



POLARIS CRM

konfiguracja aplikacji jako systemu CRM

POLARIS może być w prosty sposób dostosowany do bardzo różnorodnych zastosowań. Konfiguracja do celów CRM to nie tylko określona zawartość list, widoki formularzy, zawartość słowników, raporty, wzorce dokumentów, e-maili, itp, ale także, a właściwie przede wszystkim - zasady pracy.

Potrzeby każdej firmy są inne. Różnie są obsługiwane procesy i ich etapy, różne informacje są istotne i powinny być rejestrowane.

W dokumencie opisane są:

- Wstęp do systemów CRM, z wyszczególnieniem kluczowych obszarów i procesów, w których znajdują one zastosowanie
- Opis realizacji w *POLARIS* funkcji CRM wraz z przykładami oraz zaleceniami odnośnie dostosowania do konkretnej specyfiki firmy

Dokument nie opisuje działania poszczególnych funkcji systemu (np. dodania firmy, konfiguracji kolumn, uruchomienia raportu). Wszystkie te informacje znajdują się w pliku pomocy (instrukcji obsługi), dostępnym z poziomu okna głównego aplikacji (menu **Pomoc | Pomoc**) lub przez skrót klawiaturowy **F1**.

CRM – wstęp do systemów CRM

CRM to więcej niż tylko system informatyczny. To cała nowoczesna strategia marketingowa firmy, panowanie nad projektami i kontaktami z klientem, to dostęp do aktualnej wiedzy o działalności firmy. CRM to skrót od nazwy *Customer Relationship Management*, czyli Zarządzanie Relacjami z Klientami.

Warto zwrócić uwagę, że koszt pozyskania nowego klienta jest zazwyczaj kilkukrotnie lub nawet kilkunastokrotnie większy od kosztu jego utrzymania. A jakie są przyczyny odchodzenia klientów? Wg badań statystycznych, podstawową przyczyną jest niezadowolenie z jakości obsługi i brak uwagi ze strony sprzedawcy, a dopiero na kolejnych miejscach cena i jakość produktu. Jakość usług w prosty sposób przekłada się na nowe zakupy klienta.

Zarządzanie relacjami oznacza między innymi:

- Kontrolowanie wszelkich kontaktów z klientami
- Kontrolowanie zadań wykonywanych przez pracowników w ramach obsługi klientów
- Kontrolowanie całych projektów związanych z wieloma klientami obsługiwanymi przez wielu pracowników

Wszystkie te operacje zazwyczaj wykonuje się poprzez notatki oraz różne aplikacje wspomagające w rodzaju arkuszy MS Excel, a i tak większość danych przechowywana jest w głowach pracowników. Wdrożenie Systemu CRM to przeniesienie wszystkich danych o klientach oraz informacji o procesach związanych z obsługą klienta do systemu informatycznego. Dostęp do tych danych oraz do procesów może mieć każdy w firmie, kto będzie potrzebował tych informacji.

Najważniejsze **korzyści** wdrożenia Systemu CRM to:

- Posiadanie jednolitej bazy danych ze wszelkimi informacjami o klientach
- Możliwość szybkiego znajdowania informacji o klientach wg różnych warunków
- Uniezależnienie się od wiedzy o klientach posiadanych tylko przez pracowników

Co można podsumować krótko: lepsza kontrola i obsługa klienta.

Kluczowe rejony użycia systemów CRM to:

- Sprzedaż
- Serwis i obsługa posprzedażowa
- Marketing

POLARIS może wspierać działalność firmy w każdym z tych obszarów, osobno lub łącznie.

Potrzeby każdej firmy są inne. Różnie są obsługiwane procesy i ich etapy, różne informacje są istotne i powinny być rejestrowane, ale istnieją liczne elementy wspólne, lub charakterystyczne dla wielu firm. Opisane tu procesy są typowe, ale jeśli uważasz, że któryś z zaprezentowanych elementów nie dotyczy Twojej działalności, po prostu go pomiń. Kluczowym pojęciem w *POLARIS CRM* jest **Projekt**, rozumiany jako ciągły proces od zgłoszenia tematu (Lead), poprzez fazy rozpoznania, ofertowania, realizacji zamówienia, dostawy, płatności i serwisu aż po jego zamknięcie. **Projekt** może być powiązany z **Instytucją**, z **Osobami** kontaktowymi w niej pracującymi, **Aktywnościami** (zdarzeniami i zadaniami), **Produktami**, **Dokumentami** (np. specyfikacje, kolejne oferty) i **Płatnościami**. Wszystkie rejestrowane wpisy można wiązać ze sobą wg potrzeb, np. spotkanie dotyczące projektu (aktywność) z przedstawicielem klienta (osoba).

Sprzedaż:

Etap I: Zgłoszenie/Potencjalny Klient/Lead

Każdy proces sprzedaży lub obsługi zlecenia, zaczyna się od informacji o zagadnieniu. Może to być przetarg, informacja od znajomego, nasza własna inicjatywa lub rozmowa usłyszana w banku. Niezależnie od tego, należy zarejestrować, czego dotyczy zagadnienie i dla kogo (zazwyczaj firma) ma być realizowane. W *POLARIS* odpowiadają temu dane wprowadzane w **projektach** i **instytucjach**.

Etap II: Rozpoznanie

Na tym etapie należy doprecyzować, jakiej firmy dotyczy projekt, uzyskać informacje o niej (np. branża, region), pozyskać dane kontaktowe (np. numery telefonów, adresy e-mail osób kontaktowych) oraz uzyskać informacje o szczegółach projektu (czego dotyczy, jaki jest budżet, warunki dostarczenia itp.). W *POLARIS* odpowiada to uzupełnieniu danych **instytucji** i **projektu**, powiązanie z **instytucją osób** kontaktowych, a z **projektem** (szansą sprzedaży) listy **produktów** (o ile dotyczy) i specyfikacji.

Informacje te pozwalają na określenie szans sprzedaży (opportunity), prognozowanie zamówień lub podjęcie decyzji o rezygnacji (np. w tym rejonie kraju nie prowadzimy działalności).

Etap III: Ofertowanie

Po podjęciu decyzji, że firma jest zainteresowana pozyskaniem kontraktu, należy przygotować ofertę. Zazwyczaj powstaje kilka ofert różniących się zakresem, rodzajem dostarczanego towaru, terminami, budżetem, warunkami gwarancji itp. Mają miejsce negocjacje, odbywa się szereg spotkań i ustaleń z przedstawicielami klienta. W *POLARIS* odpowiada to założeniu **dokumentu**(ów) oferty, uzupełnieniu informacji o **projekcie** (status, daty, itp) oraz zarejestrowaniu **aktywności** związanych z tym elementem procesu.

Standardowo etap kończy się przyjęciem kolejnej oferty lub rezygnacją z projektu.

Etap IV: Realizacja zamówienia

Kontrakt został pozyskany, projekt jest realizowany. W zależności od branży, możemy szybko przejść do etapu dostawy lub prowadzić bardzo skomplikowany proces wytworzenia produktu. Dla firmy informatycznej będzie to analiza, rozpoznanie techniczne, projekt, iteracyjne tworzenie oprogramowania, jego testy, dokumentowanie, wdrożenia wersji roboczych itp. Dla firmy produkcyjnej będzie to zakup materiałów, ich przetwarzanie, obróbka, montaż, kontrola jakości itp.

W *POLARIS*, w zależności od stopnia złożoności procesu realizacji zamówienia, może wystarczyć aktualizacja statusu **projektu** i wpisanie jego kluczowych dat, może też być wskazane utworzenie struktury **podprojektów**, serii przypisanych do pracowników **zadań**, przypisania do projektu serii **dokumentów**, np. dokumentów wymagań, schematów projektowych, notatek ze spotkań itp.

Standardowo etap kończy się gotowością do dostarczenia/wdrożenia produktów z zakresu oferty.

Etap V: Dostawa

Firma ma już gotowy produkt, zgodnie z ustaleniami z oferty. Jego przekazanie do klienta może polegać na dowiezieniu produktów na ustalone miejsce w ustalonym czasie i ich rozładowaniu, ale może też być bardziej złożonym procesem, jak na przykład przekazanie dedykowanego oprogramowania komputerowego odbiorcy korporacyjnemu. W *POLARIS* w najprostszym przypadku odpowiada to aktualizacji statusu **projektu**. W bardziej złożonych przypadkach wskazane jest utworzenie serii **zadań** i **dokumentów** dotyczących procesu testów, dostarczenia, wdrożenia – zależnie od potrzeb.

Etap VI: Płatność

Projekt został zrealizowany, czas rozliczyć wykonane prace. Jeśli z projektem związane są płatności częściowe (zaliczki, odbiór częściowy), można je także rejestrować na wcześniejszych etapach projektu.

W *POLARIS* odpowiada to aktualizacji statusu **projektu** i rejestracji **płatności** (wraz z dokumentem pliku faktury). Dla płatności możemy śledzić jej status oraz rejestrować osoby za nią odpowiedzialne (także po stronie klienta).

Serwis/obsługa posprzedażna

Rozliczenie dostawy bardzo często nie zamyka projektu, realizowany jest serwis i obsługa gwarancyjna. Klient dzwoni z pytaniami, zleceniami zadań do wykonania, zgłasza awarie. Zadania często są realizowane przez wiele osób, żadne zadanie nie może być pominięte, żadne nie powinno być też dublowane przez różnych pracowników.

W praktyce mają miejsce sytuacje, kiedy zgłoszenia nikt nie realizuje, nie wiadomo kto się zajmuje tematem lub jaki jest jego status. Jeśli nie ma centralnej bazy zgłoszeń, typowe są sytuacje:

- Pierwsze pytanie brzmi „czy Pan jest naszym klientem”
- Drugie pytanie: „Czy dzwonił Pan już w tej sprawie”
- Trzecie pytanie: „Ma Pan prawo do trzech zapytań serwisowych. Ile już Pan wykorzystał?”
- Dzwoni Klient, osoba, która odbiera telefon, mówi „Ja nie znam sprawy, przekieruję Pana do działu sprzedaży”. Tam Klient odsyłany jest do innej osoby, ta przełącza do działu wsparcia technicznego, ale tam nikt nie zna tematu (chyba Staszek, ale on jest w delegacji). Klient ponownie wyjaśnia, o co chodzi, okazuje się, że to sprawa dla działu produkcji, Klient po kilku przełączeniach i pół godzinie rozmów kończy na recepcji...

Dzięki centralnej bazie serwisowej można łatwo uniknąć takich sytuacji. Jeśli Klient ma w pakiecie trzy konsultacje, a dzwoni po raz czwarty, to oczywiście go obsługujemy, a jednocześnie proponujemy następny (wyższy) pakiet serwisowy.

Jeśli nie ma centralnej bazy zgłoszeń, w praktyce mogą zdarzyć się sytuacje, kiedy zgłoszenia nikt nie realizuje, nie wiadomo kto się zajmuje tematem lub jaki jest jego status.

Można też wychwycić sytuacje, kiedy klient ma otwartą linię serwisową za 500 zł miesięcznie, a dzwoni 100-200 razy w miesiącu. W takiej sytuacji kontaktujemy się z klientem, dziękujemy za zainteresowanie i proponujemy abonament serwisowy adekwatny do sytuacji.

W *POLARIS* można zarejestrować informacje o kontrakcie serwisowym: daty początku i końca, limity kontraktu, dni i godziny obsługi serwisowej, pracownika odpowiedzialnego za serwis itp. W zależności od warunków serwisowych, potrzeb i złożoności kontraktu, możemy te informacje zarejestrować w danych instytucji/firmy klienta (jeśli kontrakt dotyczy jego firmy jako takiej, bez podziału na nasze dostawy dla niej), w danych projektu (jeśli warunki serwisowe są określone dla zamówienia/dostawy z osobna) lub jako podprojekt serwisowy (jeśli prowadzimy duże, rozbudowane projekty i chcemy wyodrębnić część serwisową). Do tego możemy przypisywać wszystkie aktywności związane z serwisem: czas trwania, godziny zgłoszenia, osoby realizujące, podjęte działania, przypomnienia itp.

Marketing

Wiele firm prowadzi działania marketingowe:

- badania marketingowe rynku
- ankiety w ramach badania opinii klientów
- akcje promocyjno-informacyjne wśród klientów, w tym mailing seryjny
- przygotowanie materiałów reklamowych

Mogą to być zarówno operacje proste, jak np. automatyczna wysyłka e-mail z informacją o nowym produkcie do kilku tysięcy aktualnych klientów lub zawiadomienie o szkoleniu, konferencji, prezentacji, ale także rozbudowane, wieloetapowe projekty.

W *POLARIS* w przypadku mailingu seryjnego odpowiada to utworzeniu szablonu dokumentu lub maila (tekstowego, MS Excel lub MS Word) i jego wysyłce do wskazanych, odfiltrowanych osób, instytucji. W

przypadku kampanii marketingowej należy utworzyć projekt, z (o ile jest to potrzebne) podprojektami i zadaniami, za które będą odpowiedzialni wskazani pracownicy.

Jeśli w ramach działań powstają dokumenty (foldery, logo firmowe, materiały handlowe o produktach i usługach) warto je zarejestrować w *POLARIS* jako odpowiednio oznaczone dokumenty. Pozwala to na szybki i wygodny dostęp pracowników do aktualnych materiałów. W przypadku, jeśli takie rozwiązanie nie zostanie wdrożone, można liczyć się z tym, że pracownicy będą zużywać czas na szukanie materiałów, a jak je znajdą, to niekoniecznie aktualną wersję. Często nie będzie to krytyczne, ale np. w przypadku cenników lub materiałów o działaniu leków sprawa może stać się poważniejsza.

Inne

Procedury, dokumenty firmowe

W wielu firmach istnieją szablony dokumentów, takich jak procedury obsługi klienta, szablony ofert, faktur, umów o dzieło itp. Dokumenty takie są okresowo aktualizowane. Bardzo często pracownicy trzymają ich lokalne, przestarzałe, kopie u siebie lub, jeśli korzystają z nich sporadycznie, szukają w sieci, proszą innych pracowników o ich przekazanie (i dostają przestarzałe wersje).

POLARIS może uporządkować sytuację. Wystarczy te dokumenty zarejestrować w kategorii procedury, a staną się one dostępne dla wszystkich.

Praca off-line i przez WWW

Aby informacja była współdzielona, w firmie musi istnieć centralne repozytorium danych. Mogą jednak zdarzyć się sytuacje, kiedy konieczny będzie dostęp do informacji poza siedzibą firmy, np. przez będącego w trasie handlowca. W takiej sytuacji wygodnym rozwiązaniem będzie zainstalowanie *POLARIS* na laptopie handlowca i utworzenie tam okresowo synchronizowanej (obustronnie) kopii firmowej bazy danych. Jeśli handlowiec nie posiada laptopa, możliwe jest skorzystanie z umożliwiającego przeglądanie danych interfejsu WWW. To ostatnie rozwiązanie pozwala również na proste stworzenie sieci współpracujących firm, udostępniających sobie nawzajem informacje o posiadanych towarach. Klient przychodzi do firmy A (np. szrot) i zadaje pytanie „Czy ma pan na składzie drzwi do „Volkswagena Golfa IV“?”. Obsługujący sprawdza w *POLARIS* i stwierdza, że nie ma, ale loguje się do baz sąsiednich firm B i C i informuje klienta, że takie drzwi są na stanie (będą za godzinę).

POLARIS CRM – opis systemu

POLARIS CRM charakteryzuje się wieloma unikalnymi cechami, sprawiającymi, że jest to system wyjątkowo skuteczny w swoich zastosowaniach. Kluczowe cechy *POLARIS CRM* to:

- możliwość tworzenia dowolnych powiązań pomiędzy obiektami i listami, np. przypisywanie do projektów realizujących je osób i przedstawicieli odbiorcy, dokumentów i plików, podejmowanych działań, płatności itp, ale też wiązanie płatności z osobami odpowiedzialnymi u nas i u klienta, instytucji z dotyczącymi ich dokumentami.
- rejestracja wielostopniowej hierarchii dla każdej z list (przełożony-podwładny, projekt-podprojekt, ...)
- kategoryzacja wpisów z użyciem list wyboru i słów kluczowych jako uzupełnienie danych podstawowych
- możliwość wszechstronnego wyszukiwania i filtrowania informacji w oparciu o proste lub złożone kryteria

- możliwość dodawania notatek do wszystkich list. Notatki mogą zawierać teksty, obrazy, symbole, tabele itp
- możliwość przypisywania do każdego z wpisów dokumentów elektronicznych (np. raporty tygodniowe projektu, diagramy, harmonogramy w MS Project lub przygotowane prezentacje). Dzięki temu ich wyszukanie nie stanowi problemu, nawet, jeśli zostały nagrane w niestandardowym miejscu

Szereg cech dodatkowych *POLARIS* wpływa na jego elastyczność, komfort obsługi i otwartość:

- możliwość dopasowania wyglądu i działania aplikacji do potrzeb firmy, poprzez konfigurację z panelu administracyjnego
- możliwość definiowania pól dodatkowych we wszystkich listach
- możliwość zdefiniowania dodatkowej listy użytkownika
- sprawdzanie unikalności wpisów
- definiowane przez użytkownika słowniki
- definiowane przez użytkownika widoki list
- eksport list (pojedynczych i powiązanych) do formatu MS Excel (xls)
- import danych z formatu MS Excel (xls), umożliwiający też początkowe zasilenie bazy w oparciu o inne posiadane źródła danych (plik tekstowe, MS Excel, MS Access itp)
- wymiana kontaktów, zdarzeń i zadań z MS Outlook
- dostępna książka adresowa miejscowości i kodów pocztowych na terenie Polski (~100000 pozycji)
- płatności w PLN i walutach obcych
- przypomnianie o terminach zdarzeń, odpowiedzi na dokumenty
- możliwość pracy poza siecią z późniejszą synchronizacją danych
- wbudowany zaawansowany system uprawnień użytkowników
- możliwość definiowania raportów użytkownika
- pełna historyzacja danych (kto i kiedy dokonał wpisu, z jakiej wartości na jaką zmienił)
- możliwość zautomatyzowanego generowania korespondencji seryjnej w oparciu o własnoręcznie zdefiniowane szablony dokumentów MS Office zasilane danymi z *POLARIS*, np. korespondencji, faktur, identyfikatorów itp.
- możliwość seryjnej wysyłki spersonalizowanych e-maili w oparciu o szablony tekstowe, MS Word i MS Excel
- koszt na usunięte wpisy
- możliwość odczytu danych poprzez Internet
- możliwość pracy w angielskiej i polskiej wersji językowej

Rozwiązania klasy korporacyjnej zastosowane w *POLARIS* CRM zapewniają komfort pracy oraz szeroko rozumiane bezpieczeństwo danych. *POLARIS* CRM to także:

- system sieciowy oparty o korporacyjny standard baz danych MS SQL/MSDE
- praca jedno- lub wielostanowiskowa
- wysoka wydajność i skalowalność systemu
- moduł zarządzania bazami danych, umożliwiający ich tworzenie, rejestrację, usuwanie, zmianę autoryzacji itp.
- autoryzacja baz danych
- automatyczne kopie bezpieczeństwa
- intuicyjny okienkowy, ergonomiczny interfejs użytkownika
- standaryzacja obsługi formularzy – krótki czas nauki obsługi systemu
- prosta instalacja i wdrożenie

POLARIS został skonfigurowany w oparciu o typowe potrzeby CRM. Konfiguracja obejmuje pola opcjonalne, widoki list, słowniki, raporty i szablony. Dla ułatwienia w listach występuje kilka przykładowych wpisów, ilustrujących ich zawartość. Po przejrzaniu list można je usunąć.

POLARIS jest bardzo elastyczny w dostosowaniu do konkretnych potrzeb. Dzięki zaawansowanym możliwościom konfiguracji pozwala na wspieranie bardzo różnorodnych procesów biznesowych, charakterystycznych dla specyfiki działalności firmy.

W dalszej części dokumentu przedstawione są podstawowe ekrany/listy systemu wraz z opisem ich użycia na przykładzie firmy sprzedającej urządzenia na place zabaw.

Dane osobowe

Imię: Dariusz, Płeć: Mężczyzna

Nazwisko: Darewicz

Tytuł: [pusty]

Stanowisko: Dyrektor Handlowy

Tytuł koresp.: Panie Darku

Informacje ogólne

Kategoria: Klient

Rodzaj: [pusty]

Słowa kluczowe: [pusty]

Odpow.: Jan Kowalski, Prywatny: [pusty]

Adres

Adres koresp.: Jeden sp. z o.o. ul. Jedyna 23 01-923 Warszawa

Użyj adresu inst. / Inny adres: [radio buttons]

Adres prywatny: [pusty]

Kraj: Polska

Opis: [pusty]

Kontakt

Telefon: Podstawowy (Numer: 22 356 36 36), Komórka (Numer: 236 56 65), Dom, Fax

E-mail: dariusz.darewicz@CRMDemo.mail

WWW: [pusty]

Informacje dodatkowe

Urodziny: 1964-09-05 15:00:00

Prefer. kontakt: Przez Asystentkę p. Annę Anowicz

Lista kategorii | Utworzony: 2005-08-22 16:36 | Zmodyfikowany: 2005-09-01 16:35

Rejestrowane informacje obejmują:

- Imiona i nazwisko
- Płeć
- Tytuł (np. dr, prof.)
- Stanowisko
- Tytuł korespondencyjny
- Adres
- Kategorię – lista wyboru zawierająca przykładowe pozycje „Klient” i „Pracownik”. Dodatkowo rekomendujemy, aby pracownicy występowali jako użytkownicy systemu (do ustawienia w Narzędzia/Użytkownicy)
- Rodzaj – lista wyboru do wykorzystania wg uznania, w przypadku pracowników może być to np. forma zatrudnienia (zatrudnienie stałe, umowa zlecenie itp).
- Słowa kluczowe – opcjonalna lista określeń do wyszukiwania i filtrowania
- Osobę odpowiedzialną za prowadzenie klienta (osoby pochodzą z listy użytkowników systemu)
- Telefony, adresy e-mail i WWW
- Opis

Opcjonalnie zdefiniowane pola dodatkowe obejmują m.in.:

- datę urodzin – jeśli taka jest polityka firmy, pozwala na spersonalizowaną wysyłkę życzeń
- preferowany kontakt – preferowana forma kontaktu

System umożliwia też rejestrację hierarchii (relacji służbowych) osób oraz tworzenie powiązań do innych list, m.in. do instytucji (gdzie dana osoba pracuje), projektów (jakie ta osoba prowadzi), dokumentów (CV, zdjęcie) itp.

Instytucje/Klienci

Szeroko pojęta baza danych odbiorców, dostawców, instytucji współpracujących, konkurencji.

Instytucja

Anuluj Zapisz Narzędzia

Informacje podstawowe

Firma: Jeden sp. z o.o.

Adres: ul. Jedyna 23, 01-923 Warszawa

Kraj: Polska

Opis: Plac zabaw i urządzenia parkowe. Firma zajmuje się projektowaniem i produkcją wyposażenia na plac zabaw oraz instalacją urządzeń na placach.

Informacje ogólne

Kategoria: Klient

Rodzaj: Place zabaw

Status: 3. Aktywny, wsp. stała

Słowa kluczowe:

Odpow.: Marta Nowak Prywatny

Kontakt

Telefon: Podstawowy: 22 545 54 54, Komórka: , Fax: 22 545 55 44

E-mail: info@jeden.test.mail

W W W:

Informacje dodatkowe

Rozp.współpracy: 2004-09-08 00:00

Roczne obroty: 1400000, Liczba pracown.: 7, Roczny budżet: 100000

Sposób pozysk.: Targi, Region: Mazowieckie

NIP: 951-01-01-100

Umowa serwisowa: Pakiet "Silver", Dni powszednie 8:30-17:30.

Przycz. rezygn.:

<#C.Address#> Utworzony: 2005-08-22 16:39 Zmodyfikowany: 2005-09-02 13:18

Rejestrowane informacje obejmują:

- Nazwę firmy
- Adres

- Kategorię – lista wyboru zawierająca przykładowe pozycje „Klient” i „Konkurencja”. Lista może być oczywiście rozszerzona o kolejne pozycje, np. „Dostawca”, „Hurtownia” itp.
- Rodzaj działalności – lista wyboru zawierająca informacje o rodzaju działalności, np. „budowlana”, „informatyczna”.
- Status współpracy – lista wyboru zawierająca informacje o stopniu współpracy, np. „potencjalny Klient”, „stała współpraca” itp.
- Słowa kluczowe – opcjonalna lista cech do wyszukiwania i filtrowania
- Osobę odpowiedzialną za prowadzenie klienta (osoby pochodzą z listy użytkowników systemu)
- Telefony, adresy e-mail i WWW
- Opis

Opcjonalnie zdefiniowane pola dodatkowe obejmują m.in.:

- datę rozpoczęcia współpracy – pozwala to na określenie okresu współpracy, przychodów w tym okresie itp.
- potencjał firmy (roczne obroty, liczba pracowników, dostępny budżet z naszego obszaru) – pozwala na określenie możliwości zwiększenia wolumenu obrotów i priorytetów klientów
- sposób pozyskania – lista wyboru zawierająca przykładowe pozycje „targi”, „reklama” (z rozróżnieniem mediów), „z polecenia” – pozwala to na określenie efektywności kanałów komunikacji, np. odpowiedź na pytanie *„Rocznie wydajemy 200.000 zł na targi, czy to się nam opłaca? Tak – 80% naszych klientów pozyskaliśmy na targach.”*
- Region – w jakich częściach kraju/miejscowości mamy klientów, gdzie warto się reklamować, otworzyć filię. Przy wypełnianiu tego pola można je traktować jak listę wyboru (opcja z menu podręcznego „wybierz wartość z listy”).
- NIP
- Dane o umowie serwisowej. Informacje te umieszczamy w danych klienta (instytucja), jeśli standardem jest jedna umowa serwisowa dla klienta. Jeśli mamy z klientem kilka różnych umów serwisowych wygodniej jest tą informację rejestrować w danych Projektu.
- Przyczyna rezygnacji - życzymy, aby pole nie było wykorzystywane!

Instytucje mogą mieć swoją hierarchię (np. centrala – filie), mogą być też wiązane z projektami, płatnościami, dokumentami itp.

System umożliwia także rejestrację relacji służbowych osób oraz tworzenie powiązań do innych list, m.in. do instytucji (gdzie dana osoba pracuje), projektów (jakie ta osoba prowadzi), dokumentów (CV, zdjęcie) itp.

Projekty

Szeroko pojęte zadania dotyczące wielu klientów i prace trwające dłuższy okres czasu.

Przykładami projektów mogą być:

- realizacja kontraktu dla klienta, od etapu przygotowania i pozyskania zlecenia, poprzez działania podejmowane w ramach projektu, aż po jego zamknięcie i rozliczenie
- przeprowadzenie badania marketingowego rynku
- przeprowadzenie ankiet w ramach badania opinii klientów
- przeprowadzenie akcji promocyjno-informacyjnej wśród klientów

The screenshot displays a software window titled "Projekt" with a menu bar containing "Anuluj" and "Zapisz". The interface is divided into three main sections:

- Informacje podstawowe:** Includes fields for "Nazwa projektu" (Dostawa zjeżdźalni 20/180), "Opis" (Firma "Jeden" otrzymała duże zlecenie...), "Czas trwania projektu" (2004-08-02 to 2007-12-31), and "Budżet" (33 750,00 PLN).
- Informacje ogólne:** Includes dropdown menus for "Kategoria" (Przetarg), "Rodzaj", "Status" (07. Serwis), "Słowa kluczowe", and "Odpow." (Jan Kowalski).
- Informacje dodatkowe:** Includes dates for "Zak. Rozpoznanie", "Złożenie Oferty", "Akcept. Oferty", and "Dostawa", along with "Kwota szacowana" (30000) and "Cennik" (Hurtowy).

At the bottom, there are two text boxes: "Dostawa-opis" (Plac magazynowy przed siedzibą firmy. Samochód 3,5l) and "Umowa serwisowa" (Pakiet "Silver"; Dni powszednie 8:30-17:30). The status bar at the bottom indicates "Utworzony: 2005-08-29 13:55" and "Zmodyfikowany: 2005-08-29 17:41".

Rejestrowane informacje obejmują:

- Nazwę projektu. Warto w nazwie projektu umieścić nazwę firmy, dla której projekt jest realizowany. Dzięki temu można z użyciem prostych filtrów wyświetlić projekty realizowane dla określonej firmy lub z użyciem filtrów zaawansowanych wyświetlić wszystkie aktywności związane z daną firmą za pośrednictwem projektów.
- Opis projektu
- Czas trwania projektu (rozpoczęcie i zakończenie)
- Budżet (zatwierdzony)
- Kategorię – lista wyboru zawierająca przykładowe pozycje „Przetarg” i „Umowa o współpracy”. Lista może być oczywiście rozszerzona o kolejne pozycje.
- Rodzaj – lista wyboru do wykorzystania wg potrzeb (np. wewnętrzny, zewnętrzny)

- Status projektu – lista wyboru zawierająca informacje o statusie realizacji projektu, od zgłoszenia aż do finalizacji.

01. Zgłoszony	Wprowadzony do systemu - pierwsze informacje o możliwości (Opportunity)
02. Rozpoznanie	Etap wstępny - nawiązanie kontaktów, zebranie informacji
03. Ofertowanie	Przygotowanie konkretnej propozycji współpracy co, na kiedy, za ile, na jakich warunkach gwarancyjnych etc.
04. Realizacja zamówienia	Oferta została przyjęta. Zamówienie jest realizowane.
04.1 Zamówienie materiałów	- Etap I realizacji zamówienia
04.2 Wykonanie półfabrykatów	- Etap II realizacji zamówienia
04.3 Montaż elementów	- Etap III realizacji zamówienia
04.4 Kontrola jakości	- Etap IV realizacji zamówienia
05. Dostawa	Zamówione produkty/usługi są gotowe do przekazania Klientowi
06. Płatność	Wystawiona faktura za dostawę
07. Serwis	Obsługa Klienta po przekazaniu produktów: serwis, gwarancja etc.
10. Zrealizowany	Temat został zamknięty
20. Zarzucony/Przerwany	

- Słowa kluczowe – opcjonalna lista cech do wyszukiwania i filtrowania
- Osobę odpowiedzialną za prowadzenie klienta (osoby pochodzą z listy użytkowników systemu)

Opcjonalnie zdefiniowane pola dodatkowe obejmują m.in.:

- Kamienie milowe realizacji projektu – predefiniowane pola to daty „zakończenie rozpoznania”, „złożenie oferty”, „akceptacja oferty”, „dostawa”. W zależności od potrzeb i prowadzonego procesu można dopasować zestaw dat postępu do swoich potrzeb. Pamiętając, że wszystkie wpisy są w systemie historyzowane (informacja, kto, kiedy i jaki wpis wprowadził lub zmienił), daty te mogą służyć do wdrożenia i monitorowania procesu akceptacji.
- Kwota szacowana – pozwala na określenie rozmiaru zlecenia podczas fazy zgłoszenia i rozpoznania (opportunity), a także do uzyskania informacji, jak w projektach, wstępnie przewidywane kwoty przekładają się na ostateczne kwoty kontraktu.
- Cennik – lista wyboru zawierająca informację, jakim cennikiem objęte jest zlecenie.
- Dostawa – opis – informacje dotyczące dostawy, gdzie, kiedy i w jaki sposób dostarczyć przedmiot zamówienia. W bardziej złożonych przypadkach, proces wdrożenia, dostawy może być realizowany w formie podprojektu lub serii zadań.
- Dane o umowie serwisowej. Informacje te umieszczamy w projekcie, jeśli mamy z klientem kilka różnych umów serwisowych. W przypadku, jeśli standardem jest jedna umowa serwisowa, wygodniej jest tą informację rejestrować w danych klienta (Instytucja).

Projekty mogą mieć swoją hierarchię, mogą być też wiązane z projektami, płatnościami, dokumentami itp.

System umożliwia także rejestrację relacji służbowych osób oraz tworzenie powiązań do innych list: do instytucji (dla których projekt realizujemy), osób (zarówno pracowników z wyszczególnieniem ich funkcji, jak i przedstawicieli klienta), dokumentów (specyfikacje), aktywności w ramach projektu (zadania i zdarzenia), płatności, elementów listy dodatkowej (w przykładowej bazie katalog produktów, ale opcjonalnie także np. kreacje w agencji marketingowej).

Dokumenty	Wszelkie dokumenty, zarówno papierowe, jak i elektroniczne. Dokumenty związane z projektami, klientami, ale też z działalnością firmy jako taką.
------------------	--

Dokumenty można podzielić na kilka kategorii:

- dokumenty związane z projektem, np. specyfikacje wymagań, dokumenty analityczne, notatki ze spotkania, dokumentacja ofertowa, umowa serwisowa
- dokumenty związane z innymi listami, np. opis architektury informatycznej firmy klienta, specyfikacja produktu lub materiały handlowe o produktach
- dokumenty firmowe, rejestrowane w kategoriach dokumentów i nie związane z innymi listami, np. foldery reklamowe, logo firmowe, materiały handlowe o produktach i usługach, procedury obsługi klienta, szablony ofert, faktur, umów o dzieło.
- dokumenty w formie papierowej, których nie można podłączyć wprost do systemu, ale można prowadzić ich rejestrację np. wpisując datę listu poleconego, czego dotyczył, do kogo był skierowany, jaki numer ma pokwitowanie i że znajduje się on w segregatorze o konkretnym numerze.

Dokument

Anuluj Zapisz Narzędzia

Opis dokumentu

Dok. nr:

Nazwa dokumentu: Specyfikacja wymagań na dostawę zjeżdźalni 2004-08

Tytuł dokumentu:

Dotyczy: Zapytanie firmy "Jeden" na dostawę zjeżdźalni

Informacje ogólne

Kategoria: Specyfikacja wymagań

Rodzaj: Od Klienta

Status: Wersja ostateczna

Słowa kluczowe:

Odpow.: Jan Kowalski Prywatny

Terminy

Data: 2004-08-05 19:00:00

Data odpowiedzi: - - 19:00:00

Dołączony plik

Komputer: NADREKTOR D:\Jeden - specyfikacja zjeżdźalni 2004-08.doc.xls

Etykieta: PopGenD

Informacje dodatkowe

Komentarz W Dokumentcie...

<<#D.Path#> | Utworzony: 2005-08-29 15:04 | Zmodyfikowany: 2005-08-29 18:34

Rejestrowane informacje obejmują:

- Numer dokumentu
- Nazwa dokumentu
- Tytuł dokumentu
- Czego dotyczy
- Kategorię – lista wyboru zawierająca takie pozycje jak np. „Specyfikacja wymagań”, „Oferta” lub „Procedury”
- Rodzaj – lista wyboru określająca czy dokument jest dokumentem wewnętrznym, pochodzi od klienta, czy został przygotowany w celu przekazania go na zewnątrz
- Status – lista wyboru określająca stan zaawansowania prac nad dokumentem
- Słowa kluczowe – opcjonalna lista cech do wyszukiwania i filtrowania
- Osobę odpowiedzialną za prowadzenie Klienta (osoby pochodzą z listy użytkowników systemu)
- Termin dostarczenia/powstania dokumentu
- Termin wymaganej odpowiedzi (dla dokumentów zewnętrznych)
- Termin przypomnienia o dokumencie
- Powiązanie z plikiem elektronicznym

Opcjonalnie zdefiniowane pola dodatkowe obejmują m.in.:

- Komentarz opisowy

Dokumenty mogą mieć swoją hierarchię, mogą być wiązane z projektami, instytucjami, płatnościami itp. Mogą też istnieć samodzielnie.

Aktywności	Baza danych wszystkich aktywności: zdarzeń, zadań, kontaktów z klientami i itp.
-------------------	---

Pod pojęciem kontaktu rozumiana jest dowolna forma zdarzeń, w których uczestniczy klient, takich jak telefon, fax, email, poczta tradycyjna. Dzięki wpisywaniu wszelkich informacji o kontaktach, w przyszłości dostępna jest pełna historia kontaktów z klientem. Możliwe jest ponadto definiowanie aktywności cyklicznych, przypomnień itp.

W module aktywności można także ewidencjonować różnego rodzaju prace i zadania wykonywane przez pracowników, a dotyczące klientów, projektów lub instytucji współpracujących. Pozwala to pracodawcy jednoznacznie rozliczać pracowników z czasu pracy, obsługi reklamacji klienta lub też z wyników innych prowadzonych zadań.

The screenshot shows a software window titled "Aktywność" with a blue title bar. At the top left, there are buttons for "Anuluj" (Cancel) and "Zapisz" (Save). At the top right, there is a "Narzędzia" (Tools) menu icon. The main content area is divided into four sections:

- Opis aktywności:** Contains radio buttons for "Wydarzenie" (Event) and "Zadanie" (Task), a "Flaga monitorująca" (Monitoring flag) with a dropdown arrow and a warning icon, a "Temat" (Subject) text field with the value "Nawiązanie kontaktu i uzyskanie inf. o przetargu", a "Lokalizacja" (Location) dropdown menu with the value "Firma", and a "Opis" (Description) text area with the text "Kontakt z p.Anią Anowicz z 'Jedynki', otrzymanie specyfikacji drogą mailową. Założenie projektu".
- Informacje ogólne:** Contains a "Typ aktywn." (Activity type) dropdown menu with the value "Telefon", a "Słowa kluczowe" (Keywords) text field, an "Odpow." (Responsible person) dropdown menu with the value "Jan Kowalski", and a "Prywatny" (Private) checkbox.
- Terminy:** Contains "Rozpoczęcie" (Start) and "Zakończenie" (End) date and time pickers, both set to "2004-08-02 11:30". There is a "Przypomnienie" (Reminder) button and a "Wykonany" (Completed) checkbox.
- Informacje dodatkowe:** Contains an "Etap projektu" (Project stage) dropdown menu with the value "01. Rozpoznanie".

At the bottom of the window, there is a status bar with the text "Utworzony: 2005-08-30 16:33" and "Zmodyfikowany: 2005-09-01 17:45".

Rejestrowane informacje obejmują:

- Informację, czy aktywność jest wydarzeniem, czy zadaniem
- Flagę ważności
- Temat
- Lokalizację
- Opis
- Typ aktywności – lista wyboru zawierająca takie pozycje jak np. „Telefon”, „Spotkanie” lub „Wizyta serwisowa”. Lista została uzupełniona przykładowo i można ją dostosować do specyfiki firmy.
- Słowa kluczowe – opcjonalna lista cech do wyszukiwania i filtrowania
- Osobę odpowiedzialną za prowadzenie klienta (osoby pochodzą z listy użytkowników systemu)
- Termin rozpoczęcia i zakończenia aktywności
- Informacja o zrealizowaniu zadania, zamknięciu zdarzenia
- Termin przypomnienia o aktywności

Opcjonalnie zdefiniowane pola dodatkowe obejmują m.in.:

- Etap projektu, z którym powiązana jest aktywność

Aktywności mogą być powiązane z osobami, projektami, instytucjami, dokumentami itp.

Płatności

Baza danych obejmująca płatności przychodzące i wychodzące

Płatności mogą obejmować zarówno faktury wystawiane klientom za realizowane prace, co pozwala na śledzenie postępu ich realizacji, a także płatności przychodzące do firmy, które trzeba uregulować.

Informacje ogólne

Dokument nr: 04/12/2005
Data wyst.: 2004-12-31
Data odbioru: 2005-01-04
Data wymagana: 2005-01-31 -214

PLN: 33 750,00 VAT: 22% Suma: 41 175,00

Opis: Wykonanie i dostawa zjeżdżalni

Informacje ogólne

Kategoria: Wychodząca
Status: Zapłacona
Centrum koszt.: 520
Typ płatn.: Przelew
Forma płatn.: Jednorazowo

Słowa kluczowe:
Odpow.: Marta Nowak Prywatny

Informacje dodatkowe

Zatwierdzona: 2005-01-04 00:00 Przekaz. do DF: 2005-09-05 00:00 Akceptacja DF: 2005-09-14 00:00 Zwrot z DF: -- 00:00
Zapłacona: 2005-01-31 00:00
Brutto słownie: trzydzieści cztery tysiące czterysta dwadzieścia pięć

<#5.Code#> Utworzony: 2005-08-22 17:05 Zmodyfikowany: 2005-09-02 17:49

Rejestrowane informacje obejmują:

- Numer dokumentu
- Datę wystawienia (niezależnie, przez nas, czy przez inną firmę)
- Datę odbioru (niezależnie, przez nas, czy przez inną firmę)
- Wymaganą datę płatności (niezależnie, przez nas, czy przez inną firmę), wraz z informacją, ile dni pozostało do tego terminu
- Kwotę netto i brutto oraz stawkę VAT w walucie podstawowej (domyślnie PLN)
- Drugą walutę opcjonalną
- Jeśli wybrana jest druga waluta - kwotę netto i brutto oraz stawkę VAT w tej walucie
- Opis
- Kategoria – lista wyboru zawierająca pozycje „Wychodząca” i „Przychodząca”
- Status płatności – lista wyboru zawierająca pozycje opisujące status faktury. Postępy akceptacji faktury można śledzić zarówno za pomocą statusu, jak i pól dat. W obu przypadkach historyzacja zmian umożliwia dla faktur przychodzących realizację procesu elektronicznego śledzenia obiegu faktury
- Centrum kosztowe – lista wyboru centrum kosztowego, którego faktura dotyczy

- Typ płatności – lista wyboru zawierająca pozycje „Przelew” i „Gotówka”
- Forma płatności – lista wyboru określająca formy płatności
- Słowa kluczowe – opcjonalna lista cech do wyszukiwania i filtrowania
- Osobę odpowiedzialną za płatność

Opcjonalnie zdefiniowane pola dodatkowe obejmują:

- Kluczowe daty związane z akceptacją faktury, w przykładowej konfiguracji zdefiniowane zostały „data zatwierdzenia”, „data przekazania do działu finansowego”, „data akceptacji przez dział finansowy”, „data zwrotu z działu finansowego”, „data zapłacenia faktury”
- Kwota brutto słownie (wyświetlana za pomocą opcji „słownie przy kwocie brutto”)

Płatności mogą być związane z firmami, projektami, zdarzeniami. Do płatności wygodnie też jest dołączyć elektroniczny dokument faktury.

<p>Lista dodatkowa (Produkty)</p>	<p>Dla tej listy można zdefiniować nazwę i zakres informacyjny. W przykładzie jest to katalog produktów.</p>
---	--

W konfiguracji CRM umieszczony został katalog produktów, które mogą być wiązane ze zleceniem/projektem. Istnieje oczywiście możliwość zupełnej zmiany znaczenia listy, np. na „katalog szkoleń” w firmie szkoleniowej lub „kreacje” w agencji reklamowej.

Katalog produktów

Anuluj | Zapisz | Narzędzia

Informacje podstawowe

Produkt: Huśtawka łódeczka 2,5x2,5x2,0

Opis: Huśtawka łódeczka.
Wymiary (dł. x szer. x wys.): 2,5 x 2,5 x 2,0 m
Bezpieczna, kolorowa, do zabawy samemu lub z przyjaciółmi

Informacje ogólne

Kategoria: Zabawki ogrodowe

Rodzaj: Drewniane

Status: W produkcji

Słowa kluczowe: interakcje, balansowanie, huśtanie.

Odpow.: Marta Nowak Prywatny

Informacje dodatkowe

Dostępny od: 2002-05-01 19:00:00 | Wycofany: 19:00:00

Cena detaliczna: 3200 | Cena hurtowa: 3000 | Cena premium: 2930

Certyfikat: ISIC 2000

Kod produktu: 015017

Liczba osób: max. 4

Przedział wiekowy: 2-7 lat

Utworzony: 2005-08-29 17:10 | Zmodyfikowany: 2005-09-02 18:53

Rejestrowane informacje obejmują:

- Produkt (z możliwością zmiany opisu przez kliknięcie prawym klawiszem myszki na napisie)
- Opis (z możliwością zmiany opisu przez kliknięcie prawym klawiszem myszki na napisie)
- Kategoria – lista wyboru
- Rodzaj – lista wyboru
- Status – lista wyboru
- Słowa kluczowe – opcjonalna lista cech do wyszukiwania i filtrowania
- Osobę odpowiedzialną za płatność

Opcjonalnie zdefiniowane pola dodatkowe dla potrzeb typowego katalogu produktów

- Daty dostępności towaru (od – do)
- Ceny w różnych cennikach
- Certyfikat – lista wyboru
- Kod produktu
- Liczba osób i przedział wiekowy – te pola są związane z przykładem. W innych zastosowaniach ich opisy będą prawdopodobnie inne.

UWAGA: W opisie powiązania można odnotować liczbę zamawianych produktów danego rodzaju, tworząc w ten sposób listę produktów dla konkretnego zamówienia.

=====

Szablony i Raporty

W każdej liście istnieje możliwość zdefiniowania i użycia szablonów lub raportów. Dodatkowo w liście Osoby i Instytucje za pomocą opcji E-mails | Wyślij używając szablonu, można wysłać e-mail wg wcześniej zdefiniowanego szablonu.

Przykładowe Szablony:

- Dane projektu

DANE PROJEKTU

Nazwa projektu: <#R.Name#>

Opis: <#R.Descr#>

Projekt realizowany dla: <#C.Name#>

Czas trwania projektu: **<#R.DateFrom#> - <#R.DateTo#>**

Osoba odpowiedzialna za projekt: **<#R.UserResp#>**

Informacje dodatkowe	
Zakończenie rozpoznania	<#R.TagDat1#>
Złożenie oferty	<#R.TagDat2#>
Akceptacja oferty	<#R.TagDat3#>
Data dostawy	<#R.TagDat4#>

W miejsce Tagów wpisane zostaną następujące informacje:

- **<#R.Name#> <#R.Descr#>** - nazwa i opis projektu – z listy PROJEKTY
- **<#C.Name#>** - nazwa firmy – z listy INSTYTUCJE
- **<#R.DateFrom#> - <#R.DateTo#>** - czas trwania projektu od – do – z listy PROJEKTY
- **<#R.UserResp#>** - informację o osobie odpowiedzialnej za dany projekt - z listy PROJEKTY
- **<#R.TagDat1#>, <#R.TagDat2#>, <#R.TagDat3#>, <#R.TagDat4#>** - daty dotyczące oferty – z listy PROJEKTY

- Faktura

W pola faktury wstawione zostaną informacje o firmie, dla której jest wystawiana faktura (nazwa, adres, NIP - z listy INSTYTUCJE) oraz towar lub usługa, za którą wystawiana jest faktura, kwoty (netto, VAT, brutto), terminy (wystawienia faktury i sprzedaży towaru), sposób zapłaty i kwota słownie (z listy PŁATNOŚCI)

- Zlecenie serwisowe

W dokumencie wstawione zostaną informacje o temacie, opisie i miejscu usługi serwisowej (z listy AKTYWNOŚCI), dane zlecającego (nazwa firmy, adres, NIP, telefon, osoba kontaktowa – z listy INSTYTUCJA), data rozpoczęcia i zakończenia usługi (z listy AKTYWNOŚCI). Znajdzie się tam również imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za wykonanie serwisu (z listy OSOBY) oraz status usługi (z listy AKTYWNOŚCI).

- Zawiadomienie o prezentacji nowego produktu

W treści zawiadomienia wstawione zostaną informacje o nazwie produktu (z listy KATALOG PRODUKTÓW), który jest powiązany z prezentacją produktu (na liście AKTYWNOŚCI) oraz data, godzina, miejsce i opis spotkania (z listy AKTYWNOŚCI).

- Zawiadomienie o spotkaniu

Ogólna treść zawiadomienia zostanie automatycznie uzupełniona informacjami o temacie spotkania, wraz z jego opisem, datą i godziną oraz miejscem (z listy AKTYWNOŚCI)

Przykładowe Raporty:

- Lista dużych klientów - to raport zawierający listę dużych klientów pod kątem ich rocznych obrotów.
- Lista konkurentów - wyświetlone zostaną firmy konkurencyjne.
- Lista potencjalnych klientów - raport zawierający listę potencjalnych (Lead) klientów.
- Lista pozyskanych klientów - powstanie lista pozyskanych klientów.
- Lista sprzedawców o największych obrotach - wyświetleni zostaną sprzedawcy mający największe obroty.
- Lista straconych klientów - raport zawierający listę straconych (odrzuconych) klientów.
- Pochodzenie klienta - uzyskana zostanie informacja o pochodzeniu klienta, czyli czy np. został poznany na targach, poprzez reklamę czy z polecenia.
- Pochodzenie klienta w zależności od kwartału - raport jak powyżej, rozszerzony o podział na kwartały.
- Pochodzenie klienta w zależności od roku - raport jak powyżej w zależności od roku.
- Projekty wykonane w zeszłym roku dla firm z branży - powstanie lista projektów wykonanych w zeszłym roku dla firm z branży budowlanej.
- Trwające projekty a osoby w nich uczestniczące - wyświetlone zostaną osoby uczestniczących w realizacji trwającego projektu.
- Urodziny - raport prezentujący urodziny osób kontaktowych w ciągu 7 dni.
- Zapłacone faktury - raport zawierający informację o zapłaconych fakturach.
- Zrealizowane projekty - wyświetlone zostaną zrealizowane przez firmę projekty.