

*“Wiedza to przede wszystkim zdolność do działania.  
Możemy powiedzieć, że wiele firm, które są nieskuteczne,  
nie posiadają wiedzy lub nie potrafią nią zarządzać.”*  
Jan Fazlagić

**Buduj  
KNOW HOW  
w firmie.**



System do zarządzania relacjami z Klientami

Smart ECRM logicznie składa się z dwóch systemów:

Zadowolenie klientów jest jednym z podstawowych elementów gwarantujących wysoką sprzedaż, a więc sukces finansowy firmy.

Smart ECRM (ang. Customer Relationship Management for Enterprises) to właściwie i system i metodologia zarządzania zorientowana na klienta i najwyższą jakość obsługi.

Pierwszy to system operacyjny, który umożliwia i wspiera komunikację z klientami, wysoką jakość obsługi i efektywne prowadzenie procesów sprzedażowych (od tworzenia listy prospektów po zamknięcie sprzedaży, obsługę posprzedażową i wielokrotną sprzedaż w grupie stałych klientów).

Drugi ważny element systemu to system analityczny, gdzie zapisywane są dane z prowadzonych procesów sprzedażowych. Pozwala on na bieżąco śledzić postępy prac i efekty działań, a także prowadzić analizy, które pozwalają doskonalić różne procesy w firmie – od procesu obsługi klienta (przed - i posprzedażowej) po produkcję i serwis, czy też prowadzone akcje reklamowe i marketingowe.

Dodatkowo Smart ECRM stać się może jeszcze potężniejszym narzędziem biznesowym, kiedy zostanie zintegrowany z systemem ankietowo-audytowym Smart Commerce AP. Systemem, który służy do zbierania informacji nt. Klientów i rynku pod kątem różnorodnych kryteriów, definiowanych przez pracowników poszczególnych działów w przedsiębiorstwie.

Smart ECRM jest w naturalny sposób częścią firmowego intranetu. Łatwo go zintegrować z już istniejącym intranetem. Może także stać się pierwszym systemem, od którego rozpocznieś tworzenie środowiska intranetowego Twojej firmy.

Smart ECRM pozwoli Ci zadbać o kontrahentów.  
Zdobywać nowych. Powiększać grupę stałych.  
Coraz lepiej i skuteczniej.

## FUNKCJONALNOŚĆ SYSTEMU SMART ECRM

### **System Operacyjny (podobny do ERP) służy do:**

- ✓ Obsługi Klienta,
- ✓ Zarządzania zamówieniami,
- ✓ Fakturowania/wystawiania rachunków,
- ✓ Zarządzania marketingiem.

**Możliwość integracji** z funkcjami finansowymi i dotyczącymi zasobów ludzkich systemu ERP.

### **System Analityczny:**

- ✓ Przechwytuje (z wielu źródeł), przechowuje (w repozytoriach danych), przetwarza i interpretuje dane o klientach.
- ✓ Tworzy raporty.
- ✓ Pozwala identyfikować oraz równoważyć potrzeby i możliwości,
- ✓ Pozwala oszacować ryzyko oraz koszty związane z istniejącymi i potencjalnymi klientami w celu maksymalizacji zysku firmy.

*W "obszar działania" wchodzi m.in.:*

- ✓ Segmentacja klientów,
- ✓ Kierowanie kampaniami (analiza wydajności),
- ✓ Opieka nad klientem (analiza obsługi klienta oraz serwisu),
- ✓ Analiza sprzedaży.

**Baza klientów** – wszystkie dane nt. Klientów. Może zostać powiązana z katalogami, w których znajdują się materiały, dotyczące klienta (od niego, dla niego przygotowane).

### **Kalendarz:**

- ✓ Pozwala planować prace indywidualnie i zespołowo.
- ✓ Dostęp przez przeglądarkę www i komórkę, a więc Smart ECRM daje pełną mobilność i usprawnia pracę „w terenie”.
- ✓ Posiada funkcję przypominania (mail).

Smart ECRM  
pozwała na obniżenie  
kosztów sprzedaży  
poprzez skoncentrowanie sił  
na kluczowych transakcjach.

**Historia kontaktów** – pracownik prowadzący Klienta dokładnie zna historię kontaktu i zadeklarowane preferencje klienta, a osoba przejmująca obowiązki czy menedżer natychmiast może ją poznać. W przypadku odejścia pracownika firma nigdy nie traci danych nt. Klientów i kontaktów, bo te zawsze zostają zapisane w systemie.

**Kompetentna obsługa** – pracownik na bieżąco analizując preferencje i zasoby klienta, proponuje jedynie przydatne mu usługi, produkty czy dopasowane do potrzeb rozwiązania, nie bombarduje go zbędnymi ofertami.

**Elastyczne środowisko programistyczne** – łatwo modyfikować ten system i dopasowywać do bieżących potrzeb.

**Bieżąca kontrola prac**, szybkie wykrywanie nadużyć i wąskich gardeł spowalniających prace.

**Integracja systemowa** - łatwo go zintegrować z innymi systemami (np. systemami sprzedażowo-magazynowymi czy finansowo-księgowymi).

**Wydajna architektura.**

**Przejrzysty, intuicyjny interfejs** (w grafice korporacyjnej klienta).

**Obsługa z przeglądarki** – dostęp z dowolnego miejsca, oprogramowanie łatwe w serwisowaniu.

**Zdarzenia cykliczne** – możliwość ustawienia zdarzeń cyklicznych w przypadku regularnej obsługi klienta.

**Generator ofert** (dokumenty pdf w standardach i estetyce firmowej) – zdecydowanie przyśpiesza działania.

**Zarządzanie zgłoszeniami** (helpdesk).

**Mechanizm ankiet (dla Telemarketingu)** – gotowych skryptów do rozmów telefonicznych (skrypty prowadzą telemarketera w zależności od udzielanych odpowiedzi).

**Moduł „przesłanki handlowe” (sales lead)** – info, że klient prawdopodobnie ma potrzebę kupna (delegowanie przesłanek pracownikom).

## PODSUMOWANIE KORZYŚCI SYSTEMU SMART ECRM

- ✓ **Stale generuje wzrost przychodu** (pomaga dbać o stałych klientów i coraz więcej im sprzedawać) i usprawnia proces redukcji kosztów.
- ✓ **Wspiera w podejmowaniu trafnych decyzji** (raporty, dane służące weryfikacji działań).
- ✓ **Poprawia efektywność i wydajność pracy.**
- ✓ **Gwarantuje pozostanie wiedzy** nt. klientów w przypadku odejścia pracownika.
- ✓ **Integruje pracę działów** sprzedaży, marketingu i serwisu – wszystko pod okiem managementu (to także istotna wartość z punktu widzenia klienta, szczególnie na etapie obsługi posprzedazowej, bo nie jest odsyłany do innych działów, uprawniony pracownik widzi w systemie cały proces obsługi).
- ✓ **Podnosi atrakcyjność Twojej firmy w oczach klientów**, co pozwala Ci zwiększać sprzedaż i lojalność klientów.

**5 powodów,  
dla których warto mieć ECRM  
w czasie kryzysu:**

**W czasie kryzysu walczysz o Klientów z wieloma konkurentami, dlatego zdobądź nad nimi przewagę dzięki lepszej informacji.**

**W czasie kryzysu ciężko pozyskać nowych Klientów, więc skup się na dbaniu o tych, których już masz.**

**Historia o współpracy z Klientami pozostaje w Twojej firmie, pomimo przepływu pracowników.**

**Wykorzystaj kryzys na zakup i wdrożenie ECRM na lepszych warunkach - producentom systemów też zależy na powiększeniu grona Klientów.**

**Kryzys kiedyś się skończy, a dzięki Smart ECRM będziesz na lepszej pozycji.**



**Kontakt**

*DZIAŁ SPRZEDAŻY*

**Oskar Dariusz Sontowski**

oskar@smartcommerce.pl

+48 509 903 946

*DZIAŁ KIEROWANIA PROJEKTAMI*

**Monika Kromolowska**

monika@smartcommerce.pl

+48 502 753 053

**SMART COMMERCE**

ul. Leszczyńskiego 4

50-078 Wrocław

tel. 71 345 98 83

**smartcommerce.pl**