

CRM

разработана в целях решения задачи создания единой платформы для взаимодействия с клиентами, использования всех возможных каналов коммуникаций с максимальной эффективностью.

CROSYs CRM - это веб-ориентированный продукт, разработанный с помощью новых технологий для простоты и удобства вашего использования, позволяющий повысить качество работы с клиентами.

Система позволяет обрабатывать все запросы клиентов, поступающих по различным каналам связи.

Централизованная база клиентов и результатов взаимодействия с ними, доступна всегда, с любого устройства, где есть Интернет.

Для проведения телефонных переговоров в системе предусмотрены инструменты интеграции со средствами IP-телефонии (по выбору клиента возможно встраивание софт-фона в окно CRM-системы или перенаправление звонков на сервер телефонии). По каждому клиенту ведется учет активности в виде списка заказов с указанием статуса выполнения.

Для удобства работы список заказов представлен в виде самостоятельного

раздела, где могут быть агрегированы заказы всех клиентов по заданным признакам.

В CROSYs CRM предусмотрена возможность ведения черного списка клиентов. Включение и исключение клиента из этого списка может происходить как автоматически (при срабатывании правил), так и вручную по команде уполномоченного пользователя.

Гибкая система администрирования CRM-системы позволяет проводить настройку отображения экранов без привлечения программистов, что облегчает работу бизнес-пользователей.

Для создания единого информационного пространства предусмотрена интеграция с ERP-системой управления автотранспортом.

The screenshot displays the CROSYs CRM web interface. At the top, there are navigation tabs: 'Клиенты', 'Заказы', 'Жалобы', and 'Администрирование'. The main area is titled 'Список заказов' (Orders List) and features a table with columns for order number, client phone, order status, time in current state, order importance, delivery time, client name, and a second phone number. The table contains 20 rows of data, with some rows highlighted in red (e.g., order 30488) and others in green. To the right of the table is a 'Новый заказ' (New Order) button and a 'Настройка столбцов' (Column Settings) button. Below the table, there is a 'Фильтр' (Filter) section and a 'Показать' (Show) dropdown set to '25 записей' (25 records). On the right side of the interface, there is a 'Мой статус' (My Status) section and a 'Информация о звонке' (Call Information) section showing a mobile phone call log with a numeric keypad and a 'Включить' (Enable) button. Below that, there is an 'Оповещения' (Notifications) section with a message dated 12.06.2016: 'Позвонить в ООО «Ромашка» и договориться о встрече' (Call LLC 'Romashka' and agree on a meeting).

№ заказа	Телефон клиента	Состояние заказа	Время заказа в текущем состоянии	Важность заказа	Время подачи	Клиент	Телефон 2
30510	7856450845	Закреплен	27 дней 20 часов	Предварительный	04.05.2016 20:00:00	Пингвины	7910509149111...
30508	74568457845	Закреплен	35 дней 1 час	Предварительный	27.04.2016 11:00:00	Марти Маф...	
30507	12345	Закреплен	35 дней 1 час	Предварительный	27.04.2016 12:00:00	Труман	123456789
30497	74568457845	Выполнен	43 дня 19 часов	Предварительный	18.04.2016 22:00:00	Марти Маф...	
30496	74568457845	Выполнен	43 дня 19 часов	Предварительный	18.04.2016 19:00:00	Марти Маф...	
30493	87457854545	Выполнен	43 дня 20 часов	Предварительный	19.04.2016 06:00:00	Брис Уайн	874568456875
30492	87457854545	Выполнен	43 дня 20 часов	Предварительный	18.04.2016 17:00:00	Брис Уайн	874568456875
30491	87457854545	Выполнен	43 дня 20 часов	Предварительный	18.04.2016 20:00:00	Брис Уайн	874568456875...
30490	74568457845	Закреплен	43 дня 20 часов	Предварительный	18.04.2016 17:00:00	Марти Маф...	
30488	89487845885	Отказ	78 дней 19 часов	Предварительный	11.03.2016 15:20:00	Гризли	
30487	74568457845	Срыв	78 дней 19 часов	Предварительный	11.03.2016 16:00:00	Марти Маф...	
30484	79105403588	Закреплен	82 дня 18 часов	Предварительный	18.03.2016 18:00:00	Василий Ст...	
30483	79105978235	Закреплен	82 дня 18 часов	Предварительный	18.03.2016 17:00:00	Василий	
30479	79181233345	Отказ	82 дня 18 часов	Предварительный	10.03.2016 21:00:00	Иванов Пётр	
30470	11111111111	Оформляется	113 дней 21 час	Предварительный	08.02.2016 23:00:00	Иванов инк	
30463	89161233215	Оформляется	113 дней 21 час	Предварительный	08.02.2016 19:00:00	Самсония	895623432431...
30460	74568457845	Выполнен	113 дней 22 часа	Предварительный	08.02.2016 17:00:00	Марти Маф...	

Кому подходит система?

CROSYS CRM

предоставляет инструменты решения широкого круга задач для работы маркетинговых подразделений и отделов продаж, для организации call-центров.

Организация контакт-центра

Клиентская база, интегрированная со средствами IP-телефонии в CROSYS CRM, позволяет легко развернуть собственный call-центра. Автоматическое определение принадлежности номера при входящих звонках облегчают идентификацию абонентов, которые позвонили в контакт центр, а настраиваемые скрипты операторов позволяют выстроить разговор с клиентом максимально персонализировано. Совершить звонок из CRM-системы также очень просто - достаточно кликнуть на абонента.

Задействование всех каналов коммуникаций с клиентами

Для организации взаимодействия с клиентами система позволяет использовать все доступные каналы взаимодействия с клиентами. Встроенные программные интерфейсы позволяют обрабатывать обращения клиентов, поступающие не только по каналам телефонной связи, но и с корпоративного сайта, мобильных приложений. Так при использовании в таксомоторном предприятии CROSYS CRM

позволяет обрабатывать популярные клиентские сервисы Яндекс Такси, Get Taxi и Uber. При необходимости перечень сервисов может быть расширен.

Воронка продаж

В CROSYS CRM

предусмотрена фиксация всех этапов развития взаимоотношений с клиентами от первичного обращения до закрытия сделки, что позволяет проводить различные аналитические исследования направленные на повышение качества обслуживания и увеличения уровня удовлетворенности клиента, составить портрет клиента, выявить проблемные точки и причины ухода клиента.

Оценка эффективности работы менеджеров с клиентами

Основой работы с клиентами являются клиентские менеджеры.

Средства объективного контроля, встроенные в CROSYS CRM, позволяют своевременно определить проблемные точки в работе с клиентами и принять меры по устранению причин, приводящих к их появлению.

Развертывание в «облаке»

Если ваши сотрудники часто находятся на встречах и проводят много времени в пути - CROSYS CRM то, что вам нужно! Web-интерфейс позволяет сделать систему доступной для работы из любой точки с подключением к сети Интернет. Система обеспечивает синхронизацию данных независимо от местонахождения пользователя.



CRM в режиме 24\7

Система имеет web-интерфейс, позволяющий работать с данными из любой точки доступа на любом устройстве (компьютере или планшете).

Единая база клиентов

Все данные о клиентах хранятся в одной базе. Контактные данные, реквизиты, информация об основных сотрудниках — вся информация поддерживается в актуальном состоянии.

Удобство

Цветовое форматирование помогает отображать данные в таблице более наглядно. По заданным условиям закрашивайте цвет фона в строке.

Гибкий поиск

Сгруппируйте ваших контрагентов по любым удобным для вас параметрам. Инструменты гибкого поиска помогут быстро найти нужный контакт или заказ.

Каналы обращений

Продукт для управления клиентскими обращениями по всем каналам коммуникаций.

Аналитика

Оценивайте эффективность использования рекламного бюджета, выполнения заказов и привлечений клиентов. прогнозируйте доход. Система позволяет строить наглядные отчеты. Чтобы получить информацию и оценить ситуацию достаточно переключить представление - с обычного списка данных на страницу с аналитическими отчетами.

История клиента

Вносите записи о встречах, телефонных разговорах и отправленных документах. Создавайте записи с напоминаниями о звонках и встречах. Система напоминаний вовремя подскажет о необходимых клиентских мероприятиях!

CROSYS CRM

современный
инструмент для
организации
работы с
клиентами

ООО «КроСистем»
123458, Москва, ул. Твардовского,
дом 8, офисы В102 и В201
+7 (495) 510-00-79
+7 (495) 780-92-71