



CRM

Customer Relationship Management

Το CRM της SoftOne αναβαθμίζει τη σχέση με τους πελάτες σας

Το σύστημα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων (CRM) της SoftOne σας βοηθά να χτίσετε μια υγιή και μακρόχρονη σχέση με τους πελάτες σας. Εύκολο στη χρήση και ευέλικτο στις εφαρμογές του, προσαρμόζεται στις ανάγκες σας και όχι εσείς στις δικές του και παρέχει συγκεντρωμένα και κυρίως εύχρηστα όλες τις πληροφορίες και τα εργαλεία που χρειάζεστε σε κάθε επαφή και ενέργεια σχετικά με τους πελάτες σας.

Το Αποτέλεσμα;

Αυξημένες πωλήσεις και ακόμα καλύτερη εξυπηρέτηση.

Soft1 CRM Sales, Marketing & Customer Support

Οι επιχειρήσεις σήμερα, ανεξάρτητα από την οργάνωση, το μέγεθος και το αντικείμενο δραστηριότητας, έχουν τη δυνατότητα να βελτιώσουν την **παραγωγικότητα** των στελεχών και την **ποιότητα των υπηρεσιών** τους, αξιοποιώντας σύγχρονα μηχανογραφικά συστήματα.

Το **CRM** της **SoftOne** προσφέρει στην επιχείρησή σας ολοκληρωμένη και άμεση **πληροφορόρηση** για καλύτερη **οργάνωση** και **λήψη αποφάσεων** κατά την επικοινωνία με τον πελάτη και καλύτερη **εμπειρία εξυπηρέτησης** στους πελάτες σας.

Είναι ιδιαίτερα **εύχρηστο**, με αποτέλεσμα τη γρήγορη **υιοθέτηση** και χρησιμοποίησή του από το προσωπικό της εταιρίας.

Με το **Soft1 CRM** αποκτάτε τη δυνατότητα να εφαρμόσετε πιο αποτελεσματικά τη στρατηγική πωλήσεων, να κερδίσετε **νέους πελάτες**, να βελτιώσετε αισθητά την **αφοσίωση** του πελατολογίου σας, ώστε να αυξήσετε την **κερδοφορία** της επιχείρησής.

Ακόμη, συντελεί στην υλοποίηση της πελατοκεντρικής στρατηγικής της επιχείρησής, στην προσπάθεια για **δημιουργία σχέσεων αμοιβαίου οφέλους** ανάμεσα σε εσάς και τους πελάτες σας και αποτελεί ουσιαστικά σημαντικό **ανταγωνιστικό πλεονέκτημα** για την επιχείρησή σας.

CRM

Η επιχείρησή που χρησιμοποιεί το Soft1 CRM μπορεί να:

- **Αντιμετωπίζει** άμεσα και αποτελεσματικά πολλά διαδικαστικά επιχειρησιακά θέματα
- **Εντοπίζει** ευκαιρίες και επανασχεδιάζει διαδικασίες για αύξηση πωλήσεων
- **Βελτιώνει** μετρήσιμα και αισθητά την παραγωγικότητα των στελεχών
- **Βελτιστοποιεί** το επίπεδο εξυπηρέτησης των πελατών της
- **Μετρά** την ικανοποίηση των πελατών της
- **Μελετά** την αγοραστική συμπεριφορά και τις αγοραστικές συνήθειες
- **Αναγνωρίζει** τους πολυτιμότερους πελάτες της
- **Προσανατολίζει** τις επιχειρηματικές της δραστηριότητες στις απαιτήσεις των πελατών

Το Soft1 CRM - Sales, Marketing & Customer Support καλύπτει:

- Διαχείριση επαφών
- Διαχείριση ενεργειών πωλήσεων
- Διαχείριση ευκαιριών πώλησης - leads
- Διαχείριση πωλητών
- Διαχείριση προσφορών και παραγγελιών
- Διαχείριση προωθητικών ενεργειών
- Διαχείριση αιτημάτων υποστήριξης των πελατών

Τα μοναδικά πλεονέκτηματά του Soft1 τώρα και στη Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων!

Η ενότητα CRM αποτελεί μέρος και συμπληρώνει το ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα Soft1.

Δεν είναι μια ξεχωριστή εφαρμογή αλλά ένα αυτόνομο τμήμα του συστήματος Soft1. Αυτό σημαίνει πως δεν υπάρχει καμία ανάγκη για παραμετροποίηση ώστε να επιτευχθεί σύνδεση μεταξύ των ενότητων. Προσαρμόζεται σε εξειδικευμένες απαιτήσεις και προσφέρει όλες τις τεχνικές δυνατότητες και τις διευκολύνσεις του Soft1 ενώ επικοινωνεί ευέλικτα με εφαρμογές τρίτων αλλά και συστήματα hardware (πχ. Τηλεφωνικό κέντρο) που χρησιμοποιεί η επιχείρηση.

Το CRM αξιοποιεί **τις ήδη καταχωρημένες πληροφορίες** από τις υπόλοιπες ενότητες και προβάλλει τη **συγκεντρωτική εικόνα του πελάτη**. Ο χειριστής της εφαρμογής αποκτά το κατάλληλο εργαλείο για τον άμεσο εντοπισμό ευκαιριών για συμπληρωματικές πωλήσεις, την εύκολη πρόσβαση στο ιστορικό πληροφοριών, τον προσδιορισμό οικονομικής δυνατότητας για επιπλέον αγορές, τον έλεγχο διαθεσιμότητας προϊόντων, την άμεση ενημέρωση πελατών για τις παραγγελίες τους, την αποδοτικότερη υλοποίηση της στρατηγικής προσφορών, κλπ.

Τρόποι διάθεσης και λειτουργίας

- Η εφαρμογή διατίθεται με εγκατάσταση **τοπικά (on premises)**, με **συνδρομή** και ως **cloud** υπηρεσία **μέσω Internet (Software as a Service)**.
- Μπορεί να χρησιμοποιηθεί **μέσω φορητών συσκευών**, όπως tablet PCs, PDAs και smartphones, αυξάνοντας την παραγωγικότητα του προσωπικού που μπορεί να εργαστεί από οπουδήποτε.

Δυνατότητες προσαρμογής σε εξειδικευμένες ανάγκες

- Συγκεντρώνει και επεξεργάζεται κάθε πληροφορία, με προσθήκη νέων πεδίων και προσαρμογή των οθονών σε **εξειδικευμένες απαιτήσεις**.
- Χρησιμοποιεί **εξατομικευμένες φόρμες**, όπως νέες οθόνες για καταχώριση δεδομένων προσαρμοσμένες σε συγκεκριμένες ανάγκες.
- Προσφέρει **ροή εργασίας** με συγκεκριμένες, οριζόμενες ενέργειες για κάθε διαδικασία της επιχείρησης.
- Δυνατότητα ταυτόχρονης χρήσης σε περισσότερες **γλώσσες**.



Εκτέλεση σημαντικών εργασιών με πολύ απλό τρόπο

- Δημιουργία απεριόριστου αριθμού από **αυτόματες προειδοποιήσεις, υπενθυμίσεις, απαγορεύσεις, ενημερώσεις, ενέργειες και δράσεις**, όπως η υπενθύμιση προς τον πελάτη κατά τη διάρκεια καταχώρισης μίας παραγγελίας για ειδική προσφορά.
- **Redirection.** Άμεση εξοικείωση με την εφαρμογή χάρη στο ιδιαίτερα φιλικό user interface και τη δυνατότητα πρόσβασης σε σχετικές εργασίες χωρίς τη χρήση μενού εργασιών.
- **Drag-and-filter.** Μοναδική δυνατότητα αξιοποίησης των πεδίων της εφαρμογής ως φίλτρα για την εμφάνιση των αντίστοιχων πληροφοριών σε εργασίες, ευρετήρια ή εκτυπώσεις, απλά σύροντας το πεδίο στην κατάλληλη θέση! Για παράδειγμα, προβάλλοντας τα σταθερά στοιχεία ενός παραστατικού, μπορείτε να επιλέξετε και να σύρετε το πεδίο Πελάτης στην εκτύπωση Πωλήσεις κατά Πελάτη, που θα εκτελεστεί αυτόματα μόνο για το συγκεκριμένο πελάτη.



CRM

Συνδέσεις με εφαρμογές τρίτων

- **Σύνδεση με Outlook** για επιλεκτική ενημέρωση ή συγχρονισμό επαφών, ημερολογίου, εργασιών και εισερχόμενων ή εξερχόμενων emails από και προς το Outlook. Αυτόματη δημιουργία των αντίστοιχων ενεργειών στο CRM ή στο Outlook.
- **Σύνδεση με λογαριασμό Google** για αμφίδρομη ενημέρωση των επαφών μεταξύ της εφαρμογής και του Google λογαριασμού ή την εισαγωγή των Google επαφών ως draft entries στην εφαρμογή και αντίστροφα.
- **Remote Server.** Απομακρυσμένη εκτέλεση ενεργειών (αναφορών, εργασιών ή προβολή δεδομένων) που εκτελούνται προγραμματισμένα ή με την αίτηση ενός απομακρυσμένου χρήστη μόνο με την αποστολή ενός μηνύματος SMS μέσω κινητού τηλεφώνου.

Συνδέσεις με τηλεφωνικά κέντρα

- **Σύνδεση με τηλεφωνικά κέντρα** απευθείας είτε μέσω εφαρμογών CTI. Αυτόματη προβολή οριζόμενης πληροφορίας στην οθόνη του χειριστή. Αυτόματη δημιουργία επόμενης ενέργειας, εάν απαιτείται.



Πόσο καλά γνωρίζετε τους πελάτες σας;

Η ενότητα αυτή διευκολύνει σημαντικά τη συλλογή, παρακολούθηση, αποθήκευση και εύκολη **ανάκτηση όλων των σημαντικών πληροφοριών** για πελάτες και επαφές, υποψήφιους πελάτες και συνεργάτες της επιχείρησης. Ταυτόχρονα, αυτοματοποιεί την πρόσβαση σε όλα τα συναφή αρχεία και υποστηρίζει πλήρες ιστορικό ενεργειών πωλήσεων και πιθανών επαφών.

Με αυτόν τον τρόπο, έχετε άμεση πρόσβαση σε όλες τις απαραίτητες πληροφορίες σχετικά με τον πελάτη, τα προϊόντα της επιχείρησης που τον ενδιαφέρουν και όλα τα σχετικά έγγραφα, προσφορές και παραστατικά. Όλες οι πληροφορίες είναι ενημερωμένες και συγκεντρωμένες κεντρικά. Έχετε, δηλαδή, τη δυνατότητα να **αξιοποιήσετε αποτελεσματικά κάθε επαφή με τον πελάτη**, να εξοικονομήσετε χρόνο και να **αυξήσετε την παραγωγικότητά σας**.



Λειτουργικότητα και δυνατότητες

- Κατηγοριοποίηση επαφής σε **πολλαπλές κατηγορίες** -contact categories- ώστε να μπορούν να αξιοποιηθούν με πολλούς διαφορετικούς τρόπους
- Τήρηση αναλυτικών στοιχείων για κάθε επαφή, χάρη στη **δυνατότητα προσθήκης πεδίων** που μπορούν να αξιοποιηθούν σε αναζητήσεις, λίστες κλπ. Σε κάθε επαφή μπορούν να αντιστοιχούν περισσότερες από μία διευθύνσεις, τηλέφωνα και emails
- **Καταγραφή προσωπικών και επαγγελματικών σχέσεων** μεταξύ των διαφόρων επαφών (συγγένειες, φιλίες, κλπ). Ελεύθερος ορισμός τύπων σχέσεων μεταξύ των επαφών
- **Παρακολούθηση ιστορικού μεταβολών** των στοιχείων της επαφής και δυνατότητα οριζόμενης ενημέρωσης υπευθύνων για κάθε αλλαγή
- Οριζόμενος **χαρακτηρισμός πελατών** (υποψήφιοι, ενεργοί, ανενεργοί)
- **Εύχρηστη αναζήτηση** επαφών και δυνατότητα δημιουργίας λίστας επαφών με συνδυασμό πολλαπλών κριτηρίων
- **Δημιουργία πολλαπλών αναφορών** με βάση στοιχεία επαφών
- **Διαχείριση επαφών μέσω Outlook:**
 - > Επιλογή αντικειμένων που θέλετε να συγχρονίσετε όπως επαφές (contacts), ραντεβού (appointments) ή εργασίες (tasks), χρονικού διαστήματος και κατεύθυνσης συγχρονισμού
 - > Επιλογή σύνδεσης του Outlook με οποιαδήποτε βάση δεδομένων της Soft1 εγκατάστασης
 - > Δυνατότητα καθορισμού όλων των παραπάνω ρυθμίσεων ανά χρήστη. Κάθε χρήστης της εφαρμογής μπορεί να έχει τις δικές του προσωπικές ρυθμίσεις

Πίσω από μία ολοκληρωμένη πώληση: Σύστημα και Στρατηγική

Ιδιαίτερα αποτελεσματική στον προγραμματισμό και τη διαχείριση απλών ή σύνθετων ενεργειών πωλήσεων, η ενότητα αυτή σας επιτρέπει σαν πωλητές να διαχειρίζεστε το χρόνο, τα καθήκοντα και τις ενέργειες σας με **μεγαλύτερη αποδοτικότητα**.

Μπορείτε να ιεραρχείτε και να διαχειρίζεστε καλύτερα τις κινήσεις σας, να μειώσετε το κόστος πώλησης και συντονισμού των καθηκόντων ρουτίνας, να συνεργάζεστε πιο ομαλά και να διαχειρίζεστε εσωτερικές διαδικασίες γρηγορότερα. Ακόμη, μπορείτε να διαχειρίζεστε ολοκληρωμένα τα εισερχόμενα Leads και να τα μετασχηματίζετε αυτόματα είτε σε οριζόμενη κατ' επιλογή του χειριστή **επόμενη ενέργεια** (π.χ. Συνάντηση, Ανάθεση, Εργασία) ή σε επόμενη ενέργεια με βάση προκαθορισμένη από την επιχείρηση σειρά (Work Flow).

Με το Soft1 CRM μπορείτε να κάνετε ολοκληρωμένη **Παρακολούθηση Εισπραξών**. Λόγω του ότι το CRM αποτελεί κομμάτι ενός ενοποιημένου ERP συστήματος, ο χειριστής μπορεί να μεταφέρει σε αυτό οποιοδήποτε οικονομικό στοιχείο αφορά σε έναν πελάτη, από τις υπόλοιπες ενότητες της εφαρμογής που σχετίζονται με την εμπορική ή τη λογιστική διαχείριση.

Έτσι, μπορεί να προβάλει τα **υπόλοιπα πελατών** που δεν έχουν αποπληρώσει τις υποχρεώσεις τους εντός των προθεσμιών που έχουν συμφωνηθεί και να δημιουργήσει ενέργειες ειδοποίησης του πελάτη και σύνδεση των ενεργειών αυτών με τις υπόλοιπες ενέργειες που αφορούν στη συγκεκριμένη αγορά.



Διαχείριση
Ενεργειών
Πωλήσεων

Λειτουργικότητα και δυνατότητες

- **Αναλυτική παρακολούθηση** κάθε επικοινωνίας με τον πελάτη, ανεξάρτητα από τον τύπο και το μέσο (πχ. τηλέφωνο, fax, email, sms, κλπ)
- **Εντοπισμός** των πιο συνηθισμένων σημείων επαφής με τους πελάτες (πχ. μέσω τηλεφώνου ή μέσω e-mail) και βελτιστοποίησή τους
- **Αναλυτική καταγραφή και ενημέρωση** για κάθε ενέργεια πώλησης (πχ. ραντεβού, προσφορά, παραγγελία κλπ)
- Μετασχηματισμός Lead σε **ευκαιρία πώλησης** για πλήρη, αναλυτική διαχείριση και παρακολούθηση
- **Διατήρηση ιστορικού ενεργειών** τόσο σε μορφή πίνακα όσο και διαγραμματικά, ώστε να είναι εύκολο να εξαχθούν συμπεράσματα σχετικά με τις σχέσεις εξάρτησης μεταξύ των ενεργειών καθώς και τη χρονική σειρά με την οποία εκτελέστηκαν
- **Ελεγχόμενη πρόσβαση** σε ενέργειες μέσω του καθορισμού δικαιωμάτων χρηστών με την κατανομή τους σε ομάδες και τμήματα
- Διαχείριση ενεργειών μέσω Outlook

Η πληροφόρηση είναι ο δρόμος. Οι ευκαιρίες ο προορισμός

Η ενότητα αυτή σας παρέχει τη δυνατότητα να διαχειρίζεστε τις επαφές σας και να **αξιοποιείτε όλες τις πληροφορίες** σχετικά με κάθε στάδιο μιας ευκαιρίας πώλησης. Στις πληροφορίες μπορεί να συμπεριλαμβάνονται οι υπεύθυνοι στην απόφαση αγοράς, το ιστορικό, η πρόοδος που έχει επιτευχθεί, καθώς και όλες οι ενέργειες που έχουν γίνει.

Με άλλα λόγια, **διαχειρίζεστε πιο αποτελεσματικά** κρίσιμα καθήκοντα, ενέργειες και ανταγωνιστικές προτάσεις και προϋπολογίζετε ημερομηνίες κλεισίματος και όγκο πωλήσεων. Έτσι, υπάρχουν περισσότερες

έλεγχος στον κύκλο πώλησης, που **μεγιστοποιεί τις πιθανότητες επιτυχίας** και ελαχιστοποιεί τη διάρκεια του.

Με την έγκαιρη αξιολόγηση και πλήρη διαφάνεια για κάθε ευκαιρία πώλησης, καθώς και τις πληροφορίες σχετικά με προϊόντα ή υπηρεσίες, η εφαρμογή προσδιορίζει **τα επόμενα βήματα και τις απαραίτητες διαδικασίες** για οποιονδήποτε έρχεται σε επαφή με τον πελάτη. Με την ευκαιρία πώλησης μπορούν, ακόμη, να συνδεθούν συγκεκριμένα ενδο-επιχειρησιακά καθήκοντα ή δράσεις προς εκτέλεση.

Διαχείριση Ευκαιριών Πώλησης Leads



Λειτουργικότητα και δυνατότητες

- Σύνδεση της ενέργειας εκδήλωσης ενδιαφέροντος, της προσφοράς, της παραγγελίας και της σύμβασης πελάτη με την έννοια της ευκαιρίας πώλησης, έτσι ώστε να γίνεται συγκεντρωτικά η παρακολούθηση όλων αυτών των ενεργειών
- **Παρακολούθηση ιστορικού πωλητών και παράλληλων προσφορών με δυνατότητα δημιουργίας νέας προσφοράς με αντιγραφή** (νέα εκδοχή προσφοράς)
- Ευέλικτη καταγραφή και αξιοποίηση όλων των απαραίτητων στοιχείων για **επιτυχημένη διαχείριση της ευκαιρίας**, όπως στάδια πώλησης, ανταγωνισμός, συστάσεις, συνεργάτες, πόροι, πρόσωπα που συμμετέχουν, εκτιμώμενος χρόνος και έσοδα, πιθανότητα επιτυχίας κλπ.
- **Πλήρης προσαρμογή** στις απαιτήσεις πληροφόρησης και στο επιχειρησιακό μοντέλο διαχείρισης των ευκαιριών
- **Σύνδεση όλων των σχετικών πληροφοριών** που παρέχονται από τον πελάτη (έγγραφα, RFP κλπ) με την ευκαιρία πώλησης και αναλυτική καταγραφή κάθε σχετικής ενέργειας
- Δυνατότητα εμφάνισης πρόσθετων, συναφών προϊόντων, προϊόντων σε ειδική προσφορά κλπ, για **άμεση, βελτιωμένη πρόταση** προς τον πελάτη
- **Συγκεντρωτική οθόνη διαχείρισης** μίας ή περισσότερων ευκαιριών πώλησης με δυναμική ομαδοποίηση ανά πωλητή, διάστημα ολοκλήρωσης, κατάσταση, πηγή και παρουσίαση των ενεργειών που σχετίζονται με τη συγκεκριμένη ευκαιρία
- **Γρήγορη παρακολούθηση** του συνόλου των ευκαιριών και των αντίστοιχων ενεργειών, με βάση προεπιλεγμένα κριτήρια (χρονικό διάστημα, κατάσταση)
- **Εντοπισμός** ευκαιριών για επαναληπτικές πωλήσεις σε πελάτες με αξιοποίηση πολιτικών cross-selling και up-selling
- Παρακολούθηση του **κύκλου πώλησης** της κάθε ευκαιρίας πώλησης
- **Δυνατότητα προβολής προσωπικών ενεργειών** ή ενεργειών όλου του τμήματος σε μορφή Outlook Calendar αντί για λίστα ή ευρετήριο



Κάθε επιτυχημένη πορεία ξεκινάει με ένα σίγουρο, πρώτο βήμα

Με τη Διαχείριση Προσφορών και Παραγγελιών, μπορείτε **εύκολα** να δημιουργήσετε, να τροποποιήσετε και να αποστείλετε προσφορές προς τους πελάτες σας, καθώς και να τις μετασχηματίσετε σε επόμενες ενέργειες, όπως παραγγελίες.

Όλοι οι εμπλεκόμενοι πωλητές μπορούν να έχουν πρόσβαση στα καταχωρημένα στοιχεία μιας συγκεκριμένης προσφοράς, ώστε να έχουν

ολοκληρωμένη πληροφόρηση σχετικά με αυτήν και να μπορούν να παρέχουν σωστές πληροφορίες στον πελάτη.

Επιπλέον, ο πωλητής ολοκληρώνει γρήγορα τη διαδικασία προσφοράς και ενημέρωσης του πελάτη και μπορεί να ανατρέξει ανά πάσα στιγμή στα στοιχεία, **αποφεύγοντας λάθη και σπατάλη χρόνου.**

Λειτουργικότητα και δυνατότητες

- **Αυτοματοποιημένη κάλυψη όλης της διαδικασίας**, από την καταγραφή απαιτήσεων του πελάτη (ζητούμενα είδη), μέχρι την αποστολή της προσφοράς, τη μετέπειτα μετατροπή της σε παραγγελία κλπ.
- **Αυτόματος μετασχηματισμός** του παραστατικού Ζήτησης (των ζητούμενων ειδών) σε παραστατικό Προσφοράς, Παραγγελίας κλπ, που μπορεί να εκτυπωθεί / εξαχθεί σε μορφή doc, pdf, xls, Crystal και να αποσταλεί με email αυτόματα στον πελάτη
- **Αυτόματη αποθήκευση** του παραστατικού προσφοράς σε προεπιλεγμένη θέση στο server και με προεπιλεγμένη περιγραφή αρχείου
- **Αποτελεσματικότερη παρακολούθηση** του συνόλου των παραγγελιών και του ρυθμού δημιουργίας νέων, με αποτέλεσμα τον καλύτερο προγραμματισμό και διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας



Διοχείριση Πωλητών & Τεχνικών

Οργανώστε εύκολα την ομάδα των πωλητών σας ή τους τεχνικούς σας

Μέσω του Soft1 CRM μπορείτε να οργανώσετε τους πωλητές σας σε ομάδες και να αναθέσετε συγκεκριμένο ρόλο στον καθένα από αυτούς. Με αυτόν τον τρόπο μπορείτε να **αναθέσετε** εργασίες σε συγκεκριμένα άτομα βάσει του **ρόλου** τους αλλά και να μετρήσετε αναλυτικά την **αποτελεσματικότητα** των πωλητών.

Ακόμη, μπορείτε να πετύχετε καλύτερη **συνεννόηση** μεταξύ των πωλητών που είναι υπεύθυνοι για το χειρισμό ενός συγκεκριμένου πελάτη, να υπολογίσετε τις **προμήθειες** για κάθε μέλος της ομάδας πωλητών και να ενημερώσετε πολύ εύκολα τη **Μισθοδοσία** με τις προμήθειες των πωλητών, αφού το CRM είναι ενοποιημένο με το υπόλοιπο ERP.

Ταυτόχρονα, έχετε συγκεντρωτική εικόνα του προγραμματισμού του τμήματος μέσω του ομαδικού ημερολογίου και έτσι μπορείτε να αναθέσετε ενέργειες σε πωλητές ή τεχνικούς ενημερωμένα με βάση τη διαθεσιμότητά τους.



Όσο πιο ξεκάθαρος ο στόχος, τόσο καλύτερα τα αποτελέσματα

Με τη Διαχείριση Ενεργειών Marketing, τα στελέχη πωλήσεων και marketing μπορούν να αξιοποιήσουν τα καταχωρημένα στοιχεία που αφορούν στους πελάτες, να τα κατηγοριοποιήσουν ανάλογα και να σχεδιάσουν **καλά στοχευμένες προωθητικές ενέργειες και καμπάνιες**. Έτσι μπορούν να κάνουν τη σωστή προσφορά, στο σωστό πελάτη, τη σωστή στιγμή. Στη συνέχεια, έχουν τη δυνατότητα να παρακολουθούν την εξέλιξη και τα αποτελέσματα κάθε μιας ενέργειας αναλυτικά. Ακόμη μπορούν να αναλύσουν αυτά τα αποτελέσματα για να βγάλουν

συμπεράσματα σχετικά με την επιτυχία αυτών των ενεργειών.

Πληροφορίες γύρω από προσφορές, εποχιακή ζήτηση, νέα προϊόντα ή συμπληρωματικά προϊόντα, δεν είναι τίποτα άλλο παρά **ευκαιρίες που περιμένουν να τις αξιοποιήσετε**. Και μπορείτε να το κάνετε άμεσα και στρατηγικά, αξιοποιώντας το πελατολόγιο, ενημερώνοντας συγκεκριμένους πιθανούς πελάτες και αυξάνοντας τη ζήτηση.

Λειτουργικότητα και δυνατότητες

- **Δημιουργία καταστάσεων πελατών** ή υποψηφίων πελατών με βάση οριζόμενα κριτήρια / χαρακτηριστικά
- **Υποστήριξη πολλών τύπων καμπάνιας**, όπως μαζική εκτύπωση επιστολών και ετικετών, μαζική αποστολή emails (με δυνατότητα να αποστέλλονται και επισυναπτόμενα αρχεία), τηλεφωνικές καμπάνιες κλπ
- **Αυτόματη δημιουργία σχετικής ενέργειας** στον πελάτη, ώστε οι πωλητές να γνωρίζουν ποιοι έχουν λάβει τη σχετική ενημέρωση
- **Αυτοματοποιημένη εκτέλεση** μίας προωθητικής καμπάνιας προς τους πελάτες μίας λίστας
- **Follow-up** στους αποδέκτες της καμπάνιας

Η αποτελεσματική υποστήριξη μετά την πώληση δίνει επιπλέον αξία στο προϊόν σας

Μέσω του Soft1 CRM καταγράφονται όλα τα αιτήματα υποστήριξης των πελατών κεντρικά. Τα αιτήματα μπορούν να παρακολουθούνται από όλο το προσωπικό εξυπηρέτησης πελατών και υποστήριξης.

Ως αποτέλεσμα, μπορεί να γίνεται **καλύτερος προγραμματισμός** και ανάθεση των αιτημάτων και

να εξάγονται συμπεράσματα σχετικά με τα αιτήματα αυτά, όπως η συχνότητα με την οποία επαναλαμβάνονται κάποια συγκεκριμένα αιτήματα, οι χρόνοι απόκρισης σε αυτά και το ιστορικό των αιτημάτων ενός συγκεκριμένου πελάτη.



Λειτουργικότητα και δυνατότητες

- **Αυτόματη καταγραφή αιτημάτων** πιθανών πελατών μέσω e-mail και απόκριση με αποστολή ενημερωτικού υλικού ή προγραμματισμό μιας συνάντησης και παράλληλα ειδοποίηση των πωλητών
- **Αυτόματη αποστολή απαντήσεων** εξυπηρέτησης πελατών στους πελάτες 24X7
- **Αυτόματη δημιουργία ερωτήσεων** για προώθηση στην εξυπηρέτηση πελατών ή στην υποστήριξη από τα e-mail μηνύματα των πελατών
- **Υπευθυνότητες** σχετικά με τις ερωτήσεις πελατών που έχουν τεθεί στην υποστήριξη, το χρόνο που απομένει έως την ημερομηνία απάντησης και την ανάθεση σε κάποιον άλλο εργαζόμενο του τμήματος υποστήριξης
- **Αυτόματη αποστολή ενημέρωσης** για αναμενόμενο χρόνο απάντησης και αναφορές προόδου της εργασίας στους πελάτες



Αναφορές & Πληροφόρηση Διοίκησης

Η γενικότερη εικόνα: Ανάλυση, Τάσεις, Έλεγχος

Σε όλες τις ενότητες της εφαρμογής, **τα δεδομένα μπορούν να αξιοποιηθούν πλήρως και ανάλογα με τις ανάγκες** κάθε στελέχους μιας επιχείρησης. Εκτός από τις έτοιμες αναφορές, οι χειριστές μπορούν να ορίζουν τις αναφορές που θέλουν, να τις αποθηκεύουν και να τις χρησιμοποιούν όπου και όποτε χρειάζεται.

- **Ανάλυση πελατολογίου με βάση όλα τα διαθέσιμα κριτήρια και πληροφορίες**, με δυνατότητα ταξινόμησης, ομαδοποίησης κλπ. Ενδεικτικά αναφέρονται η δημιουργία πελατολογίων θλιανικής / χονδρικής, η ανάλυση επαφών και σχέσεων μεταξύ τους, η γεωγραφική και δημογραφική ανάλυση, προϊοντική ανάλυση πελατολογίου κλπ.
- **Ανάλυση ενεργειών και αποτελεσματικότητας στελεχών πωλήσεων**, καθώς και προγραμματισμός και διαχείριση χρόνου. Ενδεικτικά αναφέρονται η ανάλυση επαφών αριθμητικά, ανά τρόπο επικοινωνίας και επαφής και ανά οριζόμενο χρονικό διάστημα. Ακόμη, ανάλυση ανταγωνισμού, ανάλυση ενεργειών όπως επισκεψιμότητα, εκκρεμείς ενέργειες και πρόοδος, ανάλυση στόχων και αποτελεσμάτων πωλήσεων αριθμητικά, κερδοφορία, εκπτώσεις.
- **Ανάλυση αποδοτικότητας ευκαιριών πώλησης και ενεργειών Marketing**. Ενδεικτικά αναφέρονται η ανάλυση ευκαιριών πώλησης ανά πελάτη, κατηγορία πελατών, επάγγελμα, πωλητή, προϊόν, κατηγορία προϊόντος, χρονική περίοδο, με βάση τον ανταγωνισμό, δημογραφικά, γεωγραφικά στοιχεία, κλπ. Ακόμη, προϋπολογισμός και απολογισμός των ευκαιριών πώλησης χρονικά και αξιακά, ανάλυση προόδου ευκαιριών πώλησης και κοστολόγησή τους με ανάλυση περιόδου, καθώς και παρακολούθηση στόχων και αποτελεσμάτων προωθητικής ενέργειας / καμπάνιας.



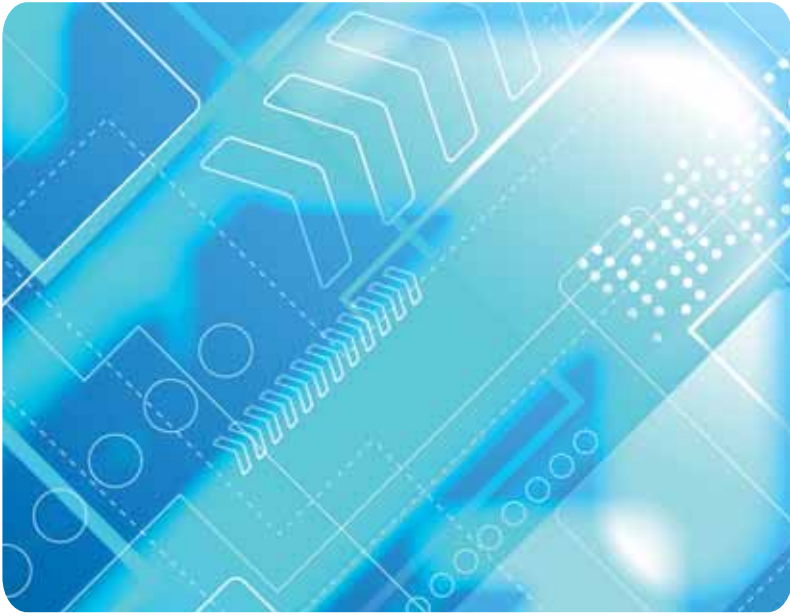
Η Soft One Technologies A.E. ιδρύθηκε τον Ιούνιο του 2002 και έχει ως αποκλειστικό σκοπό να σχεδιάζει πρωτοποριακές υπηρεσίες και προϊόντα business software.

Στόχος της είναι να προσφέρει σύγχρονες και ολοκληρωμένες λύσεις για τη μηχανογράφηση των επιχειρήσεων ώστε να αξιοποιούν ακόμη πιο αποτελεσματικά και αποδοτικά τα μηχανογραφικά τους συστήματα στο σύγχρονο και σύνθετο επιχειρηματικό περιβάλλον.

Όλοι οι άνθρωποι της SoftOne είναι καταξιωμένα στελέχη στο χώρο της πληροφορικής, με μακρόχρονη εμπειρία και εξειδικευμένη τεχνογνωσία. Αναπτύσσουν και υποστηρίζουν προγράμματα που ξεχωρίζουν για την καινοτομία, την αποτελεσματικότητα και την ευχρηστία τους.

Στη SoftOne πιστεύουμε ότι η μηχανογράφηση μπορεί να γίνει ο σύμμαχος, αλλά και ο εμπνευστής της επιχειρηματικής δράσης! Ένα παράδειγμα;

Το Soft1 CRM. Ανακαλύψτε το!



soft **one** Customer
Relationship
Management

CRM

