

Rodzaje działań CRM

Rejestrowane w systemie działania można wykorzystać do analiz BI przygotowując m.in raporty podsumowujące przebieg negocjacji z klientem, skuteczność działań poszczególnych pracowników lub prawdopodobieństwa pozyskania klientów w ujęciu różnych grup.

W celu rejestracji działań marketingowych oraz sprzedażowych można dodać:

- **Kontakt** – najczęściej spotkanie jednego pracownika z jednym przedstawicielem kontrahenta
- **Spotkanie** – szczegółowe spotkanie z konkretnymi uczestnikami, w określonych ramach czasowych oraz miejscu

Działania CRM dostępne są z poziomu:

- *Główne -> CRM -> Moje działania* – lista prezentuje działania powiązane ze wszystkimi kontrahentami
- **Listy kontrahentów** – po zaznaczeniu kontrahenta i wybraniu przycisku [**Działania**] dostępnego na wstążce, prezentowana jest lista wszystkich działań powiązanych z wybranym kontrahentem.

Widoczność działań dla zalogowanego operatora zależna jest od [uprawnień](#) nadanych dla grup operatorów.

Kontakty CRM

Kontakty służą do rejestrowania informacji o planowanych oraz odbytych konwersacjach prowadzonych przez pracownika z osobami kontaktowymi kontrahentów.

Nowy kontakt można dodać z poziomu:

- *Główne -> CRM -> Moje działania*
- *Główne -> Kontrahenci -> Działania*

Aby zapisać nowe spotkanie konieczne jest uzupełnienie:

- **Kontrahenta**, którego dotyczy
- **Osoby kontaktowej**

Oprócz standardowych pól na formularzu dostępne są również:

- **Czas** – czas trwania kontaktu, od uruchomienia nowego okna do jego zapisania. Po lewej stronie znajduje się jest przycisk [**Start/Pauza**].
- **Kolejny kontakt/spotkanie ustaw za** – zaznaczenie parametru skutkuje utworzeniem na liście analogicznego kontaktu, którego termin będzie zgodny z czasem ustawionym w polu godziny, dni, tygodnie od bieżącego spotkania lub wybranym bezpośrednio z dostępnego obok kalendarza.
- **Dodaj do terminarza pracownika** – po zaznaczeniu parametru, obiekt będzie widoczny również z poziomu terminarza powiązanego z kontaktem pracownika.
- **Zakończone** – po zaznaczeniu tego parametru zdezaktywowane zostają wszystkie pola w oknie obiektu.
- **Pracownik** – domyślnie w tym polu uzupełniany jest pracownik powiązany z aktualnie zalogowanym operatorem z możliwością zmiany na innego, zdefiniowanego w systemie pracownika.
- **Ikona Kontakt** – umożliwia przejście do edycji kolejnego kontaktu (zdefiniowanego na formularzu wcześniej dodanego kontaktu, w panelu szczegółów planowania) w nowym oknie.
- **Rodzaj** – pozwala na określenie rodzaju kontaktu (telefoniczny, e-mail) poprzez wybór jednej z wartości listy rozwijanej dostępnej w *Konfiguracja → Słowniki uniwersalne → Rodzaj kontaktu*.

- **Priorytet** – pozwala na określenie ważności działania dzięki możliwości wyboru jednej z wartości listy rozwijalnej dostępnej z poziomu *Konfiguracja* → *Słowniki uniwersalne* → *CRM* → *Priorytety działań*.
- **Kategoria** – umożliwia sklasyfikowanie nowo tworzonego obiektu względem istniejących kategorii dostępnych z poziomu *Konfiguracja* → *Słowniki uniwersalne* → *CRM* → *Kategorie*.
- **Notatka** – pole pozwalające na wprowadzenie dowolnego ciągu znaków. Dodatkowo dla niezakończonych zadań na liście działań CRM (*Kontakty*, *Spotkania*, *Zadania*) w kolumnie *Notatki*, użytkownik ma możliwość edycji tego pola bezpośrednio na liście działań.
- **Kontrahent** – pole automatycznie uzupełniane w przypadku, gdy lista działań otwierana jest bezpośrednio z listy kontrahentów.

Sekcja *Osoby kontaktowe* pozwala na dołączanie osób (Główne → [Osoby kontaktowe](#)), które biorą udział w konwersacji

Uwaga

W oknie działania można dodać tylko osobę kontaktową, która jest powiązana z kontrahentem wskazanym na działaniu. Jeśli działanie jest dodawane z poziomu listy wszystkich działań, to dopóki nie zostanie wybrany kontrahent dodawanie osób nie jest możliwe (przycisk plus nieaktywny).

Spotkania CRM

Spotkania służą do rejestrowania informacji o odbytych i planowanych konwersacjach prowadzonych przez danego pracownika/pracowników z osobami kontaktowymi, w określonych

ramach czasowych oraz mających określone koszty.

Na liście *Działania CRM*, na zakładce *Wszystkie działania* wyświetlane są wszystkie zdefiniowane uprzednio działania dla danego kontrahenta. Na formularzu nowego spotkania dostępne są pola:

- **Miejsce** – pole nieograniczone liczbą znaków pozwalające określić dokładną lokalizację spotkania
- **Priorytet** – pozwala na określenie wagi działania, na podstawie wartości zdefiniowanych w słowniku *Priorytety działań*, dostępnego z poziomu *Konfiguracja → Słowniki uniwersalne → CRM → Priorytety działań*.
- **Kategoria** – umożliwia na sklasyfikowanie obiektu względem istniejących kategorii dostępnych z poziomu *Konfiguracja → Słowniki uniwersalne → CRM Kategorie działań*. Predefiniowane wartości słownika to: *Negocjacje handlowe, Pozyskanie klienta, Realizacja zamówień oraz Utrzymanie klienta*
- **Kolejny kontakt/spotkanie ustaw za** – zaznaczenie parametru skutkuje utworzeniem na liście analogicznego kontaktu, którego termin będzie zgodny z czasem ustawionym w polu godziny, dni, tygodnie od bieżącego spotkania lub wybranym bezpośrednio z dostępnego obok kalendarza.
- **Dodaj do terminarza pracownika** – zaznaczenie parametru skutkuje udostępnieniem obiektu również z poziomu terminarza powiązanego z kontaktem pracownika.
- **Spodziewane koszty** – możliwość określenia przewidywalnych kosztów spotkania. Obok znajduje się lista rozwijana, definiująca rodzaj waluty, w jakiej określamy spodziewane koszty.
- **Koszty rzeczywiste** – określenie kosztu, jaki w rzeczywistości został poniesiony w związku z organizacją spotkania oraz znajdująca się obok lista rozwijana definiująca rodzaj waluty, w jakiej określamy koszty rzeczywiste.

Aby zapisać nowe spotkanie konieczne należy uzupełnić:

- **Kontrahenta**
- **Pracownika**
- **Osoby kontaktowej**