

W ramach zintegrowanego systemu Hermes SQL występuje moduł CRM.

Powstał w celu emisji Zadań w podziale na rejestry oraz wykonawców.

Narzędzie zostało stworzone z myślą o przedsiębiorstwach, które potrzebują nieskomplikowanego systemu klasy CRM. **Moduł nie działa samodzielnie w systemie - tylko razem z pakietem Podstawowym**, skąd czerpie niezbędne do pracy informacje.

CRM służy do rozwiązywania konkretnych problemów związanych z zarządzaniem m.in.: **sprzedażą i relacjami z klientami**. Moduł jest w pierwszej kolejności przeznaczony dla handlowców oraz menedżerów działów sprzedaży jako narzędzie do:

- analizowania i przewidywania sprzedaży na podstawie otwartych **okazji handlowych**,
- gromadzenia bazy klientów i potencjalnych klientów oraz partnerów lub konkurentów (wraz z informacją o pracownikach tych firm),
- zarządzania i analizowania kontaktów (zdarzeń i zadań) z klientami (i potencjalnymi klientami),
- planowania i analizowania aktywności handlowców.

Dodatkowymi korzyściami, płynącymi z używania modułu są:

- budowanie firmowej bazy wiedzy na temat relacji z klientami (do analizy np. przez dział marketingu),
- płynne przejmowanie kontaktów handlowych w przypadku nieobecności lub odejścia handlowca.

Ważnymi cechami modułu są:

- integracja z pozostałymi modułami systemu, operator może mieć dostęp do wszystkich informacji związanych z historią współpracy z klientem;
- zarządzanie dokumentami - możliwość gromadzenia dokumentów w formie załączników, powiązanych ze zdefiniowanymi wcześniej zdarzeniami.

Moduł może być również stosowany w innych działach niż dział handlowy, służąc wówczas oprócz wyżej wymienionych funkcji także jako narzędzie do planowania i koordynowania w całej firmie działań wewnętrznych oraz działań dotyczących danego zagadnienia. Moduł może być również wykorzystywany w obsłudze posprzedażowej klienta. Służby serwisowe mogą używać tego modułu, jako narzędzia wspomagającego i generującego zadania związane z daną sprawą, dzięki czemu podniesie się poziom satysfakcji klientów.

Moduł CRM dedykowany jest do rejestracji zdarzeń w celu późniejszej identyfikacji działań np.:

- **obsługa reklamacji** - rejestracja zgłoszeń,
- **wyjazdy personelu technicznego** - kalendarz pracowników,
- **sprawy handlowe** - rejestracja przebiegu oraz współdzielenie dla uprawnionych osób,
- **windykacja** - rejestracja działań oraz terminarz pracy,
- **sprawy marketingowe** - terminarz działań oraz przypomnienia,
- **wdrożenia nowych produktów**.

Rejestracja dokumentu KO służy jednocześnie do kilku poniższych działań :

- rejestr : podział na rodzaje spraw - jednocześnie indywidualny kolor w kalendarzu,
- plan. Rozpoczęcie - wyszukiwanie swoich zadań na dany czas oraz umiejscowienie w kalendarzu,
- nazwisko - nasz pracownik odpowiedzialny za sprawę - indywidualny kalendarz,
- temat - słowa kluczowe służące m.in.: do wyszukiwania oraz opisu na kalendarzu,
- szczegóły pozycje :

notatki ; streszczenie z rozmów , spotkań;

pliki; przesłane pliki ew. część korespondencji;

dokumenty : systemowe dokumenty powiązane ze sprawą;

kontakt : emisja spraw dla innych współpracowników w ramach sprawy.

System posiada dużą funkcjonalność odnośnie tzw. :

Widoki : każdy ekran w postaci np.: listy zadań może być zmodyfikowany wg. potrzeb oraz zapamiętany pod unikalną nazwą wraz z uprawnieniami do dostępu, np.:

- lista zamówień; czerwony kolor gdy zadanie jest po terminie realizacji i nie jest zakończone/anulowane;

Zawartość widoku można:

- przenieść do arkusza kalkulacyjnego w celu : przesłania lub dalszych analiz,
- zapisać do pliku PDF,
- wydrukować wg. dowolnego opracowanego schematu,
- wysłać w/w wydruk pocztą Email,
- otworzyć w systemie jako tabelę przestawną oraz wykonać podstawowe wykresy.

Wydruki każdy dokument systemu może posiadać kilka szablonów wydruku np.:

- faktura z widocznym rabatem,
- faktura bez rabatów,
- fakturą wraz z przeterminowanymi płatnościami.

Powiadomienia można podzielić na poniższe grupy :

- automatyczne: wg. ułożonego schematu : gdy zmieniono status Zamówienia powiadom osobę,
- cykliczne: wg. grafika wykonania : w każdy poniedziałek wyślij obroty z odbiorcami do dyrektora,
- indywidualne: w dowolnym miejscu systemu pod prawym klawiszem myszy - dodaj powiadomienie.

Cechy własne dodatkowe pola przypisane do Zadań.

Moduły wbudowany generator tabel i formularzy do tworzenia własnych obiektów.

W ramach konfiguracji tworzone są Pulpity dla operatorów zawierające najważniejsze do bieżącej pracy informacje.

Nr zadania	Polecenie	Kontrolant	Status	Data	Termin	Operator	Odpowiedzialny	Uwagi
1001	1001/1000001	HUMANISOFT SP. z o.o.	W realizacji	20.09.2022	20.09.2022	1001	1001/1000001	Przebieganie systemu
1002	1002/1000002	HUMANISOFT SP. z o.o.	W realizacji	20.09.2022	20.09.2022	1002	1002/1000002	Przebieganie systemu
1003	1003/1000003	HUMANISOFT SP. z o.o.	W realizacji	20.09.2022	20.09.2022	1003	1003/1000003	Przebieganie systemu
1004	1004/1000004	HUMANISOFT SP. z o.o.	W realizacji	20.09.2022	20.09.2022	1004	1004/1000004	Przebieganie systemu

Tworzone Zadania mogą posiadać strukturę drzewiastą tj.: powiązane w pod-zadania.

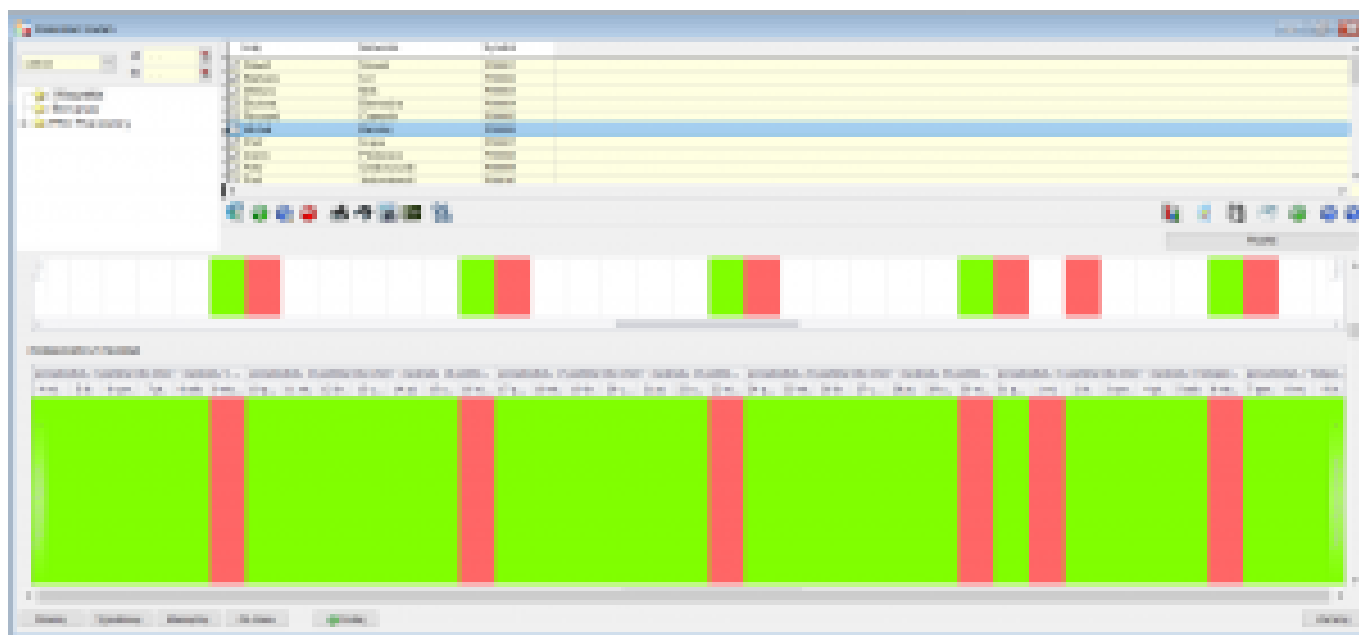
Data	Dokument	Opis	Typ
20.09.2022	1001/1000001	Zadanie systemowe (systemowe zadanie systemowe)	1001

System umożliwia monitorowanie terminowości oraz śledzenie zmian statusów oraz osób odpowiedzialnych.

Dla odbiorców zewnętrznych oraz wewnętrznych system może generować Powiadomienia w formie:

korespondencji Email, wiadomości SMS, wyskakujących okien z powiadomieniami.

Dla każdego z pracowników lub grupy pracowników na podstawie zarejestrowanych Zadań tworzony jest kalendarz w postaci widoków dziennych, tygodniowych, miesięcznych. Zawartość elementów kalendarza podlega konfiguracji.



Na moduł CRM należy patrzeć jak na platformę na której budujemy wg. potrzeb flow dokumentów całego systemu Hermes SQL. Moduł umożliwia zarządzanie pracą grup użytkowników systemu wg. przyjętych scenariuszy.

Poszczególne Zadania tworzą strukturę drzewiastą Zadań z możliwością szybkiego wyszukiwania danych. Rejestry dzielimy względem Zadań w obrębie spraw np.:

- Zadania handlowe,
- Zadania reklamacyjne,
- Zadania wewnętrzne.

Delegowane mogą być całe zadania wraz z historią tj.: zawartością pozycji lub delegowane są pod Zadania bez ujawniania zawartości głównego zadania.