

CRM - Customer Relationship Management

Modulul CRM permite urmărirea relațiilor cu clienții, a lead-urilor având posibilitatea de a urmări un istoric al fiecărui client privind oportunitățile, ofertele, comenzile, facturile, task-urile, email-urile de pe acel partener. Se pot defini campanii de marketing în cadrul cărora se face analiza costurilor estimate și a celor reale din asociere pe documentele de intrare, comenzi, bonuri de consum. În cadrul oportunităților se pot defini toate etapele de negociere cu acel client de la prezentare și până la vânzarea/pierderea acelui partener. Din oportunitate se poate genera în stadiul de ofertare, oferta către client, iar din stadiul de negociere comanda client. Trimiterea de email-uri către clienți cu atașarea de materiale de prezentare este facilitată de acest modul. În cadrul firmei agenții pot fi avertizați prin mesaje sau email-uri dacă se apropie un termen de execuție de un anumit număr de zile înainte și li se poate urmări activitatea și gradul de încărcare prin urmărirea task-urilor pe fiecare persoană în parte.

I. CONFIGURĂRI

Configurarea serverului/serverelor de e-mail pentru trimiterea electronică a documentelor se face din **WinMService> Diverse> Servere** de eMail. În WMEnterprise în modulul **Date > Service> Diverse> Autentificare eMail** se va completa username-ul și parola de email și se va testa dacă datele sunt ok pe

butonul .

Constantele care trebuie setate pentru trimiterea de mesaje/email-uri sunt:

- Trimite mesaj off line reamintire task = NU/DA
- Trimite mesaj email reamintire task = NU/DA
- Cu câte zile înainte de termen se trimite mesaj task

Ele se pot defini din **Diverse> Constante utilizator> Configurare operare> TASK-uri**. Tot din **Diverse > Constante utilizator > Configurare operare > Diverse** trebuie setată și constanta „Interval refresh pt. taskuri noi (0=dezactivare)”, valoarea completată este exprimată în minute și stabilește intervalul de actualizare a taskurilor noi primite de operatorul curent.

Emailurile pot fi importate din Outlook sau Thunderbird din **CRM> Suport> Import eMail** (Fig.1).

Constantele care trebuie setate sunt:

- Director import Emailuri exportate din altă aplicație =
- Import eMailuri Outlook/ Thunderbird =

Pentru Outlook după selectarea emailurilor din **File> Save as** acestea se salvează ca Text only. Pentru Thunderbird trebuie instalat un Add-on și apoi cu click dreapta pe emailurile selectate se alege **Save selected messages> Plain text format**.

Emailurile importate pot genera automat task-uri pe partenerul ce are asociată la nivel de sediu adresa de email din mesaj iar dacă mesajul are atașamente acestea se asociază automat la nivel de task.

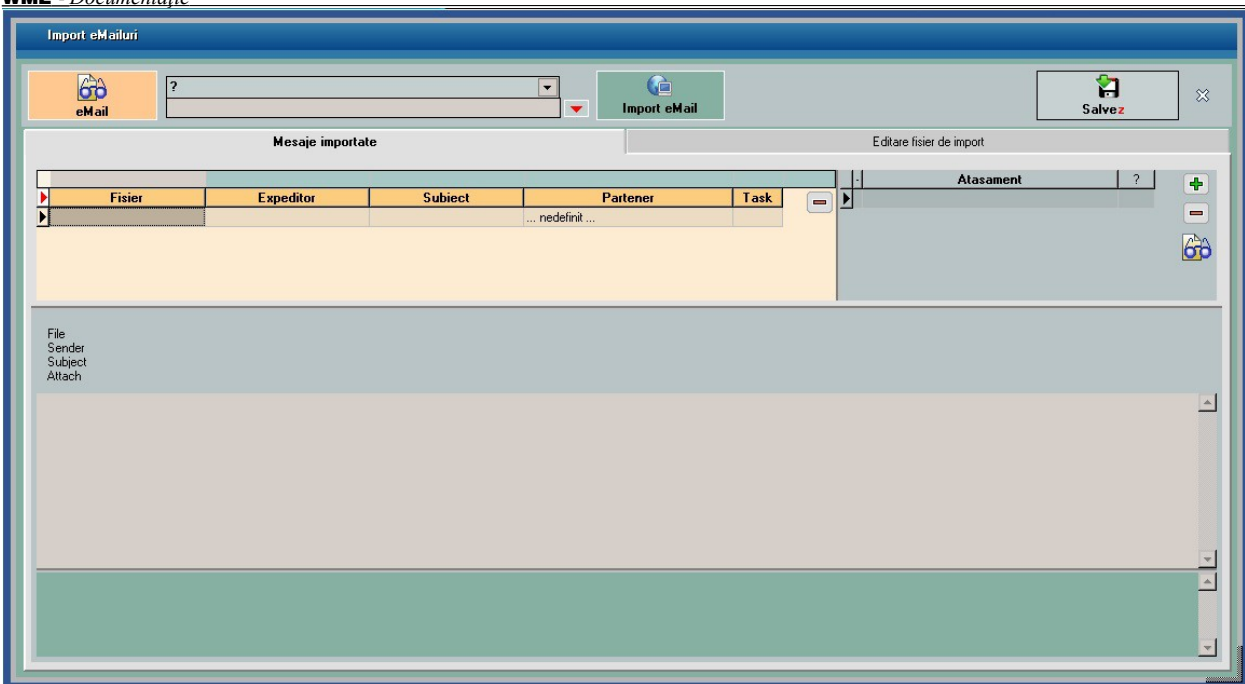


Figura 1.

II. FUNCȚIONARE

Lead-uri:

- din CRM> Marketing> Lead-uri se pot defini partenerii considerați de tip lead (Fig.2)

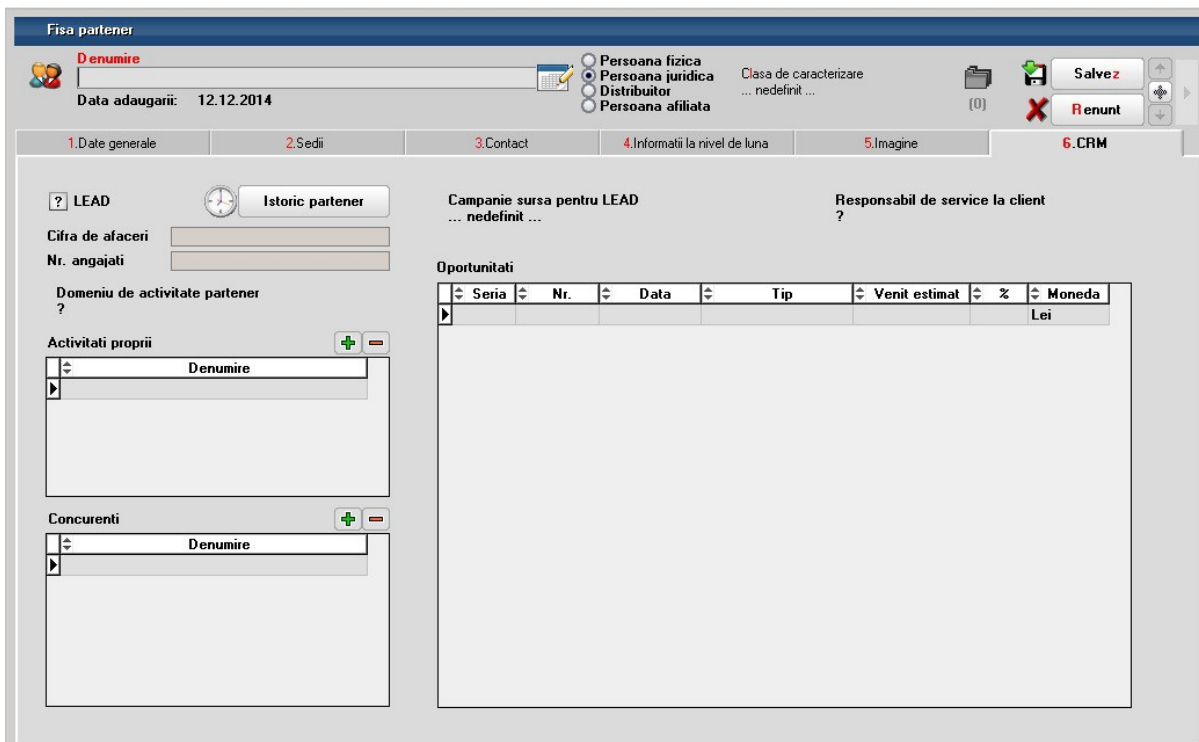


Figura 2.

- la nivelul unui lead se asociază campania de marketing, concurenții și pe măsură ce sunt adăugate oportunități pentru acest lead acestea apar actualizate și în nomenclatorul de parteneri. Pot fi introduse și informații privind cifra de afaceri, numărul de angajați, domeniu de activitate partener, activitățile proprii firmei de interes pentru partener precum și concurenții, responsabilul de service la client.

Campanii marketing

- din punctul de vedere al marketingului, modulul CRM permite introducerea și definirea campaniilor de marketing precum și gestionarea costurilor generate la nivel de companie
- Se pot defini mai multe campanii de marketing, la nivel de companie se pot asocia un număr de clienți (existenți sau potențiali) unei campanii de marketing. Selecția clienților se poate face în funcție de mai multe câmpuri din nomenclatorul de clienți (denumire, cod fiscal, localitate, județ, cifra de afaceri, număr de angajați, domeniu de activitate).
- Modulul CRM permite urmărirea indicatorilor de retur sau investiție de marketing (valoare contracte semnate în urma campaniei de marketing vs. costul direct și indirect de realizare a acesteia). Prin indicatori de retur se înțelege valoarea lunară facturată din contractul de abonament rezultat în urma campaniei de marketing. Asocierea valorilor facturate la campania de marketing se face manual, lunar, pentru un anumit număr de luni, în funcție de valabilitatea campaniei de marketing. Sistemul actualizează automat valoarea indicatorului de retur lunar, automat după adăugarea unei noi facturi la veniturile companiei. Prin investiție de marketing se înțelege costul contabil asociat unei campanii de marketing. Documentele care pot genera costuri și care se preiau în costurile unei campanii de marketing pot fi facturi de intrare, bonuri fiscale de intrare, deconturi de cheltuieli, note contabile salarii, etc.
- Campaniile se pot adăuga din **CRM> Marketing> Campanii** și se precizează data de inițiere și finalizare a acesteia, obiectivul și segmentul vizat. Se pot completa costurile și veniturile estimate și pe măsura adăugării tranzacțiilor se vor actualiza și costurile/veniturile realizate. (Fig.3)
- Asocierea pe tranzacții se face prin apelarea opțiunii “Adaugă la costuri campanie marketing” (Fig.5)
- **Costurile realizate** se actualizează din ieșiri: consum intern, tranzacții trezorerie, intrări dacă se apelează „Adaugă la costuri campanie marketing” și este luată în calcul valoarea fără TVA.
- În cazul **Veniturilor realizate** acceptatul se actualizează din valoarea comenzilor clienți la care s-a apelat opțiunea „Adaugă la venituri campanie marketing” (Fig.6) și facturatul din ieșirile facute în baza comenzilor clienți , este luată în calcul valoarea fără TVA.

Campanii marketing

Responsabil campanie ?

Data initiere campanie

Data finalizare campanie

Denumire campanie

Obiective campanie

Segment vizat

Salvez

Renunt

Moneda Lei

1. Costuri / Venituri

2. Cienti

Costuri

Estimat

Realizat: 0,00

Nr.Crt.	Doc	Nr.doc.	Data doc.	Valoare	Partener
				0,00	... nedefinit ..

Venituri

Estimat

Realizat: 0,00

Nr.Crt.	Doc	Nr.Doc.	Data doc.	Acceptat	Facturat	Partener
				0,00	0,00	... nedefinit ..

Figura 3.

- în cadrul unei campanii se pot selecta clienții și se pot genera oportunitățile direct din această machetă (Fig.4)

Campanii marketing

Responsabil campanie ?

Data initiere campanie

Data finalizare campanie

Denumire campanie

Obiective campanie

Segment vizat

Salvez

Renunt

Moneda Lei

1. Costuri / Venituri

2. Cienti

Partener	Cod extern	Cod intern	Reg.com.	Cod fiscal	Oportunitate

Carnet oportunitati Op

Genereaza oportunitati

Figura 4.

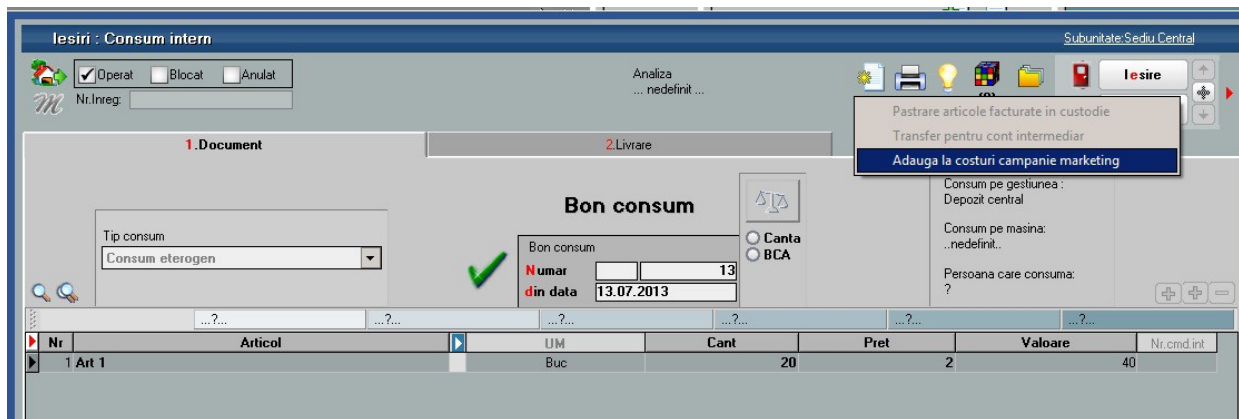


Figura 5.

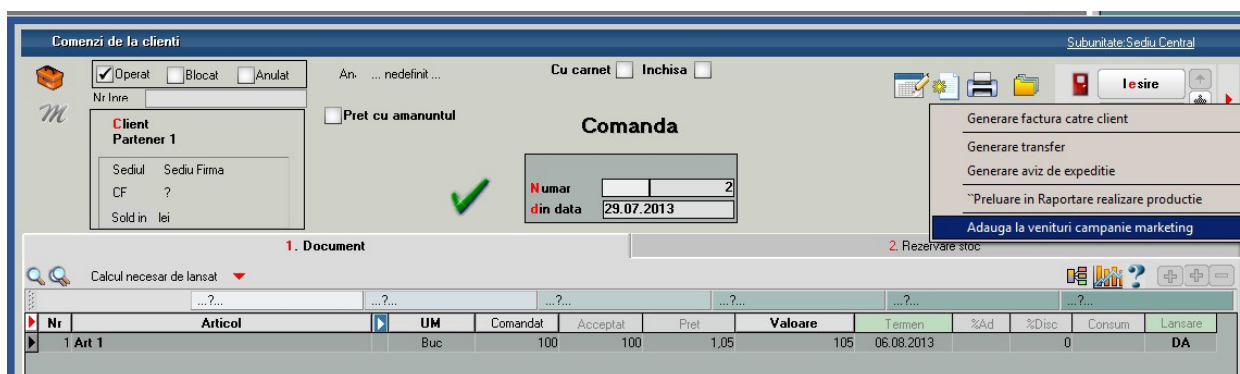


Figura 6.

Oportunități

- oportunitățile se pot adăuga din **CRM> Marketing> Oportunități**
- la nivel de oportunitate se regăsesc informații referitoare la: potențialul de vânzare, probabilitatea de vânzare, data probabilă de semnare a contractului, activități viitoare de tip follow-up.
- Pe fiecare oportunitate se urmăresc indicatori de măsurare a potențialului de vânzare în baza unor reguli specifice activității beneficiarului. Potențialul de vânzare este determinat în funcție de stadiul de negociere. Pe oportunitate, sistemul permite alocarea potențialului de vânzare pe fiecare stadiu în parte.
- în cadrul oportunităților se poate înregistra un istoric al aceluși partener în diferite stadii: 1. Prezentare, 2. Ofertare, 3. Negociere, 4. Vânzare, X. Pierdut.

- Fiecărui stadiu îi corespunde un anumit potențial de vânzare:

<ul style="list-style-type: none"> Stadiu oportunitate 	<ul style="list-style-type: none"> Potențial de vânzare
<ul style="list-style-type: none"> Oportunitate nouă 	<ul style="list-style-type: none"> Potențial zero
<ul style="list-style-type: none"> Stadiul 1: Întâlnire cu clientul 	<ul style="list-style-type: none"> Potențial scăzut
<ul style="list-style-type: none"> Stadiul 2: Ofertă întocmită 	<ul style="list-style-type: none"> Potențial mediu
<ul style="list-style-type: none"> Stadiul 3: Contract/comanda întocmită 	<ul style="list-style-type: none"> Potențial ridicat
<ul style="list-style-type: none"> Stadiul 4: Contract semnat sau factură întocmită 	<ul style="list-style-type: none"> Potențial foarte ridicat

- Din oportunitate se pot genera documentele necesare negocierii și vânzării: oferta client, comanda client, contractul de abonament/comercial. Aceste documente se regăsesc automat și în modulul Comercial. Dacă se dorește ca pe documentele generate să se poată selecta articole din tot nomenclatorul de articole trebuie setată constanta "CRM - Selectare articole din: Nomenclator articole".

WME - Documentație

- În cazul în care o ofertă a fost agreată, din oportunitate se poate genera atât un contract comercial, cât și o comandă client, în funcție de specificul campaniei.
- Pentru situația în care oferta nu este agreată, aplicația urmărește motivele care au dus la respingerea acesteia (ex: prezenta unui competitor, tarife practicate prea mari, etc), în baza unor șabloane construite în prealabil și pe care responsabilul de vânzări le poate selecta la nivel de oportunitate. Aceste șabloane pot fi definite în **CRM> Nomenclatoare> Motive**.
- Pentru stadiile ce urmează să se desfășoare la un anumit termen completat în coloana de Follow-up se pot genera automat task-uri. Delegatul completat la nivel de stadiu se va completa automat la nivel de task ca responsabil iar termenul va fi cel completat la Follow-up. Dacă responsabilul nu există ca user de WME se va transmite email la adresa completată în nomenclatorul de personal la acea persoană.

The screenshot shows the 'Oportunitati' (Opportunities) form in the WinMentor Enterprise CRM. The form is organized into several sections:

- Client Information:** Fields for Client (with a dropdown menu), Contact, Cod fiscal, and Localitate.
- Oportunitate Details:** Fields for Op (Opportunity), Serie (Series), Numar (Number, with a value of 2), and Tip vanzare (Sales type) with radio buttons for 'Vanzare directa', 'Prin intermediar', and 'Servicii'.
- Financial and Probability Data:** Fields for Cifra de afaceri, Domeniu de activitate, Angajati, Data probabila semnare contract, Potential de vanzare (displaying 'Fara potential'), Probabilitate de vanzare [%], Campanie marketing, Lead, Venit estimat, and Probabilitate realizare venit [%].
- Actions:** Buttons for 'Salveaza' (Save), 'Renunt' (Cancel), and 'Moneda' (Currency) set to 'Lei'.
- Istoric (History) Table:** A table with columns: Stadiu, Delegat, Informatii, Modificat, Motiv, Follow-up, and Task. The first row shows '... nedefinit ...' in the Delegat and Motiv columns.
- Task Management:** Buttons for 'Genereaza task', 'Genereaza oferta', 'Genereaza contract', and 'Genereaza comanda'. A 'Task linia curenta' (Current task line) button is also present.

Figura 7.

Analiză dosare

- pe fiecare machetă dacă se apelează butonul de „Arhivă Documente atasate” fiecare atașament poate fi încadrat într-un dosar ce poate fi urmărit din **CRM> Marketing> Analiză dosare**.

Analiza dosare
...Optiune in lucru... ✕

<input checked="" type="radio"/> Intrați de la furnizorii interni F	<input type="radio"/> Modificari de pret	<input type="radio"/> Certificate de calitate	<input type="radio"/> Banca curent	<input type="radio"/> Colete	<input type="radio"/> Promotii clienti
<input type="radio"/> Intrați de la furnizorii interni AE	<input type="radio"/> Minus la inventar	<input type="radio"/> Compensari	<input type="radio"/> Banca in curs	<input type="radio"/> Auto	<input type="radio"/> Promotii furnizori
<input type="radio"/> Intrați-Facturare avize	<input type="radio"/> Plus la inventar	<input type="radio"/> Iesiri catre clientii interni F	<input type="radio"/> Contracte clienti	<input type="radio"/> Oferte clienti	<input type="radio"/> Raport de productie - manopera
<input type="radio"/> Intrați de la furnizorii interni CF	<input type="radio"/> Monetare	<input type="radio"/> Iesiri catre clientii interni AE	<input type="radio"/> Contracte furnizori	<input type="radio"/> Oferte furnizori	<input type="radio"/> Taskuri
<input type="radio"/> Intrați de la persoane fizice	<input type="radio"/> Comenzi clienti	<input type="radio"/> Iesiri - facturare avize	<input type="radio"/> Oportunitati	<input type="radio"/> Parteneri	
<input type="radio"/> Intrați din Import	<input type="radio"/> Comenzi furnizori	<input type="radio"/> Iesiri catre clientii interni CF	<input type="radio"/> FAZ	<input type="radio"/> Persoane	
<input type="radio"/> Intrați de la subunitati	<input type="radio"/> Comenzi subunitati	<input type="radio"/> Iesiri catre subunitati	<input type="radio"/> Mijloace fixe	<input type="radio"/> Articole	
<input type="radio"/> Intrați din productia proprie	<input type="radio"/> Comenzi gestiuni	<input type="radio"/> Iesiri catre consum intern	<input type="radio"/> Note contabile	<input type="radio"/> Gestiuni	
<input type="radio"/> Transfer intre gestiuni	<input type="radio"/> Comenzi interne	<input type="radio"/> Casa	<input type="radio"/> Inventare	<input type="radio"/> Retele	

+ -

PrefixDoc	NrDoc	DataDoc	Partener	Obs	Subunitatea	Dosar

Figura 8.

De pe fiecare machetă **ActionCenter** se apelează cu F2 de oriunde din program, fără a ieși din documente, și permite apelarea constantelor, taskurilor, transmitere email, deschidere stivă de mesaje, mesagerie, schimbare setului de liste curent.

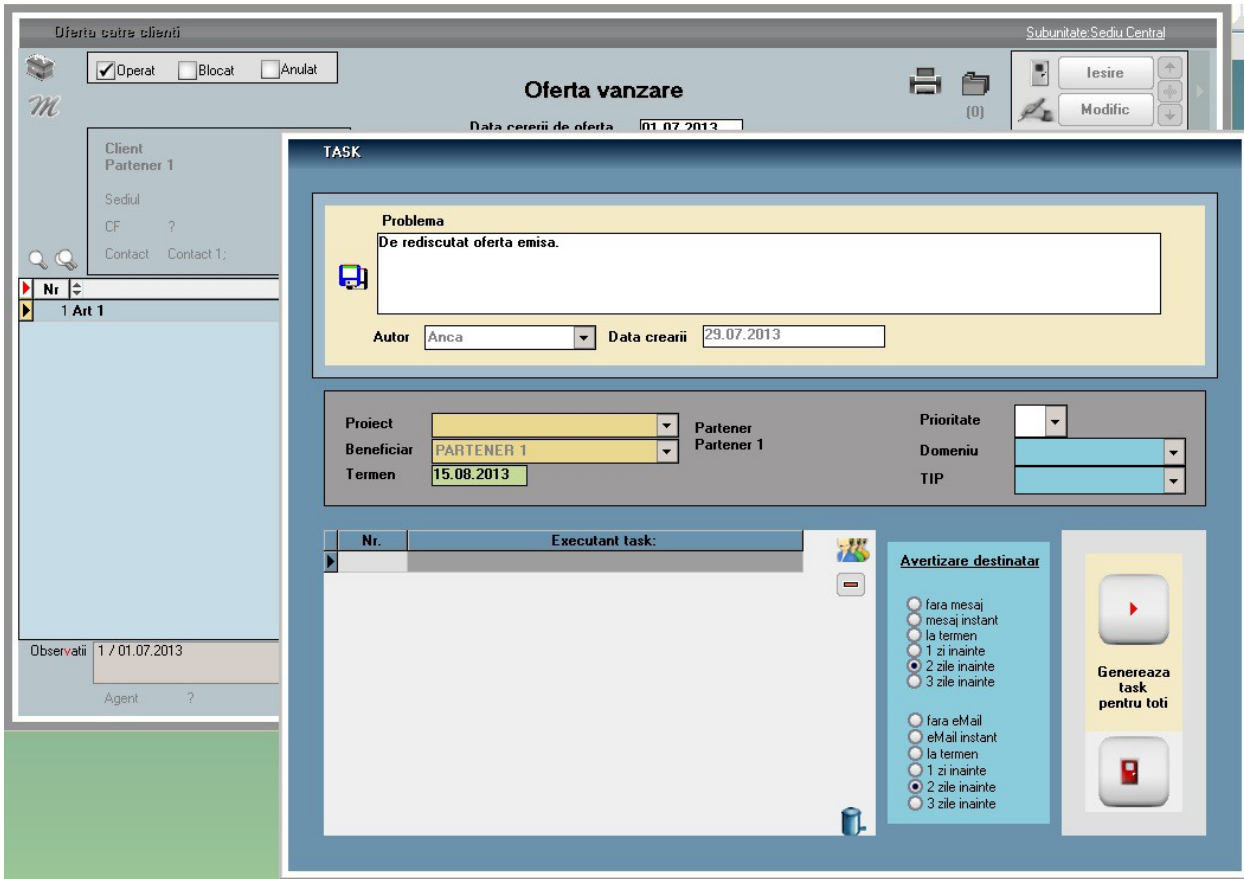


Figura 9.

Dacă dintr-o ofertă client, de exemplu, se apelează cu F2 ActionCenter și se adaugă un task, automat numele clientului de pe ofertă este completat în cadrul task-ului la Beneficiar.

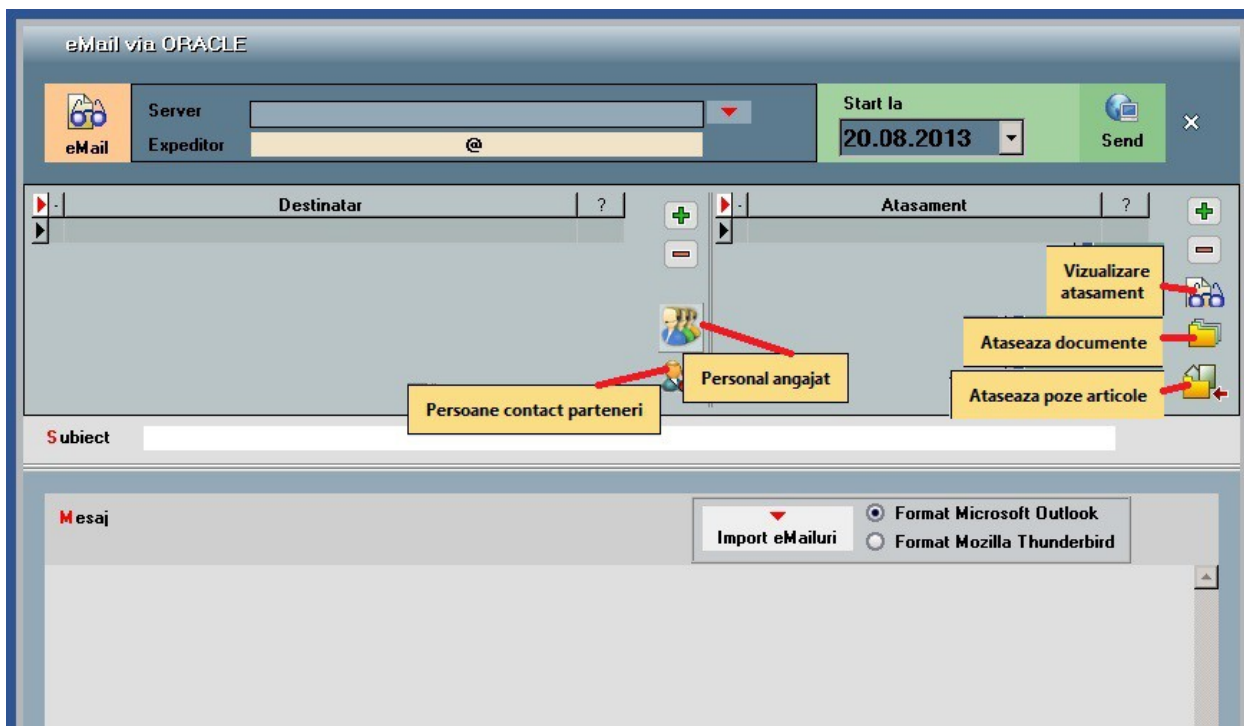


Figura 10.

De pe listarea ofertei cu ajutorul butonului Email se poate trimite documentul la adresa de email completată în nomenclatorul de parteneri sau se poate opta pentru anumite înregistrări la destinatar din nomenclatorul de personal „Personal angajat” sau „Persoane contact parteneri”. (Fig. 10). Cu „Vizualizare atașament” se poate vedea listarea documentului de pe care se apelează butonul de Email, în acest caz listarea ofertei. Se poate opta și pentru trimiterea pe mail a documentelor atașate în cadrul acelui document „Atașează documente” sau pentru trimiterea atașamentelor de la nivel de articol doar pentru articolele selectate pe acel document „Atașează poze articole”.

Istoricul emailurilor se poate obține fie prin apelarea butonul

sau din Alte module>



AdminJobs> Log eMail-uri. (Fig. 11)

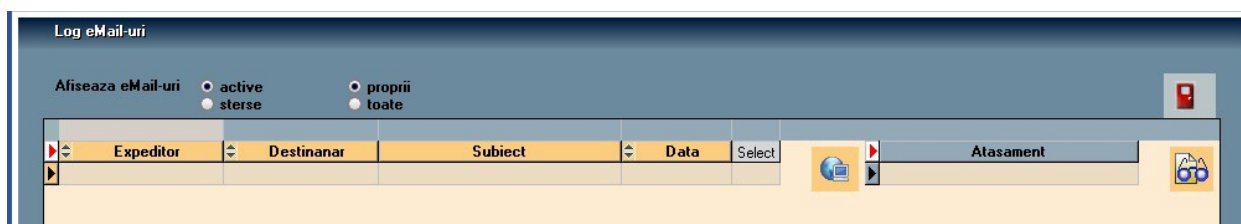
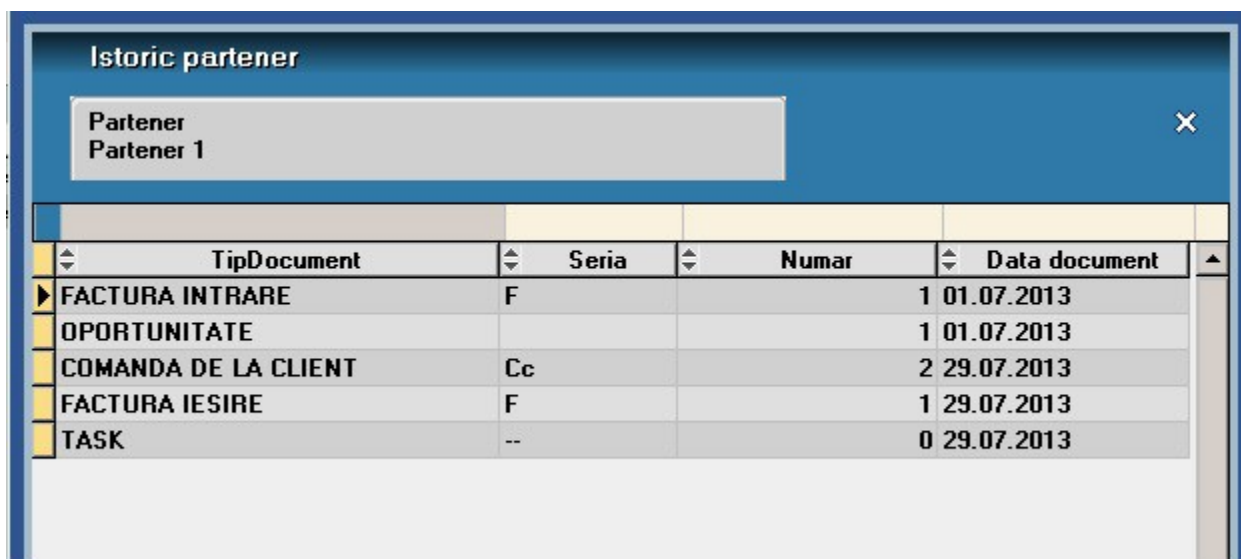


Figura 11.

Istoric partener

- toate tranzacțiile înregistrate pe un client inclusiv task-uri, e-mailuri se pot urmări din **CRM> Suport> Istoric partener**

A screenshot of a software interface titled 'Istoric partener'. It shows a search box with 'Partener 1' and a table with columns: 'TipDocument', 'Seria', 'Numar', and 'Data document'.

TipDocument	Seria	Numar	Data document
FACTURA INTRARE	F		1 01.07.2013
OPORTUNITATE			1 01.07.2013
COMANDA DE LA CLIENT	Cc		2 29.07.2013
FACTURA IESIRE	F		1 29.07.2013
TASK	--		0 29.07.2013

Figura 12.

Task-uri

- În CRM> Suport> Task-uri: macheta este folosită pentru introdus și repartizat sarcini către operatorii WMEnterprise. Meniurile sunt : Task-uri, Task-uri pentru mine, Task-uri de la mine. În colțul din stânga-jos al ecranului (atât în modulul Date cât și în Liste) s-a introdus un buton care deschide un view cu răspunsurile aferente taskurilor emise de operatorul curent. Opțiunea de **Lansare Task (SERVICE> Diverse)** permite adresarea unui mesaj/task către mai multe persoane/categorii.

Figura 13.

- În CRM se pot genera sarcini specifice activității, asociate fie celui care le-a generat, fie altor utilizatori de sistem, fiecare task are un termen de realizare.
- Pentru alocarea taskurilor, pe nomenclatorul de clienți se poate atașa reprezentantul de vânzări precum și reprezentantul de activități la client (service).
- Toate task-urile se pot atașa unui contract existent în sistem, pe o linie de contract (serviciu solicitat).
- În situația în care este necesară programarea activităților, modulul CRM integrat gestionează următoarele:
 - Resursele necesare (personalul) pentru finalizarea activității, semnalizând situațiile în care anumite resurse (personal) nu sunt disponibile la data planificată pentru a fi utilizate; (în funcție de task-urile - indiferent de modul lor de generare: manual sau automat- follow-up - deja existente în sistem. În momentul în care se crează un task în sistem și se selectează responsabilul, sistemul semnalizează dacă responsabilul este disponibil la data și în intervalul orar solicitat. Pentru această verificare, în nomenclatorul de personal se setează disponibilitatea fiecărui angajat (număr de ore/zi disponibile).
 - În cazul solicitărilor venite de la client, aplicația verifică, utilizând datele disponibile în sistemul integrat, dacă există un contract care include serviciul solicitat, situația debitelor asociate clientului. În momentul înregistrării solicitării clientului sistemul afișează informația dacă există sau nu contract pe serviciul solicitat, și soldul în scop informativ. Verificarea serviciului solicitat se face pe liniile de contract (pe articolele din contract). În acest scop, sistemul permite înregistrarea într-un nomenclator special a serviciilor oferite, cu tarif orar (CRM> Nomenclatoare> Servicii post-vanzare). Acestor servicii oferite le sunt asociate câte un articol din nomenclatorul ERP, utilizat și pe contractele de abonament. În cazul în care clientul nu are contract activ pe serviciul solicitat, sistemul permite întocmirea unui contract direct din macheta de task.
- Pe fiecare task există următoarele informații: Client beneficiar - selecție din nomenclatorul de client; Contract activ -afișare contract în scop informativ; Sold client - afișare informativă; Serviciul

solicitat - selecție din nomenclatorul de servicii disponibile. Pe baza acestei selecții se verifică dacă există contract activ sau nu; Termen de realizare - în baza acestui termen verifică sistemul disponibilitatea responsabilului căruia i-a fost alocat task-ul; Responsabil task - selecție din nomenclatorul de personal; Data și ora înregistrării taskului; Data și ora realizării Task-ului; Este facturat - da/nu; Facturabil da/nu.

- Din task se poate genera automat devizul și factura fiscală aferentă respectivei activități în momentul când se bifează ca Rezolvat. Numărul de ore se calculează ca diferență între data și ora adăugării task-ului și data și ora rezolvării iar prețul din serviciile post-vânzare.
- În cadrul unui task se poate bifa cum să fie avertizat destinatarul: mail sau mesaj, la termen sau cu 1,2 sau 3 zile înainte.
- Destinatarul este utilizatorul curent logat în WMEnterprise. Dacă se dorește trimiterea de email-uri de avertizare către acel user atunci utilizatorul se asociază înregistrării din nomenclatorul de personal la Date de lucru „Nume user WinMENTOR ENTERPRISE” și se completează e-mailul în date generale.
- Lista cu toate task-urile dintr-o anumită perioadă se poate genera din modulul de liste din SERVICE> Diverse> Task-uri.

Urmărire task-uri

- analiza task-urilor nerezolvate precum și a celor rezolvate pe fiecare utilizator și zi în parte poate fi făcută din CRM> Suport> Urmărire task-uri.

Figura 14.