

## Managementul Relațiilor cu Clienții

Ultima actualizare Friday, 15 January 2010

Managementul Relațiilor cu Clienții (CRM) nu este un modul independent, ci o vedere de ansamblu asupra tuturor clienților actuali și potențiali și a activităților legate de aceștia. Funcțiile de management a clienților sunt parte integrantă a activităților economice. În contrast cu tradiționalele sisteme, CRM nu necesită sincronizarea proceselor pentru asigurarea funcționalității bazei de date, ceea ce permite consultarea în timp real a istoricului relațiilor cu partenerul (client sau furnizor) (vânzări/achiziții preț, expediții/recepții, facturi, încasări/plăți), produse comandate de un client și nelivrate, produse comandate la un furnizor și nerecepționate.

- Conducerea și urmărirea activităților. X-ERP suportă următoarele tipuri de cereri (sesizări):
- Informații și cereri (ne)structurate din pagini de web sau email
- Service și cereri structurate de a presta servicii la un anumit timp și loc
- Datorii și cereri structurate de recuperare a debitelor
- Contare și cereri structurate cu privire la o anumită comandă de client sau furnizor, expediție, factură sau plată
- Garanție și cereri structurate cu privire la produse sau servicii
- Ajutor și cereri structurate de asistență (din partea clienților). În funcție de tip, cererea (sesizarea) poate fi automat convertită spre un document întreg (ofertă, comandă sau factură). Se poate trimite manual sau automat un e-mail de confirmare că ruina se poate atribui un număr de înregistrare. Cererea (sesizarea) poate fi atribuită unui anumit utilizator (furnizor, client). Folosind numărul de înregistrare cel care creează informația o poate și actualiza. Facilitățile de management asigură răspunsul în timp util. Sesizarea poate fi închisă de client sau de angajat. Cererile pot fi, de asemenea, generate pe baza stării contului (ultima dată de vânzare, plăți în avans, etc.), servicii prestate clientului sau vânzări viitoare.
- Managementul Campaniilor de marketing. Păștrarea clienților este o misiune crucială pentru orice companie. X-ERP permite aceasta prin crearea de corespondențe sau cereri pentru (tele)vânzările viitoare. Criteriile pentru campanii pot fi: ultima vânzare, volumul vânzărilor, cantitatea de produse cumpărate, etc. Pentru a atrage noi clienți, adresele potențialilor clienți pot fi importate din corespondențe sau cereri. Eficiența campaniilor de marketing poate fi măsurată prin volumul vânzărilor sau profitul generat.
- Analiza profitabilității clientului. Se pot genera rapoarte cu privire la vânzările sau profitul realizat de un anumit client sau un grup de clienți, pentru o anumită perioadă de timp.
- Solicitare de informații on-line (Self Service). Tuturor reprezentanților partenerilor de afaceri li se poate permite să își vadă propriile informații și statutul. Ei pot crea informații sau cereri de extrase de cont pentru a iniția colaborări viitoare sau plăți.