

מע' CRM – בתוכנת הפריווריטי

מערכת ה- CRM בתוכנת הפריווריטי, כוללת נתונים לניהול קשרי לקוחות, ניהול לידים, ניהול ומעקב אחר תהליכי מכירה, הזדמנויות מכירה וכן ניהול כל ההתקשרויות, התכתובות והפעילויות מול הלקוח לרבות סינכרון דואר נכנס ויוצא וסינכרון משימות עם ה- Outlook, ניהול שירות לקוחות, ניהול עמלות סוכנים, ניהול מוקד לקוחות / טלמרקטינג, אחזור נתונים ודוחות, יכולות נוספות ועוד.

יתרונות המערכת:

- ✓ מערכת קלה וידידותית למשתמש
- ✓ תהליך יישום והטמעה מהיר.
- ✓ ממשק משתמש בעברית אנגלית.
- ✓ גישה דרך ה- WEB ו/או ב- Offline לפי הצורך
- ✓ אינטגרציה מלאה עם כלי מיקרוסופט אחרים דוגמת Office, Outlook.
- ✓ מכילה דוחות מובנים רבים.
- ✓ מערכת WorkFlow לניהול אוטומטי של תהליכים בארגון
- ✓ עלות תחזוקה נמוכה

יכולות כלליות :

- ✓ ניהול משימות ומעקב על ביצוען
- ✓ מערכת התראות אוטומטיות
- ✓ ניהול תבניות מסמכים (מיילים, חוזים, מסמכי ניהול ידע) עם התאמה אישית
- ✓ ניהול משימות ביומן, דואר אלקטרוני

ניהול לקוחות:

- ✓ ניהול כללי של רשומות לקוחות/ ספקים/ עובדים/ שותפים וכו'
- ✓ ניתוח אונליין של פעולות הלקוחות ורכישותיהם, סיבות לפעילות, סוגי לקוחות ועוד.

ניהול "לידים" (הזדמנויות מכירה):

- ✓ מעקב אחרי לידים נכנסים.
- ✓ ניהול הלידים (הקצאה ותוכנית עבודה לאנשי מכירות).
- ✓ ניתוח מאפייני לידים נכנסים על מנת לזהות מגמות ולהערך / לפעול שיווקית בהתאם.
- ✓ מעקב אחר התקדמות המכירה.

מודול שיווק ומכירות:

- ✓ מאפשר לנציג המכירות לנהל ולבקר את תהליכי המכירה המשויכים אליו, ומאפשר להנהלת הארגון, לדעת בזמן אמת את הפוטנציאל הקיים ב - Pipeline.
- ✓ ניהול מוצרים / מחירוני לקוח .
- ✓ פרטי לקוחות / הזדמנויות מכירה / אנשי קשר .
- ✓ ניהול חומר שיווקי .
- ✓ ייעול התהליכים המתבצעים במערך המכירות כגון: תהליכי הזדמנות עסקית, לידיים (LEADS) והתראות על פי חוקים עסקיים, כמו גם, ניהול מסמכים הקשורים לתהליך מכירות.
- ✓ ניהול אנשי מכירות על פי אזורים, תחומי עיסוק ועוד .
- ✓ ניהול תהליך מכירה וחישוב סיכויי הצלחה בכל שלב ושלב .
- ✓ מעקב אחר משימות הקשורות בפרויקט וניהול ומעקב אחר תוצרים (מסמכים) הקשורים לאותה הזדמנות .
- ✓ ניהול תהליך המכירה על כל שלביו משלב ה - LEAD.
- ✓ מעקב אחר הצעות מחיר ועד לשלב גמר העסקה עם הלקוח .

מודול שירות

- ✓ טיפול בפניות לתקלות. את התקלה ניתן לפתוח בפרויוריטי או דרך ממשק מאתרים חיצוניים .
- ✓ יצירת חוקים שיבטיחו טיפול איכותי בכל תקלה בעזרת מנגנון WORKFLOW
- ✓ ניהול פניות לקוח, ניהול בקשות שירות, ניהול חוזי שירות , ניהול בסיס ידע.

ניהול יומנים ופעילויות :

- ✓ ניהול יומנים משותפים לייעול ניהול הזמן ע"י אנשי מכירות / שירות.
- ✓ רשימת משימות מוקצות לכל איש מכירות \ שירות ומעקב ביצוע ועמידה בלוחות זמנים.
- ✓ מידור פעילויות בין משתמשים ואבטחת מידע מלאה.

ניהול תיקי לקוח:

- ✓ ניהול מצבי משבר מול לקוחות – דחיפות טיפול, הקצאת אנשי שירות.
- ✓ ניהול זמן שירות (מעקב שעות).
- ✓ ניהול מדדי שירות ללקוח ע"פ השקעה (זמן ואמצעים) מול הצלחה למול הלקוח.

ניהול מודיעין עיסקי:

- √ העמקת מכירה ללקוח קיים ע"פ ניתוח המידע המצוי ב - CRM ומעיד על צורך בתוספת לשירות.
- √ מעקב אחרי מתחרים (הצעות המתחרים, תנאים שהציעו מול אנשי המכירות של הארגון וכו').
- √ ניהול הזדמנויות מכירה המתגלות בשוק כתוצאה משינויים החלים בו.
- √ ניהול מצבי ביניים בקשר עם לקוח פוטנציאלי – זירוז מו"מ, שינוי תנאים ומחירים וכו'.

ניהול תקשורת ישירה מול הלקוחות:

- √ מידור קבוצות לקוחות \ לקוח יחיד בעלי סטטוס שונה.
- √ שיחות טלפון לקבוצות לקוחות \ לקוח יחיד.
- √ משלוח דוא"ל לקבוצות לקוחות \ לקוח יחיד.
- √ משלוח SMS לקבוצות לקוחות \ לקוח יחיד.
- √ משלוח פקסים לקבוצות לקוחות \ לקוח יחיד.