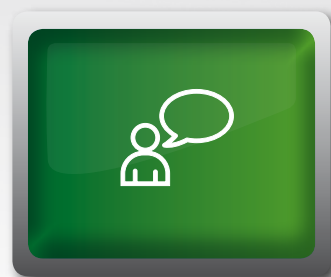




CRM (Customer Relationship Management) obecně jsou systémy pro řízení vztahů se zákazníky, tedy pro jejich získání, udržení a úzkou spolupráci s nimi. Modul CRM informačního systému Helios Green současně propojuje a doplňuje standardní postupy v celé společnosti a umožňuje nejen zpracovávat údaje o zákaznících, kontaktech, kreditním systému, bankovních spojeních, ale i plánování akcí nebo hodnocení partnerů. CRM dále umožňuje mapování oblastí, jako jsou například informace o produktech, monitoring médií nebo kompletní správu call centra. Všechny tyto aktivity pomáhají společně vytvořit se zákazníky profesionální vztah a tím zvýšit efektivitu práce obchodním a marketingovým oddělením. Nejenom vedení společnosti nabízí aktivní přehled o zákaznících a díky větší efektivnosti práce s nimi tak představuje pro firmu šanci dosahovat lepších ekonomických výsledků.



Standard

- Standardní - základní konfigurace modulu CRM podporuje činnost všech zaměstnanců komunikujících s obchodními partnery, pracovníků sledujících vztahy, chování a vlastnosti organizací v tržním okolí firmy a také lidem připravujícím např. výstavy, školení a prezentace.

Doklady

- Evidenci vnitřního i vnějšího dění souvisejícího s činností organizace vlastní zajišťují Události, které se dělí dle Druhu události a procházejí jednotlivými Stavy události.
- Předdefinovány jsou doklady Nabídky, Žádosti, Reklamacie a Stížnosti.
- Záznamy Porad slouží ke sledování interních schůzek a jednání, v rámci kterých také mohou být přidělovány jednotlivcům a týmům Úkoly k řešení.
- K navazování dokumentů (Excel, Word, WWW, Obrázky atd.) jsou určeny Externí soubory.

Subjekty

- Záložka Subjekty obsahuje karty Marketingová média a Přílohy marketingových médií.
- Parametry událostí specifikují parametry funkce pro generování opakovaných událostí.
- Časové návaznosti Aktivit umožňují definovat záznamy třídy
- Předchůdci aktivit.

Číselníky

- Zde jsou logicky zařazeny Druhy a Stavy dokladových tříd.
- Záložka obsahuje i číselníky Způsoby komunikace a Distribuční seznam

Skupiny

- V rámci této záložky se specifikuje obecné zařazení záznamů karet a dokladů do Skupin, které lze dále členit na Typy skupin. Jedná se o statickou formu segmentace záznamů.
- Standardně jsou definovány Skupiny produktů, organizací, kontaktních osob a odpovídající číselníky Typy produktů, organizací, kontaktních osob.

O partnerech

- Záložka seskupuje informace o obchodních partnerech, jako jsou Organizace, Bankovní spojení cizí, Kreditní systém, Expozitura cizí, Kontaktní osoby a jejich Typy.
- Vzájemné vztahy mezi partnery postihují Partnerské vztahy a Typy partnerství.
- Mimo statických informací jsou zde zařazeny Události organizací se Stavů a Druhů událostí.

Akce

- Základními doklady umožňujícími plánovat a sledovat průběh nejrůznějších akcí (jako např. veletrhů a prezentací) jsou Marketingové akce a jim podřízené Aktivity.
- V rámci akcí jsou využívány karty Výstavy, Výstavní a Mediální produkty.

Hodnocení partnerů

- Základní evidenci O partnerech rozšiřuje možnost přehledu o ekonomických ukazatelích partnerů a bonitě klienta vypočtené dle zvoleného modelu.

Ekonomické ukazatele

- Majetkové podíly umožňují sledovat finanční provázanost organizací.
- Číselník Typy položek účetní uzávěrky definuje typy ekonomických ukazatelů sledovaných u organizací. Vlastní hodnoty těchto ukazatelů získané např. z výročních zpráv obsahují záznamy třídy Účetní uzávěrka.

Organizace a kreditní systém

- Kreditní systém umožňuje na základě výše pohledávek, výše vzájemného salda popř. prodloužit blokovat některé činnosti, které se k organizaci vztahují
- Je to především omezení činnosti placení této organizací a omezení prodeje této organizací (ná vaznost na modul sklad a fakturace)
- Kreditní systém je možné navázat ke konkrétní organizaci nebo ke konkrétnímu IC (dle rozhodnutí uživatele)
- Je možné nastavit upozornění, blokování a zamknutí organizace

Bonita

- Odkaz na externí výpočtový model určení bonity klienta definuje Modely bonity.
- Evidence výpočtů bonity a jejich výsledků je ukládána do záznamů třídy Bonita.

O produktech

- Sledování informací o surovinách, produktech a jejich vzájemných vztazích podporuje tento nadstandardní doplněk modulu CRM.
- Číselník Typy produktů rozlišuje jednotlivé sledované produkty

dle jejich charakteru.

- Informace o produktu jako takovém se ukládají v rámci pořadače Produkty.
- Navíc lze evidovat také Pozice na trhu, Způsoby prodeje, Dealerské podmínky, Participace na produktech, Ceny, Používané produkty, Verze a Konfigurace produktu.
- U produktů je dále možné sledovat Objem spotřeby, výroby, nákupu, prodeje a zásob.

Monitoring médií

- Samostatnou částí modulu CRM je zpracování a aktivní využívání informací týkajících se činnosti a oblasti působnosti firmy prezentovaných sdělovacími médii.
- Sledované informace se ukládají do pořadače Zprávy. Ty se pak dají třídit prostřednictvím číselníku Klíčová slova zpráv. Zprávy o pravidelně se opakujících akcích lze snadno generovat s využitím funkce nad Parametry zpráv.
- Rozesílání zaznamenaných informací je realizováno v závislosti na zařazení adresátů a zpráv do jednotlivých Distribučních seznamů.

Call centrum

- Oblast zajišťuje evidenci veškerých uskutečněných telefonních hovorů (příchozích i odchodných), přidělení příchozího hovoru ke konkrétní Interní telefonní lince s dotažením potenciálních protistran, přiřazení hovoru ke konkrétní Zakázce, Útvaru a Aktivitě. Dále umožňuje rozúčtování částky Faktury došlé podle skutečně realizovaných hovorů na zakázky, aktivity a útvary pro vyhodnocení nákladů.
- Základními číselníky jsou Interní linky, kde jsou evidovány veškeré telefonní linky s aktuálně přihlášenými uživateli, Služby telefonních operátorů, které slouží k identifikaci služeb při importech z výpisů jednotlivých operátorů, a samozřejmě Telefonní čísla, Telefonní spojení a Národní směrovací čísla.
- Aktivní hovory jsou při on-line propojení Helios Greenu s telefonní ústřednou zapsány do Operativní evidence hovorů, kde se vyhodnocuje příslušná interní linka, u příchozích hovorů podle telefonního čísla i potenciální subjekty protistrany a hovor se zpřístupňuje přihlášenému uživateli. Již uskutečněné hovory se pravidelným exportem přesunují do Evidence hovorů, kam se importují i výpisy operátorů. Zde je kompletní evidence telefonních hovorů i s jejich náklady pro možnosti dalšího vyhodnocení. Podle této evidence lze rozpadnout fakturu došlou na náklady příslušející konkrétním zakázkám, aktivitám a útvarům.