

إدارة علاقات الزبائن

تقارير وخرائط سيس تريد لإدارة علاقات الزبائن

هذا القسم يمتلك القدرة على عرض الخرائط والتقارير المختلفة المقدمة من أقسام المبيعات وإدارة التسويق وعلاقات الزبائن.

- :: الحسابات؛
- :: الحسابات والعناوين؛
- :: الحسابات وجهات الاتصالات؛
- :: الأسماء والعناوين؛
- :: الحسابات وسجل الاتصالات؛
- :: الحسابات وفرص البيع؛
- :: تفاصيل الحساب؛
- :: الشكاوى والمطالبات؛
- :: تطورات الفوترة الحقيقية / المخططة؛
- :: خريطة وتقارير الشكاوى والمطالبات؛
- :: تقارير للتوقعات السنوية؛
- :: قائمة الزبائن أ.ب.ث؛
- :: تقارير لتحليل الأداء الفصلي؛
- :: الحسابات والعناوين بحسب مندوب المبيعات؛
- :: خريطة الوقائع بحسب كل زبون؛
- :: الزبائن الجدد بحسب مندوب المبيعات؛
- :: تبادل الزبائن بين المندوبين؛

وحدة سيس تريد لإدارة علاقات الزبائن (CRM) هي في الوقت الحاضر أداة أساسية للشركات التي تسعى لرفع معايير الجودة في مجال العلاقات مع العملاء. المنافسة العالية الموجودة في أسواق اليوم والأجواء الراكدة في بعض الأحيان تدفع الشركات على التكيف والبحث عن وسيلة لتعزيز العلاقة مع زبائنهم، ليس فقط الحفاظ على العلاقة القائمة ولكن أيضا تحسينها وتحديد وتركيز الجهود على الزبائن الأكثر أهمية - فوقاً لقانون باريتو، 20% من زبائن أي شركة يمثلون 80% من قيمة التداول والفوترة - كل ذلك من أجل الحصول على المزيد من الأعمال من هؤلاء الزبائن وتعزيز علاقة من الثقة والولاء المتبادلة.

إلى جانب التركيز على الزبائن الحاليين، فإن وحدة سيس تريد لإدارة علاقات الزبائن توفر للشركات أدوات لاستكشاف الأسواق، كذلك التي تسمح بإدارة العملاء المحتملين، وإدارة العروض التجارية المقدمة، ونتاجها، وكذلك مواصلة دراسة الأسباب التي أدت إلى الموافقة عليها أم لا من خلال تنفيذ التحسين المستمر في عملية البيع وضمان عدم تكرار الأخطاء والحصول على تقييم الزبون الذي قد يكون مفيد جداً في المستقبل.

امتلاك رضى الزبائن له تأثير إيجابي ومباشر على المؤسسة، لأن ذلك يعني عوائد أعلى للشركة من قبل الزبون وبالتالي زيادة في حجم المبيعات وحجم عمولة الموظفين، كذلك يعني انخفاض في عدد الشكاوى وتحسن عملية الإنتاج من خلال زيادة الكفاءة، كل هذا من بين أمور أخرى كثيرة.

ولذلك فإن الهدف الرئيسي لوحدة إدارة علاقات الزبائن هو توفير الأدوات اللازمة للشركات لتكون قادرة على تغطية كل نقاط رضا الزبائن، مما يتيح لهم العمل ليس فقط في طرق منتجة ولكن أيضاً بطرق أكثر ذكاء عبر توفير جميع المعلومات اللازمة في الوقت المناسب.



البرنامج

إدارة الأحداث (اجتماعات العمل، الزيارات التجارية، وغيرها). بشكل آني أو دوري ومسبق التحديد. الهدف من هذه الأداة هو جدولة الأعمال والأنشطة المحددة مع الزبون لفترة زمنية معينة. كذلك تتيح فحص الأنشطة اليومية، الأسبوعية والشهرية لكل مستخدم.

الحسابات

هذه الأداة تتيح القدرة على تقديم تقدير معين لمنحى المبيعات مع الأهداف المحددة لبعض المعايير مثل السنة، الزبون، مندوب المبيعات، نوع المنتج أو السلعة، إذ يمكن تعريفهم بحسب كمية المبيع أو بحسب قيمة المبيع.

فرص الأعمال التجارية

يُمكن للمستخدم إدارة جميع فرص الأعمال التجارية الخاصة به أو يمكنه إدراج فرص جديدة مع جميع التفاصيل ذات الصلة ومتابعة تطور الأعمال وتغيرات أحوالهم، كذلك أيضاً يستطيع إجراء المشاورات العامة.

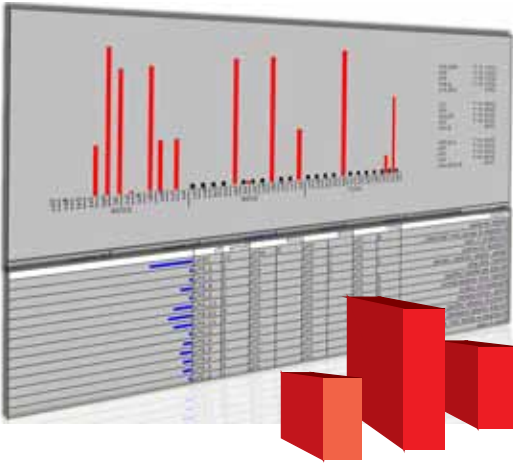
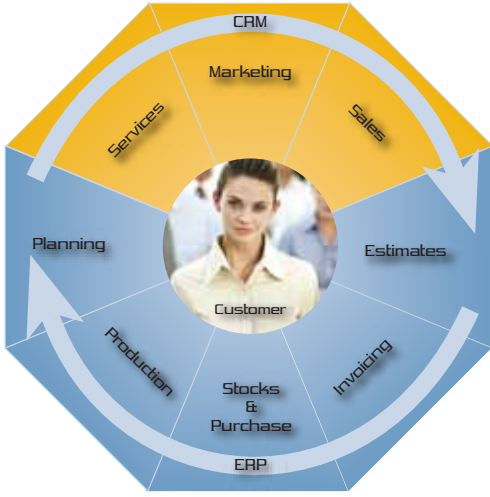
تابلو دي بورد

هي عبارة عن أداة إدارية عالية المستوى، تسمح للمدراء بعرض سريع لكامل البيئة المحيطة بالشركة. هذه الأداة تضمن الوصول إلى المعلومات المهمة في الشركة بطريقة سريعة، سهلة وقبل كل شيء منسقة بحيث تسمح باتخاذ القرارات بطريقة أقل مخاطرةً عبر دراسة القرارات مسبقاً وتخفيف عدم اليقين.

معلومات مهمة كمعلومات العروض التجارية، الطلبات، طلبات التصنيع، الفواتير والشكاوى كلها تقدم بطريقة منسقة وتعتبر فقط بعضاً من المعلومات التي تقدمها أداة التابلو دي بورد من سيس تريد سي آر.م.

خدمة ما بعد البيع

ينبغي على جميع الشركات الرغبة في التمايز عن بقية الشركات المنافسة وضع معايير عالية للجودة. تعتبر الشكاوى والمطالبات واحدة من العوامل التي تأخذ في عين الاعتبار لتحقيق هذه المستويات. وحدة سيس تريد لإدارة علاقات الزبائن تسمح بإدارة الشكاوى والمطالبات في الشركة، بحيث تقدم كل التفاصيل ذات الصلة بها لوقف الحالات الشاذة الطارئة، كذلك تقوم بإدخال التحسينات على العملية الإنتاجية مما يجعلها أكثر كفاءة. تؤدي العملية الإنتاجية الأكثر كفاءة إلى خفض تكلفة المنتج وبالتالي جعل الشركات أكثر قدرة على المنافسة.



حل سيس تريد* موجه للصناعات التالية:

- :: صناعة الطابعة التقليدية الأوفست
- :: صناعة طابعة بطاقات الهوية والملصقات
- :: صناعة طابعة التغليف الصلب
- :: صناعة طابعة التغليف المرن
- :: صناعة الطابعة الرقمية
- :: صناعة طابعة الأطراف
- :: صناعة طابعة الاستثمارات
- :: صناعة النشر
- :: الصناعات التحويلية
- :: صناعة تشغيل المعادن
- :: صناعة الغزل والنسيج
- :: الصناعة الغذائية

وحدات برنامج إدارة المعلومات | وتخطيط موارد الشركات سيس تريد برينت:

- :: الإدارة التجارية ووضع الميزانيات
- :: إدارة علاقات الزبائن ال.ش. آر.م
- :: إدارة المخزون والمشتريات
- :: إدارة الإنتاج
- :: الجدولة والتخطيط - تخطيط الإنتاج
- :: السكادا - الإشراف على عمليات التحكم والحصول على البيانات
- :: بطاقات الأداء الموازن (بالانس سكور كاردس)
- :: E-BUSINESS -- الأعمال الإلكترونية
- :: MOBILE BUSINESS -- الأعمال من خلال الموبايل
- :: مراقبة الجودة
- :: صيانة المعدات
- :: الفواتير الإلكترونية
- :: إدارة المصارف
- :: JDF -- بنية تعريف العمل

