

Miért CRM?

Minden cég alapvető érdeke, hogy lehetséges vevői közül a lehető legtöbbet szerezzen meg, a legtöbbjük számára tudja értékesíteni termékeit vagy szolgáltatásait. A megfelelő eszközzel ezek az arányok jelentősen javíthatók. Ez az eszköz a Symbol Ügyvitel CRM modulja.

A modul lehetőséget biztosít az értékesítési folyamat minden fázisában, hogy a szükséges adatokat rögzíteni tudja, az szükséges információkat elérje. Az értékesítés során felmerülő összes adat kezelhető az érdeklődőktől egészen az értékesítésig.

Kik az érdeklődők?



Érdeklődőként kezelünk minden a cégünkkel valamilyen módon kapcsolatba került új, lehetséges partnert. Ezen partnerek adatai számos módon eljuthatnak hozzánk: hirdetések, előadásokon, egyéb rendezvényeken, ajánlásokon keresztül vagy természetesen saját marketing kampányainknak köszönhetően.

Az érdeklődőkről elképzelhető, hogy nem rendelkezünk minden szükséges adattal, esetleg csak egy e-mail cím vagy telefonszám áll rendelkezésünkre, kiegészítésképpen viszont rendelkezhetünk információval arra vonatkozóan, hogy milyen termék után érdeklődik, esetleg, hogy milyen célra, mikor szeretne vásárolni.

Az érdeklődők közös tulajdonsága viszont, hogy mindegyikük valamely termékünk vagy szolgáltatásunk iránti vásárlási szándék miatt került velünk kapcsolatba. Így akár érdeklődőből, megfelelően kezelve üzleti lehetőséget generálhatunk.

Fontos, hogy az érdeklődők rögzítésekor minden, elérhető adatot, információt rögzítsünk, így a későbbi kapcsolatfelvétel célzottabb lehet.

Sok érdeklődő esetén az adatok rögzítése rengeteg időt vehet igénybe. Ezért a manuális rögzítési lehetőség mellett természetesen rendelkezésre áll tömeges vagy akár automatikus importálási lehetőség.

Érdeklődők kezelése

Az érdeklődőkhöz felelős rendelhető, így több értékesítő esetén a feladatok könnyedén szétoszthatók.

Az értékesítők feladata, hogy a cégünkhöz befutott érdeklődőkből az esetlegesen hiányzó adatok begyűjtése után partnereket és üzleti lehetőségeket hozzanak létre. Az érdeklődőkkel történő kommunikációban

támogatást nyújt a rendszerbe integrált partnerkapcsolati modul, amellyel az összes kapcsolatfelvétel dokumentálható, a további teendők rögzíthetők.

Az érdeklődők egy kattintással vevővé konvertálhatók, illetve kapcsolattartóként egy már meglévő vevőhöz is rendelhetők.

A konvertálás folyamatában egy lépésben létrehozhatjuk az új partnerhez kapcsolódó üzleti lehetőséget is.

A konvertálással az érdeklődők lezárásra kerülnek.



Miben segítenek az Üzleti lehetőségek?



A rendszer által kezelt üzleti lehetőségek, mint ahogy az elnevezés is erre utal, érdeklődőkkel vagy már meglévő vevőkkel kapcsolatban felmerülő, potenciális értékesítési lehetőségek.

Az ilyen esetek megfelelő nyomon követése kiemelten fontos a cégek számára, hiszen egy „elfejtett” üzlet, azon túl, hogy komoly bevétel kiesést jelent, komoly presztízs veszteséggel is járhat.

Miért nem elég, ha a nyitott ajánlataim alapján követem a potenciális vevőket?

Az üzleti lehetőségek sokkal átfogóbb képet adnak a nyitott ügyletekről, mint az árajánlatok. Sőt sok esetben, főleg a tárgyalások kezdetén pedig még nincs lehetőség ajánlatot adni, így marad a papír alapú megoldás.

Ezen felül az üzleti lehetőségek használatával pontosan követheti az adott ügylet státuszát, megvalósulási esélyét, valamint jelezheti, ha olyan pontra ér, amikor szükséges ajánlatot adni.

Az üzleti lehetőségekhez, az érdeklődőkhöz hasonlóan, lehet kapcsolni a termékeket, termékcsoportokat, dokumentálva, hogy milyen termékek, szolgáltatások képezik az ügylet tárgyát.

Az üzlet minél sikeresebb megkötésének érdekében az üzleti lehetőséghez rögzítheti az esetleges versenytársakat, az ő ajánlatuk erősségeit, gyengeségeit, így minden az üzletkötésben résztvevő munkatársa megfelelően fel tud készülni a tárgyalásokra.

A besorolási és státusz adatok mellett lehetőség van az ügylet összegének megadására is, így a cég várható bevételei kimutathatóvá válnak.

Az üzleti lehetőségekhez természetesen használható a partnerkapcsolati modul, így itt is rögzíthető, hogy melyik ügylettel kapcsolatban ki, mikor, mit egyeztetett az ügyféllel. A partnerkapcsolatok segítségével továbbá könnyedén kimutatható az eddigi idő és energia ráfordítás, ami hasznos lehet egy kevésbé esélyes ügylet időben történő lezárásához.

Értékesítési kampányok



A Symbol CRM modul támogatást nyújt a különböző csatornákon folytatott marketing kampányok kezelésére, a címlisták összeállítására.

A kampányok rögzíthetők a rendszerbe, továbbá a kampány által megcélzott vevők vagy érdeklődők a kampányhoz rendelhetők.

A kampányon belül három kommunikációs módot kezel a modul: e-mail, SMS, DM levél. A különböző szempontok szerint leszűrt vevők és érdeklődők nem csak az értékesítési csatorna szerint

különíthetők el, hanem szabadon különböző csoportokba rendelhetők. Ilyen módon biztosítható, hogy ha pl. a vevőik és az érdeklődőink számára is szeretnénk hírlevelet küldeni, viszont az érdeklődőknek más tartalmú e-mailt szükséges küldeni, akkor a címlistákat könnyen meg tudjuk különböztetni.

Partnerkapcsolat nyilvántartás

A Symbol Ügyvitel partnerkapcsolat nyilvántartása szervesen integrálódik a teljes rendszerbe, így természetesen a CRM modulba is.

A partnerkapcsolatok nyilvántartásával pontosan követhető az ügyfelekkel történt kommunikáció, történjen az telefonon, személyesen vagy akár e-mailen.

A Microsoft Office integrációnak köszönhetően a partnerektől kapott vagy nekik küldött e-mail üzenetek egyszerűen és gyorsan importálhatók a Symbol ügyvitel rendszerbe.

A partnerkapcsolati modul nem csak múltbéli események adminisztrálására alkalmas. A partnerkapcsolatokhoz, vagy csak önállóan emlékeztetőket lehet rendelni, melyik lehetnek a jövőben elvégzendő teendők is. Az emlékeztetőket nem csak ügyfélhez, hanem a feladat elvégzéséért felelős munkatársunkhoz is rendelhetjük. A felelős minden emlékeztetőről időben figyelmeztetést kap. Az emlékeztetőkből partnerkapcsolat készíthető, melyhez természetesen újabb emlékeztetőt hozhatunk létre, akár többet is.

A modulban a partnerkapcsolatokat és az emlékeztetőket könnyen áttekinthető naptár nézetben is megjeleníthetjük.

Bővítés egyedi adatokkal

Enterprise rendszerünk moduljaként használt CRM modul esetében lehetőség van az érdeklődők illetve az üzleti lehetőségek mezői szabadon bővíteni. Az új mezők nem csak „sima” szöveget, számot vagy dátumot tartalmazó mezők lehetnek, hanem használhat saját listából feltölthető mezőket is.

Integrált megoldás

Ellentétben a piacon elérhető legtöbb CRM rendszerrel a Symbol Ügyvitel CRM modulja szervesen integrálódik a Symbol Ügyvitel készletkezelő és számlázó szoftverbe. Így a cég

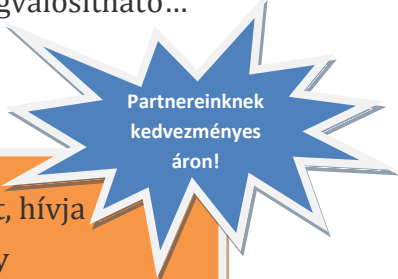
CRM-mel kapcsolatos tennivalói a szokványos ügyviteli folyamatokkal együtt, közös törzsadatokkal használható. Nincs szükség a rendszerek közötti adatátadásra, -átvételre.

További fejlesztési tervek

A Symbol Ügyvitel CRM modulja még számos fejlesztési lehetőséget tartogat, melyeket igyekszünk minél hamarabb a rendszer részévé tenni.

Ilyenek például:

- vevői besorolása forgalmi adatok, vásárlási szokások alapján
- vásárlási szokások alapján történő kimutatások bővítése
- kampányban résztvevő vevők megadása besorolásuk alapján
- és természetesen minden, amit ügyfeleink kéréseiből megvalósítható...



Partnereinknek
kedvezményes
áron!

Amennyiben a CRM Extra modul felkeltette érdeklődését, hívja
Értékesítési telefonszámunkat **(1) 769-1544** vagy
vegye fel velünk a **kapcsolatot** az ugyfelszolgalat@symboltech.hu címen.