

CRM - Customer Relationship Management

MAPAS DO SISTRADE CRM

Possibilidade de visualizar vários mapas e relatórios de vendas, de gestão comercial e de gestão da relação com os clientes.

- :: Contas;
- :: Contas e Moradas;
- :: Contas e Contactos;
- :: Contactos e Moradas;
- :: Contas e Histórico de Comunicações;
- :: Contas e Oportunidades de Venda;
- :: Detalhe de Conta;
- :: Reclamações;
- :: Evolução Facturação Real/Prevista;
- :: Mapa de Reclamações;
- :: Mapa Previsões Anuais;
- :: Listagem de Clientes ABC;
- :: Análise de Performance Trimestral;
- :: Contas e Moradas por Vendedor;
- :: Mapa de ocorrências por cliente;
- :: Novos Clientes por Vendedor;
- :: Mudança de Clientes entre Vendedores.



O Sistrade CRM (Customer relationship management) é, nos dias de hoje, uma ferramenta essencial para uma empresa que procura elevar os parâmetros de qualidade a nível da relação com o cliente. A grande competitividade existente, assim como muitas vezes uma conjuntura recessiva, obriga a que as empresas se adaptem e procurem um método de impulsionarem a relação com os seus clientes de forma a não só manterem a relação já existente, como ainda melhorá-la, além de identificar e concentrar esforços nos clientes de maior importância - segundo a Lei de Pareto 20% dos clientes de uma empresa representam 80% da facturação - obtendo mais dos mesmos e fomentando uma relação de confiança e lealdade.

Além da focalização nos clientes já existentes o Sistrade CRM faculta igualmente às empresas ferramentas de prospecção de mercado, que permitem fazer a gestão dos potenciais clientes, das novas propostas realizadas, do resultado das mesmas, assim como realizar o estudo das causas que levaram à aprovação ou não de uma proposta, implementando uma contínua melhoria no processo de vendas, assegurando-se de que os erros cometidos não serão repetidos e obtendo um feedback por parte dos clientes que possa ser útil futuramente.

Uma carteira de clientes satisfeitos tem reflexo imediato na empresa pois implica maior retorno à empresa por parte do cliente e, conseqüentemente, o aumento do volume de vendas, do volume de comissões associadas aos vendedores, a diminuição no número de reclamações, a melhoria do processo produtivo através de uma maior eficiência, entre outros.

O módulo Sistrade CRM tem por isso, como principal objectivo, fornecer as ferramentas necessárias para que a empresa seja capaz de abranger todos os pontos de satisfação do cliente, permitindo-lhe trabalhar não só de uma forma mais árdua mas principalmente de uma forma mais inteligente, fornecendo toda a informação necessária just in time.



Calendário

Gestão de eventos (reunião, visita comercial, etc.) pontuais ou com periodicidade definida. O objectivo dos eventos é definir actividades a serem desempenhadas com determinado cliente, durante um determinado período de tempo. Consulta de eventos por dia, semana ou mês para cada utilizador.

Contas

Possibilidade de estipular plano previsional de vendas com objectivos estipulados perante determinados parâmetros como ano, vendedor, cliente, tipo de produto, artigo entre outros e que podem ser definidos por quantidade de venda ou por valor das vendas.

Oportunidades de venda

O utilizador poderá fazer a gestão de todas as suas oportunidades de negócio, ou seja, poderá inserir novas oportunidades com todos os detalhes relevantes, acompanhar o desenvolvimento do negócio com as respectivas mudanças de estado assim como realizar consultas.

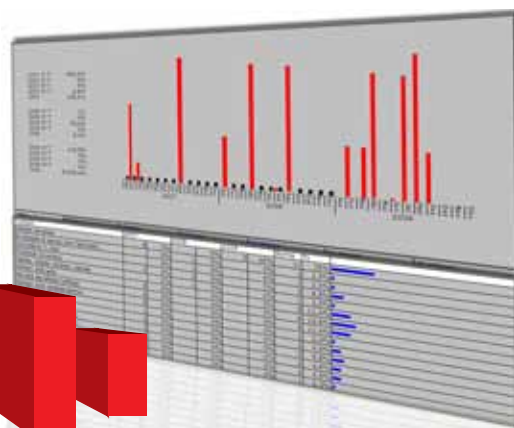
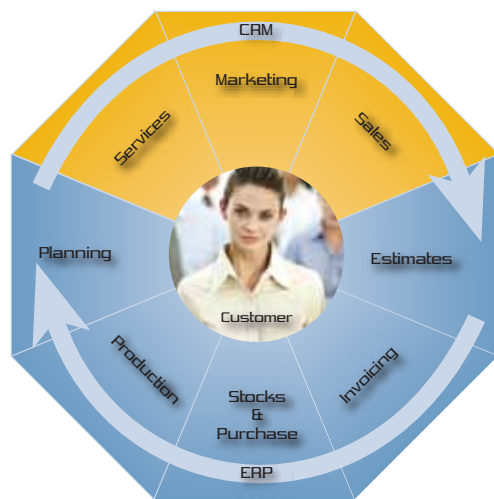
Tableau de Bord

Trata-se de uma ferramenta administrativa de topo que permite uma vista rápida de todo o ambiente que rodeia a empresa. Garante o fácil acesso à informação fundamental da empresa de uma forma fácil, rápida e acima de tudo sintética de modo a permitir que as decisões possam ser tomadas com o mínimo de risco possível, associadas a um estudo prévio e com baixo nível de incerteza.

Orçamentos, encomendas, ordens de fabrico, facturação, reclamações disponibilizados de forma sintética são algumas das informações disponibilizadas no Tableau de Bord do Sistrade CRM.

Serviço Pós-Venda

Todas as empresas que pretendam diferenciar-se do resto da concorrência devem estabelecer elevados níveis de qualidade. As reclamações são um dos factores a ter em conta na procura destes níveis. O módulo Sistrade CRM permite-lhe fazer a gestão das reclamações na sua empresa, sendo facultados todos os detalhes relevantes para que situações anómalas deixem de surgir, introduzindo melhorias ao nível do processo produtivo. Um processo produtivo mais eficiente resulta num custo de produto menor e consequentemente numa empresa mais competitiva.



Funcionalidades do sistema ERP | MIS Sistrade®

- :: Gestão Comercial & Orçamentos
- :: CRM
- :: Stocks & Aprovisionamentos
- :: Gestão da Produção
- :: Scheduling - Planeamento da Produção
- :: SCADA & Shop Floor Control
- :: Balanced ScoreCards
- :: E-business
- :: Mobile Business
- :: Controlo da Qualidade
- :: Manutenção de Equipamentos
- :: Facturação Electrónica
- :: Gestão de Bancos & Controlo de Letras

Soluções Sistrade® para a indústria de:

- :: Trabalho Comercial
- :: Embalagens Flexíveis
- :: Caixas
- :: Etiquetas
- :: Digital
- :: Envelopes
- :: Formulários
- :: Editorial
- :: Metalomecânica
- :: Textil
- :: Alimentar



SisTrade®
Software Consulting, S.A.

