

# CRM



Funkcjonalność oferowana przez moduł CRM (ang. Customer Relations Management – zarządzanie relacjami z klientami) w systemie enova365 wykracza poza powszechne rozumienie tego pojęcia. Oprócz rozwiązań typowych, takich jak rejestracja danych o kontrahentach i kontaktach z nimi, moduł pomaga skutecznie organizować pracę w firmie, dopasowując się do jej unikalnego modelu biznesowego i sposobu działania. Pozwala również na definiowanie własnych rodzajów aktywności, projektów oraz kampanii CRM, co umożliwia precyzyjne dostosowanie wyglądu i zachowania programu do potrzeb firmy.

## **Zadania i zdarzenia**

Działanie enova365 CRM w podstawowym wymiarze polega na rejestracji zadań oraz zdarzeń. Zdarzenia rozumiane są jako fakty, które zaszły w naszych relacjach z kontrahentem – może to być np. notatka z rozmowy telefonicznej lub informacja o otrzymaniu pisma od klienta. Zadania odnoszą się do spraw, które należy wykonać – np. spotkanie z klientem, wysłanie materiałów marketingowych itp. Oprogramowanie enova365 daje wygodny dostęp do informacji o działaniach (zadaniach i zdarzeniach) w różnych kontekstach. W kartotece kontrahenta można obejrzeć listę wszystkich aktywności związanych z danym kontrahentem. Z kolei na liście „Moje zadania” operator może zobaczyć zadania, które zostały mu przydzielone do wykonania oraz te, które przydzielił do wykonania innym.

## **Projekty i kampanie**

Działania (zadania i zdarzenia) związane z jednym klientem i zmierzające do osiągnięcia określonego celu można łączyć w projekty. Grupa projektów związanych z wieloma klientami, ale mających wspólny cel, może zostać połączona w kampanię.

## **Korespondencja seryjna**

Szczególnym rodzajem kontaktów z kontrahentami jest korespondencja seryjna. Funkcjonalność ta umożliwia przygotowanie szablonu listu, a następnie wydrukowanie go dla wskazanych kontrahentów (dla potrzeb wysyłki tradycyjną pocztą) lub automatyczne wysłanie pocztą elektroniczną. Korespondencja skierowana do poszczególnych kontrahentów jest zapamiętywana jako zdarzenia związane z tymi kontrahentami. W enova365 możliwe jest odbieranie i wysyłanie wiadomości z wielu skrzynek pocztowych bezpośrednio z programu, dzięki zastosowaniu protokołu IMAP. Przychodzące oraz wychodzące wiadomości e-mail mogą zostać powiązane bezpośrednio z kontrahentem, zadaniem lub projektem.

## **Serwis**

W ramach obsługi zleceń serwisowych enova365 pozwala na rejestrowanie przyjmowanych urządzeń. Dla każdego urządzenia można również zaplanować przyszłe przeglądy. W chwili przyjęcia urządzenia do naprawy lub przeglądu tworzone jest zlecenie serwisowe, które automatycznie trafia na listę zadań do wykonania przez operatora (serwisanta). Dla każdego urządzenia dostępna jest pełna historia jego napraw.

## **Wypożyczalnia**

Aplikacja zawiera listy urządzeń i wypożyczeń. Dla każdego urządzenia możemy zarówno określić jego aktualny stan (np. zarezerwowane, wypożyczone, zwrócone), jak i sprawdzić pełną historię wypożyczeń. Wypożyczalnia może zostać powiązana z serwisem – wypożyczane urządzenie podlegać będzie przeglądom lub naprawom serwisowym.

## **Moduł Projekty**

enova365 Projekty służy do planowania i kontroli realizacji budżetów projektów. Zawiera w sobie pełną funkcjonalność modułu enova365 CRM (bez Serwisu i Wypożyczalni) oraz funkcje związane z budżetowaniem projektów: tworzenie budżetu dla projektu, planowanie kwot kosztów i przychodów, wprowadzanie korekt, kontrolę kwot zrealizowanych, przypisywanie dokumentów do projektów (co wpływa na stopień realizacji budżetu projektu), tworzenie schematów podziałowych dla dokumentów, które umożliwiają automatyzację procesu przypisywania dokumentów do projektów. Budżet planowany jest w ujęciu wyłącznie wartościowym (kwota kosztów i przychodów) lub ilościowo-wartościowym (dodatkowe planowanie np. zapotrzebowania na materiały). Budżetowanie można również realizować w modelu mieszanym – część pozycji będzie miała planowane wyłącznie wartości, a część wartości i ilości. Moduł pozwala na przypisywanie i śledzenie planów oraz realizacji w okresie, na etap lub narastająco.

## **Opis Analityczny**

Oprócz modułu enova365 Projekty dostępna jest również licencja Opis Analityczny, która umożliwia przypisywanie dokumentów do projektów. Oznacza to, że moduły są przeznaczone: dla osób, które będą tworzyć budżety, kontrolować ich realizację i tworzyć schematy podziałowe (Projekty) i dla osób, które będą dokonywać kwalifikacji kosztów (opisywać dokumenty), a równocześnie nie potrzebują pełnego dostępu do projektów i szczegółowych informacji o budżecie (Opis Analityczny). Aby korzystać z licencji Opis Analityczny, konieczne jest posiadanie dostępu do opisywanych dokumentów. Na przykład kierownik projektu, który opisuje dokumenty RW, musi posiadać licencję na moduły Handel oraz Opis Analityczny.