

Управление отношениями с клиентами

Мобильность

Доступ ко всем важным данным в любое время в любом месте

Управление коммерческими предложениями

Планируйте и управляйте вашими будущими продажами

Встроенная телефония

Совершайте звонки абонентам из соответствующих системных записей, направляйте входящие звонки на основе системных данных и правил

Управление рабочим процессом

Иницируйте авторизационные запросы, рассылку электронных писем, SMS самостоятельно или при помощи системы

Графическое управление временем

Графическое планирование и календари, время и загрузка ресурсов

Управляйте отношениями с клиентами и эффективностью вашего отдела продаж

Обеспечьте качественно лучшее обслуживание Ваших клиентов за счет эффективного управления потенциальными сделками, использования интегрированной телефонии и сегментирования Ваших текущих и будущих сделок. CRM by HansaWorld – доступна и проста в использовании!

Управление контактами

CRM by HansaWorld учитывает все организаций с которыми вы ведете дела в едином регистре, вне зависимости от того клиенты это, поставщики, потенциальные клиенты, журналисты, торговые организации или кто-то другой. Список контактов доступен во всех модулях системы, таким образом Вы сможете продавать Вашу продукцию клиентам и приобретать ее у Ваших поставщиков, предоставлять ремонт оборудования Вашим заказчикам и легко найти нужные для Вашего бизнеса контакты.

Контактные карточки в CRM by HansaWorld можно классифицировать за счет категорий и классификаций определенных Вами. Поля классификации поддерживают более 20 аналитических уровней, таким образом Вы можете разделять записи по маркетинговому источнику, региону, сфере деятельности, размеру и другим важным для вас критериям.

Управление коммерческими предложениями

Ввод данных при создании коммерческого предложения в CRM by HansaWorld, максимально упрощен, что позволяет быстро создать и хранить данные по клиентам, товарам, ценам и скидкам, которые Вы используете для создания коммерческих предложений.

Информация об условиях оплат, скидках и специальных ценовых предложениях по клиентам хранятся в специальных таблицах. Эта информация может включать накопительные скидки, а также различные акционные и маркетинговые предложения, например «При покупке одной единицы товара, получаете вторую единицу бесплатно»

Управление временем и планирование ресурсов

Функциональность «Календарь» в CRM by HansaWorld строится на записях пользователя, которые называются «Деятельности». Деятельности позволяют пользователю внести детальную информацию относительно того, что и когда необходимо сделать. Каждой задаче можно присвоить подзадачи и различный уровень приоритизации, что позволит управлять более комплексным процессом..

Каждая «Деятельность» может быть отмечена в соответствии с тем, появится ли она в Календаре (графическое представление даты, и времени), или в Списке задач (простой список задач к выполнению).

Различным типам задач можно присвоить цветовую маркировку, что позволит визуально отследить, как сотрудники планируют, проводят и отчитываются по своему рабочему времени. У Вас есть возможность вносить как планируемые так и фактические «Деятельности», что позволит Вам в дальнейшем, проанализировать эффективность планирования рабочего времени.

Списки задач

Каждому сотруднику составляется список их текущих действий, отмеченных как Задачи (To Dos). Это обеспечивает возможность групповой работы, так как пользователи могут просмотреть и/или поставить задачи другим сотрудникам (например, когда они на больничном).

Каждый список задач может быть отфильтрован по разным критериям, чтобы позволить Вам работать только с необходимыми на данный момент, например: Вы можете просмотреть свои телефонные звонки, или приоритетные задачи. Также, Вы можете сгруппировать задачи связанные с конкретным клиентом. Все задачи можно увидеть в списке задач, после чего, с помощью функции контекстной детализации, углубиться в каждую из них.





Рабочий процесс

“Активности” могут создаваться автоматически как результат использования электронной почты, создания отчета или заключения контракта. Таким образом, Вы можете легко отследить полную историю коммуникаций по каждому клиенту, включая реализованные задачи, и те, которые предстоит реализовать. Эффективное управление рабочим процессом можно построить за счет функциональности, которая позволяет автоматически создавать «Деятельности», как результат завершения предшествующих «Деятельностей» с определенным кодом и типом. К примеру, «Деятельность» отправленный счет клиенту может сгенерировать через 3 дня новую «Деятельность» - “Проверить наличие оплаты от клиента”.

Письма и Рассылки

CRM by HansaWorld позволяет Вам создавать стандартные письма, которые могут быть отправлены отдельному человеку или выборке клиентов.

Каждое письмо имеет вступительное приветствие (Уважаемый господин / Уважаемая госпожа, Дорогой Сергей и т.п.) и заголовок. Кроме того, Вы можете создать параграфы стандартного текста, и ввести их в любое стандартное письмо. Вы увидите список получателей перед отправкой, чтобы произвести необходимые корректировки или изменить критерии отбора. Также, есть возможность отправки писем по выборке электронных адресов в соответствии с классификациями: Клиенты/Поставщики/Потенциальные партнеры.

Интегрированная телефония и коммуникации

HansaWorld предлагает Вам возможность общаться с клиентами непосредственно из CRM by HansaWorld. Бизнес-коммуникатор доступен практически из любого окна CRM by HansaWorld, таким образом у Вас под рукой инструмент, который позволит Вам писать электронные письма, SMS сообщения и делать телефонные звонки, и даже открывать карту местоположения клиента. В CRM by HansaWorld электронные письма и SMS сообщения котируются как отчеты. Телефонные звонки взаимодействуют с цифровыми АТС, VoIP. Как только собеседник Вам отвечает, CRM by HansaWorld открывает отчет деятельности, что позволяет пользователю записать детали разговора, сохранив при этом ценное время. Все деятельности, созданные при телефонном разговоре автоматически привязываются к карточке клиента.

“Решение CRM by HansaWorld значительно улучшило способ обслуживания наших клиентов”

- Arnas Sirutis, Databalt

Информация о компании

HansaWorld является крупной международной компанией, специализирующейся на разработке бизнес-решений. На сегодняшний день в группе HansaWorld насчитывается свыше 300 специалистов, работающих в международной сети дочерних компаний в сотрудничестве с партнерами по всему миру. 25 офисов компании работают на всех континентах, позволяя HansaWorld реализовывать международные проекты по внедрению ERP/CRM.

HansaWorld была основана в 1988 году в Швеции Карлом Болином. Самые крупные офисы и центр разработки находятся в Скандинавии и странах Балтии. Продукты HansaWorld переведены на 29 языков и совместимы с большинством платформ и операционных систем. Большинство клиентов HansaWorld, а их около 74,000 тысяч - это представители среднего бизнеса, а так же дочерние структуры многих крупных международных корпораций.

HansaWorld является одним из ведущих вендоров, открывающих новые перспективы перед программным обеспечением для ведения бизнеса. Компании-разработчики программного обеспечения продолжают использовать туннельный подход в разработке ERP-систем, которые трудно объединить с другими компонентами, такими как CRM, электронной почтой, управлением документооборотом, производственным процессом и отраслевыми решениями. Компания HansaWorld стала пионером в разработке программного обеспечения, которое удовлетворяет почти все бизнес-потребности всей компании в единственном, интегрированном решении, постоянно дополняя его технологическими инновациями. В результате Интегрированная Бизнес Платформа от HansaWorld объединяет процессы всех подразделений компании за счет инновационных программных методов, которые позволяют увеличить поток и повысить эффективность бизнес-операций, тем самым сохраняя время и минимизируя издержки на всех уровнях функционирования компании.

Во всех странах, где есть представительство HansaWorld, компания имеет опытных менеджеров по продуктам, которые постоянно работают над адаптацией новейших версий программного обеспечения к требованиям местного законодательства и делового сообщества, а также осуществлением контроля качества реализуемых партнерами проектов.

Стратегия развития продуктов HansaWorld

Инновационный интерфейс программного обеспечения HansaWorld был создан в 1988 году для платформы Apple Macintosh. В 1994 году, когда программа была портирована на Windows платформу, удобство и интуитивность работы с ПО были подтверждены тысячами клиентов по всему миру. Обширный опыт международных продаж и внедрений, а также постоянные инновации в сфере высоких технологий делают использование продуктов HansaWorld отличной инвестицией в будущее Вашего бизнеса.

Компания HansaWorld предлагает широкий выбор самых современных технологий в области электронной коммерции. Внутренняя и внешняя почтовые системы, решения для создания интернет-магазина и поддержка разнообразных мобильных устройств. Помимо этого на базе ERP HansaWorld можно создать мощный корпоративный интернет-портал.

Ядро системы написано на языке программирования C++, собственная база данных и протоколы взаимодействия клиент-сервер используют проприетарные технологии. Это позволяет быстро и легко адаптировать программу для любой операционной системы и обеспечивать максимальное быстродействие на любой платформе.

В настоящий момент программное обеспечение HansaWorld доступно для Microsoft Windows, включая Windows CE-Mobile, Mac OS X, Linux, Unix, Sun, Symbian S60, S80, IBM eServer: xSeries, pSeries, iSeries и zSeries. Базы данных, поддерживаемые HansaWorld Enterprise: собственная БД, Microsoft SQL, Oracle

Windows 2000, Windows 2003, Windows CE, Windows XP - зарегистрированные торговые марки Microsoft Corporation. Apple Macintosh и Mac OS - зарегистрированные торговые марки Apple Computer Inc. xSeries, pSeries, Series и zSeries - зарегистрированные торговые марки IBM Corporation. Copyright HansaWorld Ltd.

