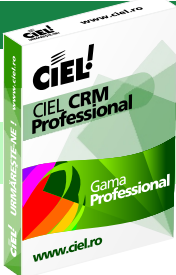




# CIEL CRM Professional

Solutia CIEL CRM Profesional (Managementul Relatiei cu Clientii) ofera toate elementele necesare unei companii pentru gestionarea completa a relatiei cu clientii. Fiecare din departamentele companiei se poate folosi in aceeași masura de baza de date cu partenerii (clienti/furnizori), informatiile fiind disponibile tuturor departamentelor in functie de tipul de activitate.

CIEL CRM Professional a fost conceput pentru companiile care isi doresc o evidenta riguroasa si sigura a datelor partenerilor precum si a istoricului relatiei cu acestia. In orice clipa sunt disponibile o serie de rapoarte referitoare la relatia cu partenerii sau se pot crea alte rapoarte, in functie de necesitatile utilizatorilor.

	Retea
 Pret CIEL CRM Professional	2820 RON*
Pret contract abonament	900 RON

\* Pretul include Contractul de Asistență Tehnică și Actualizări.

Contractul de Asistență Tehnică și Actualizări este valabil 1 an de zile si vă oferă:

- Acces telefonic la departamentul nostru de Asistență Tehnică, număr nelimitat de apeluri.
- Actualizări legislative și funcționale ce apar în această perioadă

Prețurile nu conțin TVA.

## PUNCTE FORTE

- CIEL CRM Professional este foarte usor de personalizat atat in ceea ce priveste uneltele utilizate in mod frecvent cat si rapoartele care pot fi obtinute
- Gratie ergonomiei aplicatiei CIEL CRM Professional , fiecare din departamentele companiei are o sectiune dedicata care ii ofera uneltele specifice pentru desfasurarea activitatilor.
- Solutia CIEL CRM Professional va permite implementarea si utilizarea cu succes in toate departamentele firmei: Comercial, Asistenta Tehnica, Call Center, oferind posibilitatea obtinerii unui numar impresionant de rapoarte
- Utilizat impreuna cu CIEL Gestiune Comerciala ofera in timp real informatii referitoare la facturi, comenzi, produse vandute fiecarui client.
- Capitalizarea si securizarea informatiilor - aplicatia permite crearea de utilizatori care au drepturi de acces stabilite de catre administrator
- Este posibila preluarea angajatilor dintr-o baza de date Ciel Salarii ca utilizatori in CIEL CRM Professional.
- Integrarea dintre modulele Comercial, Asistenta Tehnica, Call Center, faciliteaza structurarea informatiilor disponibile pentru diverse departamente.
- Permite crearea unei biblioteci care contine documente de afaceri în format electronic accesibile direct
- Oferă posibilitatea personalizării ferestrelor de lucru cu informații specifice firmei

## COMERCIAL

- Va permite sa construiti o baza de date completa cu clientii potentiali si cei existenti prin:
  - Inregistrarea informatiilor legate de companie, persoane de contact, oportunitati, etc.
  - Istoricul activitatilor cu clientii

[www.ciel.ro](http://www.ciel.ro)

- Identificati cei mai activi clienti si cele mai utilizate produse
- Transformati clientii potentiali in oportunitati de vanzare prin urmarirea si coordonarea acestor oportunitati pe parcursul circuitului de vanzare
- Planificati activitatile pe utilizatori (agenti) si perioade
- Aveti la dispozitie dosarul complet despre parteneri (clienti, furnizori, distribuitori)
- Planificati intalnirile dintre agenti si clienti si activitatile aferente
- Puteti pastra istoricul corespondentei cu partenerii:
  - preluarea si pastrarea email-urilor automat prin Outlook (incepand cu versiunea Microsoft Outlook 2003)
  - preluarea prin CIEL CRM Professional a email-urilor necitite, a partenerilor si a task-urilor din orice versiune Microsoft Outlook.

#### **Utilizat impreuna cu CIEL Gestiune Comerciala permite:**

- Preluarea in timp real din CIEL Gestiune Comerciala a tuturor documentelor comerciale emise (facturi de vanzare si cumparare, comenzi de vanzare/cumparare etc)
- Utilizarea bazei de date comune intre CIEL Gestiune Comerciala si CIEL CRM - fapt ce permite preluarea directa a

## **ASISTENTA TEHNICA**

- Posibilitatea planificarii activitatilor pentru perioade si pe utilizatori
- Posibilitatea crearii unei baze de cunostinte pe baza cazurilor intalnite de angajatii dumneavoastra pe parcursul contactului direct cu partenerii, astfel fiind mult mai eficient si rapid procesul de gasire a solutiilor corespunzatoare.
- Imbunatatesti performanta si calitatea suportului acordat clientilor :
  - Inregistrati si gestionati cererile de la primul contact pana la finalizare
  - Asociati comunicarea cu partenerii cu sarcinile diferitelor utilizatori
  - Oferiti acces la un dosar de client complet
- Organizezi eficient actiunile cu partenerii dumneavoastra prin intermediul activitatilor de follow-up
  - Planificati si controlati proiectele
  - Gestionezi sarcinile, intalnirile, documentele si resursele
  - Structurezi activitatile si le planificati pe utilizator
  - Vizualizezi activitatile dupa anumite criterii
- Rapoarte
  - ce-ti permit sa observi ponderea activitatilor pe anumite perioade si pe anumite aplicatii
  - cu care poti urmari indeplinirea obiectivelor (listare ce permite vizualizarea activitatilor neindeplinite de fiecare utilizator)

## **CALL CENTER**

- Este perfect pentru orice tip de actiune follow-up comercial sau de marketing
- Este instrumentul ce poate fi folosit de firma in relatia telefonica sau electronica, cu partenerii sai, atat pentru vanzari, cat si pentru feedback.
- Gestionezi opiniile clientilor ca urmare a actiunilor de marketing intreprinse
- Gestionezi campaniile telefonice
  - Urmarirea apelurilor
  - Preluarea automata a partenerilor ce nu au putut fi contactati in cadrul actiunilor de marketing

**www.ciel.ro**

## PERSONAL

- Va permite evaluarea angajatilor si, pe baza acestei evaluari, crearea rapoartelor
- Evaluarea este structurata pe criterii si subcriterii

## MARKETING

### **Cu ajutorul acestei sectiuni gestionezi campanii de marketing**

- Canale de corespondenta utilizate: mailing direct, telefon, fax, email
- Mentinerea unei baze de date pentru documentele de marketing, sabloane pentru documente si emailuri
- Gestionezi campanii sub forma de mailing de grup si sabloane pentru corespondente:
  - creezi si trimiteți scrisori si emailuri unor grupuri de clienti existenti si potentiali utilizand sabloane personalizate
  - structurezi campaniile in functie de bazele de date cu clienti obtinute pe baza diferitelor criterii alese de dumneavoastra
- Crearea de campanii si posibilitatea demararii lor la o data stabilita
- Posibilitatea pastrarii si urmaririi tuturor campaniilor
- Posibilitatea editarii structurii campaniilor pe etape
- Posibilitatea gruparii etapelor de campanii in functie de categorii de campanii repetabile in timp, astfel fiind facilitata alegerea etapelor pe fiecare campanie.
- Posibilitatea vizualizarii rezultatelor obtinute in urma desfasurarii campaniilor de marketing (atat sub forma oportunitatilor castigate, cat si ca bugete alocate si costuri efective ale acestor campanii).
- Puteti evalua veniturile probabil a fi realizate inca din timpul desfasurarii campaniilor.