

## Zarządzanie Relacjami z Klientami

### Mobilny

Dostęp do informacji o kliencie z dowolnego miejsca,  
w każdej chwili

### Prognozowanie sprzedaży

Planowanie i zarządzanie możliwościami w przyszłości

### Zintegrowana telefonia

Dzwoń bezpośrednio z kart w systemie,  
definiuj zasady kierowania połączeń przychodzących

### Przepływ informacji

Wymaganie autoryzacji, e-mail, SMS i powiadomienia,  
jako rezultat czynności lub zdarzeń

### Graficzne zarządzanie czasem

Graficzny obraz planowania, kalendarzy,  
czasu i obecności



The World's Best Integrated Business Platform

# Zarządzaj relacjami z klientami i zwiększaj wydajność działu sprzedaży.

**Lepsza obsługa klienta dzięki: zastosowaniu narzędzi wspomagających zarządzanie procesem przedsprzedażnym, możliwościom efektywnej segmentacji oraz profilowaniu produktów i usług, obejmujących tworzenie indywidualnych ofert ułatwiających procesy sprzedaży związanej (up-selling i cross-selling). HansaWorld CRM to rozwiązanie kompleksowe i proste w obsłudze.**

## Zarządzanie kontaktami

HansaWorld CRM posiada jeden rejestr wszystkich podmiotów, z którymi utrzymywane są kontakty biznesowe, niezależnie od tego, czy są to odbiorcy, dostawcy, potencjalni klienci, instytucje handlowe, prasa czy inne jednostki. W tym samym rejestrze przechowywane są również karty osób kontaktowych. Do jednej firmy można przypisać dowolną ilość kontaktów i zapamiętać wiele informacji takich jak: dane kontaktowe, opis stanowiska i funkcje, pozdrowienia, uwagi i tym podobne. Rejestr kontaktów jest dostępny dla wszystkich części systemu, dzięki czemu można sprzedawać dostawcom, kupować od klientów, naprawiać sprzęt dla kontaktu osoby z prasy itd.

HansaWorld CRM umożliwia zapamiętanie szerokiego zakresu informacji dotyczących danego kontaktu z bazy, w tym danych adresowych, adresu dostawy, numerów wewnętrznych i innych informacji kontaktowych. System posiada też interfejsy dla kodów pocztowych, pozwalające zaoszczędzić czas przy wprowadzaniu danych adresowych.

*"Korzystając z funkcjonalności CRM, przeprowadziliśmy kategoryzację naszych klientów, dzięki czemu widzimy źródła naszych dochodów i obszary, na których powinniśmy się skupić w przyszłości".*

Patrick Verryn, CWM

Zarejestrowane kontakty w HansaWorld CRM mogą być grupowane i klasyfikowane według dowolnie zdefiniowanych przez użytkownika kryteriów podziału. Pole klasyfikacji daje ponad 20 poziomów takiej analizy, można więc podzielić firmy z bazy kontaktów wg. źródła marketingowego, regionu, branży, wielkości lub innego, ważnego w danym przypadku kryterium. Pola kategorii i klasyfikacji są dostępne jako kryteria selekcji

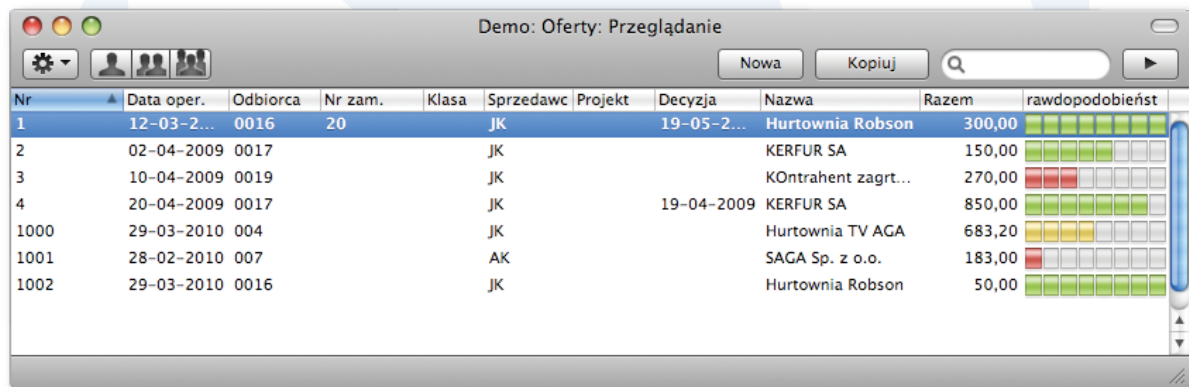
w parametrach raportów (np. obrót, zyskowność dla klientów, którzy odpowiedzieli na daną kampanię marketingową) oraz w funkcjonalnościach takich jak masowe wysyłanie poczty czy e-maili. Dodatkowo HansaWorld CRM posiada 11 pól różnego typu do zdefiniowania przez użytkownika.

## Oferty/Prognozowanie sprzedaży

Tworzenie ofert w HansaWorld CRM jest bardzo proste i pozwala także na przechowywanie szczegółów dotyczących danego kontrahenta, np. oferowanych towarów, cen i upustów. Tabele upustów zawierają warunki rabatów cenowych dla każdego klienta, włącznie z promocjami detalicznymi - "kup 2, zapłać za 1" oraz ceny według ilości sprzedanych produktów, daty sprzedaży lub w przypadku sprzedaży większej partii.

Utworzone oferty można wydrukować bezpośrednio z systemu na formularzu wydruku zdefiniowanym przez użytkownika lub wysłać pocztą e-mail w formacie PDF lub HTML.

Oferty mogą być klasyfikowane według typu, a system pozwala na analizę, które oferty są otwarte, zaakceptowane lub odrzucone. Dodatkowo na ofercie można określić przewidywany termin podjęcia decyzji, datę kontaktu/następnej czynności oraz prawdopodobieństwa realizacji. Raportowanie obejmuje wszystkie otwarte oferty, wskaźniki konwersji na sprzedawcę i rodzaj działalności, umożliwiając śledzenie statystyk szacowanej wartości sprzedaży, informację o długości cyklu sprzedaży i średnich wartościach sprzedaży na podstawie wybranych kryteriów.



Nr	Data oper.	Odbiorca	Nr zam.	Klasa	Sprzedawc	Projekt	Decyzja	Nazwa	Razem	rawdopodobieństw
1	12-03-2...	0016	20	JK			19-05-2...	Hurtownia Robson	300,00	■■■■■■■■■■
2	02-04-2009	0017		JK				KERFUR SA	150,00	■■■■■■■■■■
3	10-04-2009	0019		JK				KOntrahent zagrt...	270,00	■■■■■■■■■■
4	20-04-2009	0017		JK			19-04-2009	KERFUR SA	850,00	■■■■■■■■■■
1000	29-03-2010	004		JK				Hurtownia TV AGA	683,20	■■■■■■■■■■
1001	28-02-2010	007		AK				SAGA Sp. z o.o.	183,00	■■■■■■■■■■
1002	29-03-2010	0016		JK				Hurtownia Robson	50,00	■■■■■■■■■■

## Zarządzanie czasem i planowanie zasobów

Podstawą funkcjonowania Kalendarza w HansaWorld CRM jest rejestracja czynności, co pozwala użytkownikowi na szczegółowy zapis informacji "co i kiedy zrobić". Do zadań można przypisać subczynności – co umożliwi kompleksowe, efektywne zarządzanie czasem i priorytetami.

Każda czynność może pojawiać się w Kalendarzu (graficzne przedstawienie czasu i dat) lub na liście Zadań (prosta lista czynności do wykonania).

Kalendarz HansaWorld CRM jest raczej kalendarzem grupowym niż indywidualnym – użytkownik może posiadać wgląd do kalendarza innej osoby i przeglądać jej zadania lub kilku jednocześnie, w celu sprawdzenia ich dostępności.

Poszczególnym typom czynności można przypisać różne kolory, dzięki czemu w przeglądzie graficznym można łatwo śledzić planowanie i wykorzystanie czasu przez inne osoby. Do czynności planowanych można wprowadzać zmiany i porównywać je z faktycznie wykonanymi. Można też tworzyć osobne budżety czasu poświęcanego na dany typ czynności i sprawdzać, ile czasu zostało przeznaczone na poszczególne zadania. Prezentacja graficzna ułatwia monitorowanie wydajności poszczególnych pracowników, pokazując na przykład, które zespoły pracują najlepiej. Wpisy w Kalendarzu można przeglądać dziennie, tygodniowo lub miesięcznie, z jednoczesnym podglądem do trzech osób.

*„Z pomocą Menedżera Zadań i Kalendarza HansaWorld naprawdę możemy lepiej planować nasz czas. Pomaga to monitorować nawzajem zadania, delegować i ustalać priorytety w naszej codziennej pracy”*

Ara Darakjian, Darakjian Jewelers

Jeśli istnieje potrzeba wcześniejszego zaplanowania czasu pracy dla grupy pracowników (lub podwykonawców), można użyć modułu Zarządzanie Zasobami, aby mieć wgląd do planów wielu osób jednocześnie. Można tu w zależności od ustawień przeglądać czynności w różnych podziałach (na biura, regiony, projekty itp.), a dzięki funkcji „drag and drop” przeciągać zadania pomiędzy osobami (co tym samym zmienia przypisanie osób do konkretnych czynności).

Podobnie jak w przypadku Kalendarza, podwójne kliknięcie na wpis w module Zarządzanie Zasobami pozwala przejść do danej czynności, co umożliwia podgląd i edycję danych.

HansaWorld CRM oferuje też moduł Rejestracji Czasu Pracy, który działa na zasadzie zapisu i rejestracji osób wchodzących i wychodzących, jak również godziny i daty zdarzenia. Zapis operacji w module jest generowany przez proste wprowadzenie danych, z których najprostsze to metoda biometryczna, wykorzystująca odcisk palca, ale nie tylko - również w kompletnym Kalendarzu i module Planowanie Zasobów.

## Lista Zadań

Każda osoba może mieć zadania do wykonania (czynności zaznaczone jako zadania) na liście zadań. Funkcjonalność ma charakter grupowy, gdyż użytkownicy mają wgląd w Zadania do wykonania innych osób (na przykład w przypadku nieobecności). Każda lista zadań może być filtrowana według wielu kryteriów, aby umożliwić pracę tylko z wybranymi zadaniami: na przykład, można przejrzeć listę telefonów do wykonania, zadań z priorytetem 1 lub też wszystkich czynności, które należy wykonać dla konkretnego klienta. Zadania można sprawdzić klikając na Menedżera Zadań, a następnie otwierając konkretne karty czynności.

*„Teraz widzimy lepiej, na co nasi sprzedawcy poświęcają czas i możemy mierzyć przychód, jaki ich praca przynosi naszej firmie”*

Michael Gigliotti, Time Out Sydney

Czynności można załączyć do dowolnej karty w systemie poprzez zwykłe przeciągnięcie ich (drag and drop). W większości przypadków, czynność zostanie połączona automatycznie z kartą, z której została utworzona. W rezultacie, czynności stają się łącznikiem pomiędzy różnymi miejscami w systemie HansaWorld CRM.



## Przeływ informacji

Czynności mogą być tworzone automatycznie przez system, jako rezultat wysłania listu, oferty czy wprowadzenia danych do kontaktu. Tak więc, dla każdego kontrahenta dostępna jest w każdej chwili pełna historia kontaktów oraz transakcji, łącznie z tym co zostało zrobione jak i tym co zostało zaplanowane do wykonania.

Dokładne zarządzanie przepływem informacji jest możliwe dzięki automatycznemu generowaniu czynności w systemie jako rezultat zakończenia innych czynności, posiadających specyficzny kod. Na przykład, czynność kontroli stanu zobowiązań, z rezultatem „Czek jest wysłany”, może wygenerować automatycznie inną czynność za kilka dni, w celu sprawdzenia poczty i ponownego kontaktu z klientem, jeśli ten nie otrzymał czeku.

Na karcie czynności można ustawić Alarmy, aby przypominały o planowanym terminie wykonania czynności. Alarm można zdefiniować jako wiadomość na ekran, SMS, lub e-mail.

Alternatywnie, system umożliwia wysyłanie automatycznych powiadomień jako rezultat określonych czynności lub zdarzeń. Definiuje się je w module Powiadomienia. Na przykład, HansaWorld CRM może utworzyć:

- SMS do kontrahenta z podziękowaniem za wizytę w naszym salonie sprzedażowym
- e-mail do menadżera z ostrzeżeniem, iż kwota oferty jest niższa od dopuszczalnej

## Status odbiorcy i dostawcy

Aby mieć pełny wgląd w relację z klientem, potencjalnym klientem lub dostawcą, wystarczy skorzystać z raportu Status Odbiorcy lub/i Status Dostawcy. W zależności od praw dostępu, użytkownik może prześledzić, na przykład:

- wszystkie czynności związane z danym klientem wszystkie e-maile wysłane i otrzymane od danego kontrahenta
- wszystkie SMS'y wysłane i otrzymane od danego kontrahenta

- wszystkie listy i faxy wysłane i otrzymane od danego kontrahenta
- wszystkie czynności związane z danym klientem (sortowane wg potrzeb)
- wartość i status ofert

Wszystkie informacje są łatwo dostępne dzięki funkcji drążenia danych (drill down), bezpośrednio z raportu możemy, na przykład otworzyć i dokończyć otwartą ofertę.

*„Rozwiązanie CRM znacząco poprawiło poziom obsługi naszych klientów”*

Arnas Sirutis, Databalt

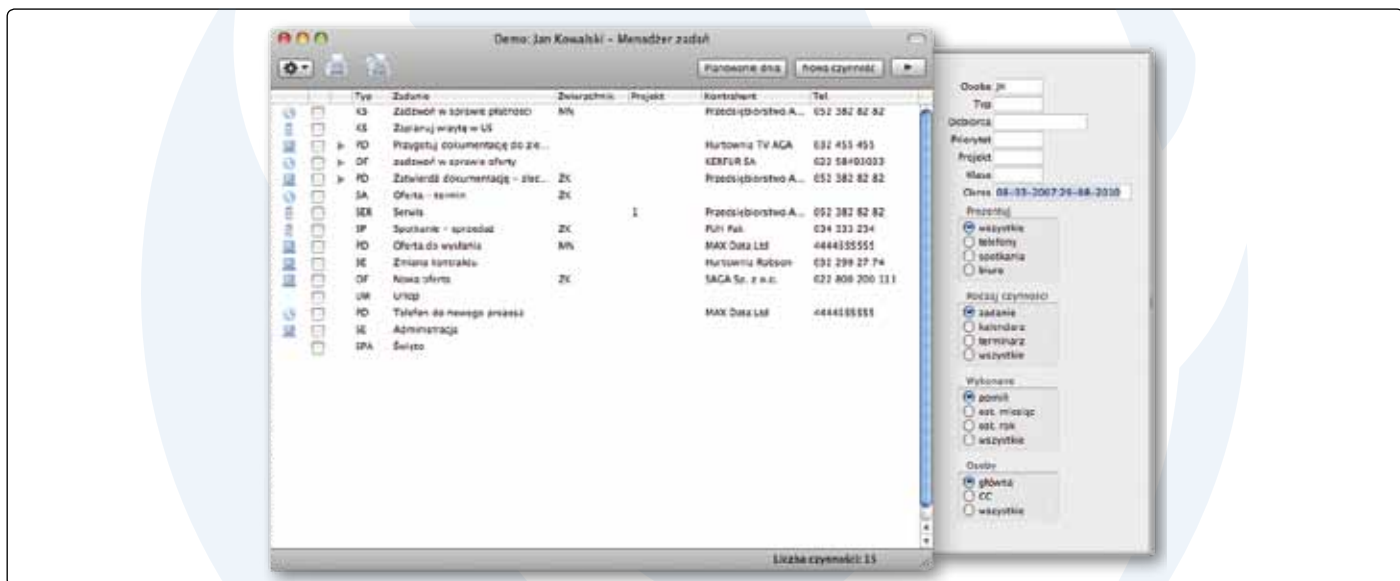
## Listy i korespondencja

HansaWorld CRM wspomaga tworzenie listów standardowych lub na specjalne okazje, które można stosować do klientów indywidualnych, grup klientów lub klientów potencjalnych.

Każdy list umożliwia wybór powitania (Szanowna Pani/Szanowny Panie, Drogi Janie itp.) oraz nagłówka. Dodatkowo, można tworzyć „standardowe teksty” i wklejać je jako element o określonym kodzie do całego tekstu standardowego. Raport Wykaz listów pokazuje informację o proponowanych odbiorcach listu z możliwością zmiany kryteriów selekcji. Poza tworzeniem drukowanych listów, funkcjonalność Listy do odbiorców może być używana do wysyłki e-maili oraz faksów do określonych grup klientów/potencjalnych klientów/dostawców itp.

Raporty i polecenia obsługi mogą być używane w celu zwiększenia efektywności planowanych kampanii mailowych. Na przykład, używając raportu Kto kupił/nie kupił można odnaleźć klientów, którzy kupili (lub nie) dany produkt w określonym czasie, a następnie skierować do nich kampanię mailową z ofertą sprzedaży produktów powiązanych.

Podobnie można przeprowadzić kampanię opartą na informacji o wykonanej lub niewykonanej konkretnej czynności (np. odbyte spotkanie handlowe, wysłana oferta itd.).



## Współpraca

Śledzenie dyskusji mailowej może być sporym wyzwaniem dla użytkownika. Potrzebna jest pewność, iż na liście odbiorców znajdują się właściwe osoby, a czasem kopiowanie wiadomości e-mail do specjalnego folderu, który pozwoli odtworzyć temat. W HansaWorld CRM wszystkie informacje przechowywane są w jednym miejscu. Można prowadzić dyskusję w jednym e-mailu lub stworzyć specjalną konferencję. W obu przypadkach możliwe jest załączanie plików, a także śledzenie historii poczty, dzięki czemu wiemy kto uaktualnił informacje, przeczytał notatki lub usunął wiadomość.

## Zarządzanie zasobami wiedzy

HansaWorld CRM umożliwia przechowywanie kopii zewnętrznych i wewnętrznych e-maili w osobistych, wielopoziomowych archiwach, jeśli dostępu nie potrzebuje nikt inny, lub gromadzenie informacji i dokumentów w Konferencjach, w celu udostępniania ich odpowiednim użytkownikom w zależności od praw dostępu. Firma definiuje strukturę folderów w Konferencjach, tworząc logiczne lokalizacje przechowywania i dostępu do danych, które pracownicy powinni między sobą dzielić. Prawa dostępu mogą być ustawione na poziomie konferencji – na przykład tylko zarząd dla konferencji Zarząd, która zawiera notatki ze spotkań i kluczowe decyzje strategiczne. Przechowywanie plików zewnętrznych związanych z pocztą może odbywać się na poziomie archiwum lub Konferencji – tworząc logiczną lokalizację dla wszystkich danych. Wyszukiwarka HansaWorld CRM umożliwia błyskawiczne odnalezienie dowolnego e-maila lub informacji z poziomu poczty lub udostępnionej konferencji.

## Zintegrowana telefonia i komunikacja

HansaWorld oferuje możliwość komunikacji z klientami wewnątrz aplikacji Enterprise. System zapewnia dostęp do Business Communicator'a bezpośrednio z karty odbiorcy lub dostawcy, co umożliwia natychmiastowe utworzenie e-maila, SMS-a, wykonania połączenia telefonicznego do firmy lub osoby, a nawet szczegółową prezentację lokalizacji na mapie.

E-maile i SMS-y otwierają odpowiednie rekordy w systemie, gdzie można zarejestrować istotne dane dotyczące połączeń. Połączenia telefoniczne współpracują z centralą VoIP - odnosi się to do Skype, Asterisk i większości centrali ze sterownikami TAPI 2.0. Jeśli połączenie jest odebrane, HansaWorld CRM otwiera kartę czynności, umożliwiając użytkownikowi rejestrację szczegółów połączenia. Zintegrowana telefonia HansaWorld CRM obsługuje również połączenia przychodzące. Centrala przekazuje HansaWorld CRM numer telefonu połączenia przychodzącego, a program daje instrukcje centrali, jak kierować połączenie. Zasady kierowania połączeń można zdefiniować przy pomocy HAL (Hansa Application Language).

## Rozwiązania mobilne i praca w sieci rozległej WAN

Wszystkie funkcjonalności HansaWorld CRM są dostępne dla użytkowników zalogowanych w dowolnym miejscu na świecie. HansaWorld CRM umożliwia mobilny dostęp do danych. Użytkownicy mogą pracować w domu lub w czasie podróży, korzystając z dowolnego połączenia internetowego, nawet szerokopasmowego lub sieci telefonii komórkowej. Praca odbywa się w czasie rzeczywistym, umożliwiając pracownikom wprowadzanie danych, przegląd zarejestrowanych danych oraz uruchamianie wszystkich dostępnych raportów. Mobilność zapewnia lepszą produktywność pracowników gdziekolwiek się znajdują - wystarczy laptop z systemem Windows, Mac OS lub Linux.



## Moduły

- Powiadomienia
- Kalendarz
- Elektroniczne konferencje
- Listy do kontrahentów
- E-mail
- Wydatki pracownicze
- Kalendarz grupowy
- Zarządzanie Cenami
- Oferty
- Planowanie Zasobów
- SmartView (Business Intelligence)
- Menadżer Zadań
- Dziennik rozmów telefonicznych
- Rejestracja czasu pracy

## Technologia

- Business Communicator (Asterisk, Skype, TAPI)
- Projektowanie formularzy wydruków
- Język programowania HAL
- Intelligent Routing
- Narzędzia do wymiany danych z innymi bazami
- Mechanizm buforowania (Cache)
- Interfejs w czasie rzeczywistym
- SmartApps
- WAN

## Usługi internetowe

- Automatyczne uzupełnianie adresu na podstawie kodu pocztowego
- Historia kredytowa klienta
- Pobieranie kursów walut
- Wyszukiwanie kodów pocztowych

## Profil firmy

HansaWorld jest liczącym się międzynarodowym producentem oprogramowania, specjalizującym się w aplikacjach do zarządzania klasy ERP/CRM. Grupa zatrudnia około 300 pracowników we własnych biurach, jak również posiada szeroką sieć firm partnerskich. Biura ulokowane są na większości kontynentów, co pozwala na prowadzenie międzynarodowych wdrożeń, zarządzanych z jednego punktu, obejmującego wiele krajów.

Grupa HansaWorld została założona w Szwecji w 1988 roku przez obecnego Dyrektora Zarządzającego Karla Bohlina. Nadal największe biura oraz pracownicy odpowiedzialni za rozwój produktu są zlokalizowani w obrębie Skandynawii i Morza Bałtyckiego. Produkty dostępne są w 29 językach i działają na niemal wszystkich dostępnych platformach i systemach operacyjnych. Większość spośród 74000 instalacji HansaWorld na świecie jest wykorzystywana przez małe oraz średnie przedsiębiorstwa, lecz również wiele oddziałów dużych, międzynarodowych firm.

Na każdym rynku, gdzie aktywnie sprzedawany jest program, pracuje Product Manager, który odpowiada za tłumaczenie (jeśli jest to wymagane), adaptację do lokalnego ustawodawstwa lub zwyczajów i stałą kontrolę jakości produktów.

## Strategia produktu

Zaawansowany interfejs aplikacji HansaWorld CRM był pierwotnie zaprojektowany dla komputerów Apple w 1988 roku. W 1994, kiedy pojawiła się wersja na platformę Windows, system posiadał już tysiące zadowolonych użytkowników. Doświadczenie HansaWorld w sprzedaży na rynkach międzynarodowych oraz nowoczesna technologia stawiają system w doskonałej pozycji, pozwalającej sprostać wyzwaniom nadchodzącej dekady.

HansaWorld zapewnia szeroką gamę technologii wykorzystywanych przez e-business jak wewnętrzny i zewnętrzny e-mail, sklep internetowy, portal korporacyjny i praca na urządzeniach przenośnych. System HansaWorld CRM jest rozwijany przy wykorzystaniu języka programowania C++, doskonałej technologii służącej projektowaniu baz danych oraz komunikacji sieciowej. Umożliwiło to opracowanie produktu działającego na wielu różnych platformach operacyjnych, przy jednoczesnym zoptymalizowaniu każdej wersji dla zapewnienia jej najlepszego funkcjonowania.

Obecnie system HansaWorld CRM jest dostępny na następujące systemy operacyjne: Windows 2000 - XP, łącznie z Windows CE, Mac OSX, Linux i AIX, Symbian S60 oraz iPhone'a.

Windows 2000, Windows 2003, Windows CE, Windows XP are registered trademarks of Microsoft Corporation. Apple Macintosh and MAC OS are registered trademarks of Apple Computer Inc. xSeries, pSeries, iSeries and zSeries are registered trademarks of IBM Corporation. Copyright HansaWorld Ltd.

Autoryzowany Partner HansaWorld



HansaWorld Poland Sp. z o.o.  
00-195 Warszawa, ul. Słomińskiego 19/74  
tel./fax +48 22 401 34 03  
85-079 Bydgoszcz, ul. T. Kościuszki 15/1  
tel./fax +48 52 584 13 05  
e-mail: poland@hansaworld.com