

CRM ETOOL Εφαρμογή διαχείρισης & υποστήριξης Πελατών

ΣΥΝΟΨΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ

Το CRM ETOOLS είναι μια σύγχρονη πλατφόρμα διαχείρισης και υποστήριξης πελατών, η οποία παρέχεται παραμετροποιημένη σύμφωνα με της ανάγκες της εκάστοτε επιχείρησης. Η εφαρμογή αυτή είναι ιδιαίτερα χρήσιμη για επιχειρήσεις με μεγάλο πελατολόγιο το οποίο επισκέπτεται η ομάδα των πωλητών, εμπορικές, βιομηχανικές ή βιοτεχνικές εταιρείες, εταιρείες τροφοδοσίας-διανομών κλπ. Με τη βοήθεια της εφαρμογής, οι πωλητές ενημερώνονται για τα σημεία τα οποία μπορούν να επισκεφθούν, να διαχειρίζονται τα ραντεβού τους, τους πελάτες, προϊόντα και υπηρεσίες, αλλά και να βλέπουν σε ποιους πελάτες έχει περάσει πολύς καιρός από την τελευταία τους επίσκεψη. Για τη διοίκηση της επιχείρησης προσφέρονται πολύ χρήσιμες δυνατότητες ώστε να ελέγχουν τόσο τους πελάτες όσο και το προσωπικό τους, ώστε να το διαχειρίζονται πιο αποδοτικά. Από την κατασκευή της προσφέρει άμεση κλιμάκωση/επεκτασιμότητα στις απαιτήσεις του πελάτη. Το περιβάλλον του χρήστη είναι φιλικό για κινητές συσκευές και πληροί τα πρότυπα πηγαίου κώδικα και προσβασιμότητας: W3C XHTML 1.1 και WCAG 2.0 (Level AAA).

I. ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ CRM ETOOLS (Βασική Λειτουργικότητα)

Η βασική έκδοση περιλαμβάνει όλα όσα θα χρειαστείτε για να έχετε μία πλήρη και λειτουργική εφαρμογή CRM. Αναλυτικότερα μεταξύ άλλων θα περιλαμβάνει:

Λογαριασμοί διαχειριστών: Πολλαπλοί λογαριασμοί διαχειριστών για τη πλήρη διαχείριση του ηλ. καταστήματος

Πελάτες (clients):

Ημερομηνία εγγραφής

ΑΦΜ (κουμπί συμπλήρωσης μέσω ΑΑΔΕ)

ΔΟΥ

Επωνυμία

Διεύθυνση (Νομός, Δήμος, Πόλη, Περιοχή, Οδός, ΤΚ, ΤΘ)

Διακριτικός τίτλος

Τηλέφωνο

Email

Ιστοσελίδα

Συντεταγμένες (μήκος, πλάτος)

-Συσχέτιση με Πωλητή (ποιος πωλητής είναι υπεύθυνος) Αν αυτός που τον ανοίγει σαν πελάτη είναι πωλητής, να έχει το δικό του όνομα προσυμπληρωμένο.

-Συσχέτιση με Τεχνικό (προαιρετικό και multiselect) (ποιος/ποιοι τεχνικός είναι υπεύθυνος) Αν αυτός που τον ανοίγει σαν πελάτη είναι τεχνικός, να έχει το δικό του όνομα προσυμπληρωμένο.

Κατάσταση Πελάτη Υποψήφιος (Lead), Ανενεργός κλπ

Επαφές (contacts):

Ημερομηνία εγγραφής

Όνομα

Επώνυμο

Κινητό

Email

-Συσχέτιση σε Πελάτη ανά location

Θέση στην εταιρεία

Δημοσιευμένο

Leads

Εμφανίζονται οι πελάτες που είναι ακόμα Lead (υποψήφιοι)

Υποθέσεις (cases)

Πελάτης

Επαφή

Σκοπός επίσκεψης

Παραγγελία υλικών

-Επόμενη Συνάντηση

Σκοπός Επόμενης

Σχόλιο

Συντεταγμένες (κουμπί που λαμβάνει το στίγμα)

Κουμπί Αποθήκευση

Χρήστες:

Ρόλοι/Επίπεδα πρόσβασης:

Ημερομηνία εγγραφής

Όνομα

Επώνυμο

Κινητό

Email

Δημοσιευμένο (tick)

Reports:

Λίστα με επόμενες συναντήσεις υποψήφίων πελατών (leads)

Λίστα με επιθυμητές συναντήσεις υποψήφίων πελατών (υποψήφιοι πελάτες χωρίς προγραμματισμένες συναντήσεις, με σειρά κατάταξης βάσει ημερομηνίας τελευταίας επίσκεψης)

Λίστα με επόμενες συναντήσεις πελατών (προγραμματισμένες)

Λίστα με επιθυμητές συναντήσεις πελατών (πελάτες χωρίς προγραμματισμένες συναντήσεις, με σειρά κατάταξης βάσει ημερομηνίας τελευταίας επίσκεψης)

Λίστα με συνολικές συναντήσεις υποψήφίων πελατών (leads)

Λίστα με συνολικές συναντήσεις πελατών

Επιλογή εργαζομένου

Επιλογή πελάτη

Επιλογή περιόδου: ανά ημέρα, εβδομάδα, μήνα κλπ

Σύνολο επισκέψεων περιόδου

Σύνολο χρόνου περιόδου

Πρόσθετες εφαρμογές: Δυνατότητα επέκτασης των λειτουργιών της εφαρμογής, με βάση τις ανάγκες της επιχείρησης, με πρόσθετες εφαρμογές.

II. CRM ETOOL (Διαχείριση Υπηρεσιών/Προϊόντων)

Αυτό το επιπλέον πακέτο του CRM ETOOLS (Βασική Λειτουργικότητα) προσφέρει:

Υπηρεσίες services

Λίστα με τις υπηρεσίες που προσφέρει η εταιρεία στους πελάτες της.

Μέσος απαιτούμενος χρόνος

Ρόλοι: Πωλητής, Τεχνικός κλπ (εάν οι υπηρεσίες πρέπει να περιορίζονται σε συγκεκριμένους ρόλους)

Διασύνδεση με τις ευκαιρίες και τις υποθέσεις

Προϊόντα products

Λίστα με τα προϊόντα που προσφέρει η εταιρεία στους πελάτες της.

Τίτλος

Ρόλοι: Πωλητής, Τεχνικός κλπ (εάν τα προϊόντα πρέπει να περιορίζονται σε συγκεκριμένους ρόλους)

Διασύνδεση με τις ευκαιρίες και τις υποθέσεις

III. CRM ETOOL (Διαχείριση Ευκαιριών Πωλήσεων)

Αυτό το επιπλέον πακέτο του CRM ETOOLS (Βασική Λειτουργικότητα) προσφέρει:

Ευκαιρίες (opportunities)

Υποψήφιος πελάτης - αναζήτηση με βάση ΑΦΜ, διακριτικό τίτλο ή επωνυμία

Επαφή

Σκοπός επίσκεψης

Στατιστικά του location

Κατηγορία Καταστήματος

Αριθμός Καταστημάτων

Ανταγωνισμός

Εκτίμηση Τζίρου

Εκτίμηση Τιμής

Αξιολόγηση πελάτη

-Επόμενη Συνάντηση: ημερομηνία (πίνακας visits)

Σκοπός Επόμενης

Σχόλιο

Συντεταγμένες (κουμπί που λαμβάνει το στίγμα)

Κουμπί Αποθήκευση

IV. CRM ETOOL (Διαχείριση Επισκέψεων/Service)

Αυτό το επιπλέον πακέτο του CRM ETOOLS (Βασική Λειτουργικότητα) προσφέρει:

Συναντήσεις (visits)

Ημερομηνία

Επωνυμία

Διακριτικός τίτλος

Νομός, Δήμος, Πόλη, Περιοχή, ΤΚ

Σκοπός

Κατάσταση πελάτη

Κουμπί Νέα ευκαιρία ή υπόθεση ανάλογα αν η συνάντηση είναι lead ή όχι

Κατάσταση

V. CRM ETOOL (Διαχείριση Tickets)

Αυτό το επιπλέον πακέτο του CRM ETOOLS (Βασική Λειτουργικότητα) προσφέρει:

Το CRM επεκτείνεται ώστε να μπορεί να γίνει πλήρης διαχείριση tickets (δελτίων υποστήριξης). Παρακολουθεί τα αιτήματα των πελατών και επιλύει τα ζητήματα με βάση το τμήμα/κατηγορία, προτεραιότητα και το θέμα του ζητήματος. Επιτρέπει στους πελάτες να λαμβάνουν υπηρεσίες όσο το δυνατόν γρηγορότερα, ενώ παρακολουθούν τα αιτήματά τους. Με αυτή την εφαρμογή, μπορείτε να παρέχετε μια ομοιόμορφη εμπειρία υποστήριξης στους πελάτες σας.

Διαχείριση ρόλων

Ομάδες (το προσωπικό χωρίζεται σε τμήματα υποστήριξης)

Πελατολόγιο

Δημιουργία ticket (Πελάτης, Τμήμα, Θέμα, Προτεραιότητα, Κατάσταση)

Αποστολή προσαρμοσμένων ειδοποιήσεων

Ανακοινώσεις

Πρότυπα email

Στατιστικά δεδομένα

VI. CRM ETOOL (Επιπλέον γλώσσα)

Γλωσσική τοπικοποίηση

Η ελληνική έκδοση είναι η επίσημη γλώσσα που χρησιμοποιούμε για την εφαρμογή μας. Εάν οι χρήστες της εφαρμογής σας προέρχονται από άλλες χώρες, η τοπικοποίησή της μπορεί να κρίνεται απαραίτητη. Για αυτό το λόγο παρέχεται η δυνατότητα να προσθέσουμε προβολή της εφαρμογής σε επιπλέον γλώσσα πχ Αγγλικά.