

Zintegrowany System Zarządzania Firmą

HERMES

**MODUŁ
ZARZĄDZANIE KONTAKTAMI
(CRM)**

Powielanie w jakiegokolwiek formie, całości lub fragmentów podręcznika, bez pisemnej zgody Humansoft Sp. z o.o. jest zabronione.

Copyright© 1991-2003 Humansoft Sp. z .o.o. Wszelkie prawa zastrzeżone.

Microsoft, MS-DOS, Windows, Visual FoxPro są zastrzeżonymi znakami towarowymi firmy Microsoft Corporation.

Opracowanie: Agnieszka Golus
Katarzyna Nadolska

Wydanie I
Radom V, 2003

Humansoft Sp. z o. o.
26-600 Radom,
ul. Wernera 29/31
tel/fax (048) 360-89-09, 360-89-58, 360-58-23
<http://www.humansoft.com.pl>
e-mail: humansoft@humansoft.com.pl

Podręcznik zawiera opis modułu **Zarządzanie Kontaktami**, będącego jedną z części Zintegrowanego Systemu Zarządzania HERMES.

Moduł ten nie funkcjonuje samodzielnie. Może być używany tylko wraz z Pakietem Podstawowym (modułem Sprzedaż) systemu Hermes, skąd czerpie niezbędne do pracy informacje.

Moduł **Zarządzanie Kontaktami**, stworzony został przede wszystkim z myślą o małych i średnich przedsiębiorstwach, które potrzebują nieskomplikowanego systemu klasy CRM (Customer Relationship Management).

Zarządzanie Kontaktami służy do rozwiązywania konkretnych problemów związanych z zarządzaniem 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:

- niski koszt tzn. szybkie wdrożenie przeprowadzane z wykorzystaniem podręcznika,
- integracja z pozostałymi modułami systemu Hermes, 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.

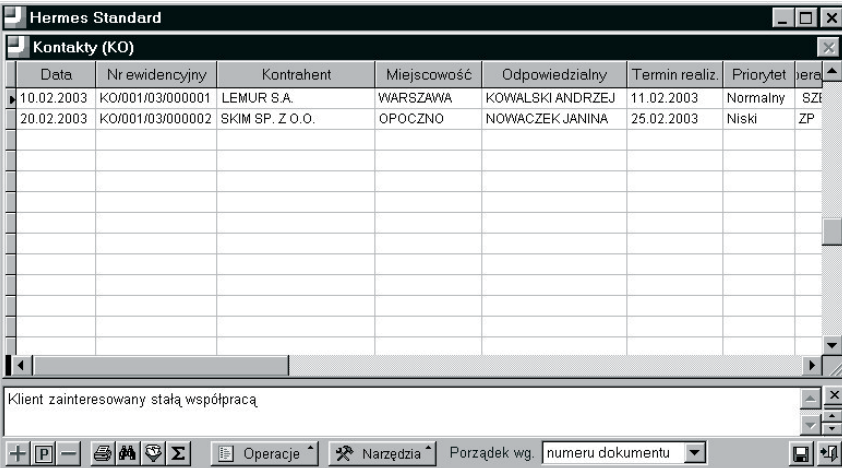
Moduł może być również stosowany w innych działach niż dział handlowy, służąc wówczas oprócz wyżej wymienionych funkcji także jako narzędzie do planowania i koordynowania w całej firmie działań wewnętrznych oraz działań dotyczących danego klienta. Moduł Zarządzanie Kontaktami może być również wykorzystywany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

Sposób obsługi modułu *Zarządzanie kontaktami* jest identyczny jak w całym Hermesie i został opisany w rozdziale *Komunikacja z programem*.

☛ patrz Podręcznik Opis systemu - rozdział Komunikacja z programem

Tabela *Kontakty* stanowi główną część modułu *Zarządzanie kontaktami*. Możliwe jest tu:

- definiowanie rodzajów kontaktów (spraw) np. sprawy dotyczące procesów związanych z klientem, sprawy procesów związanych z dostawcą, itp.
- powiązanie z Kontaktem dokumentów Hermesa oraz zewnętrznych plików (graficzne, Excel, Word)
- sporządzanie własnych notatek na temat Kontaktów



Data	Nr ewidencyjny	Kontrahent	Miejscowość	Odpowiedzialny	Termin realiz.	Priorytet	here
10.02.2003	KO/001/03/000001	LEMUR S.A.	WARSZAWA	KOWALSKI ANDRZEJ	11.02.2003	Normalny	SZL
20.02.2003	KO/001/03/000002	SKIM SP. Z O.O.	OPOCZNO	NOWACZEK JANINA	25.02.2003	Niski	ZP

Klient zainteresowany stałą współpracą

Każdy nowo zarejestrowany Kontakt wiąże w całość kolejne etapy realizacji sprawy dotyczącej danego kontrahenta. Pozycje Kontaktów mogą zawierać:

- notatki (np. skróty rozmów telefonicznych, planowane czynności)
- dokumenty Hermesa (kolejne dokumenty Hermesa wynikające z realizacji sprawy)
- dowolne pliki będące załącznikami do Kontaktów (np. fax od klienta, zdjęcia artykułów itp.)

Aby dodać nowy Kontakt należy użyć opcji **Dodaj**. Pojawi się formularz Kontaktów.

Hermes Standard

Kontakt (KO)

Rejestr: KO/001 - Kontakty Rok: 03 Numer: 000001 Data: 10.02.2003

Kontrahent: Numer: K 00004 NIP: 796-000-95-124 Skróć: LEMUR S.A. óó

Pracownik odpowiedzialny: KOWALSKI ANDRZEJ (P00001)

Status: Otwarty Priorytet: Niski Termin realizacji: 11.02.2003

Osoba do kontaktu: Kowczyk Stefan óó

Data	Typ	Treść detalu	Uwagi
10.02.2003	Notatka	Telefon	Rozmowa telefoniczna z Panem Kowczykiem
11.02.2003	Notatka	Wizyta	Spotkanie w siedzibie klienta
12.02.2003	Dokument	OF1 /03/000001	Przesłana oferta
13.02.2003	Notatka	Telefon	Negocjacja oferty
17.02.2003	Plik	12022003.BMP	Złożone zamówienie

Porządek wg: Bez porządku Operacje Narzędzia

Kopij wszystkie pliki Drukuj Uwagi OK

Formularz ten zawiera wszystkie informacje dotyczące Kontaktów i jego kolejnych pozycji:

- unikalny numer identyfikacyjny
- data rejestracji
- kontrahent, którego dotyczy kontakt
- osoba odpowiedzialna po stronie kontrahenta
- osoba odpowiedzialna po stronie firmy (pracownika)
- termin realizacji
- status kontaktu (otwarty, zamknięty)
- priorytet kontaktu (wysoki, normalny, niski)
- kolejne pozycje - mogą nimi być: notatki, dokumenty Hermesa, pliki zewnętrzne.

Formularz Kontaktów wygląda i obsługuje się podobnie jak inne dokumenty Hermesa. Na wstępie trzeba wypełnić numer kolejny i datę, następnie wybrać kontrahenta, którego kontakt dotyczy oraz osobę kontrahenta, z którą będziemy się kontaktować. Potem wskazujemy pracownika odpowiedzialnego za realizację Kontaktów i określamy priorytet i termin realizacji. Teraz można przystąpić do rejestracji poszczególnych etapów prac nad Kontaktami poprzez sukcesywne wypełnianie tabeli pozycji (detali Kontaktów).

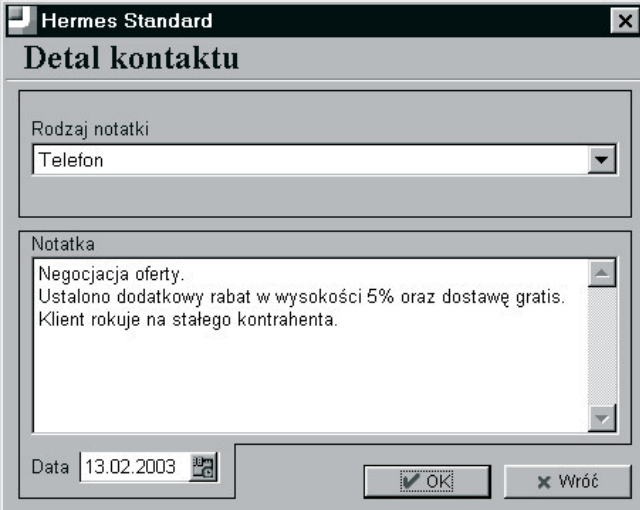
Aby dodać nowy detal należy użyć opcji **Dodaj**. Można dodać następujące rodzaje detalu:

- notatkę
- dokument Hermesa

- plik zewnętrzny.

Po próbie dodania kolejnego lub poprawienia istniejącego detalu Kontaktu pojawi się okienko *Detal kontaktu* zawierające szczegóły detalu i umożliwiające jego modyfikację.

Notatka



The screenshot shows a window titled "Hermes Standard" with a subtitle "Detal kontaktu". It features a dropdown menu for "Rodzaj notatki" with "Telefon" selected. Below it is a text area for "Notatka" containing the text: "Negocjacja oferty. Ustalono dodatkowy rabat w wysokości 5% oraz dostawę gratis. Klient rokuje na stałego kontrahenta." At the bottom left, there is a date field showing "13.02.2003". At the bottom right, there are two buttons: "OK" and "Wróć".

Rodzaj notatki

Początkowo to pole jest puste. Sukcesywnie w trakcie użytkowania programu z informacji tam zapisywanych stworzy się lista wyboru . Tu zapisujemy rodzaj kontaktu np.: telefon, spotkanie, prezentacja itp.

Notatka

Treść , czego dotyczył dany kontakt

Data

Termin w którym zarejestrowano notatkę

Dokument

Hermes Standard

Detal kontaktu

Rodzaj dokumentu: Oferty dla klientów (OF)

TYLKO kontrahenta: K00004

Symbol dokumentu: OF/1 /03/000001

Notatka

Przesłana oferta. Zadzwoń 13.02 o godz. 12.00.

Data: 12.02.2003

OK Wróć

Rodzaj dokumentu

Lista dokumentów z której wybieramy rodzaj dokumentu, który ma być podpięty

Oferty dla klientów (OF)

Dokumenty sprzedaży (F)

Korekty sprzedaży (KF)

Oferty dla klientów (OF)

Zamówienia od klientów (ZO)


Zamówienia do dostawców (ZW)


Przyjęcia z zewnątrz (PZ)

Wydania na zewnątrz (WZ)

Inne dokumenty

Symbol dokumentu

Po wybraniu przycisku  otwiera się lista dokumentów z danego rodzaju wystawiona w module podstawowym dla kontrahenta którego dotyczy dany kontakt.

Przycisk  umożliwia podgląd wybranego dokumentu

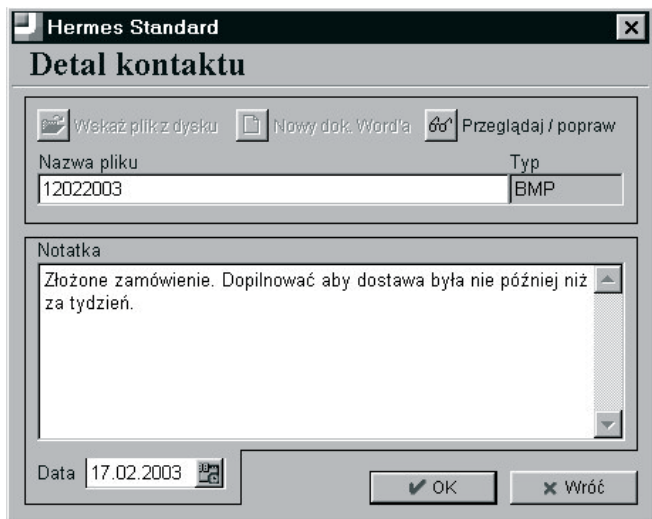
Notatka

Dowolna treść, czego dotyczył dany kontakt


Data

Termin, w którym zarejestrowano dokument


Plik




Wskaż pliki z dysku

Po wciśnięciu  możemy wybrać dowolny plik z dowolnego katalogu zapisanego w komputerze.

Nowy dokument Word'a

Po wciśnięciu  otwiera nam się dokument Word'a który po zapisaniu zostanie podpięty do modułu Kontakty.

Przeglądaj/ popraw

Przycisk  umożliwia nam podgląd wybranego pliku.

Nazwa

Nazwa wybranego przez nas pliku.

Typ

Typa wybranego przez nas pliku.

Notatka

Dowolna treść, czego dotyczył dany kontakt.

Data

Termin w którym zarejestrowano dokument.