



## Soluția de management in relatia cu clienții

**Evolve** este o soluție informatică performantă destinata departamentelor de vânzări, marketing si service care facilitează stocarea centralizată a tuturor informațiilor despre clienți și a interacțiunilor cu aceștia, a datelor referitoare la produsele de care sunt interesați, ofertele și/sau comenzile trimise, etc. permițând raportarea acestora în timp real către managementul organizației.



Optimizarea proceselor informaționale și decizionale prin stabilirea căilor de transmitere a informațiilor și accesul rapid la acestea, contribuie la creșterea productivității personalului organizației și reducerea timpilor de rezolvare a sarcinilor.



**Managementul Prospecțiilor** care permite stocarea într-un singur loc a informațiilor considerate relevante și/sau obligatorii urmând a fi creată la momentul primului contact cu potențialul client. Pe parcursul relației cu aceasta, fișa va fi actualizată în mod constant cuprinzând interacțiunile ce au avut loc, urmând ca la momentul calificării interesului, acesta să fie convertit în Contact/Companie/Oportunitate vânzare sau descalificat (anulat/pierdut/renunțat). Toate aceste date vor fi disponibile oricând persoanelor autorizate să le acceseze fiind eliminate astfel eventualele insule informaționale.



**Managementul Contactelor** sunt cuprinse informații precum date de contact, istoric al activităților și alte detalii considerate necesare, preferințele acestora, oportunitățile/ofertele inițiate cu fiecare, documente atașate. Posibilitate de filtrare după multiple criterii: i.e. contacte (clienți) noi din data de 1 ian. 2010, după sursa de proveniență, etc. Contactele pot fi create în urma calificării gradului de interes al unui Prospect prin conversie. Contactul poate fi o persoană fizică sau reprezentantul unei companii cu care avem o relație de colaborare.



**Managementul Companiilor** stocarea centralizată a datelor companiilor (clienți, potențiali clienți, furnizori, parteneri, competiție) și istoricul interacțiunilor cu aceștia incluzând: oferte înaintate, comenzi, facturi, cazuri de service, etc. Pe baza acestor informații, baza de date poate fi segmentată pe diferite criterii: companii dintr-o anumită zonă, cu un anumit domeniu de activitate, companii pe agent sau se pot vedea câte companii noi au fost introduse de la o anumită dată calendaristică.

Companiile pot fi împartite în mai multe categorii în funcție de tipul de colaborare: clienți, potențiali clienți, parteneri, furnizori, etc. O companie sau contact pot fi dezactivate în momentul în care acestea nu mai au activitate de ex. Companiile pot fi create în urma calificării gradului de interes al unui Prospect – conversie.



**Managementul Oportunităților de vânzare** este posibilă crearea de oportunități în fișa clientului prin completarea datelor precum probabilitate de încheiere, date, valori, preferințe client. Posibilitate de filtrare după multiple criterii: i.e. oportunități în perioada X, peste suma de 5.000 Euro aflate în faza de Propunere, etc. prin care este permisă extragerea și afișarea din întreaga bază de date doar a celor oportunități care corespund criteriilor de filtrare. Utilizarea Oportunităților permite realizarea de **forecasturi și analize** asupra primei faze a ciclului de vânzare.



**Managementul Ofertelor** Realizarea de oferte catre clienti prin adaugarea de Produse/servicii cu specificatiile aferente si acordarea de discounturi atat pe produs cat si pe oferta generala. Oferta poate fi copiata, modificata sau poate avea mai multe versiuni (revizii) si poate fi exportata in diverse formate (pdf, xls., rtf.) pentru a fi trimisa clientului. In cazul in care este acceptata de catre client, Oferta poate fi transformata in Comanda/ Contract/ Factura, iar datele deja completate (produse, cantitati, discounturi, valori) se preiau automat. Pe baza informatiilor introduse se pot extrage diverse rapoarte si analize referitoare la stadiile ofertelor, suma lor, defalcare pe agent, cele mai ofertate produse, nivele de discount, top companii din punct de vedere al numarului/valorii ofertelor, etc. Pot fi definite cateva sabloane (modele) de oferta pentru cele mai utilizate oferte.



**Managementul Facturilor** facturile pot fi emise din sistem pe baza unor template-uri predefinite si pot exista mai multe template-uri grafice (pro-forma, factura cu aviz, factura cu chitanta). Datele din Oferta/Comanda/Contract sunt preluate automat, iar facturile pot fi activate/anulate/modificate/incasate (total sau partial).



**Managementul Procedurilor (articole)** definirea si organizarea diverselor proceduri din cadrul firmei pentru regasirea facila a acestora si respectarea standardelor ISO.



**Managementul Contractelor** prin intermediul aplicatiei se pot inregistra si gestiona contractele cu partenerii companiei. Se pot obtine situatii asupra contractelor in derulare si asupra produselor/serviciilor care fac obiectul contractelor precum si emite facturi din contract sau asigna cazuri de service care pot aparea.



**Managementul Activelor** permite companiilor sa monitorizeze activele detinute, unde sunt localizate, cine le are in custodie, cand au fost verificate ultima data, cand trebuie returnate si cand sunt programate pentru mentenanta. Aceasta functionalitate poate fi utilizata in doua moduri: atat pentru un inventar intern cat si pentru bunurile aflate in custodia clientilor (ex. in chirie).

Activele pot avea diverse stari (in stoc, planificat pentru achizitie, retras) si pot fi relationate atat de client cat si de un contract si/sau produs care face obiectul acestuia. Pot fi inregistrate pe fiecare activ in parte toate operatiile pentru un istoric complet al activitatilor, incluzand si documente atasate.



**Managementul Cazurilor** ofera o imagine a solicitarilor clientilor la un moment dat si raspunsurile transmise. Arhivarea cazurilor tratate permite managerilor sa monitorizeze modul in care acestea sunt solutionate, rezolvarile care sunt propuse, timpii de raspuns si sa evalueze gradul de satisfactie al clientilor .



**Document Management** pentru stocarea și editarea documentelor legate de orice entitate din aplicatie (client/partener/furnizor) si/sau a documentelor interne din cadrul firmei, cu posibilitati de versionare.



**Drepturi de acces** pentru fiecare utilizator in parte va fi definit nivelul de acces la modulele din aplicatie pe baza echipei (elor) din care face parte si a rolurilor aferente: poate vizualiza/modifica/sterge doar entitatile echipei/ proprii sau pe toate.

## Raportare



Rapoarte, analize, grafice asupra companiilor, ofertelor, comenzilor, facturilor, contractelor;



Import date disponibil la modulele: Prospecti, Companii, Contacte, Produse ;



Export la toate modulele.



**Organizarea și planificarea activităților** de către personalul implicat:

- planificarea sarcinilor (telefoane, task-uri), prioritizarea acestora si urmarirea indeplinii lor.
- Utilizarea Calendarului pentru inregistrarea evenimentelor care tin de un interval orar (intalniri).
- afișarea Anunțurilor publice in cadrul companiei sau pe echipe, cu perioade de valabilitate.
- Email: clientul de e-mail permite expedierea și receptia e-mailurilor prin intermediul aplicației. E-mailurile receptionate sunt arhivate automat în fișa clientului, iar un e-mail nou poate fi convertit in: Prospect (potential client), Oportunitate de vanzare sau caz (incident, etc.)



**Marketing** modul permite derularea campaniilor de e-mail marketing, tele-marketing si mailing. Este posibila realizarea filtrelor, pe baza informațiilor culese, pentru definirea unor grupuri țintă din rândul companiilor, contactelor și prospectilor. Un client poate fi introdus in mai multe liste de marketing in functie de datele sale: oras, domeniu activitate, nr. angajati, etc pentru a fi inclus in campanii de marketing targetate.



**Receptii** modul prin care compania va putea inregistra si incarca produsele cu cantitate si pret de achizitie si vanzare. Astfel se va putea urmari miscarile produselor si cantitatea ramasa pe stoc.

## Referinte:

