи специального пакетного задания при переходе обратно в режим реального времени

#### **Системные требования**

Microsoft Exchange Server (мин. версия 5.5 с service pack 4) для протоколирования e-mail в Microsoft Exchange.

Microsoft Navision Attain поддерживает 32-разрядный графический интерфейс и архитектуру клиент-сервер, мультизадачную среду.

Продукт поддерживает следующие операционные системы:

Клиент (рабочая станция) 32- разрядный: Windows XP, Windows 2000, Windows NT, и Windows 98.

Сервер: Microsoft Navision Attain Database Server: Windows 2000, Windows NT, IBM AIX, IBM OS/400.

Microsoft SQL Server Option для Microsoft Navision Attain: Любая операционная система, поддерживаемая MS SQL Server 2000.

#### **Адрес:**

Украина 04054, г.Киев,  
ул. Тургеневская 38, к.2, оф. 307-308,  
т: +38 (044) 490 2220, т/ф: +38 (044) 216 2776,  
e-mail: info@InnoWare.com.ua