



cti

centrum technologii
informatycznej

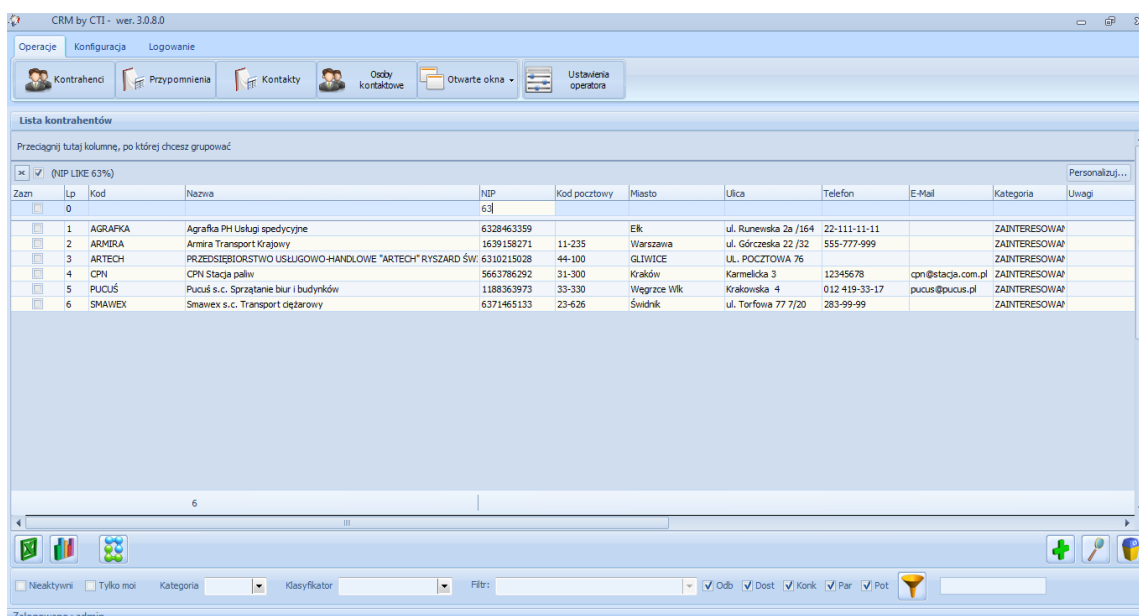
CRM BY CTI

Opis programu



1. Opis programu

CRM by CTI to moduł służący do zarządzania kontaktami z klientem, który działa w połączeniu z programem Comarch ERP Optima, lub jako niezależna aplikacja. Funkcjonalność modułu można dostosować do indywidualnych potrzeb klienta, poprzez dodanie nowych funkcji lub modyfikację już istniejących. Wszystkie listy w programie są oparte na technologii tabel przestawnych, dzięki czemu każdy użytkownik może dostosować widok listy kontrahentów, nawiązanych kontaktów czy innych zdarzeń tak jak mu to najbardziej odpowiada, oraz definiować własne kolumny, które pomogą mu w pracy. Wszystkie listy w programie można eksportować do pliku *.xls.



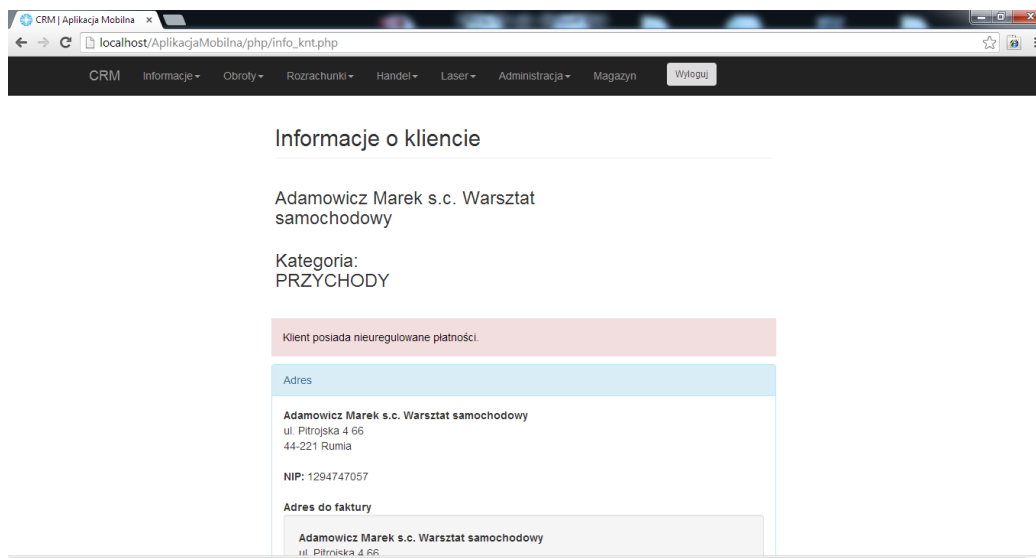
The screenshot shows the 'Lista kontrahentów' (Contractor List) window in the CRM by CTI application. The window title is 'CRM by CTI - ver.3.0.8.0'. The interface includes a menu bar with 'Operacje', 'Konfiguracja', and 'Logowanie'. Below the menu is a toolbar with icons for 'Kontrahenti', 'Przypomnienia', 'Kontakty', 'Czysty kontaktowe', 'Otwarte okna', and 'Ustawienia operatora'. The main area displays a table of contractors with columns for 'Zam', 'Lp', 'Kod', 'Nazwa', 'NIP', 'Kod pocztowy', 'Miasto', 'Ulica', 'Telefon', 'E-Mail', 'Kategoria', and 'Uwagi'. The table contains 6 rows of data. At the bottom, there are filters for 'Nieaktywni', 'Tylko moi', 'Kategoria', 'Klasyfikator', and 'Filtr', along with checkboxes for 'Odb', 'Dost', 'Konk', 'Par', and 'Pot'. The status bar at the bottom left indicates 'Zalogowano: admin'.

Zam	Lp	Kod	Nazwa	NIP	Kod pocztowy	Miasto	Ulica	Telefon	E-Mail	Kategoria	Uwagi
	0			63							
	1	AGRAFKA	Agrafka PH Usługi spedycyjne	6328463359		EK	ul. Rumevska 2a / 164	22-111-11-11		ZAINTERESOWA	
	2	ARMIRA	Armira Transport Krajowy	1639158271	11-235	Warszawa	ul. Górczka 22 / 32	555-777-999		ZAINTERESOWA	
	3	ARTECH	PRZEDSIĘBIORSTWO USŁUGOWO-HANDLOWE "ARTECH" RYSZARD ŚW.	6310215028	44-100	GLIWICE	UL. POCZTOWA 76			ZAINTERESOWA	
	4	CPN	CPN Stacja paliw	5663786292	31-300	Kraków	Karmelicka 3	12345678	cpn@stacja.com.pl	ZAINTERESOWA	
	5	PUCUŚ	Pucus s.c. Sprzątanie biur i budynków	1188363973	33-330	Węgrzce Wilk	Krakowska 4	012 419-33-17	pucus@pucus.pl	ZAINTERESOWA	
	6	SMAWEX	Smawex s.c. Transport ciężarowy	6371465133	23-626	Świdnik	ul. Torfowa 77 7/20	283-99-99		ZAINTERESOWA	

Rysunek 1 Widok listy kontrahentów

Dla pracy osób w terenie przygotowaliśmy CRM w wersji mobilnej w postaci responsywnej strony www (dostosowuje się do wielkości ekranu urządzenia). Wersja mobilna pozwala na logowanie się z dowolnego urządzenia mobilnego, czy laptopa i wygodną pracę. Po zalogowaniu użytkownik może sprawdzać wszystkie informacje dotyczące swojego klienta, oraz wprowadzać informacje po odbytych spotkaniu.





Rysunek 2 Informacje o kliencie w oknie przeglądarki www

W programie znajduje się kilka obszarów, podzielonych pod względem funkcjonalności:

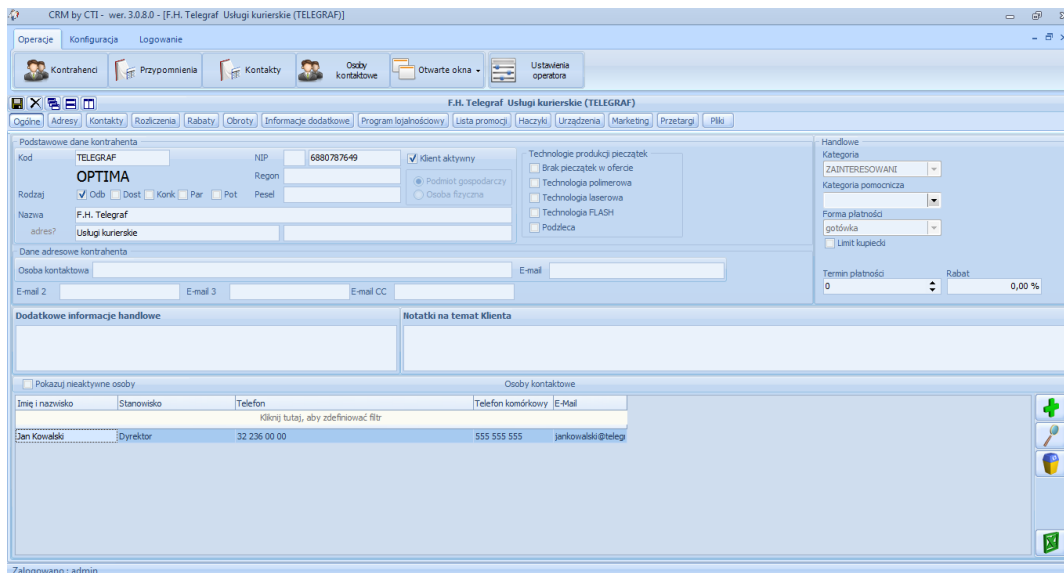
1. Lista kontrahentów z możliwością filtrowania po dowolnej kolumnie, zakresie dat czy operatorze.

Po wejściu na kartę kontrahenta uzyskujemy dostęp do:

- ogólnych informacji na temat klienta z możliwością wprowadzenia kilku adresów;
- listy kontaktów nawiązywanych z klientem;
- rozliczeń z klientem (dane zaciągane z Comarch ERP Optima);
- przypisanych rabatów (dane zaciągane z Comarch ERP Optima);
- obrotów klienta z podziałem na miesiące, oraz grupy towarowe;
- informacji o udziale procentowym konkurencji w sprzedaży dla tego klienta;
- Programu Lojalnościowego (dane zaciągane z Comarch ERP Optima);
- promocji, w których uczestniczył klient;
- sprzętu, który klient ma na stanie, oraz ewidencji prac serwisowych;
- działań marketingowych np. wydanie próbki, prezent lub wsparcie techniczne;
- informacji o przetargach, w których uczestniczyliśmy;



- załączanych plików.



Rysunek 3 Widok karty kontrahenta z dostępnymi zakładkami

2. Lista przypomnień do wprowadzonych kontaktów, która pokazuje się po zalogowaniu do programu. Do jednego kontaktu przypisanych może być kilka przypomnień nawet dla różnych użytkowników. Po kliknięciu w wybraną pozycję program przenosi nas na listę kontaktów z klientem. Oprócz filtrów na kolumnach dostępne są również filtrowanie po zakresie dat, widok przypomnień innych użytkowników (zgodnie z nadanymi uprawnieniami), oraz podgląd przypomnień kontaktów już zrealizowanych.
3. Lista kontaktów z dodatkowymi filtrami na zakres dat, oraz z uwzględnieniem wykonawcy danego kontaktu. Wprowadzane kontakty mogą mieć nadawany status, oraz przypisywaną osobę, która zadanie to ma wykonać. Poza tym jest również możliwość dodawania plików np. złożonych ofert.
4. Lista osób kontaktowych, jako lista wszystkich osób wprowadzonych na kartach klientów. Ułatwia to wyszukiwanie, kiedy nie pamiętamy z jaką firmą mieliśmy do czynienia, ale pamiętamy jak nazywała się osoba, z którą rozmawialiśmy. Na tej liście dostępne są informacje dotyczące firmy,



w której człowiek ten pracuje, a także wiedza dotycząca jego samego takie jak telefony, maile, a nawet data urodzenia, żeby pamiętać o złożeniu życzeń.

5. Konfiguracja, w której poza wprowadzeniem danych do baz SQL i serwera FTP możemy nadawać kolory, tworzyć nowe atrybuty, dopisywać rodzaje uprawnień dla użytkowników, oraz wybrać, która grupa towarowa z Optimy ma być brana pod uwagę przy zliczaniu punktów do Programu Lojalnościowego za wystawione faktury.
6. Konfigurator słowników, gdzie nadajemy nowe kategorie dla różnych słowników np. Status kontaktu.
7. Lista użytkowników, gdzie dodawane są grupy użytkowników, oraz sami użytkownicy, którym nadajemy uprawnienia.
8. Narzędzie importu danych zarówno z plików *.xls, oraz z samej bazy SQL Optimy.
9. Promocje – tutaj dodajemy wszystkie promocje organizowane w ramach działalności naszej firmy.

