



Verkkoaseman CRM – aktiivista asiakkuushallintaa

Yleistä

Verkkoaseman CRM-ratkaisu on selainpohjainen tuote, joka on tarkoitettu asiakkuuden hallintaan. Tuote asennetaan palvelimelle, josta sitä käytetään Internet-selaimella. CRM-tuotteessa voidaan hyödyntää Verkkoaseman julkaisujärjestelmän tuotemoduuleita – HTML-maileria, SMS-rajapintaa sekä käyttäjänhallintaa.

Tuotteen ominaisuudet

Tuote koostuu seuraavista toiminnoista:

- Kirjautuminen
- Yritysrekisteri
- Henkilörekisteri
- Kontaktiosio
- Myyntiprojektien hallinta
- Kampanjat
- Dokumentit
- Raportointi
- Hakutyökalu
- Asetukset

Kirjautuminen

Käyttäjä kirjautuu ohjelmistoon syöttämällä kirjautuessaan tunnuksen ja salasanan. Jos halutaan nostaa tuotteen tietoturvasoaa, voidaan käyttäjälle määritellä ns. SMS-varmennus:

- a) normaalin kirjautumisen jälkeen käyttäjän tietoihin tallennettuun matkapuhelinnumeroon lähetetään tekstiviestillä kertakäyttösalasana.
- b) yksinkertaisen tunnistamisen jälkeen (= käyttäjältä kysytään vain käyttäjätunnus tai sähköpostiosoite) käyttäjän tietoihin tallennettuun matkapuhelinnumeroon lähetetään tekstiviestillä kertakäyttösalasana.

Kertakäyttösalasana syötetään, kun ohjelmisto sitä kysyy. Vasta tämän jälkeen käyttäjä pääsee järjestelmään. Salasana on voimassa ko. session ajan, kunnes käyttäjä sulkee selaimet tai kirjautuu ulos ohjelmistosta.

Yritysrekisteri

Yritysrekisteriin tallennetaan yritystä koskevat ja halutut tiedot (ohjelmisto edellyttää pakollisena vain yrityksen nimen kirjaamista -> mahdollistaa pikatallennuksen). Yrityksiin liitettävät tiedot ovat jaettavissa kolmeen osaan:

- perustietoihin, kuten osoite, puhelin- ja faksinumero sekä Y-tunnus;
- luokittelutietoihin, joiden avulla yritykset luokitellaan (esim. toimiala, kokoluokka, A/B/C-luokittelu);
- lisätietoihin, joihin voidaan tallentaa lisätietoa yrityksestä, esim. yrityksen omistajat.



Yritykseen liitettävät luokittelu- ja lisätiedot ovat asiakaskohtaisesti määriteltävissä, eikä niiden lukumäärää ole rajattu. Yritysrekisteristä voidaan hakutyökalulla etsiä yrityksiä halutuilla kriteereillä. Hakuetoina ovat käytettävissä kaikki yritykseen liittyvät tiedot.

Henkilörekisteri

Henkilörekisteriin tallennetaan henkilöä koskevat ja halutut tiedot (ohjelmisto edellyttää pakollisena vain henkilön nimen kirjaamista -> mahdollistaa pikatallennuksen). Henkilöt linkitetään pääsääntöisesti johonkin yritykseen, mutta ohjelmisto mahdollistaa myös yksittäisten henkilöiden lisäämisen. Henkilöihin liitettävät tiedot on jaettavissa kolmeen osaan:

- perustietoihin, kuten puhelinnumero, sähköpostiosoite ja titteli;
- luokittelutietoihin, joiden avulla henkilöt luokitellaan (esim. asema, vastuualue);
- lisätietoihin, joihin voidaan tallentaa lisätietoa henkilöstä, esim. harrastukset.

Henkilöön liitettävät luokittelu- ja lisätiedot ovat asiakaskohtaisesti määriteltävissä, eikä lukumäärää ole rajattu. Henkilörekisteristä voidaan hakutyökalulla etsiä henkilöitä halutuilla kriteereillä. Hakutyökalussa ovat hakuetoina käytettävissä kaikki henkilöön liittyvät tiedot.

Kontaktiosio

Kontaktiosio on tarkoitettu asiakassuhteen yhteydenpidon hallintaan. Kontaktiosioon kirjataan tehdyt toimenpiteet (esim. lyhyt kuvaus pidetystä tapaamisesta tai tieto asiakkaalle lähetetystä postituksesta) ja sovitut tehtävät (esim. sovitettu soitto tai tarjouksen lähetys). Kontaktit voidaan linkittää vaihtoehtoisesti joko yritykseen tai henkilöön. Jos käyttäjän oikeudet riittävät, hän voi katsoa kerralla koko yritykseen ja siihen liitettyjen henkilöiden kontaktihistorian. Näin käyttäjä saa nopeasti kokonaiskuvan asiakkuuden tilanteesta. Ohjelmistoon kirjatut tehtävät siirretään "tehtävälistalle", jota käyttäjä voi ohjelmistossa selata. Käyttäjä voi määrittellä uutta kontaktia/tehtävää lisätessä, haluaanko hän muistutuksen sähköpostiinsa kyseisen tehtävän hoidosta. Näin sovitut tehtävät eivät pääse unohtumaan.

Myyntiprojektien hallinta

Myyntiprojektien hallintaosio on tarkoitettu prospektien eli mahdollisuuksien hallintaan. Ohjelmistoon kirjataan myyntiprojektiin liittyviä tietoja, kuten asiakas, myyntiprojektin vastuuhenkilö, myyntiprojektin arvo, toteutumisajankohta ja toteutumisen todennäköisyys. Syötettyjä tietoja pystytään hyödyntämään raportoinnissa – esimerkiksi tarjoukannan kehittymistä voidaan seurata myyjittäin tai ennustettua myyntiä lähitulevaisuudessa.

Kampanjat

Kampanjaosion avulla voidaan luoda erilaisia asiakasryhmiä käytettävissä olevien suodattimien avulla: esimerkiksi asiakkaista oma ryhmänsä, ja oma ryhmänsä prospekteista tai vaihtoehtoisesti oma ryhmä tietyn alueen asiakkaista. Kampanjaosiossa luotavista ryhmistä voidaan tarvittaessa luoda tarra-arkit ja hoitaa näin kätevästi vaikkapa joulutervehdyksen lähettäminen asiakkaille.



Dokumentit

Dokumentit-osioon voidaan tallentaa asiakassuhteen hallintaan liittyviä dokumentteja, kuten tarjouspyynnöt, tarjoukset, myyntikirjeet jne.

Raportointi

Raportointityökalu on tarkoitettu pääsääntöisesti myyntiprojektien raportointiin. Ohjelmiston avulla voidaan luoda erilaisia raporteja markkinointi- ja myyntitoiminnan tueksi. Raportointikriteereinä voidaan käyttää myyntiprojektien syöttövaiheessa syötettyjä tietoja, kuten projektin vaihe, myyntipäällikkö sekä kaupan toteutumisajankohta. Näin voidaan esimerkiksi ottaa raportti, josta nähdään tarjouskannan tilanne ja ennustettu myynti tietyllä aikavälillä. Tarvittaessa raportin voi ottaa esimerkiksi tuote- tai vaikkapa myyntipäällikkökohtaisesti.

Hakutyökalu

Hakutyökalun avulla voidaan hakea tietoa järjestelmään tallennetuista tiedoista eri kriteereillä. Hakutyökalun käyttöä on havainnollista mm. yritys- ja henkilörekisterin kuvausten yhteydessä.

Asetukset

Asetuksissa määritetään ohjelmiston käyttöön liittyviä perusasetuksia. Tällaisia ovat mm. käyttäjien lisäämiseen ja käyttöoikeuksiin liittyvät asiat sekä ohjelmistossa käytettävät luokittelu- ja lisätiedot. Ohjelmiston asetukset määritellään pääasiallisesti ohjelmistoa käyttöön otettaessa. Jatkossa ohjelmiston peruskäytössä asetuksiin ei tarvitse koskea.