

# POSSIBLE

**Possible** to polska firma informatyczna tworząca rozwiązania biznesowe oparte na nowoczesnych technologiach. Oferujemy wsparcie procesów biznesowych zachodzących w małych, średnich i dużych przedsiębiorstwach, w każdej branży. Skupiamy się na usprawnieniu wewnętrznej i zewnętrznej komunikacji w firmach w celu podniesienia efektywności ich działań.

## BizCRM - aplikacja do zarządzania relacjami z klientami

**BizCRM to webowa aplikacja wspierająca pracę działów sprzedaży i marketingu w zakresie zarządzania relacjami z klientami.** Rozwiązanie w wersji standardowej składa się z najczęściej wykorzystywanych modułów, które tworzą ramy aplikacji: Klienci, Osoby kontaktowe, Zdarzenia, Oferta, Mailing, Mapa, Dokumenty, Raporty, Kalendarz, Eksport danych. Do wersji standardowej mogą być dodawane kolejne moduły wybierane spośród kilkudziesięciu już gotowych. BizCRM może być modyfikowany przez administratora systemu zatrudnionego u

klienta, który poszczególne pola i funkcjonalności może samodzielnie „wyklikać” w ramach już posiadanych modułów. **Aplikacja** pozwala na gromadzenie w jednym miejscu i udostępnianie danych o klientach oraz ułatwia aktualizowanie informacji o zdarzeniach w kontaktach z klientami, dzięki czemu przyczynia się do podniesienia efektywności sprzedaży. **BizCRM** to najlepsze narzędzie wspomagające nawiązywanie, rozwijanie i podtrzymywanie kontaktów z klientami.

### Przykładowe moduły w BizCRM:



#### Klienci

szczegółowe opisanie klientów w tym dane kontaktowe, osoby kontaktowe, podjęte działania wobec klienta, złożone oferty i zamówienia, zakupione produkty. BizCRM może stać się także bazą danych pozostałych partnerów biznesowych np. dostawców, współpracujących mediów.



#### Zdarzenia

gromadzenie informacji o aktywnościach pracowników wobec klientów np. przeprowadzone rozmowy, wysłane oferty, odbyte lub planowane spotkania. Moduł jest zintegrowany z kalendarzem ogólnym.



#### Raporty

generowanie statystyk z pracy poszczególnych handlowców lub całego działu sprzedaży w wybranym okresie z uwzględnieniem wykonanych zdarzeń, prognozowanie sprzedaży na poziomie produktu, handlowca, działu i całej firmy.



#### Produkty

lista produktów z cennikiem w różnych konfiguracjach, w oparciu o którą można tworzyć i wysłać oferty oraz przyporządkowywać je do klientów.



#### Dokumenty

dołączanie do rekordów klientów lub osób kontaktowych dokumentów w dowolnym formacie np. oferty, zamówienia, reklamacje.



Zastosowana technologia pozwala na rozbudowę aplikacji **BizCRM** w czasie zgodnie z potrzebami firmy bez konieczności wymiany systemu na nowy lub ponoszenia wysokich nakładów inwestycyjnych w momencie zakupu. Moduły mogą być konfigurowane lub budowane na indywidualne zamówienie zgodnie ze specyficznymi potrzebami klienta. System może być zatem rozbudowywany wraz z rozwojem firmy i w kierunku oczekiwanym przez firmę. **BizCRM** doskonale sprawdza się jako element większego systemu np. Intranetu lub systemu do automatyzacji procesów biznesowych. Stopniowe rozbudowywanie aplikacji CRM jest często preferowane przez klientów, którzy jeszcze nie pracowali na systemie CRM lub nie potrafili szczegółowo określić przed wdrożeniem swoich potrzeb i pełnej specyfikacji systemu.



## Korzyści z wdrożenia BizCRM:

- dostęp do aplikacji z dowolnego miejsca przez Internet,
- możliwość rozbudowy aplikacji o kolejne moduły w dowolnym czasie,
- płynna integracja z aplikacjami z rodziny BizPlatform oraz z innymi systemami,
- usprawnienie zarządzania ludźmi i procesami,
- integracja informacji o klientach i zakupionych lub oferowanych im produktach oraz udostępnienie tych informacji wybranym pracownikom i kadrze zarządzającej,
- podniesienie skuteczności pracy handlowców poprzez wsparcie procesu planowania, tworzenia i składania ofert, prowadzenia negocjacji i podpisywania kontraktów,
- możliwość monitorowania wyników pracy poszczególnych handlowców i całego działu sprzedaży,
- organizacja akcji marketingowych lub programów lojalnościowych dla wybranych segmentów klientów,
- posprzedażowe wsparcie obsługi klienta,
- wsparcie działów współpracujących z dostawcami i odbiorcami poprzez dostarczanie danych o potrzebach klientów i raportów wyników sprzedaży,
- ułatwienie pracy telemarketerów, pracowników hotline i innych działów pracujących w oparciu o bazę danych klientów.



**Odpowiednie połączenie aplikacji BizPlatform pozwala na tworzenie portali korporacyjnych, intranetów, ekstranetów i umożliwia automatyzację procesów biznesowych.** Ze względu na otwartą budowę platformy aplikacja BizCRM łatwo integruje się z pozostałymi aplikacjami z rodziny BizPlatform oraz z systemami innych producentów stanowiąc doskonały element większych systemów.



### BizDoc - obieg dokumentów

usprawnia swobodny przepływ dokumentów wewnątrz organizacji, wspomaga budowanie ścieżek obiegu, zarządzanie i monitorowanie miejsca przetrzymywania dokumentów oraz ich archiwizację, przekłada się to na zwiększenie efektywności pracy i komunikacji poprzez skrócenie czasu potrzebnego na poszukiwanie dokumentów i pewność aktualnych dokumentów

#### Przykłady funkcjonalności:

- przechowywanie w systemie dowolnej liczby dokumentów
- proste ładowanie dokumentów
- dowolne nadawanie praw użytkownikom do dokumentów
- potwierdzenia przeczytanych dokumentów
- dystrybucja do określonych grup użytkowników
- możliwość zamieszczenia wielu plików w ramach jednego dokumentu
- ścieżki obiegu dokumentów w podziale na typy np. faktury, oferty.



### BizProject - zarządzanie projektami

wspiera prowadzenie i zarządzanie wszelkiego rodzaju projektami np. projekty informatyczne, rekrutacja i ocena okresowa pracowników, tworzenie nowego produktu, badanie rynku, obsługa klienta itp.

#### Przykłady funkcjonalności:

- rozpisanie projektu na etapy i podetapy
- harmonogramy pracy z określeniem dat i budżetu
- możliwość kopiowania struktury projektu do kolejnych projektów
- rozliczanie czasu pracy przy projekcie
- raporty z pracy członka zespołu za dany okres,
- raporty z realizacji projektu
- możliwość dołączania dokumentów do zadań



### BizInfo - przepływ informacji

wspomaga zarządzanie przepływem informacji w firmie, główną zaletą aplikacji jest integracja w jednym miejscu wielu modułów wspomagających przepływ informacji, automatyczna wymiana danych między nimi oraz prosta kontrola i zarządzanie,

**Nowości** - Informowanie o wydarzeniach, które dotyczą wszystkich użytkowników lub wybranych grup. Nowości są wpisywane ręcznie lub pobierane z innych aplikacji BizPlatform.

**Kalendarz** - Zarządzanie czasem, rezerwacja zasobów, ustalanie spotkań i uczestników, informowanie grup użytkowników o efektach spotkania lub terminie zdarzenia. Pełna integracja z innymi modułami i aplikacjami BizPlatform.

**Fora dyskusyjne** - Zapewnienie komunikacji dotyczącej wybranych tematów między pracownikami lub klientami. Możliwość dopisywania własnych tematów, postów, modyfikacji postów, itd.

**Dynamiczne formularze** - Tworzenie formularzy potrzebnych firmie w sposób intuicyjny, bez konieczności znajomości oprogramowania np. wnioski kadrowe, wnioski o rezerwację zasobów, formularze z wykonania określonych czynności, formularze szkoleniowe. Funkcja wydruku lub wysyłki formularza mailem.



### BizHelpdesk - dział wsparcia technicznego

umożliwia szybkie zgłaszanie problemu przez Internet, automatyczne przyporządkowanie problemu do osoby mającej go rozwiązać i kontrolę obsługi zgłoszenia. Historia każdego zgłoszenia jest widoczna w systemie, aby można było przeprowadzić analizę i w rezultacie zoptymalizować „wąskie gardła”.

#### Aplikacja umożliwia analizę następujących parametrów:

- czas obsługi zgłoszenia lub określonego typu zgłoszenia
- koszt obsługi zgłoszenia
- ilość zgłoszeń danego typu w jednostce czasu.