

# H | CRM

## ניהול קשרי לקוחות

**שמירה על חוג הלקוחות הקיים של העסק ותקשורת עם לקוחות פוטנציאלים מהווים את היסוד לפעילות שיווקית של כל עסק.**

הדופק" ואכפתית כלפי לקוחותיה. התום השיחה תוכלו להעביר את מידע על השיחה לידיעה/טיכול לגורמים נוספים בחברה.

המערכת מספקת מענה לכל סוגי עסקים שונים בעלי צרכים משותפים רבים כדוגמת: גביה וטלמרקטינג, אך גם לעסקים בעלי צרכים יחודיים.

שמירה על לקוח קיים והרחבת הפעילות עימו מחייבת הכרות עם צרכיו, דפוס הקניה שלו, הצגת מוצרים חדשים של העבך, הכרות של הרגלי התשלום שלו ושמירה על תקשורת רצופה עימו. פעילות זו, על כל מרכביה, מקבלת מענה מלא על ידי תוכנת קשר לקוחות (CRM) בתוכנת חשבשבת.

**מערכת CRM Customer Relationship Management**, היא מערכת ממוחשבת לניהול קשרי לקוחות. המערכת משמשת לרישום שוטף ומעקב של פעילות לקוחות קיימים ולקוחות פוטנציאליים. המערכת כוללת: רישום שיחות שיווק (טלמרקטינג), גבייה, שרות, תזכורות, סיכום פגישות, רשימות Follow Up, חייגן אוטומטי, קישור לקבצים חיצוניים ללא הגבלה (כדוגמת: Word, Excel, PDF, HTML, BMP) דיוור, הפצה ועוד.

המערכת מקושרת בזמן אמת למערך המכירות, המלאי, המערכת הפיננסית ומערך השרות בעסק ומאפרת תמונה כוללת ועדכנית של לקוחות החברה ולקוחותיה הפוטנציאליים.

מערכת CRM של חשבשבת מיועדת לכל סוגי העסקים. באמצעות מערכת זו תוכלו להציג, תוך כדי שיחה עם הלקוח, את היסטורית הקניות, שיחות שניהלתם עימו בעבר, מצב תשלומיו, ההנחות שקיבל בעבר, אנשי הקשר, התיקונים שביצע במעבדה שלכם, מספר השעות שצרך וכל מידע אחר שיעניק ללקוח את ההרגשה כי הוא עובד עם חברה המנוהלת היטב עם " אצבע על



על מנת לתת מענה למגוון העסקים והדרישות הקיימות בשוק, תוכלו להגדיר מערכת דינאמית המתאימה לצרכי העסק שלכם. המכרת מאפשרת לבחור את השדות הדרושים לכם. אתם קובעים אלו שדות יוצגו במסך, את שמות השדות, את הערכים בשדות הבחירה ועוד. אתם קובעים אלו דוחות יוצגו, ובכל עת ניתן להציג את המידע הדרוש על המסך.



## מערכת אחת

יתרון נוסף של מערכת CRM בחשבשבת הוא היותה חלק בלתי נפרד ממערכת ה-ERP הבאה לביטוי בקישור למערכת השיווק והפיננסים. הפקת חשבונת המערכת חשבשבת יוצרת תנועה במערכת השיווק ותנועת יציאה מהמלאי (מכירה). בנוסף יוצרת החשבונת תנועת חיוב לקוח במערכת הנה"ח. לקישורים אלו ניתן לגשת בקלות במערכת CRM ע"י הקשה על מקש הקליק הימני בעכבר מהשורה הרלוונטית בכרטיס. כלומר, לגבי כל שורה המוצגת בכרטיס ניתן לבחור:

1. הצגת פירט הנה"ח.
2. הצגת המסמך המקורי (חשבונת, זיכוי, קבלה) שיצר תנועה זו.

ייחודיות הקישור למערכת השיווק היא העובדה שחשבשבת מציגה את המסמך בפורמט המקורי שבו הודפס. בחשבונות שהודפסו על סמך מסמך אחר (תעודת משלוח, הזמנה, חשבונת זיכוי ועוד) ניתן לגשת גם למסמך הבסיס.

## מכירה ללקוחות חדשים (לקוחות פוטנציאליים)

הטיפול בלקוחות מתעניינים מתבצע באמצעות מסך לקוחות פוטנציאליים. חשבשבת מפרידה בין לקוחות שנוצר איתם קשר התחלתי, לבין לקוחות שמזמינים או קונים את המוצר. בשיטה זו הלקוחות פוטנציאליים אינם מגדילים את אינדקס הלקוחות הקיימים, אבל אפשר לעקוב אחר כל ההתקשרויות עם הלקוחות פוטנציאליים ואף להפיק להם הצעת מחיר.

לקוח פוטנציאלי יכול להפוך ללקוח במצבת לקוחות העסק ע"י הקלקת כפתור אחד. הפיכת לקוח פוטנציאלי ללקוח תוך שמירה מלאה על ההיסטוריה שהצטברה, כולל הצעות המחיר שהופקו לו בעת המו"מ עימו.

## קידום מכירות ללקוחות קיימים (טלמרקטינג)

באמצעות מערכת CRM ניתן לאתר פריטים שהלקוח לא רכש זמן רב ולבצע קידום מכירות. מערכת CRM כוללת מסכים בתצוגה מקוצרת ומפורטת. בעץ שיחה עם הלקוח ניתן לרשום את פרטי השיחה בצורה מקוצרת וליעל את השרות.

מערכת CRM כוללת רישום תאריך לתזכורת עתידית. בכל רגע ניתן להציג את רשימת התזכורות ולנהל בצורה יעילה את השיחות החוזרות ללקוחות בהתאם להבטחתכם.

## פעילות פנים ארגונית

בכל עת עובד יכול להעביר לעובד אחר את הטיפול בלקוח מסוים.

## גביית חובות

במהלך שיחת גבייה מלקוח, ניתן להציג דוחות שונים המציגים את פירוט תנועות הנה"ח או תנועות מכירות/הזמנות/הצעות מחיר של הלקוח במבנה שח כרטיס. המערכת מאפשרת הדפסת תנועות פתוחות בלבד (רשימת החובות שטרם נפרעו ואף חובות שנפרעו בחלקם). רשימת השדות המוצגת בכרטיס דינמית והמשתמש יכול להוסיף או לגרוע שדות לבחירתו.

## סיכום יתרונות מערכת CRM בחשבשבת ERP

הצעות המחיר מתעדכנות אוטומטית במערכת חשבשבת ללא התערבות חיצונית.



ניתן לצפות בכל המידע תוך כדי שיחה עם לקוח.



המערכת מקושרת לתוכנת Outlook ומאפשרת לכם להעביר תזכורת והודעות באמצעות מערכת זו.



ניתן להפיק דוחות המשלבים נתונים ממערכת CRM, הערכת הפיננסית ומערכת השיווק והרכש.



הפריטים והמחירים בהצעת מחיר זהים לנתונים במשרד האחורי, שכן זו מערכת מידע אחת ואין צורך בהעברת ממשקים.



**לסיכום, מערכת קשרי לקוחות בחשבשבת מומלצת לשימוש כל כונקציה בעסק החל מהמנכ"ל וכלה במרכזנית שתצפה בפרטים הרלוונטיים לה בלבד. יתכן שתצילחו סוף סוף לזכור את יום ההוֹדָדָת של הלקוח שלכם ולשלוח לו ברכה במועד....**

