

Statistics



S4 podnikový informačný systém

CRM PLUS

RIADENIE VZŤAHOV SI ZÁKAZNÍKMI

Riadenie vzťahov so zákazníkmi v informačnom systéme Money

Modul CRM (Customer relationship management) a rozširujúci modul CRM plus je určený všetkým spoločnostiam, ktoré sa chcú lepšie starať o svojich klientov, v plnej miere využiť ich potenciál a získať trvalý prehľad o obchodných vzťahoch. Uplatní sa teda nielen v obchodných spoločnostiach, ale aj v výrobných, montážnych alebo projekčných firmách. Na rozdiel od externých systémov prináša **plnú integráciu CRM do systému Money** pre používateľov nasledujúce výhody:

- **Skrátením a zjednodušením implementácie výrazne zníži obstarávacie náklady.**
- **Používatelia pracujú v jednotnom prostredí a pri hľadaní informácií sa nemusia zdĺhavo prihlasovať do viacerých aplikácií.**
- **Aktuálne informácie sú k dispozícii ihneď, bez potreby synchronizácie dát.**
- **Obchodníci jednoducho získajú všetky potrebné informácie na jednom mieste.**
- **Možnosť rozdelenia klientov do skupín podľa rôznych plne používateľsky nastaviteľných systémov členenia.**
- **Výrazne sa zjednoduší komunikácia so zákazníkmi, napr. hromadné posielanie e-mailov alebo nastavenie zliav.**
- **Vedúci pracovníci získajú prehľad o efektívnosti práce obchodníkov, jednoduchšie predávanie kompetencií a tiež informácií o klientoch.**
- **Vedenie firmy je informované o predpokladaných výnosoch zákaziek, aktivitách obchodníkov alebo tiež o efektívnosti komunikácie s partnermi.**
- **K dispozícii je prehľad histórie komunikácie s partnermi.**

Modul CRM výrazne rozšíri funkcie Money určené pre podporu osobného prístupu ku klientovi a súčasne ich zlúči do jedného miesta tak, aby obchodník jednoducho zvládol veľkú časť svojej práce priamo z Adresára. Pomocné zoznamy a hromadné funkcie sa zobrazia v menu modulu CRM.

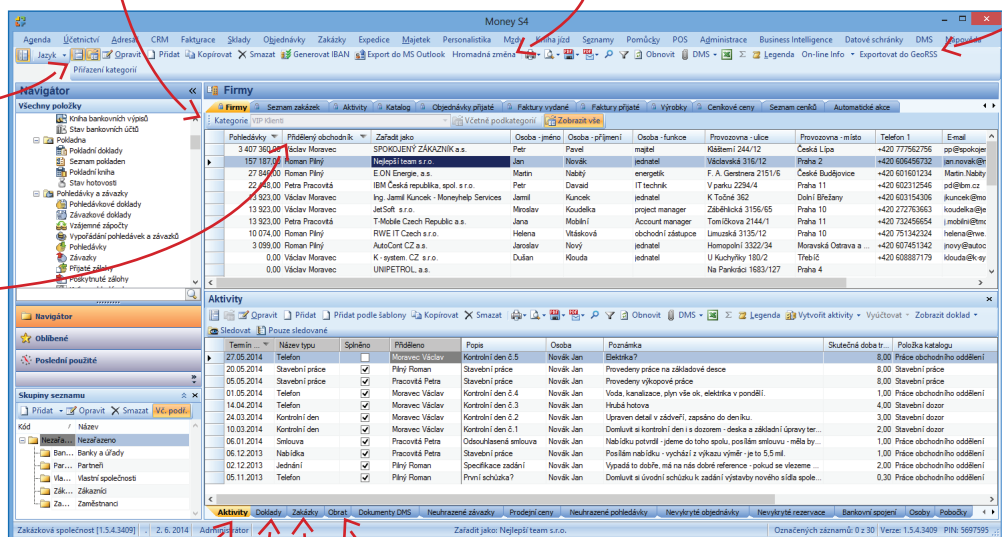
Zoznam firiem

Prehľad Firiem obsahuje množstvo dôležitých dát – pri každom kontakte sa popri adresných údajoch zobrazí tiež obrat, prehľad pohľadávok a záväzkov, vystavené a prijaté objednávky i všetky ostatné doklady, cenníky a pod. Okrem toho ponúka zoznam niekoľko funkcií pre uskutočnenie hromadných operácií súvisiacich s vernostným systémom a automatickým odosielaním e-mailov.

V menu CRM / Kategórie (modul CRM plus) je možné vytvoriť systém kategórií, pomocou ktorých možno zákazníkov rozdeliť do skupín nezávislých od štruktúry adresára. Kategórie sa dajú využívať napríklad pri hromadnom odosielaní e-mailov, pridelovaní akciových cenníkov, generovaní aktivít týkajúcich sa účasti na marketingových akciách atď.

Nastavenie Hromadných zmien sa dá uložiť a pomocou funkcie CSW Automatic využiť na pravidelné úpravy cenových podmienok partnerov spĺňajúcich dané kritériá

GPS súradnice sídla firmy uložené v adresári je možné exportovať do Google maps, čím sa vytvorí mapa klientov, na základe ktorej je možné napláňovať optimálnu trasu služobných ciest



Tlačidlom Details sa v spodnej časti adresára zobrazia všetky zoznamy obsahujúce funkcie potrebné k riešeniu vzťahov so zákazníkmi

Každému zákazníkovi je možné prideliť zodpovedného obchodníka (CRM plus). Zákazníkov tak možno podľa obchodníkov filtrovať a spolupracovníci na prvý pohľad zistia, na koho sa môžu s prípadnými otázkami obrátiť

Pomocou Aktivít sa eviduje kompletná komunikácia so zákazníkom

V záložke Doklady sa dá vytvoriť alebo opraviť akýkoľvek doklad v plnom rozsahu funkčnosti

Zákazky umožňujú prácu s obchodnými príležitosťami a zákazkami

Záložka Obrat ponúka prehľad o tržbách a úhradách

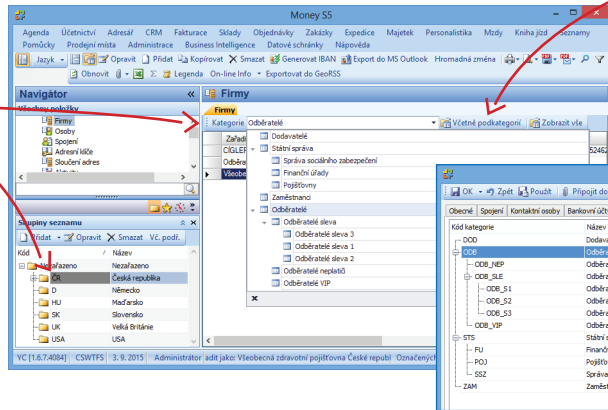
CRM vám spolu s modulom DMS (systém pre správu dokumentov) umožní na jednom mieste evidovať všetky dôležité dokumenty pre konkrétneho zákazníka – zmluvy, rôzne verzie obchodných ponúk, korešpondenciu, zápisy z rokovania a pod.

Filtrovanie podľa vlastných kategórií – CRM plus

Modul CRM plus zavádza do zoznamu Firiem novú identifikáciu podľa Kategórií, kde si používatelia môžu sami ľahko navrhnúť **vlastný spôsob rozdelenia zákazníkov** – napríklad podľa obratu, počtu zamestnancov alebo najčastejšie podľa odoberaného tovaru. Podľa týchto kategórií možno spoločnosti filtrovať a hromadne oslovovať.

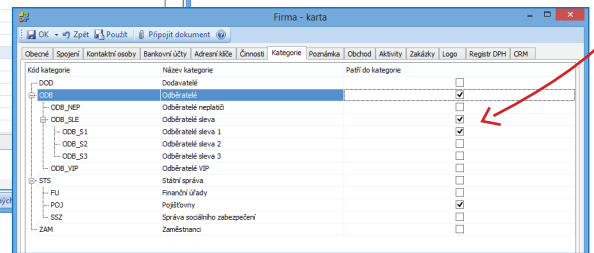
Zoznam kategórií má viacúrovňovú stromčekovú štruktúru a definuje sa v menu CRM/Kategórie. Umožňuje rozdeliť partnerov podľa ľubovoľného počtu rôznych kritérií nezávisle od členení skupín zoznamu.

Po zvolení kategórie sa v zozname zobrazia všetky položky, ktoré patria do vybranej skupiny i kategórie súčasne. Pokiaľ je členenie na skupiny v zozname vypnuté, zobrazia sa všetky adresy patriace do zvolenej kategórie bez ohľadu na to, do ktorej skupiny patria



Do výberu je možné voliteľne zahrnúť aj zložky z podriadených kategórií

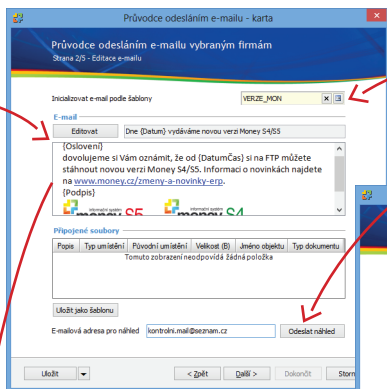
Každá karta adresára môže patriť k ľubovoľnému počtu kategórií



Komunikácia pod kontrolou – CRM plus

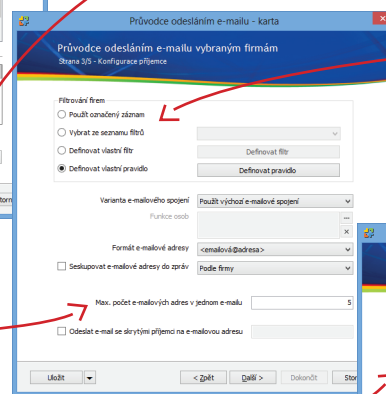
V ponuke zoznamu firiem sa nachádza **Sprievodca zaslaním e-mailov**, ktorý slúži na **hromadné odoslanie správ** vybraným partnerom. Táto funkcia nenahrádza špecializované nástroje pre hromadné zaslanie e-mailov, ale slúži predovšetkým na minimalizáciu času potrebného na oslovenie zákazníkov pri rozosielaní obchodných ponúk a informácií.

Hlavičku a text správy je možné zadať pomocou zástupných znakov. Text môžete formátovať, vložiť doň link, obrázok, či pripojiť súbor



E-mail sa dá do sprievodcu prevziať z už uloženej šablóny

Pred dokončením sprievodcu si používateľ môže na svoju adresu poslať kontrolný náhľad správy

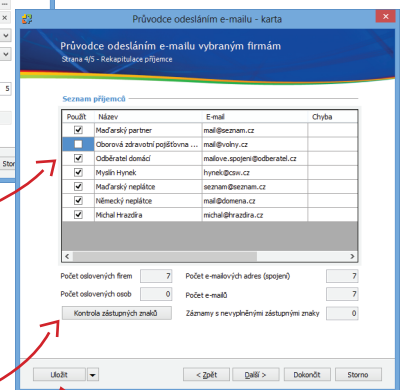


Adresátov e-mailu môžete vybrať priamym označením v zozname, pomocou filtrov, prípadne prostredníctvom SQL dopytu (ktorý napr. určí konkrétnu položku na doklade, či aktivitu, na základe ktorej zašlete ponuku alebo ďakovný list)

E-mailová správa odoslaná konkrétnemu zákazníkovi má na mieste zástupných znakov už vyplnené konkrétne údaje

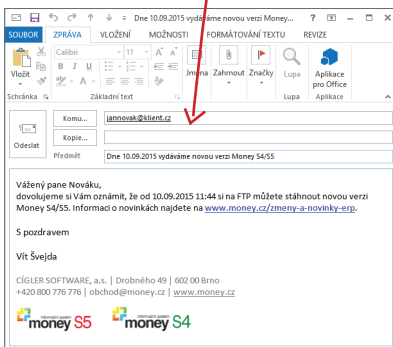
E-mail s väčším množstvom príjemcov z jednej domény (napr. zoznam.sk) môže byť vyhodnotený ako nevyžiadaná pošta (SPAM)

Priamo v sprievodcovi je možné urobiť záverečnú kontrolu príjemcov a zvoliť, na ktoré adresy sa má e-mail skutočne odoslať



Funkciou Kontrola zástupných znakov si môžete overiť, či majú všetci adresáti správne doplnené údaje pre náhradu zástupných znakov v texte e-mailu

Rôzne varianty nastavenia sprievodcu sa dajú uložiť a opakovane využívať



Sprievodca zaslaním e-mailov umožňuje uložiť rôzne nastavenia, ktorých súčasťou je možnosť pripojenia dokumentov a tiež výber šablóny e-mailu s použitím zástupných znakov – premenných, na základe ktorých program do jednotlivých e-mailov dosadí konkrétne údaje (dátum, oslovenie, podpis). Odoslané správy sa do systému ukladajú ako **Aktivity**, ktoré naďalej slúžia ako záznam histórie komunikácie s klientom, ku ktorému získajú prístup všetci používatelia Money s príslušnými prístupovými právami. Vygenerované e-maily sa dajú otvoriť vo východnom poštovom programe alebo odoslať cez SMTP server na pozadí. Prípadne je možné vybrané e-mailové adresy uložiť do schránky pre ďalšie použitie.

Vernostný systém

Výhodou CRM modulu integrovaného priamo do informačného systému je možnosť využívať uložené údaje k predbežnému hodnoteniu bonity zákazníkov a k priamej práci s ich obchodnými podmienkami. V Money k tomuto účelu slúži v zozname firiem tlačidlo **Hromadné zmeny**, ktoré aktivuje funkciu, pomocou ktorej môžete partnerom nastaviť vernostný systém.

V *Sprievodcovi hromadnou zmenou* zadáte pravidlá pre vyhodnotenie obratu a zisku zákazníkov, a tiež spôsob, akým sa im majú pravidelne a úplne **automaticky upravovať obchodné podmienky**. Zákazníkom je tak možné pridelit' iný cenník, inú cenovú hladinu, splatnosť, zľavu, kredit a množstvo ďalších kritérií. Hromadnú zmenu obchodných podmienok je možné prostredníctvom *CSW Automatic* spúšťať opakovane v rôznych intervaloch a variantoch.

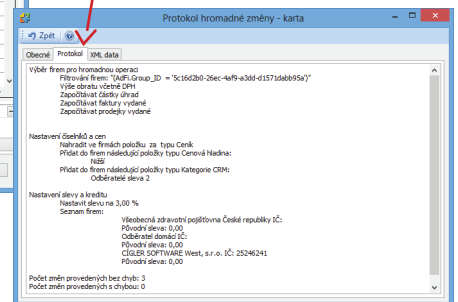
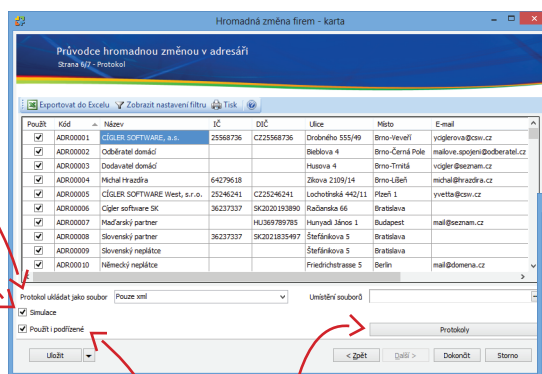
Protokol o vykonaných úpravách sa dá voliteľne uložiť do vybraného adresára v XML alebo HTML formáte

Pri zaškrtnutí políčka *Simulácia* a stlačení tlačidla *Dokončiť*, program vygeneruje prehľad plánovaných úprav, po kontrole ktorého je možné pokračovať v editácii sprievodcu a následne uskutočniť zmeny

Podriadené firmy je potrebné do úprav zahrnúť napr. v prípade obchodných refazcov, pre ktoré je nutné všetky zmeny obchodných podmienok nastaviť spoločne

Všetky dokončené úpravy program archívuje v zozname protokolov

V protokole program zobrazí prehľad všetkých zmien a firiem, ktorých sa tieto zmeny týkajú, vrátane výpisu prípadných chýb

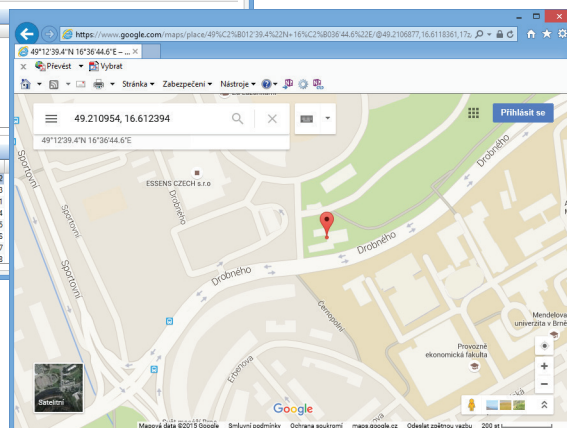
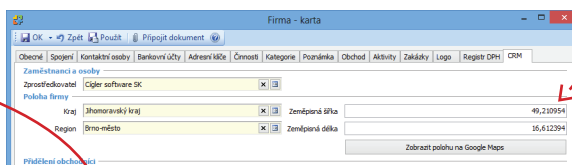


Pridelený obchodník – CRM plus

Modul CRM plus umožňuje pre jednotlivé spoločnosti evidované v zozname *Firiem* definovať priradeného obchodníka, ktorý má partnera na starosti. Program ho následne automaticky **zobrazuje v každom súvisiacom obchodnom doklade** (prijatej objednávke, vystavenej faktúre a pod.). Tam sa dá v prípade potreby jednoducho zmeniť na iného spolupracovníka. Zoznamy dokladov je možné podľa obchodníkov filtrovať a vytvárať z nich rýchle obrátové analýzy, ktoré posúžia k vyhodnoteniu jednotlivých zamestnancov alebo celého tímu.

Po ukončení činnosti obchodníka (výpoved, presun na inú pozíciu) je ho možné od konkrétneho dátumu nahradit' iným zamestnancom

Do adresných údajov je možné doplnit' GPS súradnice – prepojenie adresára s online mapou, čo značným spôsobom zjednoduší priebeh obchodných ciest



Osoby

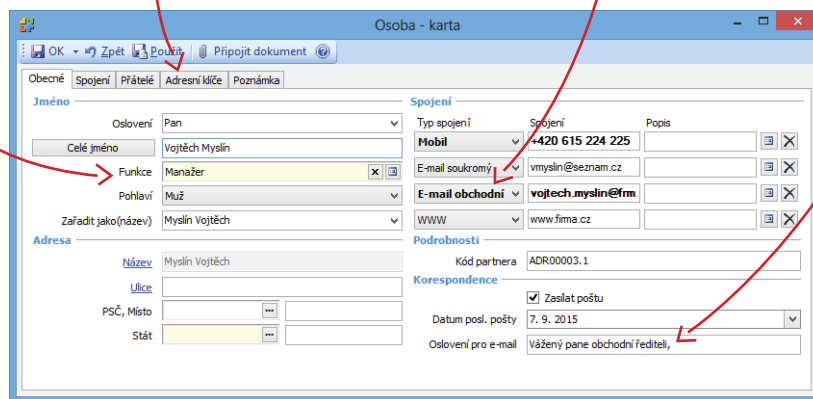
Dôležitou súčasťou modulu CRM je nielen starostlivosť priradeného obchodníka o klientov, ale aj **podrobnejšie členenie osôb na strane zákazníka**, ktoré pomôže obchodníkovi ujasniť, v akej záležitosti sa má na koho u zákazníka obrátiť. Na kartách Osôb je možné za-mestnancom firmiem zákazníkov individuálne priradiť **Adresné klúče**, **Spojenie** a **Funkcie**. Tieto vlastnosti následne umožnia hromadne osloviť osoby s rovnakými funkciami a docieľiť tak väčší efekt kampane.

Podľa funkcií je možné osoby filtrovať, napr. pri hromadnom odosielaní e-mailov

V ďalších záložkách zadáte všetky údaje potrebné pre komunikáciu so zákazníkom

Spojenie označené ako Východzie je zvýraznené a komunikáciu je možné nastaviť tak, aby sa toto spojenie používalo prednostne

Zadaný text sa pri hromadnom zasielaní e-mailov použije na mieste zástupného znaku Oslovenie



Aktivity

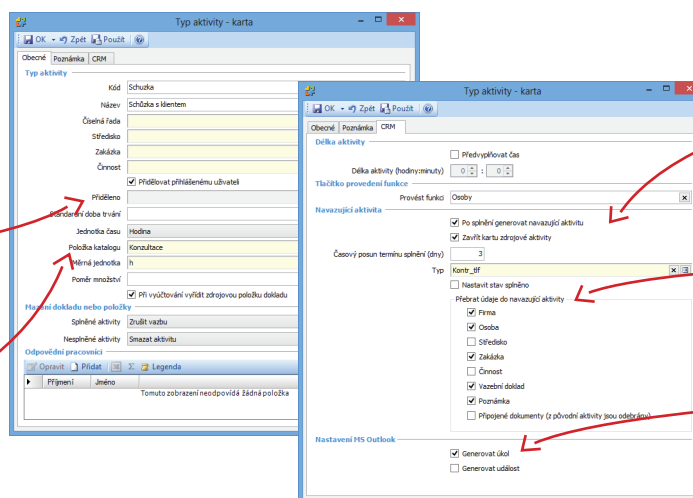
Aktivity sú hlavným nástrojom na evidenciu činností vo firme, ich kompletný zoznam sa nachádza v menu **Adresár**. Dajú sa využiť na plánovanie a následnú archiváciu vykonaných úloh, ako podklad pre účtovanie služieb zákazníkovi. Tvoria tiež základný prvok pri plánovaní času a pri evidencii úloh v zákazkách. Ich tvorbu obohacuje modul CRM plus o hromadné operácie, sledovanie stavov, export do úloh a kalendára MS Outlook, či o rýchly filtrovací panel, ktorý výrazne zlepšuje orientáciu v uložených záznamoch.

Akékoľvek aktivity (telefonáty, úlohy, e-maily, či iné) v CRM plus môžu mať **väzbu na ďalšiu nasledujúcu aktivitu**, ktorú už modul vygeneruje automaticky, bez zásahu používateľa. V praxi sa šablóna pre generovanie aktivít môže nastaviť napríklad tak, že po označení aktivity „schôdzka s klientom“ príznakom „splnené“, CRM plus po troch dňoch používateľovi automaticky ponúkne novú aktivitu „kontrolný telefonát“ (viď. obrázok).

Pre automatizáciu tvorby aktivít program Money využíva zoznam Typov aktivít, umiestnený v menu Zoznamy / Adresné

Aktivity je možné voľiteľne priradiť vybranému pracovníkovi alebo prihlásenému používateľovi

Informácie potrebné pre vyúčtovanie aktivity sa zadávajú na karte Položka katalógu



V záložke CRM sa dajú nastaviť podrobné pravidlá pre automatické generovanie nasledujúcej aktivity

Zo zdrojovej aktivity môžete prebrať väzbu na zákazníka, pripojené doklady, zákazku a pod.

Vytvorenú aktivitu je možné automaticky vložiť do MS Outlook

Rovnakým spôsobom si vytvoríte napr. pravidlá pre schvaľovanie a vyúčtovanie dokladov konkrétnymi zamestnancami alebo pre postup pri prijímaní nových pracovníkov, vrátane vyplnenia vstupného protokolu, absolvovania lekárskej prehliadky a vydania stravných lístkov.

Prostredníctvom ďalšieho modulu Money CSW Automatic môžu byť vybrané osoby o generovaných aktivitách informované e-mailom, prípadne si obchodník môže pred stretnutím vytlačiť alebo elektronicky odoslať súhrnné informácie o zákazníkovi (od obratu cez históriu, až po prehľad všetkých predchádzajúcich aktivít).

Zoznam Aktivít tiež slúži k evidencii práce obchodníkov alebo pracovníkov komunikujúcich so zákazníkmi, manažéri v ňom môžu získať rýchly prehľad o činnosti zamestnancov, a pod.

Tlačidlo umožňuje zobrazit ľubovoľný výber aktivít:

- Moje aktivity – aktivity pridelené prihlásenému používateľovi
- Delegované aktivity – aktivity vytvorené prihláseným používateľom, pridelené inému
- Vybrané aktivity – zobrazia sa len aktivity pridelené individuálne vybraným pracovníkom

V zozname sa dajú vybrať a označiť aktivity, ktoré chcete sledovať

Po stlačení tlačidla sa kurzor presunie na časovo najbližšiu budúcu nespĺnenú aktivitu (aktivita, ktorá má najkratší čas do plánovaného zahájenia)

Detaily zoznamu ponúkajú podrobný prehľad všetkých nadväzujúcich aktivít

Na funkčnosť aktivít nadväzuje modul Business Intelligence, ktorý obsahuje analýzy Aktivít podľa typu, Aktivít podľa používateľov a Aktivít podľa stavu zákazky. Prostredníctvom týchto analýz manažéri získajú prehľad o práci obchodníkov – môžu zhodnotiť ich činnosť v určitom časovom období, zistiť počet absolvovaných stretnutí, najčastejšie používaný spôsob komunikácie, počet potrebných aktivít ku získaniu či realizácii zákaziek a množstvo ďalších zaujímavých údajov.

Prehľad aktivít uvedených v konkrétnej bunke zobrazíte jednoduchým kliknutím myšou

Spôsob grafického znázornenia je voliteľný a graf je navyše možné kedykoľvek uzamknúť alebo vytlačiť

Pridaním ďalších dátových polí je možné okamžite získať iný pohľad na zobrazované údaje

V analýze podľa používateľov môže napr. vedúci pracovník ihneď zistiť aktuálny podiel nespĺnených aktivít jednotlivých zamestnancov

Obchodné príležitosti

Previazanosť Zákaziek a ich stavov s modulom CRM vám umožní elegantne prepojiť predpredajnú fázu s konečnou realizáciou zákazky. V CRM stačí vyplniť plánovaný obrat a pravdepodobnosť úspechu. Vedúci zákazky tak získa priebežne aktualizovaný prehľad predpokladaných výnosov. Mapu obchodných príležitostí (tzv. pipeline) si môže následne znázorniť aj graficky v module Business Intelligence.

Evidenciu a prepojenie Zákazky na všetky súvisiace doklady, zmluvy a komunikáciu s CRM, ocenia pri jednaniach aj samotní obchodníci – všetky potrebné činnosti zvládnu pohodlne pár kliknutiami v Adresári.

The screenshot shows the Money S4 CRM interface. The main window displays a list of business opportunities (Obchodné príležitosti) with columns for status, planned date, estimated amount, probability, and planned turnover. A red box highlights a specific opportunity, and a red arrow points from it to a larger, detailed view of that opportunity shown below the main window.

Název stavu	Datum plánovaného ...	Předpokládaná částka	Pravděpodobnost	Plánovaný obrat
Obchodní příležitost	01.01.2015	350 000,00	10,00	3 500 000,00
Obchodní příležitost	01.11.2014	600 000,00	10,00	6 000 000,00
Nabídka	05.05.2015	1 200 000,00	15,00	8 000 000,00
Nabídka	01.03.2015	1 800 000,00	15,00	12 000 000,00
Užší výběr	14.09.2014	2 375 000,00	25,00	9 500 000,00
Užší výběr	01.01.2015	1 375 000,00	25,00	5 500 000,00
Užší výběr	01.10.2014	3 750 000,00	25,00	15 000 000,00
Smluvní ujednání	01.02.2014	3 451 500,00	90,00	3 835 000,00
Smluvní ujednání	01.04.2014	6 750 000,00	90,00	7 500 000,00
Smluvní ujednání	01.04.2014	6 750 000,00	90,00	7 500 000,00
V realizaci	01.02.2003	21 375 000,00	95,00	22 500 000,00

Jednotlivé obchodné prípady sa dajú rozlíšiť podľa stavu zákazky

Předpokládaná částka představuje plánovaný obrat zákazky vynásobený percentom pravdepodobnosti

Každéj obchodnej príležitosti je možné pridelit percentuálnu pravdepodobnosť získania obchodného prípadu

Zavolajte nám: +421 249 212 323

obchod@money.sk

Bratislava

Plynárska 7/C

tel.: +421 249 212 323

Prešov

Kúpeľná 3

tel.: +421 517 732 908

Praha

Rubeška 215/1

tel.: +420 244 001 288

Brno

Drobného 555/49

tel.: +420 549 522 511

Liberec

1. máje 97/25

tel.: +420 485 131 058