




# CIEL CRM

Solutia CIEL CRM (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 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.

	Monopost	Retea
 Pret CIEL CRM	560 RON	1300 RON
Pret contract abonament incheiat in ziua achizitiei produsului	400 RON	720 RON
Pret contract abonament	500 RON	900 RON

Contractul de Asistență Tehnică și Actualizări este valabil 1 an de zile și 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.

La achiziționarea aplicației aveți inclus contract de abonament GRATUIT pe o perioadă de 30 ZILE.

Dacă achiziționați contractul de abonament împreună cu produsul, beneficiați, pe lângă reducerea de 20% din prețul contractului, de o perioadă totală de 13 luni de actualizări legislative și funcționale ale produsului și

## PUNCTE FORTE

- CIEL CRM este foarte ușor de personalizat atât în ceea ce privește uneltele utilizate în mod frecvent însă mai ales rapoartele posibil de obținut.
- Grăție ergonomiei aplicației CIEL CRM, fiecare din departamentele companiei are o secțiune dedicată care îi oferă uneltele specifice pentru desfășurarea activităților.
- Solutia CIEL CRM va permite implementarea și utilizarea cu succes în toate departamentele firmei: Comercial, Asistența Tehnică, Call Center, oferind posibilitatea obținerii unui număr impresionant de rapoarte.
- Utilizat împreună cu CIEL Gestione Comercială oferă în timp real informații referitoare la facturi, comenzi, produse vândute fiecărui client.
- Capitalizarea și securizarea informațiilor - aplicația permite crearea de utilizatori fiecare cu drepturi de acces stabilite de către administrator
- Este posibilă preluarea angajaților dintr-o bază de date Ciel Salarii ca utilizatori în CIEL CRM.
- Integrarea dintre modulele Comercial, Asistența Tehnică, Call Center, facilitează structurarea informațiilor între diversele departamente.
- Permite crearea unei biblioteci care conține documente de afaceri în format electronic accesibile direct
- Oferă posibilitatea personalizării ferestrelor de lucru cu informații specifice firmei

## COMERCIAL

- Va permite să construiți o bază de date completă cu clienții potențiali și cei existenți prin:
  - Înregistrarea informațiilor legate de companie, persoane de contact, oportunități, etc.
  - Istoricul activităților cu clienții
- Identificați cei mai activi clienți și cele mai utilizate produse

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

- 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 si activitatile dintre agenti si clienti
- Puteti pastra istoricul corespondentei cu partenerii:
  - preluarea si pastrarea email-urilor automat prin Outlook (incepand cu versiunea Microsoft Outlook 2003)
  - preluarea prin CIEL CRM 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 informatiilor referitoare la clienti si furnizori in ambele programe
- Obtinerea de rapoarte privind eficienta activitatii cu partenerii

## **ASISTENTA TEHNICA**

- Planificati activitatile pe 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.
- Imbunatatiti performanta si calitatea suportului acordat clientilor dumneavoastra:
  - 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
- Organizati eficient actiunile cu partenerii dumneavoastra prin intermediul activitatilor de follow-up
  - Planificati si controlati proiectele
  - Gestionati sarcinile, intalnirile, documentele si resursele
  - Structurati activitatile si le planificati pe utilizator
  - Vizualizati activitatile dupa anumite criterii
- Rapoarte
  - Ce-ti permit sa observi ponderea ativitailor pe anumite perioade si pe anumite aplicatii
  - Cu care poti urmari indeplinirea obiectivelor (listare ce permite vizualizarea activitatilor neindeplinite de fiecare utilizator)
  - Ce permit listarea numarului de activitati selectate pe fiecare utilizator intr-o anumita perioada

## **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.
- Gestionati opiniile clientilor ca urmare a actiunilor de marketing intreprinse
- Gestionati campaniile telefonice
  - Urmarirea apelurilor
  - Preluarea automata a partenerilor ce nu au putut fi contactati in cadrul actiunilor de marketing

**www.ciel.ro**