

Документация

за правилно ползване на

CRM модул към

„Екстрийм ERP”

Фирма: „Юпитер Софт” ООД

Адрес: гр. Пловдив, ул. „Капитан Райчо” №56,

ТЦ „Гранд”, ет. 3, офис – 3.03

Телефон: 0877727257

WEB Сайт: <http://www.jupitersoft.info/>

Съдържание

Глава I – Какво е CRM?	3
Глава II – Работа с главната форма	4
Глава III - Описание на модулите	5
1. Канали	5
2. Кампании	6
3. Работа с потенциали	8
4. Справка потенциали и клиенти	10
5. Създаване и управление на потенциални сделки	12
6. Управление на събитията към потенциални сделки	14
7. Работа с модул за управление на задачи с клиенти (Task Manager).....	16

Глава I

Какво е CRM?

CRM (Customer Relationship Management) е централизирана система, интегрираща продажби, маркетинг и клиентско обслужване, с цел максимизиране на продажбите и намаляване на оперативните разходи, чрез оптимизация на свързаните с тях бизнес процеси.

Основната цел на управлението на връзките с клиентите е привличането на нови клиенти, увеличаване на стойността на вече съществуващите такива и изграждане на дългосрочни взаимоотношения с тях, превръщайки ги в лоялни и задържането на тези, които може да бъдат загубени.

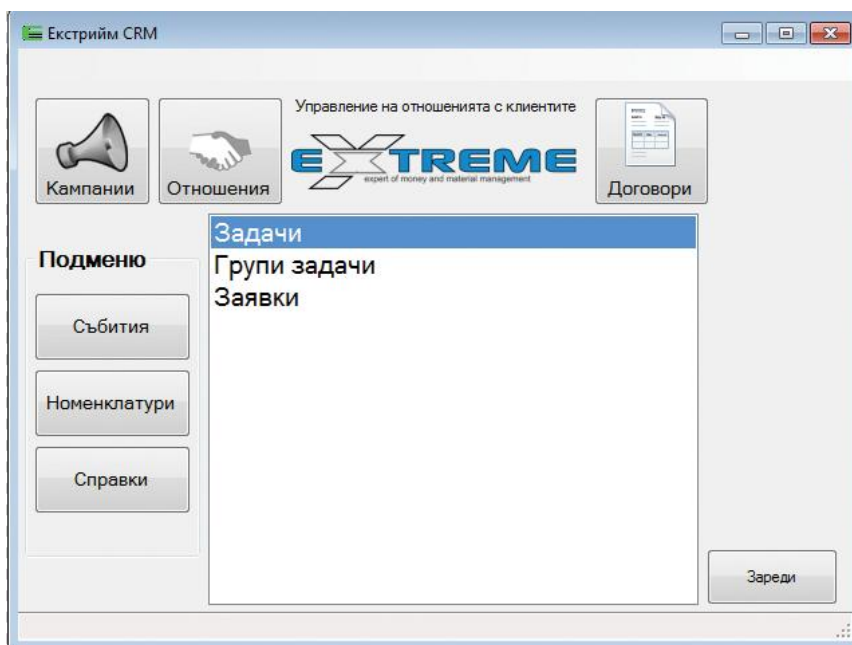
Съвременните CRM системи интегрират информация за клиентите включваща продажби, задължения, статус на поръчки и вземания. Дават цялостен поглед върху клиента и осъществяват управлението на свързани с клиентите дейности, проекти и маркетингови кампании. Оптимизират и управляват процесите на продажби и дават възможност за анализ на поведението на клиентите и начините, по които компаниите взаимодействат с тях, както и за мониторинг на продажби, бюджети и други ключови параметри.

CRM дава възможност да анализирате не само какво, колко и на кого сте продали, но и как сте го продали.

Дава възможност за преглед на цялата история на взаимоотношенията между компанията, както и информацията от всички точки на контакт с клиентите – директно.

Глава II

Работа с главната форма



Фиг. 1

Както се вижда от фиг. 1, главната форма е разделена на две части. Първата е „Кампании“. От нея се управляват процесите, преди да се започнат отношенията с клиентите. В „Екстрийм ERP“ могат да се зложат канали, от които се намират клиенти. Пример за канал е „Интернет“. Към тези канали могат да се започнат рекламни кампании. В секцията за справки се намира „Справка клиенти и потенциали“. От нея можете да направите справка, колко потенциали или клиенти води даден канал или дадена кампания, кой клиент от коя кампания е бил намерен и др.

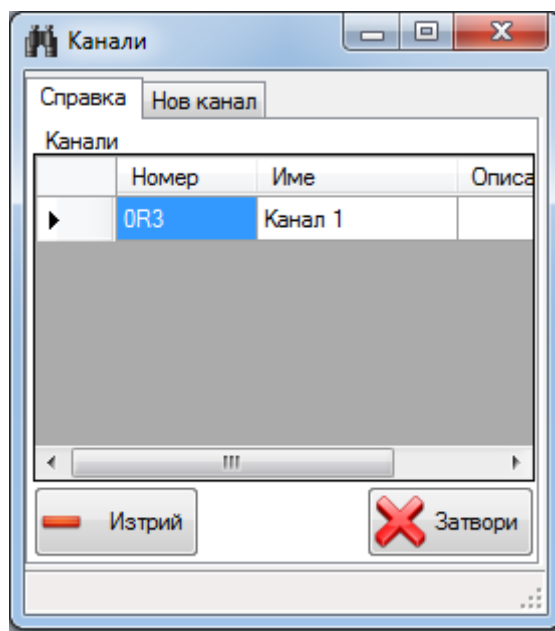
Втората част е „Отношения“. Тя управлява процесите и отношенията с вече съществуващите клиенти. В нея се намира модулът за събития и задачи с клиенти.

Глава III

Описание на модулите

1. Канали.

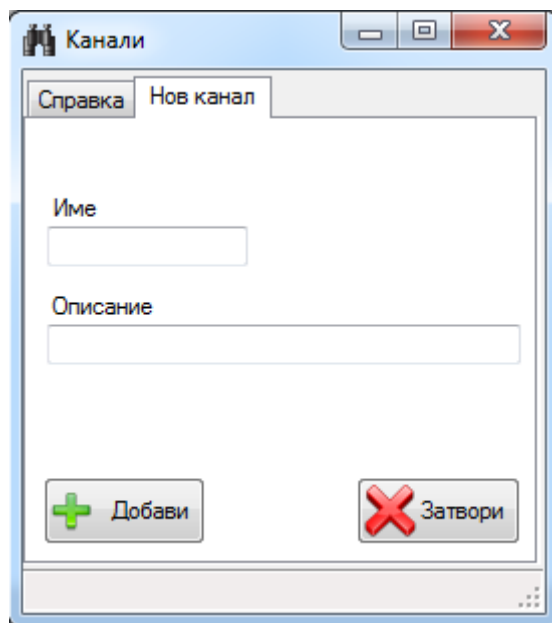
За да отворите модула с каналите. Той е разделен на две части. Първата е „Справка”. От нея може да направите справка за всички канали, в базата данни. Тя изглежда по следния начин.



Фиг. 2

При отваряне на формата, се показват всички канали. Под справката има бутон за изтриване. За да изтриете кампания, е нужно да я маркирате от таблицата и да натиснете бутона „Изтрий”.

Втората част от модул „Канали” е „Нов канал”. Тя изглежда по следния начин.

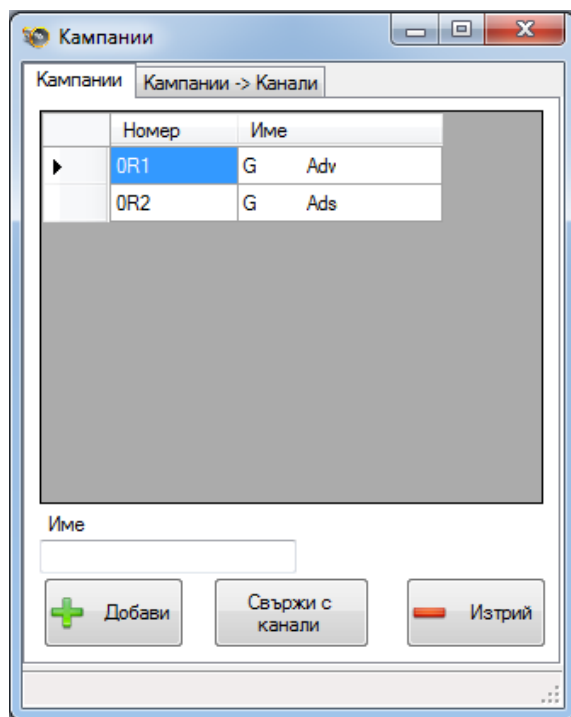


Фиг. 3

Има две полета за въвеждане. От първото, се въвежда името на канала, а от второто може да се направи кратко описание от 80 символа. Полето за име е задължително. След като въведете данните, натиснете „Добави“ и каналът ще се запише в базата данни.

2. Кампании.

Модулът „Кампании“ е разделен на две части. Първата е справка с кампаниите, наречена „Кампании“. От нея може да се добавят нови кампании, да се изтриват и да се избере коя кампания искате да вържете към определени канали. На фиг. 4 е показано как изглежда модулът.

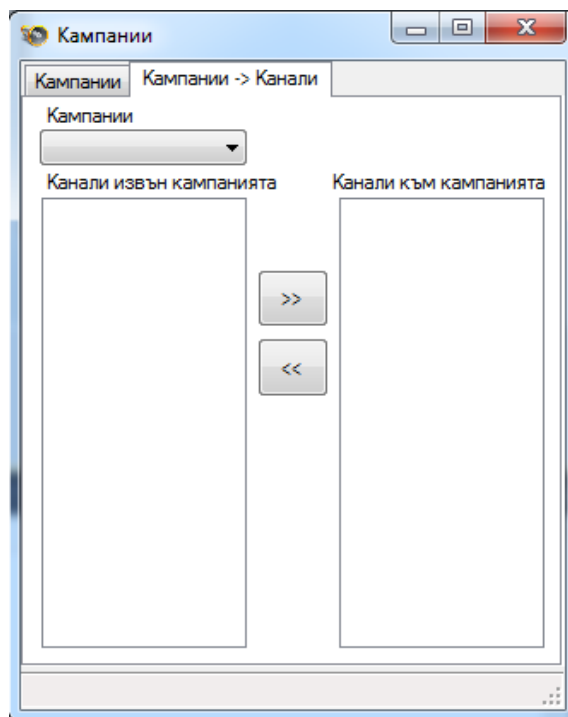


Фиг. 4

За да добавите кампания, въведете името ѝ в полето „Име“ и натискате бутона „Добави“.

За да премахнете кампания, маркирате от таблицата някоя и натискате бутона „Изтрий“.

Другата възможност, която Ви предоставя този модул е да свържете дадена кампания с определени канали. За да направите това, изберете от таблицата някоя кампания и натиснете бутона „Свържи с канали“. Ще Ви се отвори втората част на модула, която изглежда по следния начин.

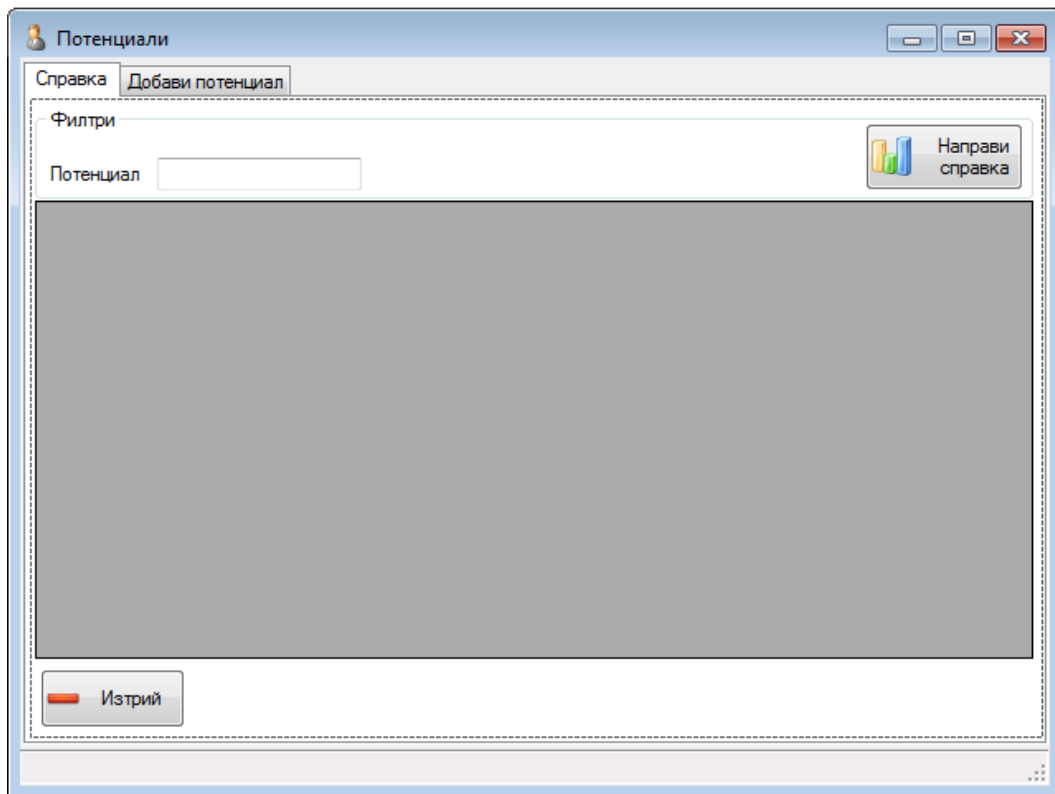


Фиг. 5

В падащия списък „Кампании“ е избраната от Вас кампания. Тя може да се промени по всяко време. Под него има два списъка, „Канали извън кампанията“ и „Канали към кампанията“. С бутоните „<<“ и „>>“, можете да добавяте или премахвате канали към кампанията. Промените автоматично се записват в базата данни.

3. Работа с потенциали.

От формата за потенциали можете да добавяте и изтривате потенциали, към които по-късно да прикачите потенциали сделки и след осъществяването им да ги маркирате като клиенти.



Фиг. 6

Както се вижда от фиг. 6, формата е разделена на две части. В нея можете да направите справка за всички потенциали, като имате филтър, от който да въведете част от името.

След като направите справката и в таблицата Ви се покажат потенциалите, имате възможността да изтриете някой, като го маркирате и натиснете бутона „Изтрий“. Системата ще Ви попита, дали желаете да изтриете текущия потенциал. След положителен отговор от Ваша страна, той ще бъде премахнат от базата данни.

Втората част е „Добави потенциал“. Тя изглежда по следния начин:

Потенциали

Справка Добави потенциал

Име

Фирма Вид

ЕИК ИН по ДДС

Седалище адрес Град

Собственик

Кампания

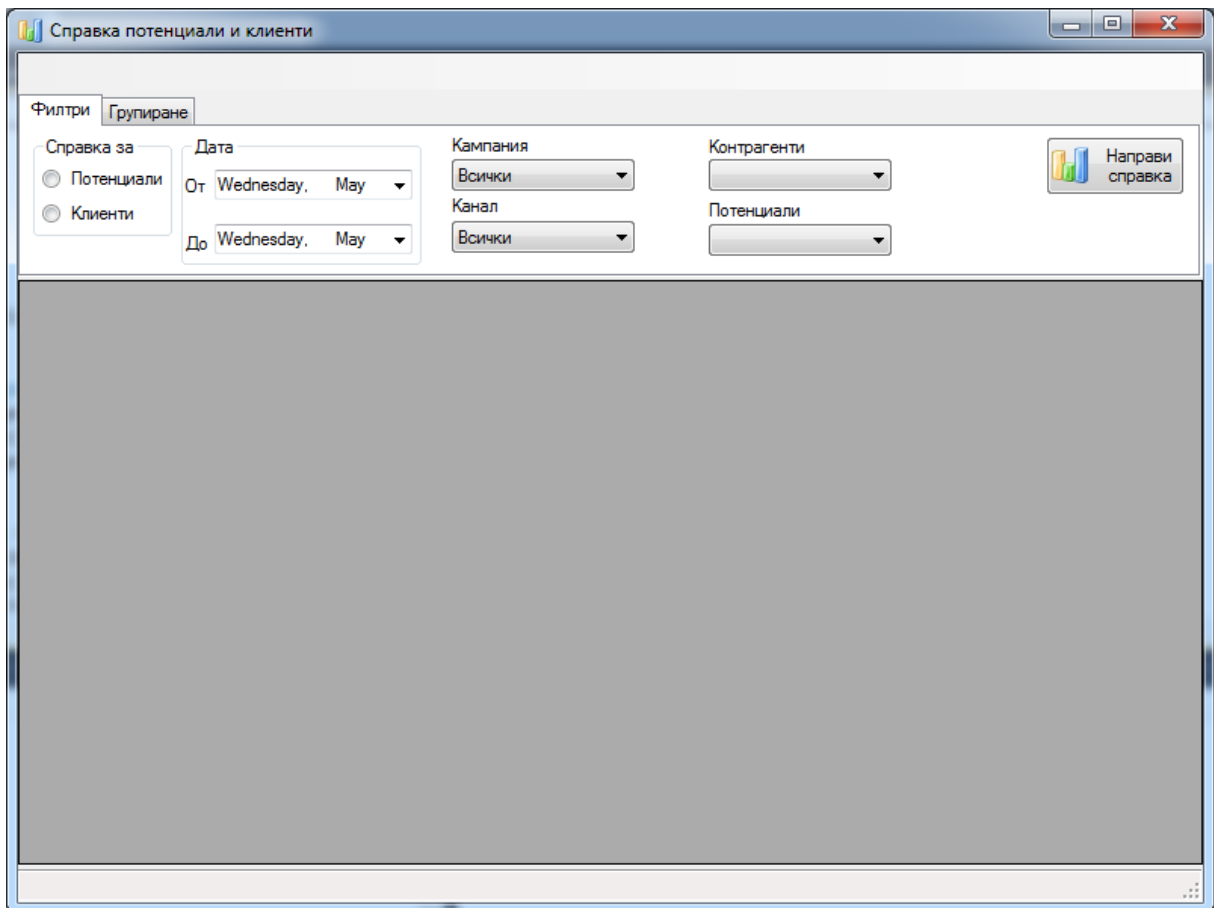
Запази

Фиг. 7

В нея е задължително да се въведе име на потенциала. Останалите данни са с цел да имате повече информация за него. Данните, които можете да въведете са свързани с фирмата, както и от кампанията, от която сте се свързали с този потенциал. По този начин, можете да следите кампаниите, които Ви носят най-много потенциали.

4. Справка потенциални и клиенти.

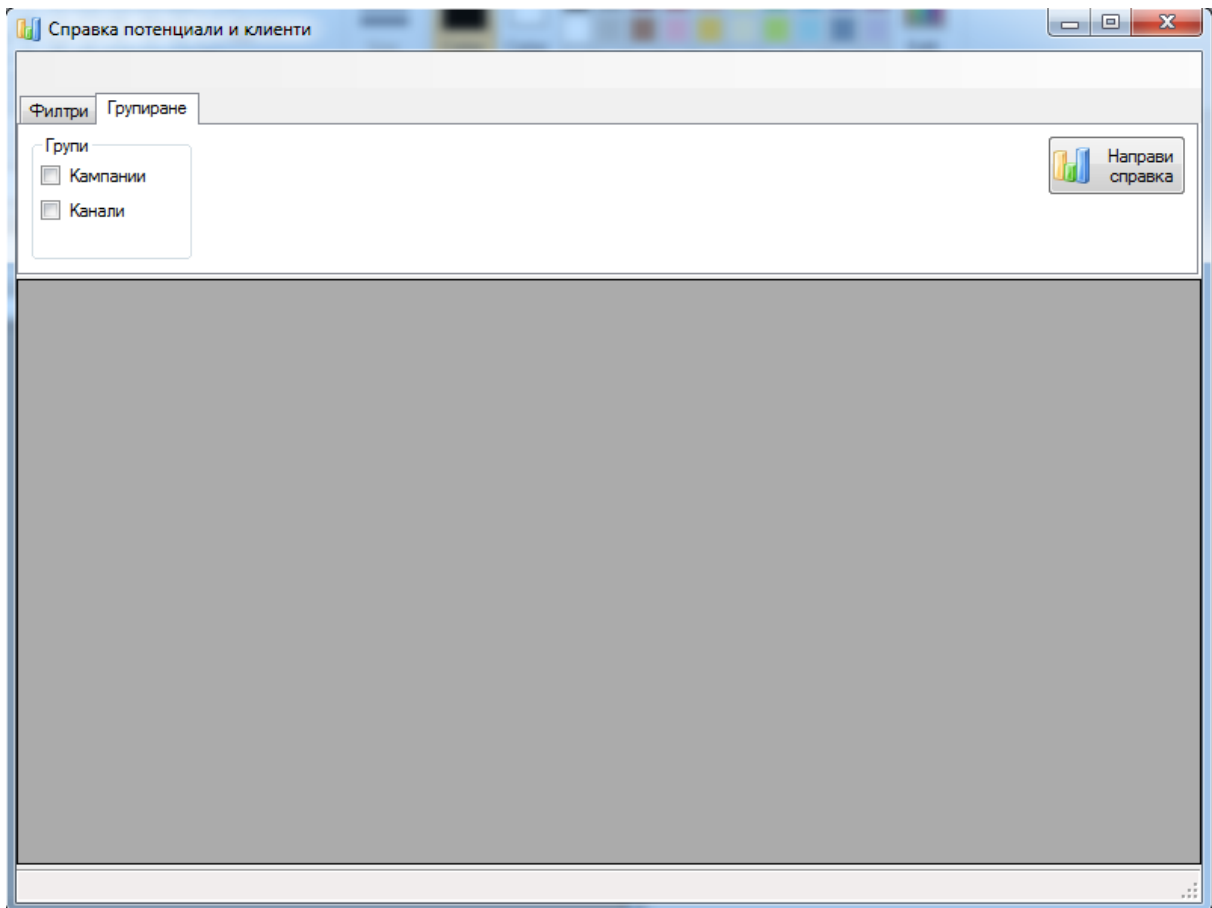
Справката има няколко възможности. Основната ѝ функция е анализ на кампаниите и каналите за намиране на клиенти. Това става по подобен начин на анализа на продажбите. Тя също може да групира и сумира данните, като ги представя в табличен вид. Самата форма изглежда по следния начин:



Фиг. 8

В секцията за филтри можете да изберете, дали справката да е за потенциал ли за клиенти. Така, тя ще Ви дава информация за това до колко кампаниите Ви са ефективни и какво Ви донасят те. Имате възможност да филтрирате данните по кампания или канал, както и да изберете конкретен потенциал или контрагент и да видите от кой канал е бил прихванат той. След като изберете филтрите, натиснете бутона „Направи справка“ и таблицата ще се напълни с данни, за дадения потенциал или клиент, от коя кампания и канал са дошли.

За да извикате аналитична справка е нужно да влезете в секцията „Групиране“.



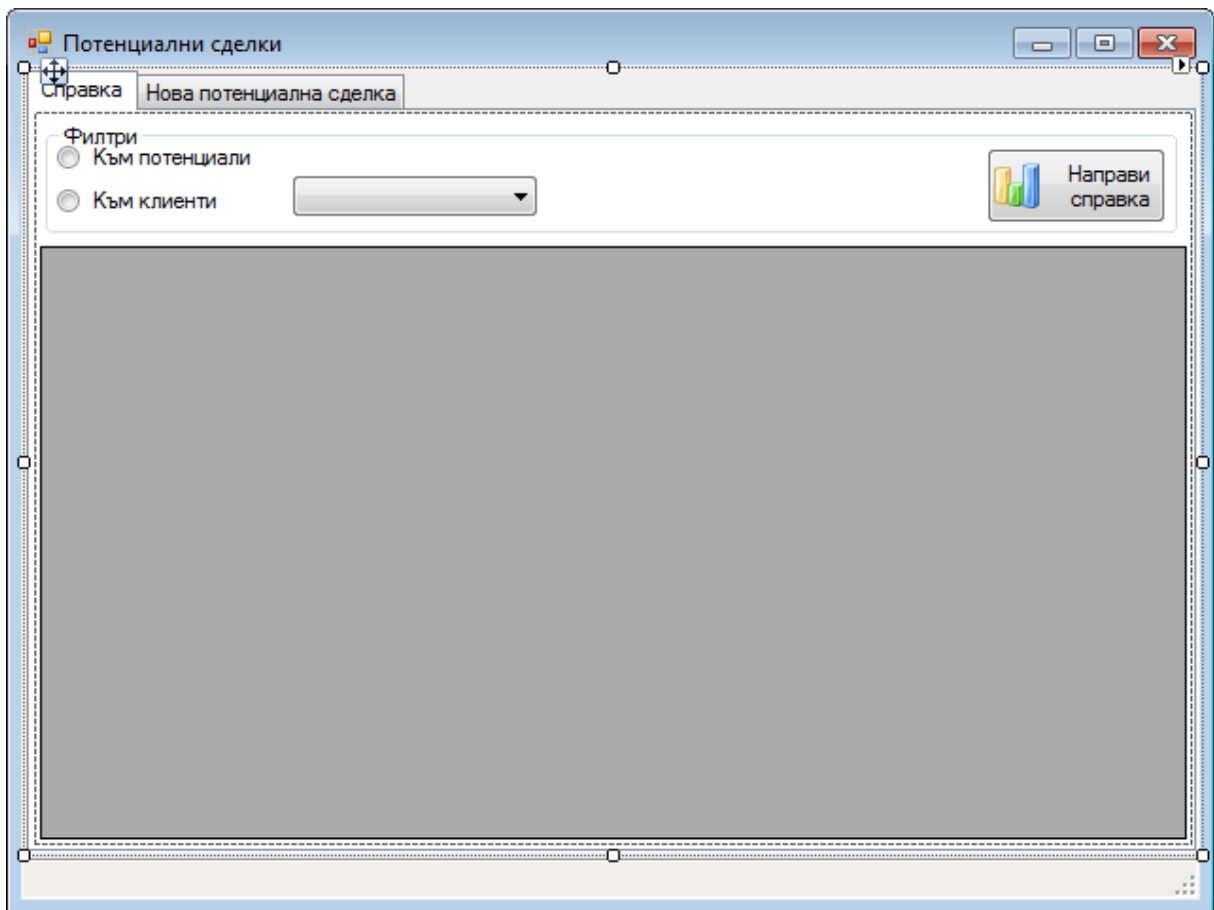
Фиг. 9

Както е показано на фиг. 9, от секцията с филтри, можете да изберете дали да групирате данните по кампании или по групи, което ще Ви помогне да направите анализ всяка една кампания или канал, колко потенциала Ви носят.

5. Създаване и управление на потенциални сделки.

„Екстрийм ERP” Ви дава възможност да създавате потенциални сделки, след като създадете потенциал. Към всяка една потенциална сделка, могат да се добавят събития. Например продавате строителни материали и друга фирма иска да закупи определено количество фаянсови плочки от Вас. След като я вкарате като потенциал, можете да създадете към нея потенциална сделка и да започнете вкарването на събития по нейното изпълнение.

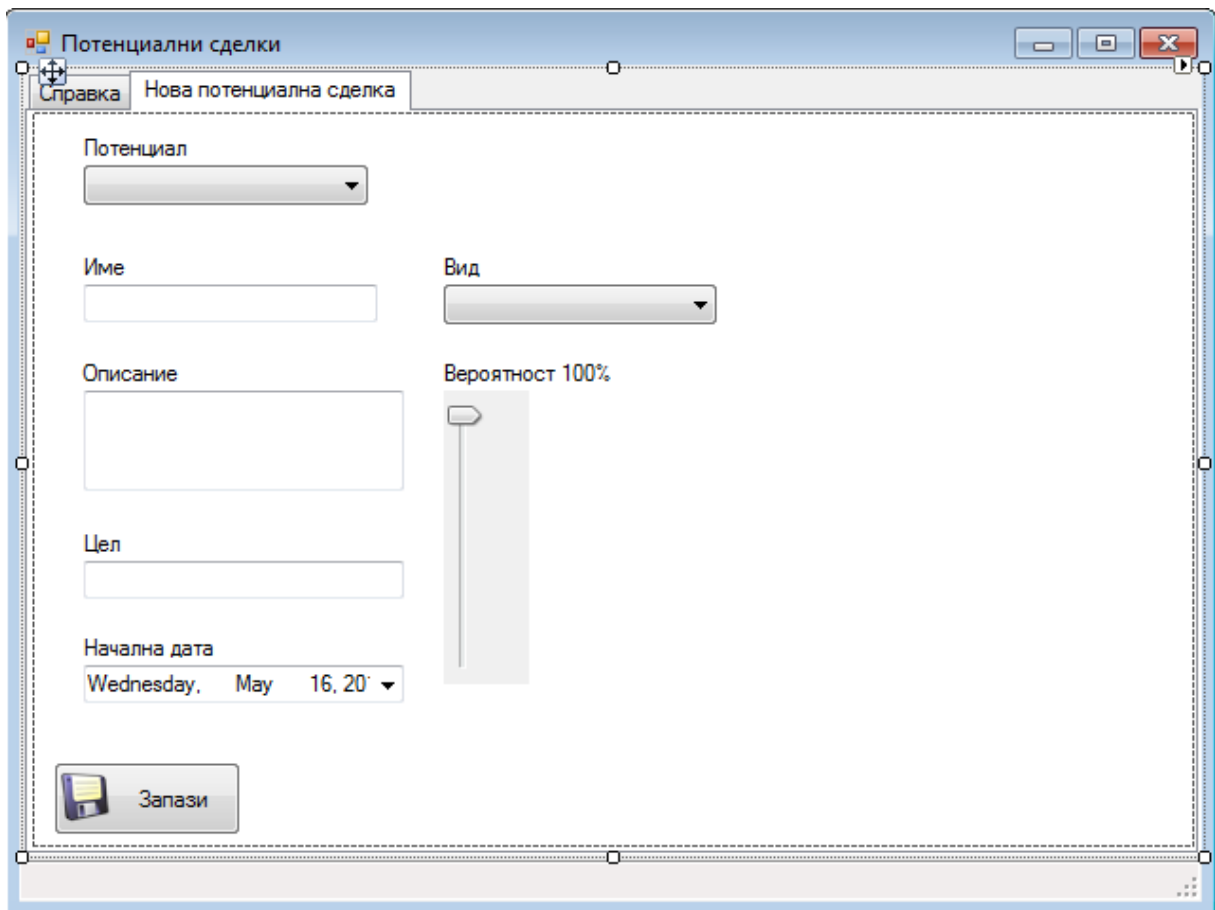
Модулът за нова потенциална сделка изглежда по следния начин:



Фиг. 10

Той се дели на две части, като можете да изберете дали потенциалните сделки да са към клиенти, или към потенциали. След това можете да изберете потенциалните сделки към конкретен клиент или потенциал. При натискане на бутона „Направи справка“, „Екстрийм ERP“ Ви изкарва всички потенциални сделки записани в базата данни, имайки предвид зададените от Вас филтри.

За да вкарате нова потенциална сделка, е нужно да влезете в секцията „Нова потенциална сделка“.



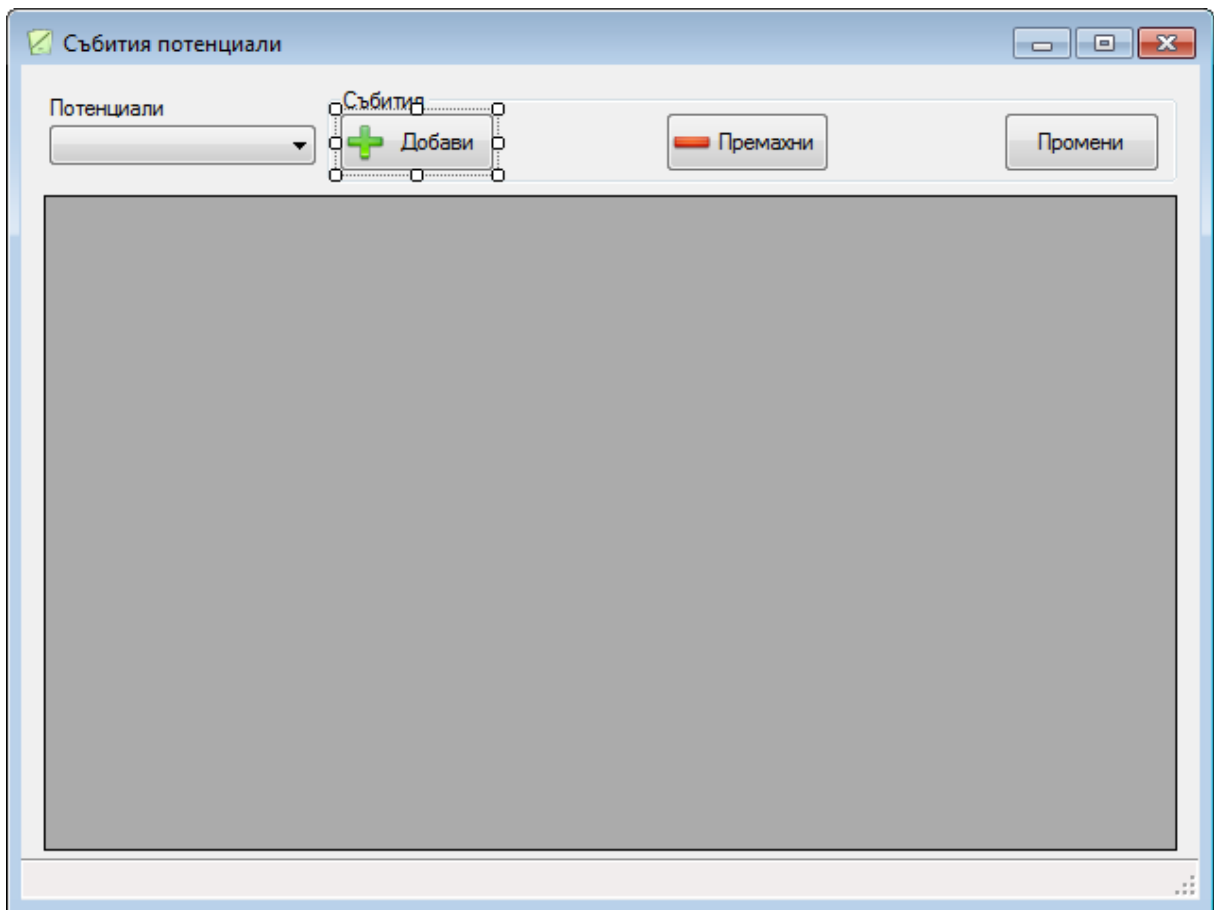
Фиг. 11

Задължително е да се вкара името на потенциалната сделка, нейния вид и потенциала, към който е вързана тя. Можете да въведете допълнителни данни като описание, цел на потенциалната сделка, начална дата и вероятност тя да се осъществи.

След като въведете всички тези данни, с натискане на бутона „Запази“ те биват записани в базата данни.

6. Управление на събитията към потенциални сделки.

За осъществяването на всяка една потенциална сделка обикновено са нужни няколко етапа. Пример за етапи са среща с клиент, разговор по телефон и други. Всяко едно от тези събития може да бъде планирано и насрочвано, както и да се отчита някакъв резултат от него. След което да насрочите ново събитие и така да следите целия процес по установяване на контакт и привличане на клиента, за да се осъществи сделката. Формата за събития към потенциални сделки изглежда по следния начин:



Фиг. 12

В тази форма има филтър за потенциалите и три бутона. Когато отворите формата за събития и изберете потенциал, автоматично се предизвиква справка за събитията към него.

Имате възможност да добавите ново събитие с натискане на бутона „Добави“. Ще Ви се отвори следния прозорец.

Добави събитие към потенц...

Събитие
Име
Описание

Насрочен за
Дата Час
Wednesday, May 09:58:51

Потенциал По сделка

✓ X

Фиг. 13

Името на задачата и потенциала, са задължителни данни, които трябва да бъдат въведени. Имате възможност да въведете кратко описание на събитието, както и да го насрочите като дата и час. При натискане на зеленото копче, събитието се добавя към таблицата. При натискане на червеното, прозорецът се затваря, а данните не се запазват.

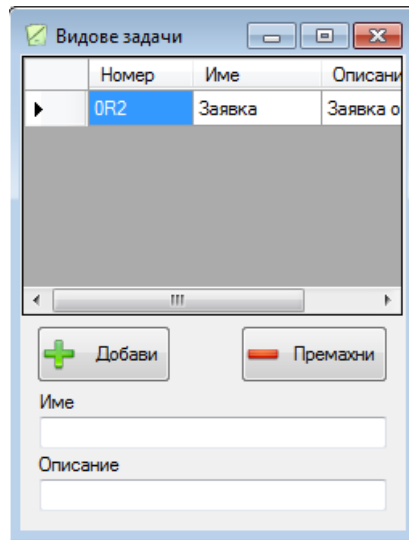
Ако желаете да изтриете дадено събитие, е нужно да маркирате събитието от формата на фиг. 12 и да натиснете бутона „Премахни“.

Ако желаете да завършите или промените дадено събитие, това става с натискане на бутона „Промени“.

7. Работа с модул за управление на задачи с клиенти (**Task Manager**).

Системата за управление на задачи, е модул позволяващ към контрагенти вкарани от основната програма на „Екстрийм ERP“, да се поддържат задачи, които да бъдат следени и управлявани. Той използва обща база с главния модул на „Екстрийм ERP“, което позволява лесна комуникация между двете приложения.

Състои се от два подмодула. Първият служи за групиране на задачите, за да могат те по-лесно да се различават по даден признак. На фиг. 1 е показана формата за групиране на задачи.



Фиг. 1

Вторият модул, е модула за справка на задачите и тяхното управление. От него можете да направите справка за всяка задача, да създадете нова или да промените състоянието ѝ.

При създаване на нова задача, за нея могат да се записват следните данни:

- име на задачата;
- кратко описание;
- контрагент към който да е насочена тя;
- вид, който се зарежда от групите;
- предвидена за дата и час.

На фиг. 2 е показано как изглежда формата за създаване на нова задача.

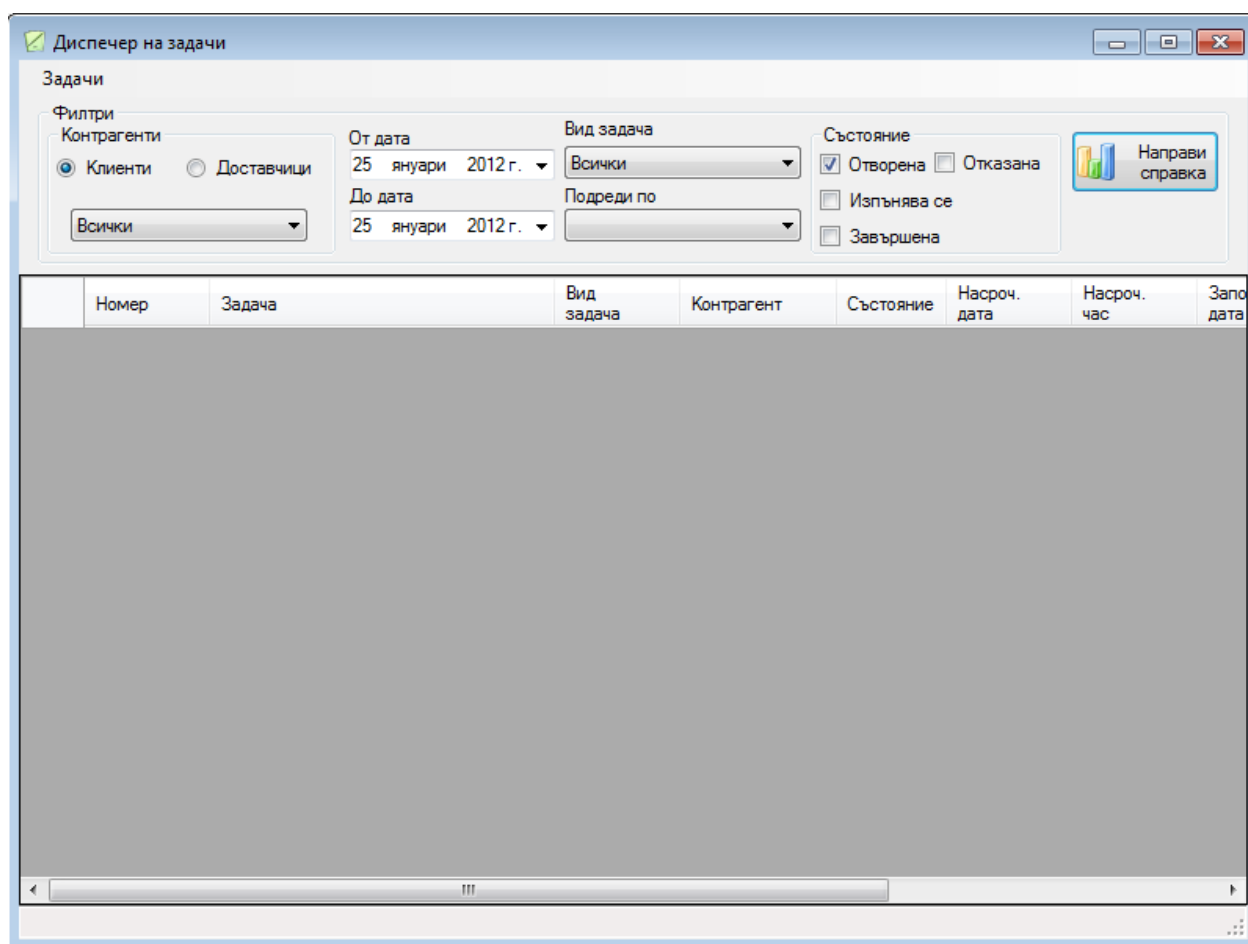
Фиг. 2

След като се създаде, на задачата автоматично се задава статус „Отворена“. Задачите могат да имат четири статуса: „Отворена“, „Работи се“, „Завършена“ и „Отказана“.

От модула за справка на задачите, можете да издадете списък със задачите, като те могат да бъдат филтрирани по:

- вид;
- контрагент;
- предвидена за даден период от време;
- състояние.

На фиг. 3 е показана формата за справка на задачите.



Фиг. 3