

CRM – czyli Co Robić Mądrze

Ostatnimi czasy coraz powszechniejszy staje się skrót CRM. Akronim ten może mieć dwojakie znaczenie:

- CRM oznaczający Customer Relationship Management (zarządzanie relacjami z klientem),
- CRM oznaczający Cause Related Marketing (marketing zaangażowany społecznie).



➤

W niniejszym tekście skupimy się na pierwszym znaczeniu skrótu CRM i spróbujemy naświetlić sytuacje, w których powinieneś pomyśleć o zakupie programu CRM.

Z naszych wieloletnich obserwacji wynika, iż z dużym prawdopodobieństwem można stwierdzić, że potrzebujesz systemu klasy CRM jeśli przynajmniej na jedno z poniższych pytań odpowiesz twierdząco:



- aby sprawdzić interesujące Ciebie dane kontrahenta **jesteś zmuszony do przełączania się** między kilkoma aplikacjami (program księgowy, program pocztowy itp.)?
bs4 intranet zapewnia gromadzenie wszelkich danych o kontrahencie i historii kontaktów z nim w jednym miejscu – w kartotece kontrahenta.

- Twoja **firma doświadcza częściowego paraliżu** w momencie odejścia pracownika lub grupy pracowników wskutek braku ciągłości kontaktów z kontrahentami i „znikania” ważnych danych?

Dane zgromadzone w bs4 intranet stają się cennym i chronionym aktywem firmy, dla którego nie stanowi żadnego uszczerbku rotacja pracowników.

bs4 business solutions sp. z o.o. - <http://www.bs4.pl>

ul. Słowackiego 17/6, 60- 822 Poznań, Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego KRS: 0000310718, NIP : 7811824750, Kapitał zakładowy : 1.150.000



bs4

business solutions

**CRM. Rozwijaj firmę. Uporządkuj sprzedaż i wiedzę o klientach.
bs4 intranet – oprogramowanie, które daje przewagę**

- obsługujesz wielu klientów ale nie wiesz, którzy są dla Ciebie **najbardziej a którzy najmniej zyskowni?**

W module CRM zgromadzisz nie tylko wartościowe informacje o kontrahencie ale także uzyskasz zestawienie przychodów i kosztów z nim powiązanych.



- prowadzisz serwis maszyn i urządzeń i chciałbyś wiedzieć jakie są **koszta serwisu** poszczególnych produktów i klientów?

W module Zlecenia będziesz prowadził ewidencję wszystkich zgłoszeń serwisowych a także zarejestrujesz powiązane z nimi przychody i koszty.

- chciałbyś **z wyprzedzeniem oferować** swoim klientom przedłużenie gwarancji lub usługi na podstawie automatycznie generowanych przez system przypomnień?

Funkcjonalność Monitoringów pozwoli zdefiniować szereg alarmów, które będą automatycznie uruchamiane przez system w momencie spełnienia zdefiniowanego uprzednio warunku.

- chciałbyś mieć **łatwy dostęp do wyników sprzedażowych** zarówno całej firmy jak i poszczególnych handlowców?



System bs4 intranet pozwala analizować sprzedaż na podstawie wystawionych lub pobranych z zewnętrznych systemów księgowych i ERP faktur. Można także prowadzić ewidencję i analizę okazji sprzedażowych prowadzonych przez handlowców.

- Twoja firma posiada **strukturę wielooddziałową** i ma problemy ze współdzieleniem informacji (jedyną drogą ku temu są tysiące maili przesyłanych między pracownikami)?

bs4 intranet wraz z całą bazą danych jest instalowany na Twoim serwerze. Jest to rozwiązanie webowe więc bezpieczny dostęp do niego jest możliwy z dowolnej lokalizacji.

bs4 business solutions sp. z o.o. - <http://www.bs4.pl>

ul. Słowackiego 17/6, 60- 822 Poznań, Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego KRS: 0000310718, NIP : 7811824750, Kapitał zakładowy : 1.150.000

- każdy **wniosek urlopowy** pracownika musisz uzgadniać z kierownikami działów oraz z działem kadr bowiem nie masz pewności, czy wnioskowane dni wolne poszczególnych pracowników nie nałożą się i nie sparaliżują pracy?

W module CRM jest możliwe zarządzanie urlopami oraz składanie wniosków urlopowych. Przyznane urlopy są widoczne w postaci kolorowego diagramu, każdy pracownik na bieżąco widzi stopień wykorzystania swojego urlopu.

- brakuje w firmie **współdzielenia ważnych plików**?

Moduł Pliki umożliwia współdzielenie plików pomiędzy pracownikami. Znajdują się tam zawsze najbardziej aktualne wersje cenników, szablonów ofert, dokumentów ISO itp.

- brakuje w firmie **dzielenia się wiedzą** pomiędzy pracownikami?

Moduł Baza Wiedzy umożliwia dzielenie się doświadczeniami poprzez publikowanie artykułów dostępnych dla pracowników, listy najczęściej zadawanych pytań FAQ oraz forum.



- firma nie ma sprawnego **narzędzia do regularnego mailingu**?

Moduł CRM umożliwia generowanie cyklicznych mailingów. Każdy mailing jest generowany ze stworzonego uprzednio w systemie szablonu. Hurtowa wysyłka maili może być dokonywana przez jedną osobę a poszczególne listy i tak będą podpisane imieniem i nazwiskiem opiekuna klienta i wysłane z jego adresu.

- handlowcy chcieliby mieć szybszy dostęp do posiadanych w ofercie produktów oraz chcieliby **skrócić czas generowania ofert**?

Moduł Produkty+ umożliwia tworzenie bazy wiedzy o wszystkich produktach, które firma posiada w ofercie. Znajdują się tam informacje począwszy od poziomów cenowych i stawek VAT skończywszy na zmiennych, które użytkownik może samodzielnie zdefiniować. Wszystkie

bs4 business solutions sp. z o.o. - <http://www.bs4.pl>

ul. Słowackiego 17/6, 60- 822 Poznań, Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego KRS: 0000310718, NIP : 7811824750, Kapitał zakładowy : 1.150.000



te informacje mogą być automatycznie zamieszczane na ofertach, dzięki mechanizmowi tzw. inteligentnych tagów, co zdecydowanie skraca czas generowania i wysyłania ofert.

- ilość **wysyłanych pomiędzy pracownikami maili** już dawno przekroczyła krytyczną wielkość?

System bs4 intranet posiada wbudowany komunikator, który umożliwia szybką korespondencję pomiędzy pracownikami. Można wymuszać potwierdzenie przeczytania danego komunikatu, dołączać do niego pliki jak również dzielić komunikaty tematycznie. Wszystkie wysłane i otrzymane komunikaty odkładają się w historii.

- brakuje Tobie narzędzia do **wielowymiarowego analizowania klientów** oraz aktywności pracowników?

bs4 intranet posiada rozbudowane narzędzie analityczne w postaci rozbudowanych raportów, także tworzących się automatycznie na podstawie zadanych uprzednio kryteriów. Wiele raportów może być także przedstawianych w postaci wykresów ukazujących określoną strukturę, trend itp.



- szukasz **docenianego rozwiązania CRM**?

Działamy na rynku aplikacji CRM od 2002 roku. Nasze rozwiązanie zdobywa szereg nagród w konkursach branżowych. Ostatnio rozwiązanie nasze zdobyło nagrodę „Złotego Bitą” dla najlepszego systemu CRM.



bs4 business solutions sp. z o.o. - <http://www.bs4.pl>

ul. Słowackiego 17/6, 60- 822 Poznań, Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego KRS: 0000310718, NIP : 7811824750, Kapitał zakładowy : 1.150.000

- szukasz **rozwiązania CRM sprawdzonego** przez innych?

Dotychczas zaufało nam kilkuset klientów, wśród nich m. in.:

- *Advacom Sp. z o.o.*
- *Archon+*
- *Ceneo S.A.*
- *Emapa Sp. z o.o.*
- *Eurocolor Sp. z o.o.*
- *Janus Sp. z o.o.*
- *JD Trade Sp. z o.o.*
- *Konsorcjum FEN*
- *Marketing w Praktyce*
- *Power Media S.A.*
- *Starter Sp. z o.o.*
- *Telewizja Silesia*



Mamy nadzieję, że powyższy tekst przybliżył Tobie kwestie związane z systemem CRM i jego konkretnymi zastosowaniami. Będziemy wdzięczni za wszelkie konstruktywne uwagi. Zachęcamy również do bezpośredniego kontaktu z nami. Jeśli linia telefoniczna będzie zajęta to prosimy spróbuj ponownie lub napisz maila. Odpiszemy w możliwie najkrótszym terminie.

zespół bs4 business solutions sp. z o.o.

www.bs4.pl

tel. 061 848 44 23

e-mail: bs4@bs4.pl

bs4 business solutions sp. z o.o. - <http://www.bs4.pl>

ul. Słowackiego 17/6, 60- 822 Poznań, Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego KRS: 0000310718, NIP : 7811824750, Kapitał zakładowy : 1.150.000