

Helios Orange CRM Obchodní partneri

Modul CRM slúži k evidencii a k následnému spracovaniu kontaktov s potenciálnymi či stávajúcimi obchodnými partnermi. Pomáha nadväzovať nové obchodné vzťahy i udržiavať tie so súčasnými obchodnými partnermi. Použitie modulu CRM je veľmi široké, nakoľko nie je viazané legislatívou a je teda len na zákazníkovi, akým spôsobom tento modul bude využívať.

- ▶ Servisné zákazky
- ▶ Úlohy, kalendáre
- ▶ Obchodné zákazky
- ▶ Marketingové akcie

Riadenie servisných zákaziek

- prijatie zákazky do servisu
- evidencia operácií na zákazke
- evidencia použitých náhradných dielov
- evidencia vykonanej práce – fakturovaný čas
- príviazanie dokladov obehu tovaru
- tlač zákazkových listov
- prehľad predmetov zverených do servisu
- väzba na modul Servis

Riadenie obchodných zákaziek

- evidencia požiadaviek zákazníka
- evidencia odoslanej ponuky
- zápisy z rokovania
- naviazané doklady obehu tovaru
- väzba na modul Zákazka

Evidencia marketingových akcií

- zoznam oslovených kontaktov
- možnosť odoslania e-mailu priamo na naviazané kontakty
- príviazanie odoslaného e-mailu

Starostlivosť o zákazníka

- evidencia všetkých kontaktov medzi firmou a zákazníkom – telefonáty, maily, stretnutia, ponuky, pozvánky atď.
- možnosť zaznamenávania poznámok a postrehov k jednotlivým zákazníkom
- veľmi efektívny nástroj pre obchodné oddelenie – informácie od všetkých oddelení sú prístupné na jednom mieste

- ▶ Prepojenie s MS Outlook
- ▶ Starostlivosť o zákazníka
- ▶ Kontaktné centrum

Evidencia úloh

- rozdávanie úloh zamestnancom a kontrola plnenia zadaných úloh
- automatické založenie úlohy na základe špecifického kontaktného rokovania
- jednoduchá tvorba úloh a opakovaných úloh zo vzoru
- grafické zobrazenie úloh pomocou kalendára s možnosťou filtrácie podľa ľubovľného údaju

Jednoduchá komunikácia a synchronizácia s MS Outlook

- obojsmerný prenos kalendárov Helios – MS Outlook
- načítanie e-mailov z MS Outlook
- odoslanie pozvánok do MS Outlook
- odoslanie záznamov kontaktných rokovaní vrátane pripojených dokumentov všetkým zúčastneným
- e-mailové akcie – informácie stávajúcim zákazníkom

Kontaktné centrum

- vytáčanie telefónnych čísel priamo zo systému
- identifikácia prichádzajúceho hovoru vrátane zobrazenia súvisiacich dokladov
- odosielanie neobmedzene dlhých SMS správ ľubovľnej kontaktnej osobe, prípadne skupine osôb
- možnosť vytvorenia predlôh pre odosielanie SMS správ
- definovanie udalosti pre odosielanie SMS správ
- možnosť prijatia odpovede na vyššie uvedené SMS správy a reakcie zmenami v systéme

Ostatné možnosti využitia a vlastnosti modulu

- záznam služieb poskytnutých zákazníkovi
- evidencia vnútropodnikových porád
- napojenie na modul Servis, Zákazka a Obeh tovaru
- pripojenie dokumentov ku kontaktným rokovaniam a úlohám

