

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.