

Aktualność danych i tym samym całkowita integracja ERP oraz CRM ma ogromne znaczenie dla użytkownika. Bieżące informacje dotyczące klienta są dostępne w systemie ERP, a co za tym idzie automatycznie także w systemie CRM. W związku z tym odpada konieczność zajmowania się danymi zbędnymi dla prowadzonego działania.

Firma MESONIC oferuje, w przeciwieństwie do wielu innych producentów, CRM razem z programem WINLine® WEB CRM tworzące system, który całkowicie zintegrowany jest z systemem ERP programu WINLine®

W ten sposób wszystkie informacje od klientów oraz osób zainteresowanych, które zostały wygenerowane poprzez sieć Web, mogą zostać zautomatyzowane i tym samym skutecznie zaadaptowane przez program WINLine®. Państwa klienci oraz współpracownicy pracują dzięki temu stale w oparciu o bieżące informacje.

W ten sposób można uniknąć podwójnego opracowywania tych samych danych.

System umożliwia więc dostęp do danych własnym współpracownikom, przedstawicielom, klientom, dostawcom oraz osobom zainteresowanym i dba przy pomocy zmyślnego sterowania dostępem o hierarchiczną strukturę uwalniania danych oraz bezpieczeństwo tych wrażliwych.



MESONIC
Business Software

www.mesonic.com
e-mail: info@mesonic.com

Państwa specjalista w rozmowach handlowych w firmie MESONIC

MESONIC Österreich

Datenverarbeitung GmbH
Herzog Friedrich-Platz 1
A-3001 Mauerbach
Tel.: +43 1 970 30-0
Fax: +43 1 970 30-75

MESONIC Deutschland

Software GmbH
Postfach 1563
D-27378 Scheeßel
Tel.: +49 426 393 900
Fax: +49 426 386 26

MESONIC Italia Srl.

Via Giovanni da Udine 34
I-20156 Milano
Tel.: +39 02 380 936 81
Fax: +39 02 380 936 82

Dystrybucja w Polsce **hoffmann IT CONSULTING**

Sachsenstraße 16
D-64297 Darmstadt
Tel.: +49 6151 3 96 68 64
Faks: +49 6151 3 96 68 65
E-mail: info@hoffmann-itc.com

MESONIC
Business Software

Należy w skuteczny sposób
dbać o kontakty z klientami
Oszczędność czasu i kosztów.

**Właściwie, jak
dobrze znacie
Państwo swoich klientów?**



**CRM -
Państwa sposób
dotarcia do klientów**

MESONIC
Business Software

Pobieranie informacji, sprzedaż oraz komunikowanie się poprzez internet należy już od dawna do standardów dzisiejszej codzienności w prowadzeniu interesów. W jaki jednak sposób optymalizujecie Państwo swoje kontakty z klientami?

Tym magicznym słowem jest Customer Relationship Management lub krótko CRM i w chwili obecnej jest ono na ustach wszystkich. Ale czym jest właściwie CRM?

Co się za tym kryje?

CRM to nic innego, jak obsługa klientów. Ujmując rzecz dokładnie chodzi tu o ukierunkowane kształtowanie oraz stałą dbałość o już istniejących i potencjalnych klientów.

Nie wystarczy jednak już, aby wprowadzić produkty na i tak już przepełniony rynek, a potem mieć nadzieję, że zostaną one kupione. Kto jako przedsiębiorstwo pragnie w przyszłości być konkurencyjnym, musi być na bieżąco informowany w zakresie oczekiwań i potrzeb swoich klientów.

Cele systemu Customer Relationship Management

- Zwiększanie lojalności klientów poprzez zoptymalizowaną ogólną sprawność rynku.
- Związanie klientów poprzez jakość serwisu.
- Zwiększanie obrotów poprzez konsekwentne pozyskiwanie klientów i sprawowanie nad nimi opieki.
- Wzmocnienie umiejętności bycia konkurencyjnym poprzez ustabilizowanie i wzmocnienie swojej pozycji wobec konkurencji, w szczególności zaś poprzez szybki, uproszczony oraz „stosowny” do sytuacji możliwy dostęp klienta do przedsiębiorstwa i wszystkich jego osiągnięć
- Krótsze cykle „Time to market” poprzez szybsze dopasowanie i aktywne wykorzystanie szybko zmieniających się warunków na rynku.
- Wzrost wydajności poprzez bardziej skuteczne wykorzystanie personelu.

Klient nasz pan

To zdanie nie jest już tylko pustym programowym hasłem, lecz rzeczywistością. Dokładnie tak samo ważne, jak sam produkt oraz oferta świadczonych usług danego przedsiębiorstwa, jest pozyska-

nie klientów, przekonanie ich do siebie, sprzedanie produktu oraz w końcu zatrzymanie ich przy sobie na stałe.

Przy pomocy programu WINLine® oraz programu WINLine® WEB CRM firmy MESONIC udostępnione zostają Państwu przedsiębiorstwu wszystkie ważne dane dotyczące klientów, produktów oraz rynków zbytu. Posiadanie w każdym momencie informacji na temat potrzeb, wymagań oraz zainteresowań swoich klientów - stanowi niewątpliwą korzyść w zakresie konkurencyjności, która doceniana jest przez zadowolonych klientów.

Co należy jednak robić, aby związać klientów ze sobą na dłużej?

Profesjonalne systemy CRM, jak program WINLine® WEB CRM firmy MESONIC, są pomocne przy staraniach o przywiązanie do siebie klienta, ponieważ także i Państwa klienci oczekują dzisiaj, że usługi serwisowe są dla nich dostępne przez całą dobę. Przy pomocy programu WINLine® WEB CRM możecie Państwo zaoferować swoim klientom profesjonalną usługę serwisową w postaci rozwiązań typu Service-, Support- oraz Call Center i jednocześnie podnieść skuteczność działania Waszych pracowników działających poza firmą.

Także w zakresie marketingu przy znajdowaniu potencjalnych klientów poprzez internet pierwszym krokiem jest udostępnienie personalizowanych informacji i w ten sposób pozyskanie nowych klientów.



Przegląd funkcji

Jakie możliwości oferuje program WINLine® WEB CRM?

- Dostęp do wszelkich informacji na temat dłużników, jak obroty, otwarte pozycje itd.
- Sporządzanie informacji na temat cen oraz statystyki sprzedaży
- Konfigurowanie ofert
- Zapytanie o status zamówienia publicznego
- Zdefiniowanie procesu roboczego i przekazanie pracownikom lub grupom pracowniczym.
- Uregulowanie kwestii wspierania oraz gwarancji poprzez internet
- Administrowanie osób zainteresowanych i wiele innych.

Optymalizowanie serwisu

Państwa klienci mogą w sposób komfortowy domagać się obsługi serwisowej poprzez strony Web. Status zapytania ofertowego może w każdym momencie zostać dokonany w systemie online. Przy pomocy programu WINLine® WEB CRM umożliwiacie Państwo także swoim współpracownikom serwisowym dostęp do pełnego zakresu informacji. W ten sposób problemy klientów mogą zostać szybko i skutecznie rozwiązane. Wzrasta zadowolenie klienta, a ponad to maleje ilość telefonów do serwisu.

Organizacja pracy w terenie

Skuteczność działania pracowników działających w terenie będzie mogła osiągnąć swój maksymalny poziom wtedy, kiedy udostępnicie im Państwo swoje ważne informacje dotyczące klientów z zakresu gospodarki towarowej oraz księgowości w systemie online. Informacje dotyczące klientów oraz serwisu mogą być wykorzystywane wszędzie i o każdej porze.

Pomoc marketingu

Wychwycenie potencjalnych klientów przez internet, aby dostarczyć im personalizowanych informacji, stanowi pierwszy ważny krok w zakresie działań marketingowych. W ten sposób możecie Państwo zapewnić swoim klientom w każdej fazie kontaktów z nimi znakomitą obsługę serwisową oraz na tej bazie stworzyć podstawy dla długotrwałych kontaktów z klientem, w czasie których możecie Państwo przyznać absolutny priorytet indywidualnym życzeniom oraz wymaganiom.

Podstawę sukcesu stanowi zintegrowanie z oprogramowaniem handlowym