

# управление отношениями с клиентами

## Управление отношениями с клиентами (Customer Relationship Management)

CRM — это концепция управления активными взаимоотношениями с покупателями. В терминах управления бизнесом предприятия — это система организации работы front-office с ориентировкой на потребности клиента, на активную работу с клиентом. В сравнении с ориентированием бизнеса на совершенствование работы back-office путем использования преимуществ ERP-систем, CRM нацелен на совершенствование продаж, а не на производства как такового.

Подсистема «Управление взаимоотношениями с клиентами» включает в себя функциональности по управлению делопроизводством отдела продаж, портал самообслуживания покупателей, управлению мобильными подразделениями продавцов, управлению постпродажным гарантийным и негарантийным обслуживанием, ведением базы знаний по поставляемым продуктам, поддержки ведения сценариев для работы с клиентами и многое другое.

## Автоматизация работы отдела продаж (Sales Force Automation)

Модуль «Автоматизация работы отдела продаж» предназначен для обеспечения эффективности работы отдела продаж

Целью любой компании является повышение уровня дохода. Достижение этой цели зависит, как правило, от эффективности работы отдела продаж. Для обеспечения эффективной работы персонал отдела продаж должен понимать потребности существующих и потенциальных клиентов, эффективно взаимодействовать с ними и управлять всей информацией о своих клиентах и возможностях сбыта.

Из-за необходимости заниматься административной работой у персонала отдела продаж остается все меньше времени на личное общение с существующими и потенциальными клиентами, в результате чего снижается объем продаж и повышается себестоимость реализации. Использование простых в употреблении средств позволит избежать потери информации и сократить цикл продаж.

Отдел продаж должен эффективно работать и в офисе, и, находясь за его пределами. Мобильный персонал отдела продаж должен иметь возможность быстро и точно реагировать на запросы конкретного клиента, что позволит обеспечить успешное осуществление сделки и высокий уровень обслуживания клиента. Мобильный персонал отдела продаж должен иметь

такую возможность независимо от того, где он находится: в самолете, готовясь к звонку, или в офисе клиента, создавая сложную котировку.

Модуль «Автоматизация работы отдела продаж» включает функции, доступные через веб-интерфейс, которые позволяют собрать всю необходимую информацию о существующих и потенциальных клиентах. Он предназначен для использования персоналом отдела продаж и предоставляет руководству информацию о доходах и информационных каналах.

На уровне счета персонал отдела продаж может отслеживать контактную информацию, выполняемые операции, все виды общения (по телефону, электронной почте или личные встречи), а также детальную информацию о продукте каждого клиента и требованиях к обслуживанию. Он может получить доступ к этой информации, находясь либо на рабочем месте, либо в пути, используя свой ноутбук. В конечном счете, сотрудники отдела продаж могут более продуктивно использовать свое рабочее время.

Возможных клиентов можно сгруппировать по признаку специалист/территория/отрасль и легко превратить их в реальных клиентов. После того как реальные клиенты были определены, персонал отдела продаж может объединить различные контактные лица/лица, влияющие на принятие решений, и отслеживать ключевые показатели, такие как потенциальный доход, дата завершения, вероятность закрытия и все этапы процесса продажи. Специалисты по продажам могут

Потенциальный заказчик - Пот. зак. Упр. Johnson, William

Пот. зак. | Детали | Сводная таблица | Адрес | Контактная информация | Интерактивный просмотр

Сохранить запись | Отменить запись | Проверить пот. зак. | Закрыть (X)

Имя:  Фамилия:   
Должность:  Код позиции:  Директор  
Компания:  Страна:   
Тип поиска:  IP  Параллельно

Страна:  Страна по умолчанию  
Адрес 1:  Адрес 2:   
Адрес 3:  Адрес 4:   
Город:  Область:  Техас  
Район:  Почтовый индекс:   
Номер телефона:  Номер факса:

Рис. 1. Карточка потенциального заказчика

быстро подготовить четкие коммерческие предложения и котировки для каждого возможного клиента.

Модуль «Автоматизация работы отдела продаж» доступен и в режиме offline. Специалисты по продажам имеют доступ к важной информации, необходимой для закрытия сделки, в режиме реального времени. Поскольку они не всегда могут быть подключены к сети, модуль «Управление мобильным персоналом отдела продаж» обеспечивает возможность участия в важных переговорах с клиентами, предоставляя все ключевые функции управления сбытом и операциями со счетами, которые являются частью приложения «Автоматизация работы отдела продаж». Работая в автономном режиме за пределами офиса, персонал отдела продаж может продолжать управлять возможными клиентами, существующими клиентами, контактной информацией, выполняемыми операциями, котировками, прогнозами и заказами на продажу.

После закрытия продажи персонал отдела продаж может создавать и обрабатывать заказы на продажу непосредственно в подсистеме «Управление цепочкой поставок», которая позволяет интегрировать все операции, связанные с производством, упаковкой, доставкой заказанного товара и выставлением счетов-фактур.

Модуль «Автоматизация работы отдела продаж» используется на протяжении всего процесса продажи — от поиска возможных клиентов и до окончательного закрытия продажи, включая определение возможностей сбыта. Специалисты по продажам получают решение, которое позволяет увеличить количество закрытых сделок, снижая при этом себестоимость реализации. Руководители отделов продаж могут в любое время просмотреть требуемую информацию, чтобы убедиться в том, что сотрудники отдела продаж делают все необходимое для достижения поставленной цели — повышение уровня дохода компании.

Модуль «Автоматизация работы отдела продаж» используется на протяжении всего процесса продажи — от поиска возможных клиентов и до окончательного закрытия продажи

Step No.	Step Name	Description	Percentage of Process
1	Initial Contact	Identify contact with the client	15
2	Quote	Create quote for products	75
3	Follow-Up	Follow up on quote, negotiate etc.	90
4	Won Business	Sales order received from customer	100

Рис. 2. Методологии продаж

## Функциональные возможности

- Управление циклом Lead-to-cash (от поиска клиента до получения оплаты за услугу)
- Прогнозирование продаж и создание воронки продаж
- Управление работой с клиентами
- Управление выполняемыми операциями
- Управление сбытом и создание отчетов

Использование возможностей модуля «Автоматизация работы отдела продаж» обеспечивает:

- Снижение себестоимости реализации
- Увеличение количества закрытых сделок
- Сокращение цикла продажи.

Действие	Тип действия	Анкет. оценка	Прогноз
Идентификация потенциала	Телефонный звонок	0	
Запрос информации о продукте компании	Встреча	5	
Подготовка контракта	Подготовка	15	
Сдача на рассмотрение	Встреча	20	
Закрытие сделки	Встреча	50	

Рис. 3. Планы действий, сценарии развития событий

## Управление заказами на продажу (Sales Order Management)

Большинство клиентов предъявляет уникальные требования к выполнению заказов. Это могут быть различные требования к регулярно повторяющимся заказам, назначение специальных цен, инструкции по доставке или выставлению счетов-фактур. Клиенты не только хотят, чтобы вы могли удовлетворить эти уникальные требования, но они также рассчитывают на то, что все сотрудники компании, с которыми им приходится работать, знают об их предпочтениях. В частности, клиенты хотят получать проверенную и актуальную информацию о товаре и графиках поставки от персонала отдела продаж, который знает их и знает, каким образом должны обрабатываться их заказы. При этом не имеет значения, были ли заказы размещены через сеть Интернет, с использованием систем самообслуживания клиентов, в формате EDI, по телефону, факсу или при личном посещении заказчиком офиса компании. Как можно, работая в такой сложной среде, снизить затраты, связанные с вводом заказов, удовлетворить требования клиентов, создать условия для продажи более дорогого товара или услуг и одновременно с этим обеспечить рентабельность заказа?

Благодаря использованию модуля «Управление заказами на продажу» вы можете быстро получить доступ ко всей информации, необходимой для конфигурирования продуктов, выбора опций ценообразования, предложения возможностей замены или продажи более дорогого товара или услуги, а также продажи большего количества товара, чем покупатель просит при покупке. Также использование этого модуля помогает при проверке дат поставки, вычисления стоимости перевозки и проверки текущей задолженности

(кредитного лимита) заказчика. Все это можно сделать, используя одно окно интерфейса модуля. Предложения можно быстро преобразовать в заказы, независимо от того, где данное предложение было введено: в модуле «Управление заказами на продажу» или в других приложениях подсистемы «Управление взаимоотношениями с клиентами».

Благодаря интеграции с модулем «Управление запасами», можно просматривать информацию о наличии запасов на этапе ввода заказа. Кроме того, интегрированный модуль «Прогнозирование заказов продажи» позволяет оформить доставку, исходя из информации от функций «Доступно для обещания» (available-to-promise), «Доступно для производства» (capable-to-promise) и «Рентабельный заказ» (profitable-to-promise), предоставленной в режиме реального времени. Интерактивная информация о заказчике включает историю заказа; адресат отгрузки, адресат счета-фактуры и адресат доставки; статус кредита и условия платежа, а также историю цены и рентабельность продажи. Модуль «Модификации продукции» позволяет быстро и эффективно принимать заказы на товары, имеющие несколько свойств или модификаций, а также различные исполнения. Кроме того, поскольку модуль «Управление заказами на продажу» также взаимодействует с модулями производства, управления складом и управления перевозками системы Oracle JD Edwards EnterpriseOne, то статус любого заказа можно просмотреть на любом этапе цикла выполнения заказа, что позволяет быстро реагировать на запросы клиентов.

Модуль предназначен для быстрого предоставления услуг с учетом требований каждого конкретного заказчика

## управление отношениями с клиентами

### Преимущества модуля «Управление заказами на продажу»

#### Ведение бизнеса способом, приемлемым для клиентов

Благодаря использованию модуля «Управление заказами на продажу», можно повысить эффективность работы, что позволяет снизить затраты, связанные с процессами ввода и обработки заказа на продажу

Используя модуль «Управление заказами на продажу», можно настроить параметры ввода и выполнения заказа, определяя профили для клиентов и товаров, на основании которых в заказ продажи автоматически вводятся уникальные требования, связанные с:

- Расположением пунктов доставки
- Распределением товара
- Вариантами доставки
- Датами истечения срока годности товара, окончательной датой реализации, окончательной датой употребления продукта, а также сортом и насыщенностью
- Ценообразованием
- Сообщениями и примечаниями
- Выставлением счетов-фактур

Многоуровневые профили позволяют определить предпочтения клиентов и товарные предпочтения относительно адреса продажи, отгрузки, доставки или адреса родительской компании. Например, по запросу клиента может понадобиться доставить товар, указанный в одном заказе, в 10 пунктов доставки. Использование профилей предпочтений на уровне единицы номенклатуры и пункта отгрузки товара гарантирует то, что будет выбран наиболее выгодный склад из предпочитаемых заказчиком.

#### Снижение затрат, связанных с вводом и обработкой заказа продажи

Благодаря использованию модуля «Управление заказами на продажу», можно повысить эффективность работы, что позволяет снизить затраты, связанные с процессами ввода и обработки заказа на продажу. Вы можете ускорить процесс ввода заказа благодаря использованию созданных системой шаблонов на основе модели покупательского поведения и матричных экранов ввода заказа для продуктов с несколькими свойствами. Расширенная обработка комплектов, основанное на правилах управление конфигурацией и графические конфигураторы заказов позволяют вам давать заказчику рекомендации относительно выбора необходимого продукта. При наличии товара, который выпускается в ограниченном объеме, используются автоматические средства вычисления наличия товара на этапе ввода заказа на продажу. Это гарантирует, что зарезервированное для клиента количество не будет отправлено другому. Кроме того, вы можете быстрее реагировать на сложные запросы, объединяя любые типы операций в одном заказе продажи, включая операции, связанные со складским товаром, конфигурируемыми продуктами, заказами на прямую доставку и перемещение, общими и повторяющимися заказами, частичной отгрузкой и поставкой без посредников. После того как заказы были утверждены, система может автоматически сгенерировать наряды на работу и заказы на закупку для обеспечения эффективного сотрудничества в пределах компании. Средства автоматической обработки операций, связанных с возвратом товара, позволяют обрабатывать возвраты, исходя из требований клиентов.

## Повышение уровня дохода

Каждый раз при осуществлении продажи существует возможность повышения уровня дохода. Используя модуль «Управление заказами на продажу», можно сегментировать рынок, специально разрабатывая предложения для конкретных клиентов и групп клиентов. В шаблонах заказов указываются данные о клиенте и продукте, необходимые для разработки предложений по продаже более дорогого товара или услуги. Эти шаблоны могут быть сгенерированы на основе индивидуальных моделей покупательского поведения или разработаны для продвижения на рынок конкретных групп товара. Например, частью специального предложения может быть объединение основного и дополняющего товара для формирования общей упаковки. Или же может понадобиться сообщить клиенту о том, что при незначительном увеличении количества заказанного товара может быть предоставлена скидка.

Благодаря автоматическому отображению на экране данных о сопутствующих и дополняющих товарах, вы можете порекомендовать клиенту купить дополнительный товар именно в тот момент, когда клиент собирается сделать покупку. Если товара нет на складе, то это не означает, что продажа не состоится. Вы можете выбрать товар такого же или более высокого качества из автоматически сгенерированного списка товаров-заменителей.

## Функциональные возможности

- Возможность просмотра следующей информации:
- Маржинальный доход
- Автоматическое и интерактивное оформление заказов
- Результаты проверки кредита и задержка заказов
- Интерактивный счет-фактура
- Инструментарий обслуживания клиентов
- Множество типов заказов:
- Котировки и кредитные поручения
- Котировки и заказы в формате EDI
- Общие заказы и заказы на выдачу товара
- Заказы на прямую доставку и на перемещение
- Прямая и частичная доставка
- Партнерские соглашения
- Обработка комплектов
- Шаблоны заказов
- Заказы на конфигурируемые товары
- Обработка возвратов товара
- Существуют следующие гибкие возможности:
- Профили предпочтений клиентов и товарных предпочтений
- Определяемая пользователем последовательность обработки заказов
- Гибкие средства калькуляции себестоимости/ценообразования
- Обработка товара, указанного в конкретной строке
- Сопутствующие товары/товары-заменители
- Предпочитаемые циклы обработки счетов-фактур
- Отслеживание изменений заказов и утверждение заказов

Использование возможностей модуля «Управление заказами на продажу» обеспечивает:

- Выполнение заказов в соответствии с требованиями клиентов
- Повышение эффективности ввода и обработки заказов
- Расширение возможностей продажи большего количества товара, чем покупатель просит при покупке, и продажи более дорогого товара или услуги.

Если товара нет на складе, то это не означает, что продажа не состоится. Вы можете выбрать товар такого же или более высокого качества из автоматически сгенерированного списка товаров-заменителей

## Управление мобильным персоналом отдела продаж (Mobile Sales)

Модуль предназначен для предоставления доступа к необходимой информации персоналу отдела продаж, который находится за пределами офиса

Персонал отдела продаж имеет различные потребности, в зависимости от своих обязанностей и возможностей доступа к информации. Некоторые сотрудники отдела продаж работают в офисе и используют корпоративную сеть для доступа к необходимой в работе информации. Но большинство сотрудников отдела продаж работает за пределами офиса и получает доступ к информации о продажах и клиентах посредством ноутбуков и КПК. Для того чтобы давать компетентные советы потенциальным клиентам, а также отвечать на вопросы, связанные с обслуживанием клиентов, мобильный персонал отдела продаж должен иметь быстрый, надежный доступ к той же информации, к которой он имеет доступ, работая в офисе, а также простой в использовании интерфейс на основе web-браузера и поэтому является эффективным средством для использования выездным персоналом отдела продаж.

Сотрудники отдела продаж могут легко получить доступ к информации о корпоративных ресурсах в любое время, находясь в любом месте, используя свои ноутбуки. Они могут просмотреть такую информацию, как контактная информация, данные о клиентах, информация о возможностях, прогнозах, вводе заказа, данные о конфигурации продуктов и заданиях.

Персонал отдела продаж, работающий в интерактивном режиме, может получить доступ к модулю «Управление мобильным персоналом отдела продаж» непосредственно через веб-браузер. Он может использовать все функциональные возможности приложения независимо от загружаемых модулей и других компонентов, установленных на компьютерах.

Благодаря возможности доступа через веб-интерфейс с использованием технологии «zero outprint», можно значительно сократить затраты, связанные с внедрением и обслуживанием, поскольку персоналу IT-отдела не нужно устанавливать и обслуживать дополнительное программное обеспечение.

Если персоналу отдела продаж необходимо выполнить операцию в автономном режиме, то они могут использовать модуль «Управление мобильным персоналом отдела продаж», который предоставляет возможность использования такого же общего интерфейса на основе браузера, который используется в подсоединенном режиме. Его могут использовать как локальные, так и удаленные пользователи. Данный модуль позволяет передавать информацию во все каналы сбыта и даже партнерам. Мобильные пользователи могут синхронизировать информацию, работая в интерактивном режиме. Благодаря этому, они могут использовать актуальную информацию и передавать обновленную информацию во все подразделения компании во время своего отсутствия в офисе.

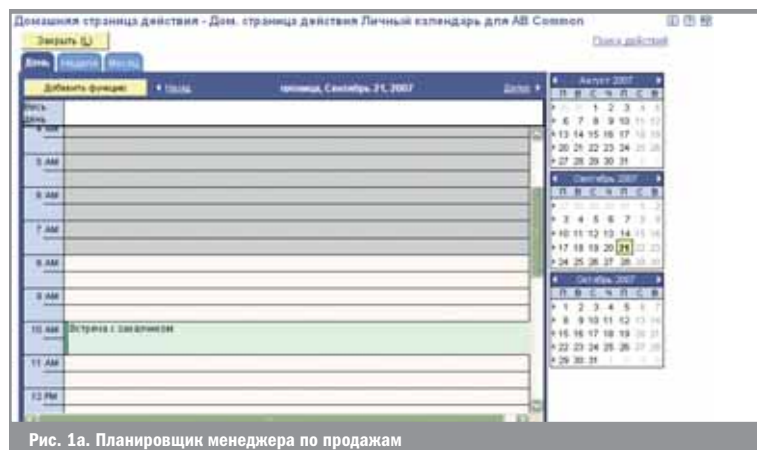


Рис. 1а. Планировщик менеджера по продажам



## Использование возможностей сбыта в любое время, находясь в любом месте

Модуль «Управление мобильным персоналом отдела продаж» является связующим звеном между мобильным персоналом отдела продаж и сотрудниками корпоративного офиса, благодаря хранению информации обо всех потенциальных и существующих клиентах, а также о продукте.

Находясь у клиента, в аэропорту или в пути к следующему пункту назначения, пользователи модуля «Управление мобильным персоналом отдела продаж» могут просмотреть данные, необходимые для эффективного ведения бизнеса. Благодаря возможности автономного доступа к требуемой информации и синхронизации данных после подключения к сети, мобильный персонал отдела продаж может повысить эффективность работы с потенциальными клиентами и ускорить удовлетворение требований существующих клиентов.

Персонал отдела продаж может немедленно ввести и сконфигурировать заказы, находясь у клиента. При подключении к сети выполняется синхронизация, которая автоматически запускает другие процессы, такие как оформление заказов, распределение запасов, распечатка списков комплектации/упаковки и планирование внешней логистики.

Персонал отдела продаж может просматривать самую последнюю информацию о продукте, ожидаемые даты доставки и рекламные цены непосредственно на своих переносных ноутбуках, что позволяет быстро выполнять заказы клиентов.

## Возможность быстрой синхронизации данных

При использовании модуля «Управление мобильным персоналом отдела продаж» синхронизация данных, введенных с помощью ноутбуков, и данных корпоративных баз данных выполняется только по мере необходимости. Благодаря использованию нашей технологии синхронизации можно обновить только ту информацию, которая имеет значение для удаленных торговых агентов. Для обеспечения быстрой синхронизации модуль отправляет и получает только данные, которые были изменены.

Если два пользователя пытаются обновить одну и ту же запись, используя противоречивые данные, то модуль «Управление мобильным персоналом отдела продаж» обнаруживает расхождение и решает эту проблему, используя predetermined бизнес правила. Благодаря этой возможности, сокращается количество ошибок и дублирующихся записей, а также обеспечивается точность данных. Все это является дополнительным преимуществом использования данной технологии.

Персонал отдела продаж хочет как можно быстрее начать использование решений, которые позволят ему ускорить завершение сделок. Сотрудники отдела продаж хотят отказаться от технологии, которая много обещает, но приносит мало результатов. Модуль «Управление мобильным персоналом отдела продаж» — это решение, которое позволит им сэкономить время и повысить эффективность работы отдела продаж.

Сокращается количество ошибок и дублирующихся записей, а также обеспечивается точность данных

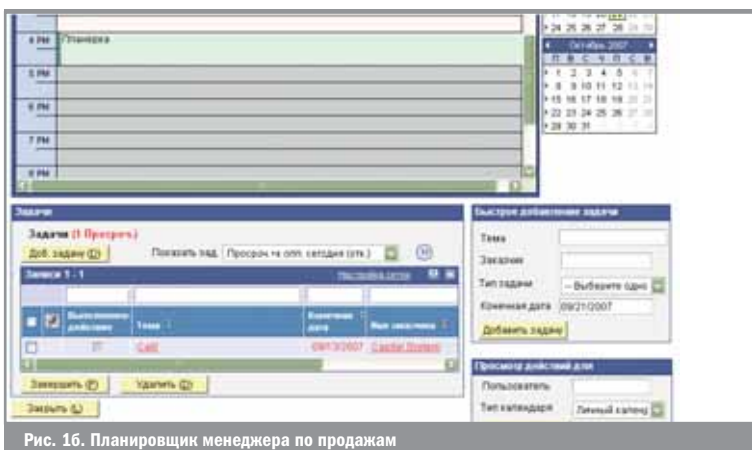


Рис. 16. Планировщик менеджера по продажам

## управление отношениями с клиентами

### Функциональные возможности

- Управление счетом и деловыми контактами
- Управление возможными клиентами (Lead Management)
- Управление возможностями
- Управление операциями
- Конфигурация продукта
- Каталог продукта
- Прогнозирование
- Управление операциями
- Управление заказом продажи/котировкой

Использование возможностей модуля «Управление мобильным персоналом отдела продаж» обеспечивает:

- Повышение эффективности работы мобильного персонала отдела продаж
- Увеличение количества закрытых сделок, благодаря вводу данных о заказе в любое время, находясь в любом месте
- Быстрая синхронизация данных с целью ускорения удовлетворения требований клиентов

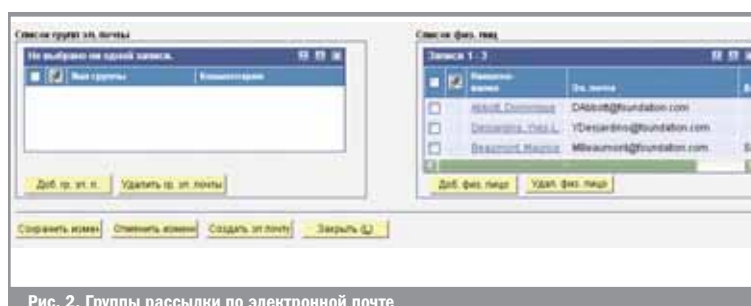


Рис. 2. Группы рассылки по электронной почте

## Управление обслуживанием (Service Management)

Клиенты признают ценность услуг по поддержке, предоставляемых после продажи, и обычно готовы платить за более широкий спектр предоставляемых услуг. Для того чтобы воспользоваться возможностями этого рынка, все большее число компаний дополняет стандартные соглашения о гарантиях и сервисе платными услугами по внедрению, обучению, профилактическому техническому обслуживанию, интерактивной телефонной поддержке и другими. Проблема состоит в том, чтобы можно было с легкостью управлять этими многочисленными возможностями, и чтобы их предоставление не требовало больших затрат средств.

### Преимущества модуля «Управление обслуживанием»

#### Интегрированное управление обслуживанием

Модуль системы «Управление обслуживанием» обеспечивает возможность полностью отслеживать информацию о производительности и сервисе, позволяя управлять всеми соглашениями о сервисе — включая гарантии, соглашения о техническом обслуживании и предоставлении профессиональных услуг — с использованием одной и той же системы. Можно увеличить количество случаев решения проблемы во время первого звонка, используя усовершенствованные возможности управления центром вызовов, позволяющие выполнять следующее:

- Прямые звонки отдельным сервисным группам, на основе указанных характеристик продукта или клиента
- Определение потоков операций для каждого уровня приоритета сервиса
- Предоставление специалистам по обслуживанию клиентов возможности доступа к централизованной базе данных с описаниями неисправностей, сбоев и решения проблем, которые в наибольшей мере соответствуют описанной клиентом проблеме

Когда необходимо отправить на место выполнения работ техника по сервису, операция создания сервисного заказа автоматически генерирует все требуемые заказы на закупку и заказы на работы. Существует возможность отслеживать ход выполнения, в котором может содержаться любое необходимое количество фаз, чтобы точно отражать обновление статуса для клиентов. У работающих на месте проведения работ техников имеется доступ к исторической информации об услугах, которые предоставлялись ранее, типе оборудования в данном местоположении и возможностях продаж, которыми располагает клиент.

Модуль предназначен для управления комплексными возможностями сервиса компании

#### Персонализация обслуживания клиентов

В ходе каждой встречи с клиентом может быть получена информация, способствующая созданию дополнительных возможностей. Модуль «Управление обслуживанием» позволяет автоматизировать процесс работы с документацией, чтобы можно было быстро создать базу информации о том, что имеет ценность для клиентов, и насколько эффективны в этом отношении предоставляемые продукты. Для того чтобы использовать эти знания в работе, необходимы следующие возможности:

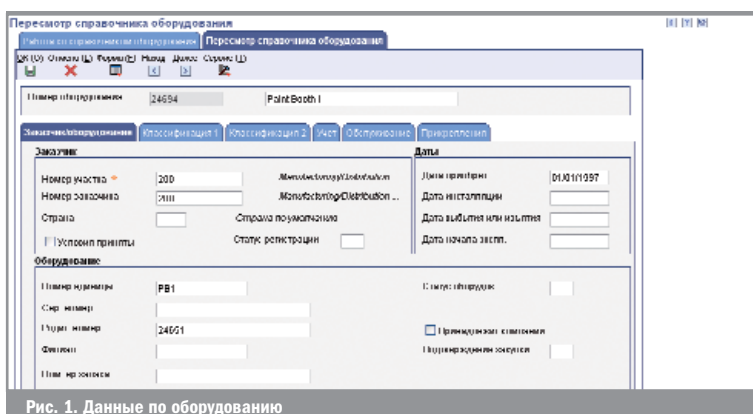


Рис. 1. Данные по оборудованию

## управление отношениями с клиентами

Для клиентов, которым необходим доступ в web-интерфейсе, можно обеспечить возможности самообслуживания, благодаря использованию сети Интернет

- Предоставление множества платных услуг с использованием гибкой системы договорного ценообразования
- Индивидуализация сервиса благодаря выбору контрактных периодов, циклов фактурирования, типов услуг, часов и дней покрытия, а также времени отклика после регистрации звонка или заказа
- Возможность отметить сбои в работе, которые могут свидетельствовать о дефектах в конструкции продукта или ошибках, допущенных при производстве

А для клиентов, которым необходим доступ в web-интерфейсе, можно обеспечить возможности самообслуживания, благодаря использованию сети Интернет для регистрации продуктов, создания заявок на обслуживание и запросов по статусу.

### Управление затратами на сервис

Получить достоверную информацию о рентабельности работы отдела сервиса достаточно сложно, если нет возможности просматривать информацию по каждому из компонентов.

Модуль «Управление услугами» позволяет анализировать данные о рентабельности продуктов и услуг, отслеживая продажи продукта и гарантийные продажи, а также затраты на сервис, для определения достоверных показателей рентабельности для продукта или клиента. Он также предоставляет следующие возможности:

- Возможность избежать большого количества визитов с целью предоставления услуг одному и тому же клиенту, благодаря управлению запасами деталей для обеспечения их доступности
- Возможность правильно выполнять выставление клиентам счетов-фактур за выполненную работу, на основе соглашения о сервисе с данным клиентом.

### Долгосрочный стратегический партнер

Качество решения определяется качеством работы его разработчика. Именно по этой причине мы прилагаем максимум усилий для внедрения инноваций, обеспечения максимальной ценности продукта и удовлетворения требований клиентов. Наша единственная цель заключается в том, чтобы помочь вам получить дополнительные преимущества, обеспечив возможность решения наиболее важных проблем бизнеса. Мы обеспечиваем для вас дополнительные преимущества за счет постоянного повышения ценности наших решений, не только при проведении исследований и разработке программных продуктов, но и при предоставлении консалтинговых, образовательных услуг и услуг по обучению на самом высоком уровне. Являясь вашим долгосрочным бизнес-партнером, мы будем работать совместно с вами для обеспечения развития и изменения наших решений, по мере изменения вашего бизнеса – благодаря чему ваши инвестиции в технологии станут активом, ценность которого со временем будет только увеличиваться.

Рис. 2. Управление заказами на работы

## Основные возможности и функции

- Ввод заказов на обслуживание
- Профили предпочтений клиентов
- Автоматическое создание записи в базе знаний
- Историческая информация о владении продуктом и история взаимоотношений
- Использование нескольких критериев поиска
- Поддержка портала самообслуживания клиентов
- Доступ через Интернет
- Гибкая обработка возвратов продукции
- Централизованная база данных по контрактам на обслуживание
- Конфигурируемые типы услуг
- Управление обновлением контрактов
- Управление многоканальным центром контрактов
- Гибкая маршрутизация вызовов
- Расценки по заказам на обслуживание
- Определяемое пользователем ценообразование
- Сервисная поддержка на месте проведения работ и за его пределами
- Автоматическое отслеживание различных этапов ремонта
- Определяемые пользователем потоки операций эскалации
- Различная периодичность выставления счетов-фактур
- Интерактивный поиск деталей
- Счета-фактуры, генерируемые системой
- Заказы на проведение технического обслуживания
- Использование различных средств сбора данных
- Гибкий инструментарий создания отчетов

Использование возможностей модуля «Управление обслуживанием» обеспечивает:

- Расширение и индивидуализация спектра услуг, предоставляемых клиентам
- Ускорение решения проблем
- Повышение рентабельности услуг

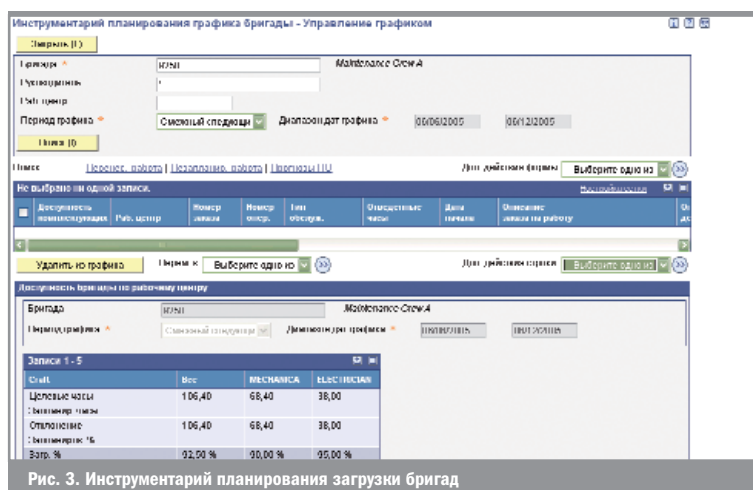


Рис. 3. Инструментарий планирования загрузки бригад

## Техподдержка (Case Management)

Модуль «Техподдержка» предназначен для обеспечения согласованности действий при общении персонала по обслуживанию с клиентами при использовании нескольких каналов

Клиенты выбирают время и способ ведения своих деловых операций. Исходя из обстоятельств на определенный момент времени, они решают, каким образом можно связаться с каким-либо локальным офисом (по телефону, факсу, электронной почте или лично посетить офис), который продает товар и предоставляет услуги. Эти многочисленные точки доступа вместе с растущей тенденцией к использованию автоматизированных каналов, вызывают трудности при установлении тесного контакта с клиентами.

Чтобы добиться лояльности клиента, вы должны предоставлять согласованную информацию и услуги на должном уровне, создавая беспрепятственный переход от решения одной проблемы клиента к решению другой проблемы. Благодаря интеграции информации из всех каналов и всех подразделений компании, вы можете извлечь максимальную пользу от общения в каждом конкретном случае. Каждый контакт становится частью постоянного общения, которое позволяет определить наиболее эффективный способ удовлетворения требований клиентов.

Являясь центральным элементом интегрированной системы связи, центр установления связей больше не является просто центром затрат. Чтобы сохранить клиентов, вы должны убедить их в том, что ваша компания может удовлетворить полный спектр их потребностей.

Для этого необходимо понимать их требования и быстро реагировать на них соответствующим образом.

Модуль «Техподдержка» предоставляет сотрудникам отдела обслуживания клиентов постоянный доступ ко всей информации о клиентах, необходимой для решения любой проблемы, включая информацию о выставлении счетов-фактур, заказах на продажу и услуги, компенсационных выплатах, информацию об оборудовании, последних контактах с клиентами и даже о предлагаемых товарах для продажи в нагрузку к покупаемому товару и продаже более дорогого товара. Благодаря своевременному решению проблем клиентов, сотрудники отдела обслуживания клиентов смогут осуществлять продажи на основании простых заказов на предоставление услуг.

### Преимущества модуля «Техподдержка»

#### Быстрая реакция на запросы клиентов

Управление многоканальным взаимодействием позволяет центру технического обслуживания получать, устанавливать приоритеты и управлять контактами с клиентами, используя все каналы, включая телефон, сеть Интернет, факс и электронную почту. Они также включают систему интерактивного речевого ответа (IVR), голосовую почту в очереди, неотвеченные ответные звонки и просмотр исходящих звонков.

Можно настроить гибкие правила обработки, чтобы установить процедуры эскалации в соответствии со стратегией обслуживания клиентов и условиями кон-



Рис. 1. Работа с заявками на обслуживание

транктов. Также можно легко перейти к заказу на обслуживание, если по обращению требуется предоставление некоей услуги. Экран ввода заказа на продажу может также использоваться заказчиком для самостоятельного ввода нового заказа. В модуле «Техподдержка» хранится вся информация, вся история общения с клиентами. Поэтому все сотрудники, имеющие соответствующие полномочия, могут просматривать эту информацию: звонки, электронную почту, информацию о возможностях сбыта, заказах на продажу и встречах. Благодаря этой возможности, сотрудники отдела продаж будут всегда информированы о событиях, происшествиях, проблемах и решениях, возникших в ходе обслуживания каждого конкретного заказчика.

### Персонализированное ведение клиентов

В ходе общения с клиентами данные об происходящем можно сгруппировать, исходя из типа продукта, уровня клиента, географического положения или, используя какие-либо другие параметры. Чтобы обеспечить решение проблемы клиента в сжатые сроки, можно определить правила обработки для заявок на обслуживание, исходя из договоров с клиентами, для того, чтобы, например, соответствующему сотруднику постоянно отсылались сообщения или письма по электронной почте, указывающие на необходимость выполнения каких-либо действий.

Модуль «Техподдержка» позволяет выполнять обработку запросов на нескольких языках и может использоваться в различных часовых поясах для обеспечения своевременного предоставления услуг, что, в конеч-

ном счете, позволяет повысить уровень обслуживания ваших заказчиков во всех странах мира.

Большим преимуществом является то, что компании, которые непосредственно работают с клиентами, могут использовать согласованную и точную информацию, необходимую для своевременного решения проблем заказчиков. Владение информацией о дополняющих товарах и новых продуктах позволит повысить уровень обслуживания клиентов. Ваши клиенты полностью удовлетворены результатами вашей работы, что позволяет расширить бизнес.

### Функциональные возможности

- Возможность использования нескольких каналов получения информации
- Сопровождение клиентов
- Предупреждения и эскалация, основанные на гибких правилах обработки
- Поддержка нескольких языков
- Доступ к информации о продаже и обслуживании
- Маршрутизация звонков и документооборот

Использование возможностей модуля «Техподдержка» обеспечивает:

- Постоянное управление информацией об общении с клиентами, используя все каналы связи
- Персонализация опыта клиентов
- Расширение возможностей продажи большего количества товара, чем покупатель просит при покупке, и продажи более дорогого товара

Модуль «Техподдержка» позволяет выполнять обработку запросов на нескольких языках

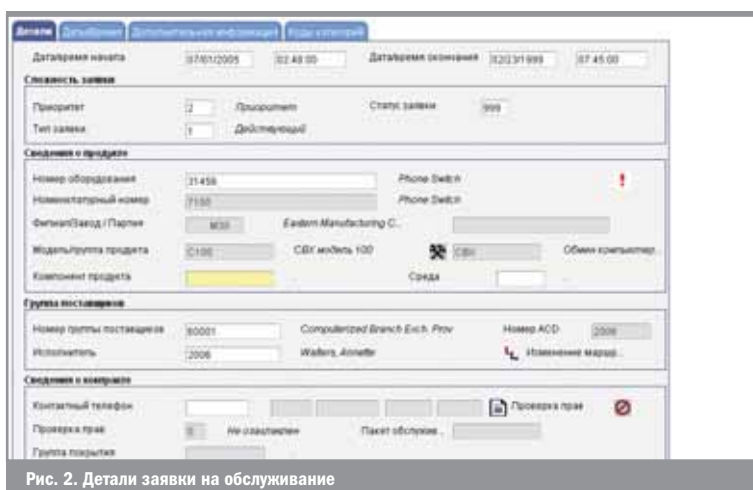


Рис. 2. Детали заявки на обслуживание

### База знаний (Solution Advisor)

Модуль предназначен для обеспечения быстрого и экономичного решения проблем клиентов

Клиентам необходимо решать проблемы как можно быстрее. Однако, хотя представители сервисной службы часто являются первыми, к кому звонят клиенты для решения своей проблемы, у них может не быть необходимых для решения сложных проблем знаний или опыта. Однако обслуживание каждого из вызовов клиентов квалифицированными инженерами не всегда является возможным или экономичным.

Используя модуль «Советчик», можно обеспечить для представителей сервисной службы хранилище информации о проблемах и их решении, с возможностями поиска. Информация уже не является закрытой. Напротив, этой информацией можно обмениваться в масштабах всей организации. В результате этого представители имеют больше возможностей решить проблемы при первом звонке. Это позволяет исключить расходы на планирование обратных звонков или отправку техников к клиентам.

### Преимущества модуля «База знаний»

#### Быстрое решение проблем

Модуль «База знаний» позволяет сократить время, которое требуется для решения проблем представителями сервисной службы, предоставляя им информацию, необходимую для решения даже самых сложных технических проблем. Работа становится проще благодаря функциональности «разумного поиска», которая ускоряет получение только самой важной информации.

Представители могут искать ключевые слова для поиска из множества типов объектов, включая информацию о различных конкретных случаях, заказы на производство, сценарии и решения. Модуль «База знаний» позволяет представителям выбрать количество возвращаемых записей, чтобы они по мере необходимости могли расширять и сужать критерии поиска.

Для экономии дополнительного времени модуль «База знаний» возвращает результаты в порядке их значимости для поиска. Он определяет значимость посредством вычисления количества баллов для каждого возвращаемого элемента в зависимости от того, насколько он отвечает критериям поиска, и как часто используется решение. Вместо поиска по неупорядоченному списку результатов, представители могут быстро направить основное внимание только на наиболее вероятные решения проблем клиентов. Клиентам не всегда удобно применять решения во время телефонной беседы с представителями сервисной службы. Модуль «База знаний» облегчает отправку по электронной почте детальной информации о решении людям, которые хотят попытаться решить проблемы позже. Клиенты могут перезвонить в сервисный центр, для того чтобы получить больше услуг технической поддержки или сообщить о том, что проблемы решены.



## Возможность извлечь максимальные преимущества из информационных активов организации

Знание продуктов, ошибок и соответствующих исправлений, произведенных компанией, является одним из ключевых активов. Важно иметь средство, позволяющее организовать эту информацию и помочь быстро найти то, что нужно. Модуль «База знаний» облегчает эту задачу.

Каждое решение можно связать с номенклатурой, например, с производимым продуктом, для того, чтобы когда представитель создает «случай» («case»), чтобы зафиксировать возникшую у клиента с определенным продуктом проблему, система автоматически отображала список решений, позволивших решить предыдущие проблемы с этим продуктом.

А когда каждый «случай» или заказ на производство становятся связанными с решением, модуль «База знаний» обновляет запись решения информацией о связи. В каждую запись решения включены все конкретные случаи и заказы на производство, для которых использовалось решение, независимо от того, было ли использовано решение для конкретного случая или заказа на производство. Располагая этой информацией, можно отслеживать количество случаев и заказов на производство, связанных с определенными решениями, или определять, были ли другие решения связаны с тем или иным случаем или заказом на производство.

Кроме того, модуль «База знаний» упрощает процесс администрирования решений. Он позволяет отслеживать информацию об осуществимости задокументированных решений проблем, благодаря показателям, фиксирующим следующее:

- Как часто выбирается решение
- Как часто решение или «исправление» позволяет решить проблему для конкретного случая или заказа на работы, для которого оно было выбрано
- Какие решения наиболее часто используются для каждого конкретного случая или заказа на работы

Модуль «База знаний» обеспечивает рост базы знаний по мере того, как вы будете узнавать о новых проблемах и находить новые решения этих проблем. Вы можете с легкостью добавить в систему информацию, используя программу ввода решений.

Новые решения автоматически считаются черновыми, «непроверенными» и становятся доступными для просмотра только после их утверждения и активации. Кроме того, когда представители службы сервиса находят новые способы решения проблем, они могут использовать модуль «База знаний» для документирования решения и его совместного использования с другими службами организациями. Вводимая ими информация фиксируется как дополнительное специальное решение, доступ к которому после его утверждения могут получить другие представители службы сервиса.

Модуль «База знаний» обеспечивает рост базы знаний по мере того, как вы будете узнавать о новых проблемах и находить новые решения этих проблем.

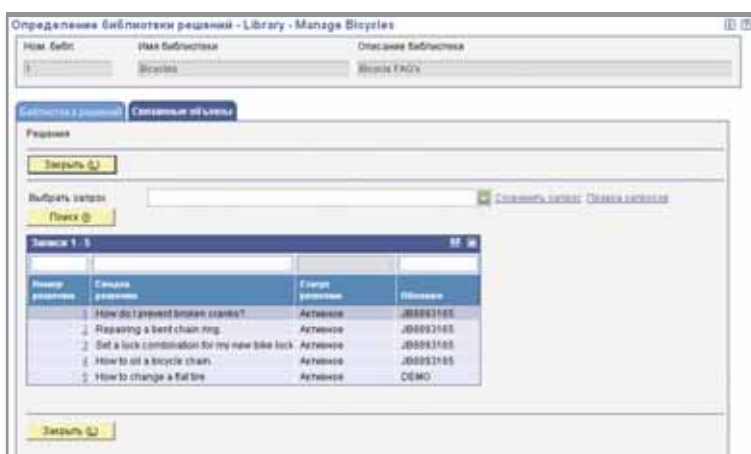


Рис. 1. Библиотека решений

Модуль обеспечивает необходимую гибкость для выбора решений, которые будут сделаны доступными для клиентов

### **Предоставление клиентам возможности самостоятельно себе помочь**

Модуль «База знаний» не только предоставляет представителям информацию, которая необходима для решения проблем — он также позволяет ускорить процесс обслуживания клиентов, обеспечивая для клиентов возможность самостоятельно помочь себе. Приложение «База знаний» можно использовать совместно с модулем «Самообслуживание заказчиков» для передачи базы знаний о возможных проблемах и их решении непосредственно клиентам, с использованием web-портала, чтобы они могли выполнять поиск самостоятельно. Помимо предоставления клиентам возможности более быстрого и эффективного решения проблем, данная функциональность самообслуживания позволяет клиентам существенно сократить количество звонков в сервисный центр.

Модуль «База знаний» обеспечивает необходимую гибкость для выбора решений, которые будут сделаны доступными для клиентов. Можно корректировать возможность просмотра каждого решения, в зависимости от потребностей. При этом можно сделать каждое решение доступным либо для всех пользователей системы, либо для внутренних пользователей. Это значит, что можно устанавливать модуль «База знаний» для использования различными людьми и хранения всей информации в единой системе.

### **Основные возможности и функции**

- Наличие нескольких библиотек решений
- Базовый и расширенный поиск
- Ранжирование значимости
- Поиск медиа-объектов
- Информация о количестве решенных проблем и использовании решений
- Связи номенклатуры
- Постоянные связи конкретных случаев и истории работ

Использование возможностей модуля «База знаний» обеспечивает:

- Сокращение времени, необходимого для решения проблем
- Повышение уровня обслуживания клиентов
- Предоставление клиентам средств самообслуживания и самостоятельного устранения неисправностей

## Управление разветвленными сценариями (Branch Scripting)

Модуль «Управление разветвленными сценариями» предназначен для оптимизации дорогостоящего и трудоемкого процесса предоставления услуг по технической поддержке клиентов.

Каждый звонок клиента в центр обработки звонков по вопросам технической поддержки связан с затратами для вашей компании. Если вы хотите сократить затраты и добиться доброжелательного отношения клиентов, вы должны отвечать на их вопросы и решать их проблемы как можно быстрее и эффективнее. Для этого необходимо предоставлять сотрудникам отдела поддержки информацию, необходимую для того, чтобы дать точный ответ клиентам без проведения дорогостоящих тренингов.

Благодаря использованию модуля «Управление разветвленными сценариями», вы можете создавать сценарии, которые используются сотрудниками отдела технической поддержки клиентов на протяжении всего процесса сбора информации и позволяют им решать проблемы как можно быстрее. Сценарии позволяют упростить диагностику сложных проблем, благодаря чему менее опытные сотрудники отдела поддержки смогут предоставлять услуги на таком же уровне, что и более опытные сотрудники. Благодаря использованию сценариев-вопросников, сотрудники отдела технической поддержки смогут решать вопросы клиентов по телефону, что позволит сократить количество выездов специалистов по технической поддержке к клиенту для решения проблем.

Модуль «Управление разветвленными сценариями» позволяет не только решать проблемы. Можно создавать сценарии, которые будут использоваться сотрудниками отдела технической поддержки при сборе информации, выполнении запросов клиентов или оказании поддержки сотрудникам отдела продаж. Но, независимо от типа создаваемого сценария, модуль «Управление разветвленными сценариями» позволит компании ускорить и стандартизировать процесс сбора информации от заказчиков, что, в свою очередь, гарантирует повышение точности и согласованности данных.

### Преимущества модуля «Управление разветвленными сценариями»

#### Упрощение процесса создания сценариев

Модуль «Управление разветвленными сценариями» предоставляет возможность создания как линейных, так и специфических сценариев, ориентированных на конкретную область применения или конкретный продукт. Сотрудники отдела технического обслуживания используют линейные сценарии для решения фиксированного набора вопросов в фиксированном порядке. Отраслевые сценарии используют условную логику для определения последовательности вопросов, которые задаются, исходя из ответа клиента. Например, после того, как клиент ответит на вопрос о модели продукта, сценарий указывает сотруднику отдела технической поддержки вопросы, специфичные для этого номера модели. Эта технология создания интеллектуальных разветвленных сценариев делает отраслевые сценарии идеальными для ситуаций, когда сотрудники отдела поддержки клиентов заняты решением сложных проблем заказчика. Они сразу могут задать правильные и значимые вопросы, не тратя времени на сбор ненужной информации.

Модуль «Управление разветвленными сценариями» предназначен для оптимизации дорогостоящего и трудоемкого процесса предоставления услуг по технической поддержке клиентов

## управление отношениями с клиентами

Модуль «Управление разветвленными сценариями» предоставляет возможность предоставления услуг по поддержке клиентов во всех странах мира

При создании отраслевого сценария средство разработки позволяет вам определить:

- Вопросы, которые должны быть заданы
- Варианты ответов на вопросы
- Соответствующие весовые коэффициенты и баллы для вопросов и ответов

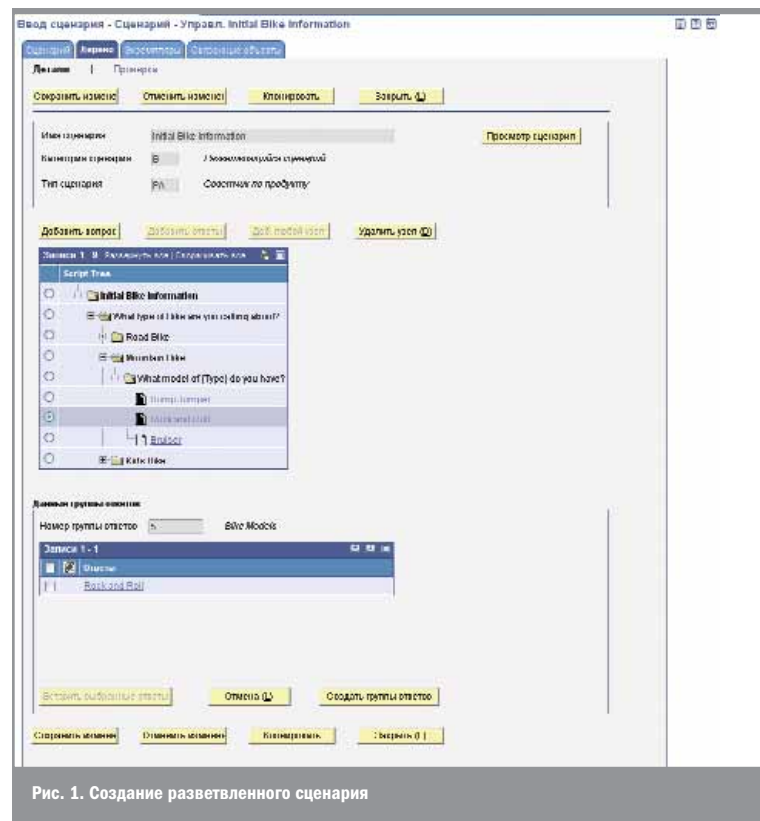
Во время звонка заказчика система отображает каждый вопрос и вычисляет балл по мере поступления каждого ответа. Затем эта информация используется для определения следующего логического вопроса. Кроме того, баллы, вычисляемые системой, могут использоваться для автоматического определения степени важности клиентов или их вопросов, для того чтобы они могли быть поставлены в соответствующую очередь для последующей обработки.

Модуль «Управление разветвленными сценариями» предоставляет возможность предоставления услуг по поддержке клиентов во всех странах мира. Данное решение позволяет переводить сценарии на различные языки. Поэтому при запуске сценария сотрудники отдела технической поддержки клиентов могут выбрать язык, на котором будет отображаться текст.

Предоставляя возможность использования нескольких языков, модуль «Управление разветвленными сценариями» позволяет сотрудникам, владеющим несколькими языками, предоставлять услуги клиентам на выбранном ими языке. Решение также упрощает процесс поддержки нескольких центров обработки звонков, на каждом из которых могут использоваться разные языки для оказания услуг особым клиентам.

### Обеспечение возможности оказания услуг по поддержке клиентам сотрудниками отдела технической поддержки

Модуль «Управление разветвленными сценариями» автоматически указывает сотрудникам отдела технической поддержки вопросы, которые они должны задать для решения проблем клиентов, продажи более дорогого товара или услуги или аксессуаров, определения опережений или обработки новых заказов на продажу. По мере обработки сценария, вводимая в систему информация не только инициирует новые вопросы, которые необходимо задать, но также и сохраняется в базе данных для будущего использования. В зависимости от специфики собранной информации, эти данные в дальнейшем могут использоваться отделами



маркетинга и продаж, или же они могут быть связаны с нарядами на работу и интересны техническим специалистам, занятым непосредственным решением проблем у заказчиков. С использованием подобной информации, технические специалисты могут диагностировать проблему еще до прибытия к клиенту.

Модуль «Управление разветвленными сценариями» позволяет создавать сценарии, которые указывают сотрудникам отдела технической поддержки на возможные решения проблем, с которыми сталкиваются клиенты. Используя модуль «Управление разветвленными сценариями» вместе с базой знаний, предоставленной модулем «База знаний», сотрудники отдела технической поддержки могут просматривать чаще всего возникающие ошибки, сбои и связанные с ними исправления, а затем запускать сценарии для поиска решения. Затем они могут предоставить эту информацию клиентам либо по телефону, либо по электронной почте, чтобы помочь решить возникшие сложности. Такая процедура не требует постоянного участия технического специалиста по обслуживанию, услуги которого обычно являются весьма дорогостоящими.

## Функциональные возможности модуля «Управление интеллектуальными скриптами»

- Ведение отраслевых и линейных сценариев
- Поддержка сценариев на нескольких языках
- Автоматический сбор данных
- Средство разработки сценариев
- Проверка сценариев
- Присвоение баллов и весовых коэффициентов
- Персонализация скриптов

Использование возможностей модуля «Управление интеллектуальными скриптами» обеспечивает:

- Повышение эффективности работы центра обработки звонков
- Ускорение сбора данных
- Упрощение диагностирования и анализа сложных проблем

Технические специалисты могут диагностировать проблему еще до прибытия к клиенту

### Самообслуживание заказчиков (Customer Self-Service)

Модуль «Самообслуживание заказчиков» предназначен для расширения возможностей доступа ваших заказчиков к информации и снижения затрат

Клиентам требуется круглосуточный доступ к информации о закупках и статусе заказа в режиме реального времени. Для большинства компаний круглосуточное предоставление услуг по поддержке является очень трудоемким процессом. Очевидным решением является использование электронных средств самообслуживания клиентов, но плохо интегрированные системы могут принести больше вреда, чем пользы. Для обеспечения эффективного использования сайтов и порталов самообслуживания необходимо, чтобы они были снабжены средствами защиты, чтобы по ним можно было легко перемещаться и, самое важное, они должны содержать актуальную информацию.

Благодаря предоставлению клиентам доступа к информации в режиме реального времени с использованием электронных средств, можно существенно снизить затраты, связанные с выполнением ежедневных операций и созданием запросов.

Модуль «Самообслуживание заказчиков» является уникальным по сравнению с другими приложениями самообслуживания. Эта уникальность заключается в том, что он позволяет предоставить ключевым клиентам управляемый доступ к данным вашей компании, исходя из определенных правил. Приложения, которые они могут использовать, — это просто версии таких же приложений с ограниченным доступом к информации, которые ваши работники используют каждый день в своей работе. Это значит, что данные не дублируются, и загрузка информации в пакетном режиме не выполняется. В результате, вы можете предоставить требуемую информацию в режиме реального времени при минимальных затратах.

### Преимущества модуля «Самообслуживание заказчиков»

#### Персонализированный доступ

---

Модуль «Самообслуживание заказчиков» может распознавать данные о клиенте и персонализировать опыт, предоставляя только ту информацию, которая относится непосредственно к этому клиенту. Для упрощения процедуры заказа клиентам предоставляется доступ к каталогам товаров, персонализированным шаблонам заказов и данным о наличии запасов. Они могут управлять своей организационной информацией, отслеживать статусы заказов и сальдо счетов, регистрировать информацию о товаре и вводить запросы на обслуживание.

#### Реакция в реальном времени

---

Система может определить характер запроса клиента и предоставить решение проблемы посредством модулей «База знаний», «Управление заказами на продажу» и всей подсистемы «Логистика». Система может также предоставить информацию о регулярно возникающих проблемах, статусе заказа и изменениях данных о доставке.

Предоставление клиентам быстрого доступа к данным вашей компании в любое время позволяет повысить эффективность их сотрудничества с вашей компанией. Кроме того, это позволяет персоналу по обслуживанию уделять больше внимания решению более сложных проблем и укрепить свои взаимоотношения с клиентами.

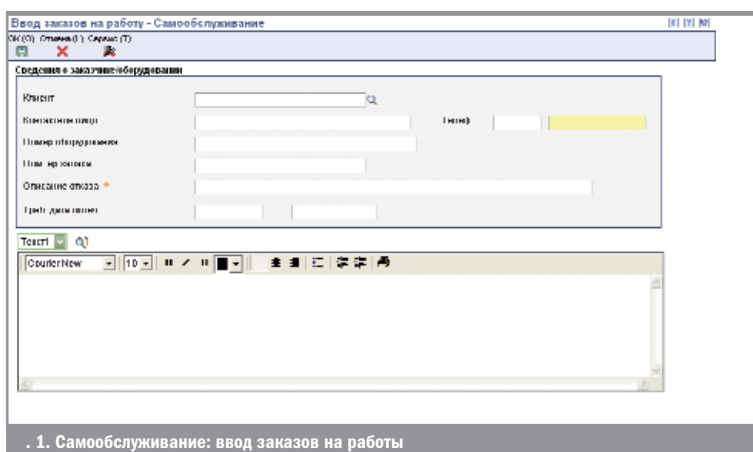
## Функциональные возможности

Интерактивный доступ клиентов к следующей информации:

- Статус заказа
- Отслеживание данных о статусах поставки
- Данные о наличии запасов
- Сальдо счетов
- Информация о счете
- Счета-фактуры
- Обращения, проблемы и решения
- Наряды на работу, связанную с обслуживанием
- Контракты на обслуживание
- Информация об оборудовании
- Шаблоны заказов
- Каталоги товаров
- Анализ проблем и решений
- Персонализированные сообщения-напоминания клиентов
- Ввод и просмотр заказа продажи
- Ввод и обновление данных прогноза
- Ввод и обновление информации о клиенте
- Управление пользовательским профилем клиента

Использование возможностей модуля «Самообслуживание заказчиков» обеспечивает:

- Снижение затрат, связанных с ежедневным выполнением операций по обслуживанию
- Расширение возможностей обслуживания клиентов
- Освобождение персонала по обслуживанию от рутинных операций и высвобождение времени для решения более сложных проблем



Модуль обеспечивает освобождение персонала по обслуживанию от рутинных операций и высвобождение времени для решения более сложных проблем

### Менеджер многоканального взаимодействия (Multi-channel Interaction Manager)

Модуль «Менеджер многоканального взаимодействия» становится основой для осуществления операций центра установления связей

Помните ли вы времена, когда центр обработки звонков был просто центром обработки звонков и, когда были только лишь телефонные звонки. Тогда было проще. Теперь намного труднее управлять всеми средствами коммуникации — телефон, факс, электронная почта, веб-чаты и сеть Интернет. Независимо от того, каким образом клиенты связываются с вами, они требуют постоянной реакции на свои запросы. Центр обработки звонков превратился в центр установления связей, который стал ключевым компонентом стратегии установления взаимоотношений с клиентами. Например, если звонит клиент и говорит о том, что вчера он отправил письмо по электронной почте, то очень важно, чтобы сотрудник отдела обслуживания имел прямой доступ к этой электронной почте. Клиенты не желают повторять то, о чем они уже говорили. Они хотят, чтобы разговор продолжался с того момента, на котором он остановился при последнем общении с вами, независимо от того, какие средства доступа они используют. Успешное управление центром установления связей является залогом быстрого получения прибыли. Вы можете значительно сократить затраты, благодаря повышению производительности и эффективности процессов. Положительный опыт работы центра установления связей способствует сохранению клиентов, что, в результате, позволяет увеличить объем продаж.

Эффективно работающий центр установления связей может поддерживать стратегические инициативы при работе с клиентами при выполнении маркетинговой программы, программы обеспечения сбыта и программы обслуживания, например, программы лояльности и сегментации потребительского рынка, ориентированной на получение прибыли.

### Преимущества модуля «Менеджер многоканального взаимодействия»

#### Скрытая возможность

Центр установления связей мирового класса превращает неизбежные неудачи в возможность существенно повлиять на конечный результат деятельности компании. Благодаря активизации и повышению эффективности более дешевых каналов, таких как система самообслуживания и система интерактивного речевого ответа, ваши сотрудники могут обслуживать большее количество клиентов лично (и более эффективно) посредством таких каналов как телефон, факс, электронная почта и сеть Интернет.

#### Интегрированное управление связями с клиентами

Благодаря сбору информации о различных типах взаимодействия, которое происходит в вашей компании, модуль «Менеджер многоканального взаимодействия» быстро становится основой для осуществления операций центра установления связей. Это полнофункциональное решение для управления взаимодействием, которое дополняет приложения Oracle JD Edwards EnterpriseOne — CRM.

Используя большой объем информации о клиенте, хранящейся в приложениях, составляющих вертикальное решение «Управление цепочкой поставок», модуль «Менеджер многоканального взаимодействия» устанавливает приоритеты взаимодействий и направляет их соответствующим опытным сотрудникам. Клиенты получают первое решение проблемы и удовлетворены полученным ответом.

Одновременно ваша компания детализировала данные клиента и рабочие данные с целью оптимизации операций, связанных с продажами, маркетингом и предоставлением услуг, в дополнение к повышению эффективности работы вашего центра установления связей.





## управление отношениями с клиентами

### Функциональные возможности

- Общая очередь
- Автоматическое распределение звонков (ACD)
- Интеллектуальное распределение звонков (ICD)
- Маршрутизация, исходя из квалификации
- Маршрутизация, определяемая данными
- Программируемая система интерактивного речевого ответа
- Управление речевой корреспонденцией
- Управление неотвеченными звонками
- Исходящие звонки
- Входящие звонки
- Исходящие сообщения по факсу
- Входящие сообщения по факсу
- Входящая почта
- Исходящая почта
- Автоматическое утверждение электронной почты
- Автоматический ответ на сообщение электронной почты
- Рекомендованный ответ на сообщение электронной почты
- Веб-запрос
- Веб-чат
- Веб-сотрудничество
- Библиотека ответов
- История интерактивного общения и расшифровка
- Управление очередью диспетчеров в режиме реального времени
- Интерактивная отчетность о взаимодействии с клиентами
- Разработчик визуального потока взаимодействий

Модуль «Менеджер многоканального взаимодействия» обеспечивает продажу большего количества товара, чем покупатель просит при покупке, и продажи более дорогого товара

Использование возможностей модуля «Менеджер многоканального взаимодействия» обеспечивает:

- Повышение уровня обслуживания, благодаря интегрированному управлению каналами
- Повышение эффективности работы центра установления связей
- Расширение возможностей продажи большего количества товара, чем покупатель просит при покупке, и продажи более дорогого товара