

CRM

riadenie zákazníckych vzťahov

SugarCRM je CRM (*Customer Relationship Management*) softvér určený na riadenie vzťahov so zákazníkmi. Jeho využívanie Vám umožní spoľahlivo si rozplánovať jednotlivé obchodné stretnutia, hovory, úlohy, evidovať obchodné dokumenty /napr. katalógy, cenové ponuky, atď. /.

Efektívne riadenie vzťahov medzi firmou a zákazníkmi tvorí základ obchodného úspechu.



Základné funkcie SugarCRM:

evidencia firiem a kontaktov

Poskytuje prehľad o všetkých kontaktných osobách a údajoch potrebných pre komunikáciu. Všetky dáta sú uložené na jednom mieste v prehľadnej a organizovanej forme. Každý kontakt je možné prepojiť s ostatnými modulmi systému, napríklad s dokument manažmentom, s firemnými aktivitami, obchodnými kampagnami, projektmi, príležitosťami, záujemcami atď.

evidencia firiem

Informácie o firmách a ich pobočkách, ktoré majú k vašej spoločnosti nejaký vzťah, alebo by ho v budúcnosti mohli mať (potencionálny zákazník, zákazník, dodávateľ, konkurencia a pod.).

evidencia kontaktov

Informácie o fyzických osobách, s ktorými komunikujete mimo vašu spoločnosť, a ich prípadného vzťahu k evidovaným firmám. Prehľadávanie a správa aktivít podľa zákazníkov, vrátane kontaktných údajov, komunikácie... Detailná práca s kontaktnými osobami - telefonáty, e-maily, nadriadení pracovníci, dátumy narodenia atď.

evidencia dokumentov

Modul Dokumenty umožňuje organizované ukladanie a manipuláciu s firemnými dokumentami. Obsahuje nástroje pre prehľadávanie uložených dokumentov. Dokumenty v elektronickej podobe môžeme ukladať priamo do databázy CRM. Máme možnosť evidovať rôzne verzie a revízie toho istého dokumentu s dátumami platnosti dokumentu.

evidencia záujemcov a obchodných príležitostí

Sledovanie informácií o záujemcoch, produktoch a službách, o perspektívnych príležitostiach na trhu. Príležitosti môžu byť automaticky smerované k správny obchodníkovi alebo tímom.

evidencia obchodných prípadov

Komunikácia so zákazníkom nekončí predajom produktu alebo služby. V obchodných prípadoch sa evidujú ďalšie záznamy o zákazníkoch a službách im poskytovaných. Toto umožňuje kompletnú starostlivosť o zákazníka a efektívne riešenie jeho problémov.

evidencia reklamácií

Táto časť systému umožňuje zaznamenávať, pridelovať na riešenie a sledovať kvalitu a včasnosť riešenia problémov prichádzajúcich od zákazníkov alebo vlastných zamestnancov.

evidencia a plánovanie aktivít

Aktivity umožňujú zaznamenať dôležité činnosti. V tomto module máte možnosť si detailne naplánovať stretnutia, telefonáty, úlohy, poznámky a e-maily. Tento modul zároveň poskytuje denný prehľad úloh, pracovných stretnutí, hovorov, e-mailov a poznámok.

evidencia úloh

Modul úloh umožňuje sledovať a organizovať jednoduchšie ale aj zložité úlohy vo firme. Zoznam aktuálnych úloh je možné vidieť ihneď po prihlásení na obrazovke Dnes, ale aj po kliknutí na ikonu Úlohy.

evidencia stretnutí

Cez schôdzky je možné v prehľadnej forme plánovať stretnutia vo firme, ale aj stretnutia s klientmi a zákazníkmi mimo firmy. Pri plánovaní schôdzky sa na prehľadnom grafe sa zobrazujú už obsadené časy (na daný termín už majú záznam v kalendári). Termín schôdzky je automaticky vložený aj do kalendára.





evidencia zamestnancov

Ide o evidenciu užívateľov systému SugarCRM s možnosťou definovania organizačnej štruktúry organizácie na základe pozícií.

plánovanie marketingových

Pri plánovaní marketingových akcií ako sú kampane a projekty evidujeme ich cieľ, dátumy zahájenia a ukončenia, môžeme k nim priradiť úlohy, kontakty, zodpovedných pracovníkov, atď.

kalendár aktivít

Kalendár aktivít umožňuje rozvrhovať čas pracovníkov, po naplánovaní sa aktivita (napr. stretnutie) automaticky objaví v kalendári.

zdieľaný kalendár

Zdieľaný kalendár umožňuje zadávať úlohy členom pracovnej skupiny.

systém riadenia prístupových práv

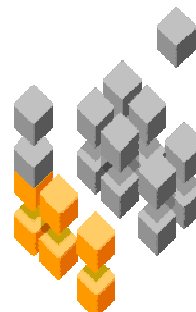
Administrátor určuje používateľom prístupové práva pre dané moduly systému. Niektorí používatelia nemusia mať právo vidieť všetky moduly SugarCRM.

emailový klient POP3, IMAP

SugarCRM umožňuje každému používateľovi pristupovať na poštový server cez štandardný IMAP protokol pomocou web prehliadača. Takto je možné dostať sa k svojej alebo firemnej pošte kdekoľvek aj mobilným používateľom. Má podobné funkcie ako ostatné web mail služby - umožňuje prezerat' správy, presúvat' správy medzi zložkami, filtrovat' správy, mazat' správy, a samozrejme písat' a odpovedat' na správy. Systém umožňuje plnotextové vyhľadávanie v predmete správy a kontakte odosielateľa. Umožňuje aj posielat' správy hromadným spôsobom pre viacerých používateľov. Hromadné správy je možné posielat' buď na emaily v kontaktoch alebo na zoznam emailov v externom súbore.

Ďalšie vlastnosti :

- vysoká bezpečnosť,
- výkon,
- stabilita
- prehľadné štatistiky



SUGARCRM
COMMERCIAL OPEN SOURCE

Môj účet | Zamestnanci | Admin | Odhlásení | O aplikaci

SUGAR SUITE

Home | Můj portál | Kalendář | Aktivity | Kontakty | Společnosti | Iniciativy | Příležitosti | Případy | Sledování chyb | Dokumenty | Pošta

Vítejte admin

Poslední prohlížen: none

Zkratky

- Přidat kontakt
- Přidat vizitku
- Přidat společnost
- Přidat iniciativu
- Přidat příležitost
- Přidat případ
- Report chyb
- Naplánovat schůzku
- Naplánovat hovor
- Přidat úkol
- Nový email

Přidat kontakt

Křestní jméno:

Příjmení:

Telefon:

Email:

Moje aktuální schůzky Dnes: Tento měsíc (30.09.2006)
Nenaplánováno.

Moje doručená pošta: Nepřečtené emaily

Začátek / Předchozí (0 - 0 z 0) / Následující / Konec

Předmět	Kontakty	Týka se	Odpovědět

Moje hlavní otevřené příležitosti

Příležitosti	Házev Společnosti	Částka	Zavřít

Mé otevřené případy

Začátek / Předchozí (0 - 0 z 0) / Následující / Konec

Zavřít	Číslo	Předmět	Házev Společnosti	Priorita	Status

Moje iniciativy

Začátek / Předchozí (0 - 0 z 0) / Následující / Konec

Jméno	Vytvořil dne

Moje otevřené úkoly

Začátek / Předchozí (0 - 0 z 0) / Následující / Konec

Zavřít	Předmět	Priorita	Do data

Moje přidělené chyby

Začátek / Předchozí (0 - 0 z 0) / Následující / Konec

Číslo	Předmět	Status	Typ	Priorita

Mé otevřené úkoly projektu

Začátek / Předchozí (0 - 0 z 0) / Následující / Konec

Zavřít	Jméno	Priorita	Udělat do dne

Září 2006

Ne	Po	Út	St	Čt	Pá	So
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

Moje fronta

Pipeline celkově je Kc0.00K

Prospecting	Kvalifikace	Nutná analýza	Cenová nabídka	Totožný rozhodující	Percepční analýzy	Návrh/udání ceny	Jednání/Revize	Uzavřený úspěšně	Uzavřený neúspěšně

Datumové rozpětí: 03.09.2006 k