

Prodaja (CRM)



Namjena modula Prodaja (CRM)¹⁾ koji se nalazi u sustavu [Oblak](#) je upravljanje i praćenje prodajnih aktivnosti po potencijalnim kupcima s ciljem ostvarenja prodaje proizvoda ili usluga i dobivanja stalnog kupca.

Modul se sastoji od sljedećih cjelina i softverskih aplikacija:

Prijavljeni korisnik

- **Adresar:** Ovdje se nalaze svi vaši privatni kontakti kao i oni koje su vaši suradnici iz tvrtke podijelili s drugima. Svoje službene kontakte također trebate podijeliti sa suradnicima. Osim na ovom mjestu, možete ih unositi u obrascima [Potencijali](#), [Prodaja](#), [Pravne osobe](#) i [Partneri](#).
- **SMS tekstovi** - tekstovi SMS poruka
- **SMS poruke** - poslane i primljene SMS poruke i poruke koje čekaju na slanje
- **Email tekstovi** - tekstovi email poruka
- **Email poruke** - poslane email poruke kao i one koje čekaju na slanje

Osnovni podaci

- **Tvrtke:** Podaci o vašoj tvrtki, obrtu, stranci, udruzi, OPG-u, agenciji ili drugom pravnom subjektu.
- **Odjeli:** Podaci o odjelima unutar vaše tvrtke. Svaka tvrtka treba imati barem jedan odjel.
- **Partneri:** Ovdje su podaci o vašim poslovnim partnerima, odnosno kupcima i dobavljačima.
- **Pravne osobe:** Oblak u svojoj bazi podataka sadrži mnoge pravne osobe koje lako možete uvrstiti u svoje potencijale (potencijalne kupce).
- **Faze prodaje:** Svaka tvrtka može definirati do 100 faza prodaje s time da su 4 ključne faze unaprijed definirane i ne smiju se mijenjati.
- **Grupe roba/usluga** - Grupe roba i usluga koje nudite.
- **Roba i usluge:** Roba i usluge koje možete dodati u ponudu.
- **Predmeti ponude:** Predmeti ponude za koje možete pokrenuti prodajne kampanje i kreirati automatsku ponudu.
- **Kampanje:** Možete definirati potreban broj prodajnih kampanja, kako trajnih tako i vremenski ograničenih. Svaki proizvod ili grupa proizvoda može imati svoju prodajnu kampanju.
- **sifarnici-tags:** To su ključne riječi za pretraživanje koje možete dodati svojim potencijalima, partnerima, članovima...
- **Tekstovi dokumenata** - tekstovi koji se ispisuju na dnu dokumenta (po odjelima i vrstama).

Dnevno

- **Tečajne liste:** Ovdje možete pogledati najnoviju tečajnu listu.

- **Potencijali**: Potencijali su vaši potencijalni kupci koji mogu biti pravne ili fizičke osobe.
- **Prodaja**: Kada neki potencijal povežete s prodajnom kampanjom, otvarate slog u kojem možete pratiti sve prodajne aktivnosti do zaključenja posla. Ovdje se nalaze vaši kontakti i sva korespondencija koju ste imali u postupku prodaje.
- **Ponude**: Ponude možete kreirati automatski klikom na tipku <Napravi ponudu> u programu [Prodaja](#), ili ručnim unosom podataka.

Sustav

- **Korisnici**: Svaku prodajnu aktivnost vodi jedan **referent** koji može imati nekoliko “**suradnika**” koji prate aktivnost i koji mogu “uskakati” po potrebi. Referenti i suradnici su svi korisnici sustava koji imaju dozvolu za rad u određenoj tvrtki. Dozvole izdaje 'admin' za određenu tvrtku ili 'superuser'. 'Superuser' također mora imati dozvolu da bi se pojavio na listi referenata.

Konfiguracija tvrtke

Da biste mogli u potpunosti koristiti ovaj modul trebate, osim osnovnih podataka za svoju tvrtku, upisati slijedeće podatke:

Postupci u prodaji (CRM)

- **Općenito o postupku i tijeku prodajnih aktivnosti**
- **Odobranje zaposleniku status referenta/suradnika u prodaji**
- **Preduvjeti za izdavanje ponude**

1)

CRM je kratica engleskog izraza **C**ustomer **R**elationship **M**anagement

From:
<https://wiki.micro-process.hr/> -

Permanent link:
<https://wiki.micro-process.hr/doku.php?id=hr:oblak:prodaja-crm>

Last update: **21/08/2018 08:29**

