



Calculus

Ügyfélkapcsolat-kezelés, a CRM rendszer segítségével

Csicsman József

Új Calculus Bt. Budapest



Calculus

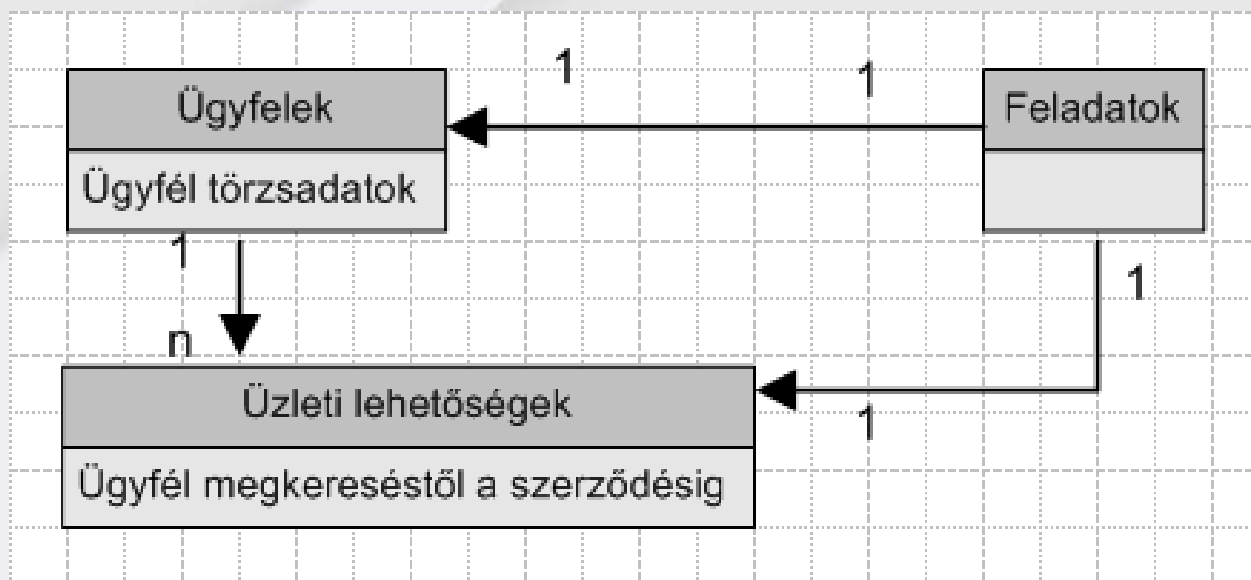
Tartalom

- CRM adatszerkezete és folyamatai
- Üzleti lehetőségek kezelése
- Ügyfél adatainak karbantartása
- e-mailek szerepe
- Feladatok követése a vevőknél és üzleti folyamatoknál
- Riasztási feladat
- Üzleti lehetőségek lépéseinek követése



Calculus

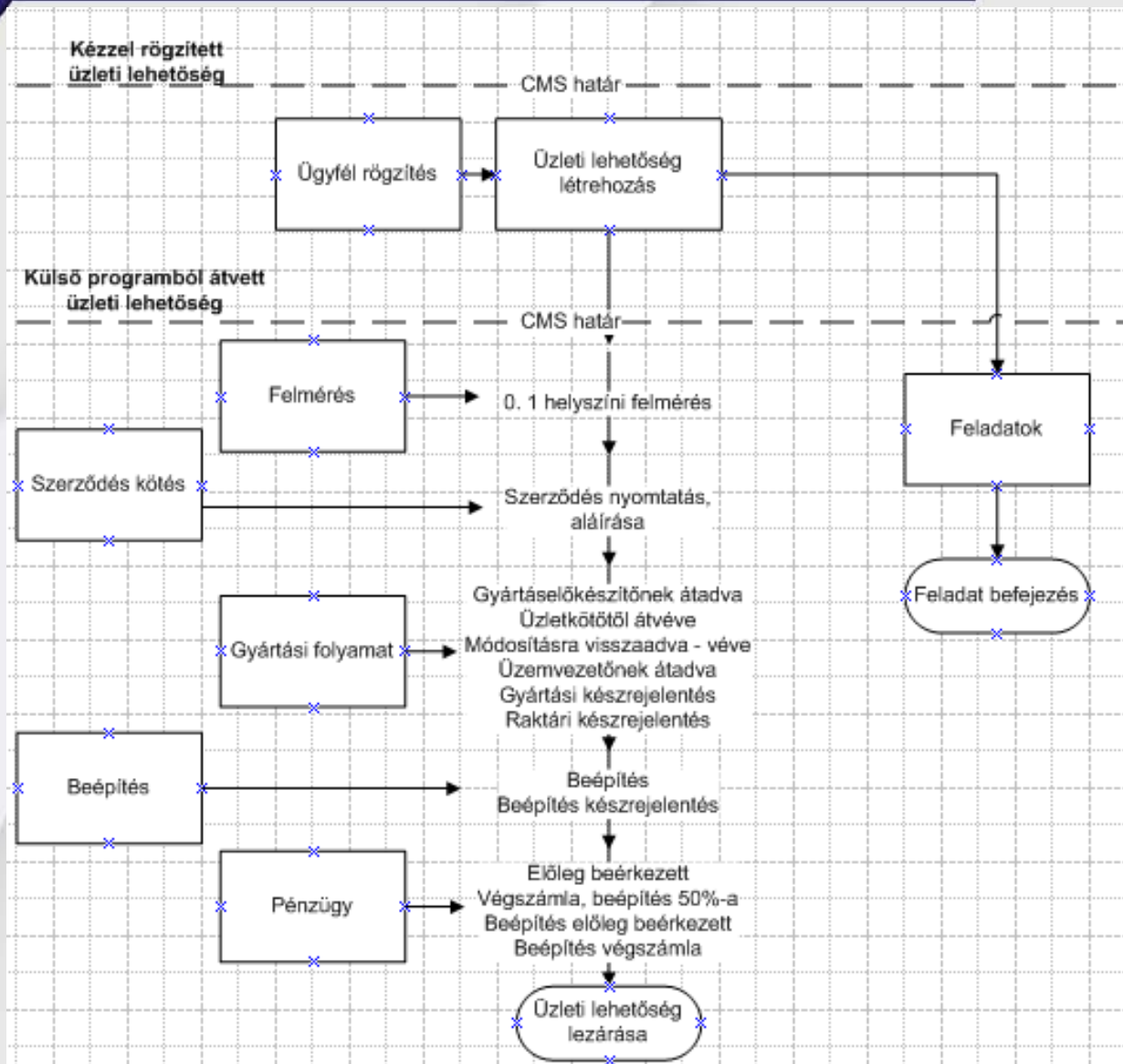
Adattáblák





Calculus

Folyamat





Calculus

1. Üzleti lehetőségek

- A CRM rendszer alapeleme az üzleti lehetőség
- Automatikusan generálható vagy kézzel létrehozható
- Üzleti lehetőséghez kapcsolható:
 - Vevő
 - Feladat
 - Fázis



Calculus

1. Üzleti lehetőségek

Listázási feltételek

Keresési feltétel

Tallózás az üzleti lehetőségek között

Részletek Nyomat Üz. leh. azon.:

Intervallum: 2009.01.01. -tól 2010.12.31. -ig Státusz: (mind) ...
Felelős: (mind) ... Állapot: (mind) ...
Projekt.: (mind) ...

Vevő	Üz. leh. azon.	Státusz	Állapot	Legk. ajánlat	Termék összeg	Beép. összeg	Felelős	Termék	Várható lez
Imotom Kft.	1101549.-	Nyitott	Gyártáselőkészít...	135 348,80			Fekete Zsolt	Műanyag	
Lipcsei Gábor	1101585.-	Nyitott	Gyártáselőkészít...	25 441,12			Varga István	Műanyag	
Helter és Társa ...	1101590.-	Nyert	Gyártáselőkészít...	80 491,82			Varga István	Műanyag	2010.09.01.
Helter és Társa ...	1101591.-	Nyert	Gyártáselőkészít...	154 175,60			Varga István	Fa	2010.09.01.

Vevő Üzleti lehetőség azonosító Aktuális állapot Pénzügyi adatok



Calculus

1. Üzleti lehetőségek

Üzleti lehetőség részletei

Azonosító: 1101549
Projektnev: Imottom Kft.
Státusz: Nyitott
Vevő: Imottom Kft.
Felelős: Fekete Zsolt
Projektmenedzser: (nincs)
Választási kötettség dátuma: 2010. november 18.
Konkurensok: (mind)
Termék típusa: Műanyag
Behozás dátuma: 2010. augusztus 25.
Létrehozó: Fekete Zsolt
Lezárás dátuma: 2010. november 18.
Ki zárta le:
Lezárás oka:
Honnan jött: Ügyfelünk
Közreműködő:

Megjegyzés:

Fázis: 0,00 % Legkisebb ajánlat nettó: 135 348,80
Státusz alapján: 100,00 %

Fázis	Dátum	Csoport	Munkatárs
<input checked="" type="checkbox"/> Kapcsolatfelvétel	2010.08.25.	Értékesítés	Fekete Zsolt
<input type="checkbox"/> 0. helyszíni felmérés		Értékesítés	
<input checked="" type="checkbox"/> Ajánlatkészítés	2010.08.25.	Értékesítés	Fekete Zsolt
<input checked="" type="checkbox"/> Ajánlat kiment	2010.08.25.	Értékesítés	Fekete Zsolt
<input checked="" type="checkbox"/> Ajánlatot megkapta	2010.08.25.	Értékesítés	Fekete Zsolt
<input type="checkbox"/> Megrendelve		Értékesítés	
<input type="checkbox"/> 1. helyszíni felmérés		Értékesítés	
<input type="checkbox"/> 1. helyszíni felmérés lezárva		Értékesítés	
<input type="checkbox"/> Ajánlat módosítás			
<input checked="" type="checkbox"/> Termék előlegre vár	2010.09.01.	Értékesítés	Fekete Zsolt
<input type="checkbox"/> Előleg beérkezett		Értékesítés	
<input checked="" type="checkbox"/> Gyártáselőlkészítőnek átadva	2010.09.01.	Értékesítés	Fekete Zsolt
<input checked="" type="checkbox"/> Üzletkötőtől átvéve	2010.09.01.	Gyártás	Szabó András
<input type="checkbox"/> Módosításra visszaadva		Gyártás	
<input type="checkbox"/> Módosításról visszavéve		Gyártás	

Új telefon Új találkozó Új tennivaló Feladatok

Dátum	Felelős	Tárgy
2010.08.26.	Fekete Zsolt	Ajánlatra rákérde...
2010.08.28.	Fekete Zsolt	Szerződést küldeni
2010.09.01.	Fekete Zsolt	Üzemezőtőnek ...

Üzleti lehetőség
alapadatai

Üzleti lehetőség
lezárása

Üzleti lehetőséghez
kapcsolódó feladatok

Üzleti lehetőség fázisai



Calculus

2. Ügyfelek

- Törzsadat karbantartó felület
- Ügyfelekhez kapcsolható:
 - Feladat
 - Megjegyzés
 - Email



Calculus

2. Ügyfelek

Ügyfél törzsadatok

The screenshot shows a CRM application window with several data entry sections:

- Customer Information:** Vevő neve: Imolton Kft., Cégvezető, telefon: Imolton Kft., Ügyintéző, telefon: [empty], Beosztás: [empty].
- Contact Information:** Telefon: 06-1-209-9002, Fax: 06-1-209-0748, Mobil: [empty], E-mail: [empty], Internet: [empty].
- Business Details:** Szerződött partner: , 3E azonosító: 9092.
- Account Information:** Felelős: Fekete Zsolt, Státusz: Ügyfél, Honnan jött: Ügyfelünk, Tevékenységi kör: (nincs), Adószám: [empty], Községi adószám: [empty], Törzsszám: [empty], Bank: [empty], Számlaszám: 00000000-00000000-00000000, Fizetési határidő (nap): 8, Hitelkeret: [empty], Felhasznált hitelkeret: [empty].
- Address Information:** Számlázási cím, Szállítási cím, and Levelezési cím, all with Irányítószám, város: 1118 Budapest, Utca, házszám: Somlói u. 68/B. Fsz. 3, and Ország: Magyarország.

At the bottom, there is a table with tabs: Üzleti lehetőségek, Feladatok, Vevőtörténet, Megjegyzések. The 'Üzleti lehetőségek' tab is active, showing a table with columns: Időpont, Státusz, Ajánlat, Legk. ajánlat, Termékösszeg, Beép. összeg, Felelős, Termék.

Időpont	Státusz	Ajánlat	Legk. ajánlat	Termékösszeg	Beép. összeg	Felelős	Termék
49.-	Nyitott	Gyártás	135 348,80			Fekete Zsolt	Műanyag

Ügyfél üzleti lehetőségei

Ügyfélhez, üzleti lehetőségeihez kapcsolt aktív és megoldott feladatok

Ügyfélhez, üzleti lehetőséghez kapcsolt megjegyzések



Calculus

3. Email

Ügyfél részlet ablak

Ügyfél részletei

Rögzít és bezár Levél küldése Új telefon Új találkozó Új tennivaló Új megjegyzés

Vevő neve: Imotom Kft.
Cégvezető, telefon: Imotom Kft.
Ügyintéző, telefon:
Beosztás:
Telefon: 06-1-209-9002 Telefon:
Fax: 06-1-209-0748 E-mail: fimail@freemail.hu
Mobil: Internet:

Microsoft Word

Dokumentum1 - Művelet

Kezdőlap Beszúrás Lap elrendezése Hivatkozás Levelezés Korrektúra

Borítékok Címkek Körlevélkészítés indítása Címzettek kiválasztása Címzettlista szerkesztése Körlevélmezők kiemelése Címtérület Megszólítás Adatmező beszúrása Írás és mezők beszúrása

Beszúrható mezők

- Név
- Cím
- Telefonszám
- Email

Kedves «Név»



Calculus

3. Csoportos email

Ügyfél tallózó ablak

Tallózás az ügyfelek között

Részletek Levél küldése

Vevő neve: Irsz: Van e-mail cím

Cégvezető: Város:

Mind Egyik sem

P	Vevő neve	Cégvezető	Telefon	E-mail
<input checked="" type="checkbox"/>	Helter és Társa Kft.	Helter és Társa Kft.	20/9554-014	
<input checked="" type="checkbox"/>	Imottom Kft.	Imottom Kft.	06-1-209-9002	
<input checked="" type="checkbox"/>	Lipcsei Gábor	Lipcsei Gábor	30/9406-496	lipcsei

Microsoft Word

Dokumentum1 - Művelet

Kezdőlap Beszúrás Lap elrendezés Hivatkozás Levezetés Korrekktúra

Borítékok
Címkek
Létrehozás

Körlevélkészítés indítása
Címzettek kiválasztása
Címzettlista szerkesztése
Körlevélkészítés indítása

Körlevélmezők kiemelés
Címterület
Megszólítás
Adatmező beszúrása
Írás és mezők beszúrása

Beszúrható mezők

- Név
- Cím
- Telefonszám
- Email

Kedves «Név»



Calculus

4. Feladatok

- Üzleti lehetőséghez, vevőhöz rendelhető
- Típusai: tevékenység, találkozó, telefon, email
- Feladatonként riasztás beállítható
- Feladatok naptárszerű megjelenítése
- Találkozók átadása Outlook naptár számára



Calculus

4. Feladatok

Telefon
Találkozó
Tennivaló
Email

Feladathoz kapcsolódó
Vevő és Üzleti lehetőség

Feladat időtartama

Feladat meghatározása

Feladat részletei

... és bezár Új feladat

Típus: Találkozó

Üzleti lehetőség: 1101549.-

Vevő: Imottom Kft.

Kezdete: 2010. november 18. 10:24

Vége: 2010. november 18. 11:24

Időtartam: 1 óra

Tárgy:

Hely:

Megjegyzés:

Riasztás: 0 perc

Riasztás kikapcsolása, feladat lezárása

Riasztás aktiválása



Calculus

4. Feladatok

Tallózás a feladatok között

Új telefon Új találkozó Új tennivaló Naptár Nyomtat

Intervallum: 2000.01.01. -tól 2010.12.31. -ig Típus: (mind) Állapot: Nyitott

Felelős: (mind)

R	T	Vevő	Típus	Dátum	Felelős	Tárgy	Üz
			Tennivaló	2010.08.30. 11:06	Fekete Zsolt	Ajánlat küldés	
			Telefon	2010.08.31. 11:08	Fekete Zsolt	Érdeklődés	
			Találkozó	2010.08.31. 14:09	Fekete Zsolt	Kivitelezővel meg...	

CMS naptár

Előző hét Következő hét

	2010.08.30. hétfő	2010.08.31. kedd
8:00		
8:30		
9:00		
9:30		
10:00		
10:30		
11:00		
11:30		
12:00	Ajánlat küldés	Érdeklődés
12:30		
13:00		
13:30		
14:00		
14:30		Kivitelezővel megbeszélés
15:00		
15:30		
16:00		

2011.01.27.

CRM bemutató



Calculus

5. Riasztás

- Elkezdődött és befejezetlen feladatok listája
- 10 percenként felugró ablak

Dátum:

Dátum	Vevő	Üz. leh.	Tárgy	Típus
2010.08.30. 11:06			Ajánlat küldés	Tennivaló
2010.08.31. 11:08			Érdeklődés	Telefon
2010.08.31. 14:09			Kivitelezővel megbeszélés	Találkozó



Calculus

6. Fázisok

- A fázisok az üzleti lehetőségek állapotai
- Üzleti lehetőség aktivizálása történhet kézzel vagy automatizáltan



■ Üzleti lehetőség részletek ablakban

Fázis megnevezés

Fázisért felelős csoport

Fázisok				
	Fázis	Dátum	Csoport	Munkatárs
<input checked="" type="checkbox"/>	Kapcsolatfelvétel	2010.09.01.	Értékesítés	Varga István
<input type="checkbox"/>	0. helyszíni felmérés		Értékesítés	
<input checked="" type="checkbox"/>	Ajánlatkészítés	2010.09.01.	Értékesítés	Varga István
<input type="checkbox"/>	Ajánlat kiment		Értékesítés	
<input type="checkbox"/>	Ajánlatot megkapta		Értékesítés	
<input type="checkbox"/>	Megrendelve		Értékesítés	

Fázis aktiválás

Fázis aktiválás dátuma

Fázist aktiváló munkatárs



Calculus

6. Fázisok

■ Fázis karbantartó felületek

Név	Értékesítés	Gyártás	Beépítés
-----	-------------	---------	----------

Karbantartás - üzleti fázis csoport részletei

Rögzít és bezár

Megnevezés: Gyártás

Fázisok csoport karbantartó felület

Fázis	Csoport
Kapcsolatfelvétel	Értékesítés

Karbantartás - üzleti fázisok

Karbantartás - üzleti fázis részletei

Rögzít és bezár

Megnevezés: 0. helyszíni felmérés

Teljesített százalék: 8,00

Fázis csoport: Értékesítés

Fázisok részletei karbantartó felület



Calculus

Köszönöm a figyelmet!

www.calculus.hu

Tel./fax: +36 14632274

Mobile: +36 209350645

office@calculus.hu, csicsman@calculus.hu