



ПАРУС-МЕНЕДЖМЕНТ И МАРКЕТИНГ

управление взаимоотношениями с клиентами

Бизнес-центр
CRM решений

Применение «ПАРУС – Менеджмент и Маркетинг» позволяет решать три основные задачи:

- управление взаимоотношениями с клиентами на всех этапах их жизненного цикла;
- анализ и управления работой сотрудников, как ключевой составляющей в цепочке взаимодействия «клиент - компания»;
- анализ накопленной информации для поддержки принятия управленческих решений.

Управление взаимоотношениями с клиентами

Базовый функционал системы позволяет автоматизировать бизнес-процессы подразделений компании (маркетинг, продажи, сервис и др.) в рамках единого информационного поля, а также обеспечить оперативный информационный обмен между подразделениями и их сотрудниками.

Привлечение клиентов (маркетинг):

- организация телемаркетинга, Call-центр;
- интеграция с АТС;
- организация персонализированной рассылки информации (Directmail);
- планирование и учет маркетинговых мероприятий;
- учет и анализ анкетирования;
- учет взаимоотношений с партнерами;
- организация тайм-менеджмента маркетолога;
- формирование текущей отчетности и многое др;
- построение планов;
- формирование командного графика;
- анализ эффективности рекламных и маркетинговых мероприятий.



Дополнительные функции:

- интеграция с бухгалтерскими и логистическими системами;
- интеграция с АТС;
- возможность интеграции с web-ресурсом.

Активные продажи

- организация тайм-менеджмента продавцов (контакты, встречи, переговоры, хроника);
- поэтапный учет ведения переговоров («Воронка продаж»);
- учет и формирование первичной документации (КП, договора, счета, акты, накладные);
- учет заявок, их содержания и исполнения;
- адресное распределение входящих обращений звонков и поставленных задач;
- учет проектов;
- напоминания и оповещения о запланированных событиях;
- формирование текущей отчетности и многое др.

Удержание и поддержка клиентов (сервис)

- организация Service-Desk;
- организация послепродажного обслуживания клиентов;
- гарантийный и пост-гарантийный учет;
- учет оказания услуг и поставки товара;
- организация работы сервисных центров;
- организация тайм-менеджмента сервисной службы;
- информационная поддержка клиентов (Directmail);
- учет заявок и рекламаций;

- учет накладных расходов;
- отслеживание сроков действия договоров;
- напоминания о знаменательных датах клиентов;
- учет «Клубных карт», дисконтов, бонусов;
- формирование текущей отчетности и многое др.

Управление и анализ

- учет вида и объема выполненных работ;
- планирование и управление продажами («Воронка продаж»);
- постановка задачи и контроль исполнения;
- контроль рабочего времени с помощью системы «Парус – Пропускной режим»;
- анализ и сегментация клиентов;
- управление оплатами;
- анализ оборотов в различных срезах (клиент, товар/услуга, продавец);
- построение сетевых графиков;
- учет проектных работ;
- оценка показателей работы персонала;
- анализ эффективности рекламы и маркетинговых мероприятий;
- анализ сервисного обслуживания;
- предпочтения клиентов;
- учет накладных расходов.

Отраслевые конфигурации системы:

Функционал системы и гибкость его настройки под различные задачи позволяет предложить следующие отраслевые конфигурации для:

- автобизнеса и автосервиса;
- гарантийных и сервисных центров;
- торговых компаний;
- ИТ-компаний;
- производственных компаний (изготовление товаров под заказ);
- рекламных служб и агентств;
- проектных компаний;
- подписных агентств и издательств;
- организаторов маркетинговых мероприятий;
- консалтинговых компаний;
- HR-департаментов;
- туристических агентств и агентств делового туризма;
- организаций сферы услуг;
- комплекс для лечебных учреждений;
- других видов бизнеса.

Применение системы «Парус – Менеджмент и Маркетинг»:

- способствует формированию единой информационной системы поддержки принятия решений;
- способствует налаживанию внутренних и внешних коммуникаций;
- уменьшает процент потери деловой информации;
- минимизирует человеческий фактор;
- способствует росту лояльности клиентов и их количества;
- предоставляет удобный и простой инструмент автоматизации работы персонала;
- предоставляет инструмент управления и анализа.



Для руководства

- возможность поэтапно отслеживать и количественно измерять эффективность работы каждого сотрудника и подразделения в целом;
- уменьшение времени на проведение анализа работы сотрудников, подразделений и компаний в целом, анализа

- эффективности продвижения конкретного товара или услуги;
- исключение потери информации о клиентах в случае ухода сотрудников из компании;
- постановка, контроль исполнения задачи, отслеживание переадресации задач.



г. Киев, ул. Ленина, 42



(044) 565 55 77/44,



(050) 110 98 98



market@parus.com.ua



Региональная сеть на www.parus.ua

НАШ ПАРТНЕР: