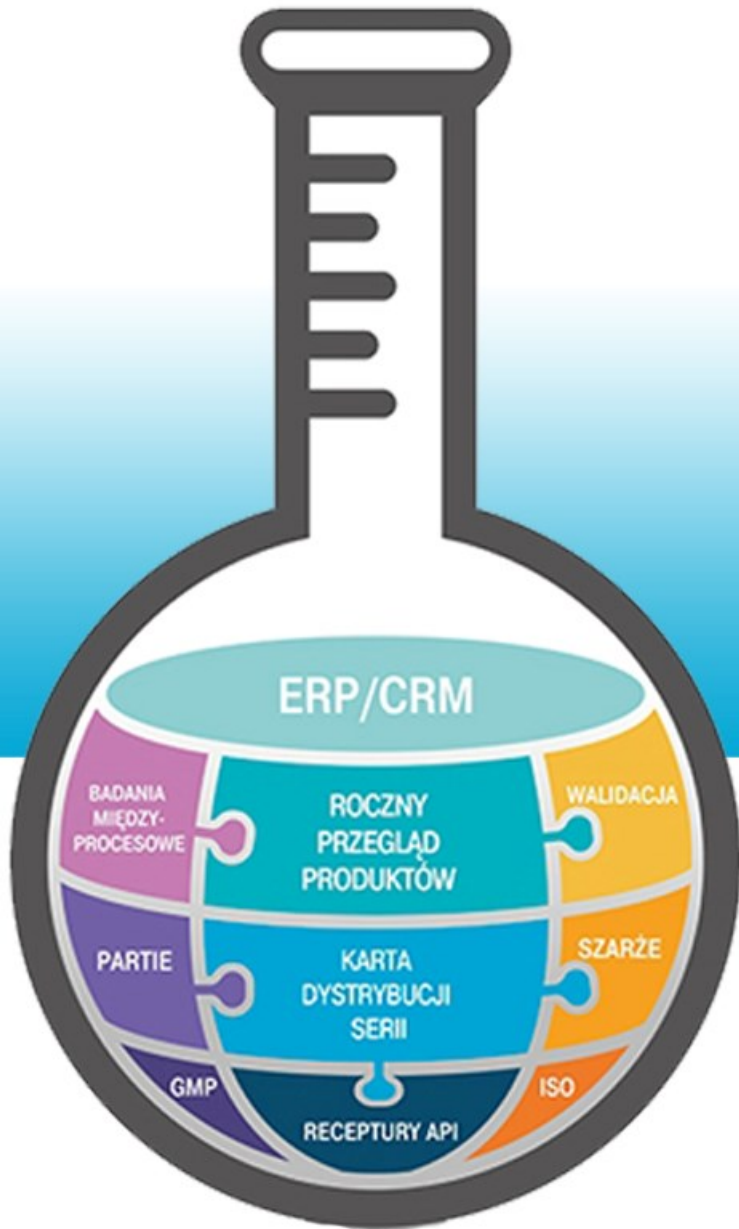


BusinessNet

Call Center



www.produkcja-gmp.pl
www.polskicrm.eu
www.fk.com.pl

Zastosowanie Systemu

SPRZEDAŻ



- Optymalizacja procesów sprzedażowych
- Kwalifikacja potencjalnych klientów w oparciu o przyszłe sukcesy
- Monitorowanie historii kontaktów

MARKETING



- Docelowe przekazy
- Satysfakcja klientów dzięki analizom segmentów
- Aktywne kampanie reklamowe



System Call Center (funkcje)

BusinessNet

Data: 2015-05-08 | Użytkownik: H307 | Profil: handlowiec

Panel główny PEKi Wyloguj się

Dokumenty Kartoteki Działania Rejestry Raporty Firma Operator Administrator

Raport Call Center powrót

Tydzień nr 18 Od: 2015-05-04 -> 2015-05-10

Raport Call Center Bieżące CC Tylko dzieci Tylko klient Top Użyty zapisane Data: 2015-05-13 zmień datę

Zaplanowane: 20, Niezrealizowane: 0, Uzupełnione: 2

2015-05-13 (środa) PL W Dodaj z KRS Dodatkowa pozycja Wydruk

ID: 21395 Czas: 18:00

Niezrealizowane

Odroczone 2015-05-08 09:06

PRZEDSIĘWSTWO WIELOBRANOWE TEST
JAN KOWALSKI (C:0009946)

Przemysłowa 100, 00 001
M.ST. WARSZAWA, mazowiecie

Telefon: 22 001 00 01
Email: test@test.pl
WWW: www.pntk.pl

Out. kontakt: 2015-05-11 18:00:00

Zdecyz.: Top: Zweryf.:

Raport statystyczny

Cell kontakt: Prezentacja

Ocena kontaktu: Pozytywny - cel konta

Pan Jan prosił o przesłanie ponownie materiałów

Aktualny system: Brak oprogramowania

Następny kontakt: 2015-05-12 Telefon

zapisz do planu CC.

Kontakty

Imię	Nazwisko	Stanowisko	Tel. 1	Tel. 2
Jan	Kowalski	Właściciel	501 000 001	
Stanisław	Michalski	Kierownik Produkcji	501 000 002	
Małgorzata	Pilecka	Dyrektor Handlowy	501 000 003	

Branże:

NP: PL 701-01-65-019 W Zapisz KRS Raport opisowy

Do wykonania

wyśl materiały na j.kowalski@ntest.pl

Produkcja-GMP Adv-LBMS, K3

Adv-Finanse(PL,ST,K3) CRM - ulożki

Adv-Handlowe + CRM-GBS

Promowane produkty: M...
1: 1:
2: 2:
3: 3:

Historia kontaktu:

PN	Data	Cel wizyty	Ocena wizyty
H107	2015-05-11 18:00	Kolejny Kontakt	Brak osoby decyzyjnej Nie było Pana Jan więc skontaktowałam się z Panią Małgorzatą która w dniu dzisiejszym jest bardzo zajęta prosila o telefon jutro.
H107	2015-05-08 18:00	Kolejny Kontakt	Pozytywny - cel kontaktu zrealizowany Rozmawiałam z właścicielem który poinformował mnie, że wstępnie są zainteresowani i można posłać materiały.

Więcej

Historia notatek: Brak notatek

Historia korespondencji: Brak mailingów

Profil Klienta Profil#2 Klienta Profil#3 Klienta

CRH/ZI/APP 0
FK/KD/PL/ST 0
Prod/K3 0
SP/MG 0
ZK/MG 0

Uctie prac: 1-5

• Dystrybutor

Nowy kontrahent Profil Klienta Zmień słownik danych: Zestaw 1 Zapisz Zapisz wszystkie

Zapisz niezrealizowane

BNET1

Dodaj do skrótów

Profile Handlowe (kwalifikacja kontrahentów)

<<< Osoby kontaktowe

Poprzednie kontakty i spotkania

Dodawanie i Aktualizacja danych z bazy REGON, GUS



Funkcjonalność

Jednym z najbardziej dynamicznie rozwijających się obszarów CRM jest *Call Center*, czyli centrum interakcji z klientami. Ma on zasadnicze znaczenie dla pozyskiwania i utrzymywania relacji z klientami.

- Zarządzanie kartotekami
- Aktualizacja danych
- Rejestracja kontaktów
- Zarządzanie kalendarzem kontaktów

- Raportowanie
- Monitorowanie zadań
- Statystyki
- Przydzielanie kontaktów
- Przydzielanie zadań



Analiza sprzedaży – ranking A

Analizy sprzedaży prezentują szczegółowe dane w odniesieniu do dnia analizy. Zestawienia porównują sprzedaż i porównują go do analogicznego dnia np. rok/miesiąc temu i do planu sprzedaży w układach wg województw, państwa, regionów, handlowców, towarów, itp..

Ranking sprz.

grupa kontrah. grupa tow. PH1 grupa-h kraj Idź do 2015-01-31
 region towary fokusowe PH2 grupa-k kraj WG

Województwo	Region	Bieżący rok 2015			Poprzedni rok 2014			Real. m-c	Real. rok		
		Dziś 2015-01-31	Wczoraj	Miesiąc	Rok	Dziś 2014-01-31	Wczoraj			Miesiąc	Rok
dolnośląskie	PL			5 011,30 zł	5 011,30 zł			3 895,34 zł	3 895,34 zł	128,64 %	128,64 %
kujawsko-pomorskie	PL			1 599,71 zł	1 599,71 zł	664,39 zł	1 454,50 zł	9 942,11 zł	9 942,11 zł	16,09 %	16,09 %
lubelskie	PL			46 333,80 zł	46 333,80 zł	28 040,61 zł	73 124,03 zł	73 124,03 zł	63,36 %	63,36 %	
lubuskie	PL			579,59 zł	579,59 zł			6 135,16 zł	6 135,16 zł	9,44 %	9,44 %
łódzkie	PL	11 450,61 zł									
małopolskie	PL										
mazowieckie	PL										
opolskie	PL										
podkarpackie	PL										
podlaskie	PL										
pomorskie	PL										
śląskie	PL	5 370,66 zł									
świętokrzyskie	PL										
warmińsko-mazurskie	PL										
wielkopolskie	PL	2 801,54 zł									
zachodniopomorskie	PL										
Razem:		19 622,81 zł									

Ranking sprz. Zamówienia tran. Kartoteki kontr. Sprzedaz m-c Grupy tow. Towary focus 7

grupa kontrah. wojewodztwo PH1 Idź do 2015-01-31 Czyść filtry
 region towary fokusowe PH2

Grupa towarowa	Bieżący rok 2015				Poprzedni rok 2014				Real. m-c	Real. rok
	Dziś 2015-01-31	Wczoraj	Miesiąc	Rok	Dziś 2014-01-31	Wczoraj	Miesiąc	Rok		
Kosmetyki	1 370,79 zł	771,37 zł	114 965,53 zł	114 965,53 zł	910,63 zł	6 358,53 zł	39 858,30 zł	39 858,30 zł	288,43 %	288,43 %
karton zbiorczy			162,75 zł	162,75 zł						
Leki	14 207,96 zł	54,90 zł	203 841,37 zł	203 841,37 zł	15,00 zł	40 424,48 zł	313 171,55 zł	313 171,55 zł	65,08 %	65,08 %
Materiały reklamowe			1 028,86 zł	1 028,86 zł						
Olejki	1 387,26 zł	575,12 zł	49 081,22 zł	49 081,22 zł	956,61 zł	5 344,64 zł	50 701,04 zł	50 701,04 zł	96,80 %	96,80 %
Oleje	2 656,80 zł	137,26 zł	57 202,11 zł	57 202,11 zł	511,29 zł	6 415,40 zł	62 329,09 zł	62 329,09 zł	91,77 %	91,77 %
Pozostałe										
Surowce			3 173,33 zł	3 173,33 zł						
Usługa		570,00 zł	70 545,07 zł	70 545,07 zł	890,00 zł	20 877,40 zł	39 466,22 zł	39 466,22 zł	178,74 %	178,74 %
Razem:	19 622,81 zł	2 108,65 zł	500 000,24 zł	500 000,24 zł	3 283,53 zł	79 420,45 zł	505 526,20 zł	505 526,20 zł	98,90 %	98,90 %



CallCenter – specjalne raporty

Pakiet dodatkowych raportów, które umożliwiają samo kontrolę operatorów oraz współpracę w zespołach handlowych. System zachowuje całą historię kontaktów wszystkich członków zespołu.

Profil klienta		Informacje o wizytach	
Powiat	Województwo	Ostatnia aktualizacja	
łódzkie	łowicki	h101 2015-05-12	
Ilość wyników: 17			
Data		Cel wizyty	Ocena wizyty
2015-05-15			
Godz. 18:00			
Raport opisowy			
Nie uzupełnione		Następny kontakt	
Data		Cel wizyty	Ocena wizyty
2015-05-14		Pierwszy Kontakt	Brak osoby decyzyjnej
Godz. 18:00			na spotkaniu
Raport opisowy			
Zrealizowane		Następny kontakt	Telefon
			2015-05-15
Data		Cel wizyty	Ocena wizyty
2015-05-12		Kolejny Kontakt	Nie odbiera
Godz. 18:00			nie odb
Raport opisowy			
Zrealizowane		Następny kontakt	Telefon
			2015-05-14
Data		Cel wizyty	Ocena wizyty
2015-05-11		Pierwszy Kontakt	Brak osoby decyzyjnej
Godz. 18:00			szeffowa dopiero we wtorek po 14
Raport opisowy			

Call Center

Zaległe

- Bieżące CC
- Brak 3-6 msc
- Brak 6-12 msc
- Brak >12 msc
- Zaległe**
- Brak raportu
- Brak w CC
- Za >6 msc

Do wykonania

PL

-244

Zapisać KRS

Produkcja-GMP

Adv-LIMS, KJ

Adv-Finance(FK,ST,KD)

CRM - ulotki

Adv-Handlowe + CRM-B2B



Dane kontrahentów (aktualizacja z KRS)

Dane pierwotne

Dane zaktualizowane z bazy REGON - GUS

poprzedni następny Zamknij

Pobierz dane

Dane CRM	Dane KRS
Grupa i konto: <input type="text" value="nowy"/>	
Data aktualizacji: 2015-05-12	2015-05-12
Nazwa: BUSINESS-NET W. ZÓŁTOWSKI I WSPÓLNICY SPÓŁKA JAWNA	BUSINESS-NET W. ZÓŁTOWSKI I WSPÓLNICY SPÓŁKA JAWNA
Nazwa skrócona: <input type="text"/>	
Forma prawna: <input type="text"/>	2 - JEDNOSTKA ORGANIZACYJNA NIE
Forma własności: <input type="text"/>	118 - SPÓŁKI JAWNE
Adres: Chochołowska 9	214 - WŁASNOŚĆ KRAJOWYCH OSÓB
Kod: 02-935	ul. Chochołowska9
Miasto: Warszawa	02-935
Województwo: Mazowieckie	Warszawa
Powiat: <input type="text"/>	MAZOWIECKIE
Gmina: <input type="text"/>	m. st. Warszawa
www: <input type="text"/>	Mokotów
E-mail: <input type="text"/>	
Tel. 1: 22 858 76 77	
Tel. 2: <input type="text"/>	
Faks: <input type="text"/>	
NIP: PL 701-01-65-019 w	7010165019
REGON: <input type="text"/>	14172041700001
KRS: <input type="text"/>	0000322285
Data KRS: <input type="text"/>	2009-01-27
Data działalności: <input type="text"/>	2009-02-04
Organ rejestrowy: <input type="text"/>	SĄD REJONOWY DLA M.ST. WARSZAWY
Nazwa rejestru: <input type="text"/>	REJESTR PRZEDSIĘBIORCÓW
PKD: <input type="text"/>	DZIAŁALNOŚĆ ZWIĄZANA Z OPROGR
Handlowiec: H108 - Sylwia Czajkowska	

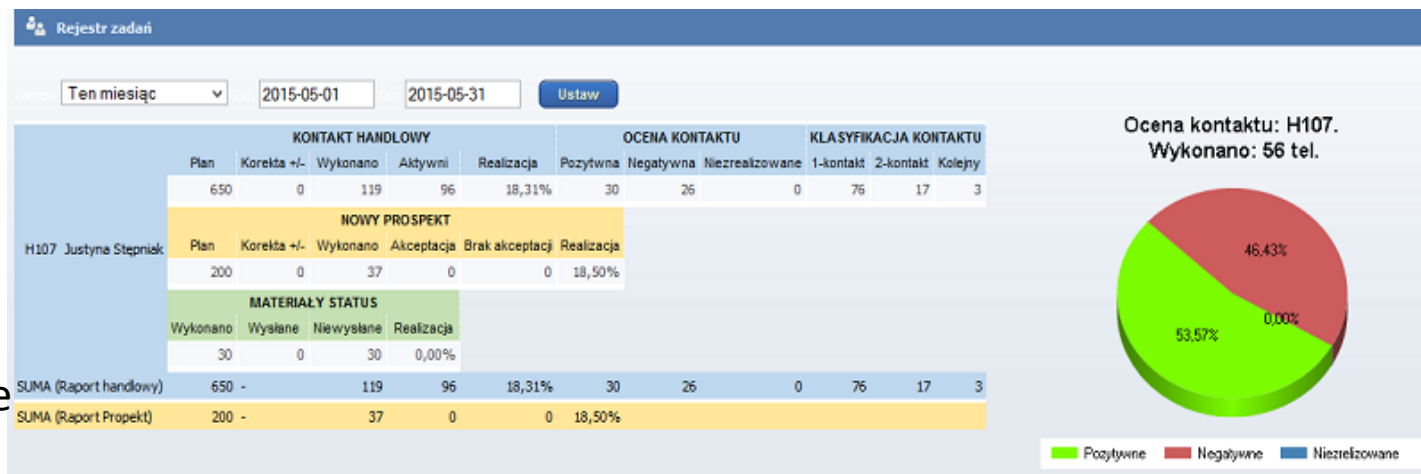
Aktualizuj dane Zapisz dane

Możliwość aktualizowania danych z bazy REGON – GUS po których zostaną uzupełnione m.in. takie dane jak: numer PKD, forma prawna, nazwa firmy.



Rejestr Zadań

Prezentuje statystyki dotyczące wykonanych połączeń, dodanych nowych kartotek, itp. oraz efektywność ich realizacji. Doskonałe narzędzie monitorujące realizację planu zadaniowego dla operatora i kierownictwa.



Ranking B

Kontrah. wg. PH

Rok: 2015

Grupa an.

Grupa k.

Województwo

liczba osób:

OK

Przedstawiciel	Wszyscy	Rok	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
D001 Malg	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D002 Moni	15	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D003 Anni	60	5	1	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
H001 Piotr	27	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
H002 Wojci	269	14	1	3	6	3	1	0	0	0	0	0	0	0
Łącznie:	381	22	3	7	7	4	1	0	0	0	0	0	0	0

Ranking B - statystyki nowo dodanych kontrahentów dla poszczególnych handlowców w określonym czasie.

Dodatkowe filtry: województwo, miasto, ilość osób kontaktowych danego kontrahenta.



Zalety Call Center

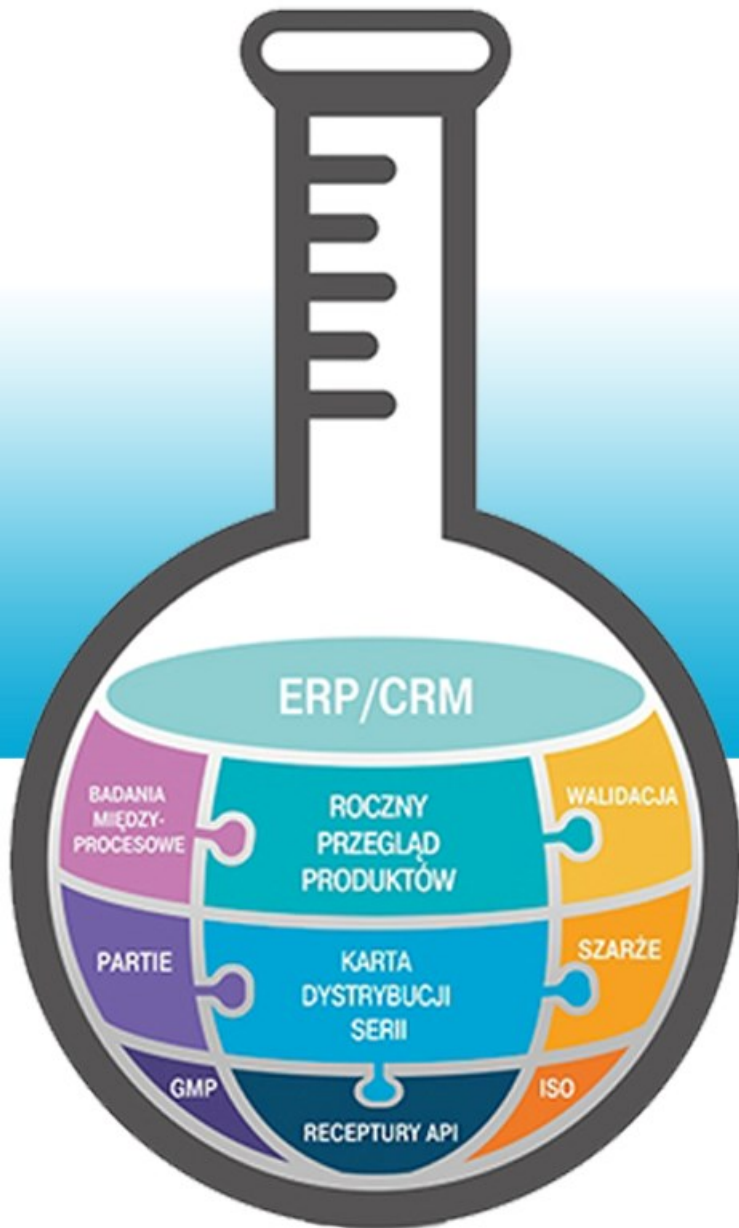
- Zwiększenie efektywności pracowników Call Center
- Planowanie dnia pracy handlowca
- Wgląd w raporty okresowe (dzienny, tygodniowy, miesięczny)
- Wsparcie w zarządzaniu dla kierownika działu sprzedaży
- Historia kontaktu z klientem



BusinessNet

Dziękujemy i zachęcamy
do kontaktu

office@bnet.com.pl



Zapraszamy na nasze strony:
www.produkcja-gmp.pl
www.polskicrm.eu
www.fk.com.pl