

УПРАВЛЕНИЕ ОТНОШЕНИЯМИ С КЛИЕНТАМИ ПО ЗАПРОСУ

Обзор

CRM Syscom обеспечивает взаимодействие и превосходное управление циклом продаж, с доступом к объединённой, точной и своевременной информации

Управление отношениями с клиентами Syscom – это целостное, всеобъемлющее веб-решение, предоставляющее вашей организации единый обзор и эффективное управление всеми точками соприкосновения с клиентами в отделах продаж вашей организации. От маркетинга и продаж до поддержки и обслуживания клиентов вы получаете оптимальные результаты от взаимодействия с клиентами. Такая взаимосвязь повышает степень удовлетворённости клиентов и эффективность вашего отдела продаж.

Решение CRM CYSCOM должно быть большим, чем последовательность шагов и процессов, необходимых для выполнения вашей командой по продажам. CRM должна быть центром информации по всей деятельности, связанной с клиентами, включая данные о клиентах и контактах, каталоги и прайс-листы, документы и электронные письма, содержащие ценовые предложения и заказы, данные о продуктах, технические спецификации и информацию по поддержке клиентов.

Доступ к объединённой, точной и своевременной информации

Сбор всех данных по продажам – это трудоемкая задача, особенно, если учесть, что они размещаются в ERP системах, системах бухгалтерского учёта, таблицах, документах Word и приложениях Office. Объединение этой информации и своевременное её обновление является важной составной частью и неотъемлемым элементом сотрудничества в ваших командах и каналах продаж – то, что существующие CRM обычно не предоставляют.

Когда большинство связанных с продажами коммуникаций происходят вне систем ERP и CRM, возможность объединять информацию из других систем, особенно таких, как приложения Office, является ключом к единому обзору ваших клиентов.

Повышение производительности продаж через взаимодействие

От маркетинга и продаж до обслуживания и поддержки клиентов вам необходимо получать оптимальные результаты от взаимодействий с клиентами, повышающие степень удовлетворённости клиентов и улучшающие производительность вашей команды продаж.

При помощи взаимодействия в режиме реального времени вы можете расширить возможности каналов продаж и наделить ваших партнёров инструментами для лучшего использования наводок и возможностей по продажам, получения большего дохода от продаж и улучшения обслуживания и поддержки ваших клиентов.



Единый обзор взаимодействия сотрудников, партнёров и клиентов

Вы связываетесь с вашими клиентами через широкий спектр контактных точек, включающий операторов call-центров, агентов, внутренние продажи, обслуживание клиентов, техническую поддержку и многие другие.

Формирование опыта и лояльности клиентов осуществляется через точки взаимодействия и зависит от доступа к единой информации по клиенту и применения стандартизованных и управляемых политик, что помогает обеспечивать клиенту положительный опыт покупки.

Во всё более усложняющейся конкурентной среде вам необходимо иметь единый управляемый обзор всех ваших клиентов для эффективного координирования сотрудников, подразделений и внешних партнёров и для предоставления вашим клиентам высококачественного сервиса.

Cysoom предоставляет вам интеллектуальные рабочие пространства для группового сотрудничества по управлению клиентами, и даёт возможность вашим командам управлять всеми точками контактов с клиентами, включающими телефон, факс, электронную почту, веб-документы, из одного централизованного места.

клиентов и партнеров через информационные рабочие пространства i-Spaces

Сотрудники и партнёры могут работать вместе над каталогами клиентов, прайс-листами, продвижениями, заказами, задачами, контактами, событиями и другой информацией. В дополнение, команды и сайт-менеджеры могут легко координировать контент сайта и деятельность пользователей.

Кем бы вы не были: сотрудником по поддержке продаж, торговым представителем, партнёром, дистрибьютором или поставщиком услуг, вы получаете доступ в режиме реального времени к значимой информации, включая персональные каталоги клиентов, прайс-листы, скидки, условия продаж, условия доставки, послепродажное обслуживание и информацию по поддержке.

Вы быстро реагируете на изменяющиеся условия клиентских запросов, заявок, заказов и других составляющих процесса выполнения, т.к. вы получаете предупреждения об изменениях, которые касаются именно вас и которые требуют ответных действий.

Благодаря доступу 24 часа в сутки, 7 дней в неделю к portalу партнёров и клиентов с помощью приложения Информационные рабочие пространства i-Spaces ваша команда продаж активно взаимодействует для предоставления эффективного ответа на запрос из любой точки контакта с клиентом.

Создать Базу знаний и богатую информационную библиотеку для повышения производительности сотрудников

Наделить сотрудников возможностями для доступа и обмена контентом каталогов, прайс-листов, документов по клиентам, включая предложения и контракты, материалы по продажам и поддержке клиентов, техническую документацию и спецификации продуктов. Используя функциональность Microsoft SharePoint для управления документами, библиотеки контента автоматически генерируются системой CRM и связываются с клиентами, продуктами, возможностями, задачами и заявками.

Это означает, что для каждой записи автоматически создаётся своя библиотека, что обеспечивает сотрудникам доступ к источнику всей существующей информации по данной записи. Например, члены команды продаж могут легко получить доступ к информации по любому продукту вашего каталога в библиотеках Технической информации, Поддержки, Ссылок и Учебных примеров, поддерживая, таким образом, продажи и обслуживание клиентов.



Благодаря простой в пополнении и доступной библиотеке ссылок, поддерживающей весь цикл продаж, сотрудники избавлены от необходимости постоянно обрабатывать контент, они получают значимую информацию по запросу.

Влиять на решения о покупке и получать больше прибыли от продаж

Для достижения не только более высокого, но и постоянного долгосрочного роста продаж, вам необходимо управлять расширенной организацией продаж, глубоко сфокусированной на клиентах. Вы должны знать ценности клиента, уникальные предпочтения и потребности и быть способными предложить клиентам продукты, удовлетворяющие их требованиям.

Предоставлять превосходный сервис как для увеличения степени удовлетворённости клиентов, так и для повышения доходов

Для построения успешной организации вам необходима стратегия, основанная на полном обзоре ваших продуктов, клиентов и сервисных партнёров, и обеспечивающая лояльность клиентов. Когда клиенты связываются с вашими сотрудниками по поддержке и обслуживанию, они ожидают получить персональную и квалифицированную помощь в разрешении любых проблем, включая точную и своевременную информацию.

Cyscom предоставляет возможность компаниям-производителям стать сервисными организациями международного класса, обеспечивая доступ в компании к актуальной информации по продуктам и услугам и возможность обрабатывать запросы клиентов из любой точки.

Разработать, создать и предоставить конкурентоспособные сервисные предложения

Cyscom обеспечивает конкурентное преимущество благодаря возможности предоставлять превосходное обслуживание и использовать скрытые возможности получения дохода на рынках запчастей и сервисного обслуживания. Увеличьте потенциальные доходы от сервисных предложений с помощью параметрически разработанных сервисных предложений, связанных с определенными продуктами и условиями гарантии. Делайте специальные предложения и скидки для планов технического обслуживания, основанных на времени, продуктах и гарантиях. Заранее составляйте планы технического обслуживания и работ с учетом потребностей клиента, конфигурируя сервисные планы и предложения по профилю клиента.

Достигайте высокого уровня производительности сотрудников по обслуживанию, специалистов по выезду и партнёров по сервису.

Ваши партнёры получают полную картину из любой точки контакта и точную Базу знаний для решения проблем по техобслуживанию, начиная от выявления неисправности, получения технических схем для сервисного звонка клиенту и наличия запчастей.

Обменивайтесь информацией по точной конфигурации запчастей и условиям гарантии с сотрудниками и партнёрами через портал обновлений, партнёрский веб-сайт, передачу ERP файлов и оповещения по электронной почте. Получайте быстро и точно данные о замене запчастей на месте, используя интеллектуальную самоуправляемую систему для нахождения запчастей продукта по технической спецификации и совместимым запчастям. Создавайте дополнительные возможности доходов от сервисных звонков путем получения заказов во время выезда к клиенту и кросселлинга и апселлинга связанных с продуктами сервисов.

Развернуть своевременные, запланированные сервисы, используя приложение Служба Поддержки Клиентов

Доступные через Интернет, торговые представители отслеживают запросы клиентов, графики обслуживания, поддержку клиентов от первого контакта до успешного завершения сделки и предоставляют клиентам надёжный и эффективный сервис, обеспечивающий удовлетворённость клиентов.

Предоставить быстрые оповещения об изменениях в продукте и в техобслуживании, включая обновления спецификаций, дефекты, информацию по установке, время устранения неполадок, обновления и информацию о каталоге запчастей и сервисе. Управление заявками идентифицирует и отслеживает жалобы клиентов на дефекты, плохое обслуживание, доставку деталей и проблемы расчетов.

Управление эффективной сетью продаж для увеличения прибыли

Сфокусируйте вашу команду по продажам на достижении более высоких результатов продаж.

Ключ к лучшему использованию ваших каналов продаж – это фокусирование ваших сотрудников по продажам и партнёров на чётких, актуальных и достижимых задачах. Определите квоты, объемы и прогнозы продаж в соответствии с каналом продаж, территорией и типом партнёра, и отслеживайте вашу деятельность для измерения и сравнения результатов. Обеспечьте всесторонний обзор деятельности с отчётами и показателями производительности в соответствии с каналом продаж и типом партнёра для того, чтобы корректировать маркетинговый план, структуру цен, промоакции и скидки.

Обмен актуальными данными в режиме реального времени с вашими партнерами для максимизации усилий

Имея возможность обмена с партнерами стандартизированной и точной информацией по продуктам, ценам, скидкам, доступным остаткам, техническим данным и изменениям в спецификациях, ваш отдел продаж расширяется через партнёрскую сеть.

Реагируйте быстрее и эффективнее на наводки и возможности, направляя их партнёрам, и достигайте более высокого процента успешных сделок, своевременно и точно отвечая на запросы партнёров по продуктам, предложениям и выполнению заказов. Возможность предоставлять клиентам быструю техническую поддержку обеспечивается за счёт направления запросов на обслуживание и поддержку правильному партнёру для устранения неполадок и замены частей на месте.

Развёртывание на предприятии интеллектуальных ресурсов, работающих по принципу «точно в срок».

Готовая к развёртыванию аналитика интеллектуальных ресурсов Syscom включает простые в использовании инструменты, позволяющие руководителям среднего и высшего звена использовать стандартные отчеты или создавать индивидуальные отчёты, чтобы правильно оценивать деятельность каналов продаж, партнёров и клиентов, производительность служащих и команд. Настраиваемые инструментальные панели дают краткую картину состояния бизнеса в режиме реального времени для принятия соответствующих стратегических и важных тактических решений.

Ключевые возможности

Управление данными

- ◆ Импорт данных по каталогам, прайс-листам, клиентам и контактам
- ◆ Библиотека информационных ссылок
- ◆ Интеграция с MS Office

Автоматизация продаж

- ◆ Управление продажами от наводок и возможностей до коммерческих предложений
- ◆ Управление групповыми продажами и каналами продаж
- ◆ Оповещения о событиях

Служба поддержки

- ◆ Управление заявками и обслуживанием клиентов
- ◆ Отслеживание назначения и выполнения заявок

Информационные рабочие пространства

- ◆ Доступ через веб-портал сотрудников, партнеров и клиентов в соответствии с назначенными ролями и разрешениями

Интеллектуальные ресурсы

- ◆ Квоты, прогнозы, ключевые показатели эффективности
- ◆ Точный анализ производительности продаж и операционной деятельности

Более 40 предварительно сформированных отчетов предоставляют ценные данные о сделках по продуктам и сервисам и обеспечивают мгновенную видимость критических показателей продаж, таких как:

- ◇ Показатели процессов продаж и прогнозов продаж относительно фактических результатов
- ◇ Образцы и предпочтения клиентов по продуктам
- ◇ Анализ заказов по продуктам, территории, менеджеру по продажам и другим параметрам
- ◇ Обработка служащими заявок и задач и число закрытых сделок

Реализация

Приложение **CRM Cyscom** предоставляется как услуга по запросу), с хостингом, позволяющая вам оценить решение без риска и затрат.

Полный переход на решение Cyscom безболезненный: вы можете осуществить его в соответствии с вашей временной шкалой и потребностями; вам не нужно тратить на дополнительное оборудование; и вам не нужно загружать ваш ИТ отдел интеграцией, реализацией и обучением.

Для более подробной информации о том, как Cyscom может помочь вам и вашей организации, посетите www.cyscom.com или свяжитесь с нами, используя следующие реквизиты:

Великобритания
Лондон
телефон: +44 20 7193 1913
Эл. почта: uk@cyscom.com

Россия
Москва
телефон: +70 95 730 7445
Эл. почта: russia@cyscom.com

