

CAM

Contact and Activity Management

Systém řízení kontaktů a aktivit

ABONUS
Information and Communication Technologies with a Bonus

ABONUS CZ s.r.o.
Braunova 2529/1, 150 00 Praha 5 – Smíchov
Tel.: +420 251 510 520, Fax: +420 251 510 525
E-mail: cz@abonus.com
http:// www.abonus.com

CAM je systém vyvinutý společností ABONUS pro řízení obchodních a marketingových procesů.

CAM – Contact and Activity Management

Je zřejmé, že obchodní úspěch každé společnosti závisí na vztazích se zákazníky. Tyto vztahy můžeme hodnotit buď jako efektivní nebo jako neefektivní, podle toho, jaké informace o zákaznících máme. Díky správným informacím můžeme zákazníkovi nabízet odpovídající produkt nebo službu v tu správnou chvíli. Výsledkem takové obchodní činnosti je větší úspěšnost daného úsilí při současném snížení obchodních nákladů.

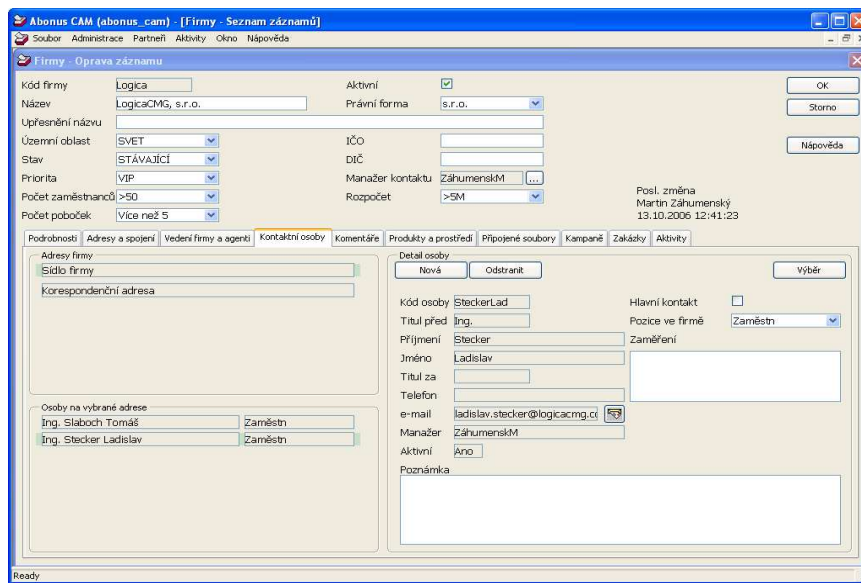
Řízení a kontinuální sledování vztahů se zákazníky umožní systém ABONUS CAM.

Výrazným impulsem pro implementaci systému podporujícího automatizaci obchodního procesu, je potřeba:

- zefektivnit obchodní činnosti,
- zkvalitnit informovanost pracovníků obchodního oddělení,
- zlepšit práci obchodníků,
- zavést centrální řízení obchodně-marketingových aktivit,
- zjednodušit činnost marketingovému oddělení,
- zlepšit vnější vnímání společnosti ze strany stávajících či potenciálních zákazníků,
- ušetřit čas i náklady.

S pomocí CAM lze efektivně řídit vlastní proces prodeje produktu či služby, následný servis a současně vést a koordinovat veškeré aktivity s tím spojené. Manažeři společnosti zde mají k dispozici vždy aktuální informace o klientech, projednávaných obchodních příležitostech a dalších validních informacích, které se váží k jednotlivým obchodním partnerům.

Každá změna se vždy automaticky promítne tam, kde je potřeba. Pokud tedy zákazník zavolá komukoliv ve firmě, bude překvapen informovaností zaměstnanců a rychlostí vyřízení svého požadavku.



Obr. 1 – Kontakty / firmy

Cílem CAM je poskytnout uživatelům co nejkvalitnější a nejkompaktnější informace, které jim pomohou v naplnění jejich pracovních povinností při realizaci firemní strategie orientované na zákazníka. Podporu při naplňování těchto úkolů dokáže zajistit CAM se svou speciálně navrženou databází a uživatelským interface.

Vztah k zákazníkovi se rozvíjí v několika vrstvách obchodního procesu. CAM pomocí několika specializovaných modulů zachytí každou jednotlivou vrstvu a tomu odpovídá celková koncepce jeho řešení. Náznorným příkladem jsou moduly:

- **Aktivity:** zajišťuje komplexní přehled o všech aktivitách. Modul zahrnuje důležité informace obchodního, servisního i finančního charakteru např. neuhrazené pohledávky. Důraz při prezentaci informací k zákazníkovi je kladen na maximální přehlednost a orientaci bez zbytečných časových prodlev pro rychlé informování zákazníků.
- **Akce a Kampaně:** umožňuje cílené sledování marketingových kampaní a dalších hromad-

ných událostí (Seminářů, Workshopů, Zákaznických prezentací atd.).

- **Obchodní příležitosti:** řídí informace o všech projednávaných zakázkách v takové míře detailů, které jsou vlastní jednotlivým fázím obchodního procesu.

CAM lze propojit s dalšími již provozovanými systémy prostřednictvím definovaného interface, např. s modulem řešení požadavků a reklamací, s fakturací apod.

CAM jako celek shromažďuje zejména následující informace o obchodním vztahu:

- **Zákazníci** název, sídlo, adresy, telefony, faxy, čísla bankovních účtů, údaje o obratu, organizační struktura, a mnoho dalších,
- **Kontaktní osoby zákazníka** jméno, příjmení, telefony, faxy, adresy, pracovní zařazení,...
- **Obchodní příležitosti/zakázky** plánovaný výnos, objednávky, nabídky, fakturační údaje,....

Obchodní řešení

- **Aktivity**
telefonáty se zákazníkem, schůzky, plánované úkoly, emaily, ...
- **Požadavky zákazníků**
dotazy, servisní požadavky, stížnosti, návrhy na zlepšení, ...
- **Produktové informace**
seznam produktů, služeb, cenové informace apod.

Co umožňuje nasazení CAM

CAM podporuje rozvíjení existujících obchodních vztahů a současně pomáhá vytvářet i obchodní vztahy nové. Ty mohou vzniknout vytvářením databází potenciálních zákazníků vzhledem k poskytovaným službám a prodáváním produktům, které je možné následně formou marketingové kampaně oslovit.

Pomocí CAM lze kampaně řídit, volit vhodný marketingový kanál (telefonát, email, dopis) a potenciálního zákazníka kontaktovat. V případě zájmu se začíná rozvíjet reálná obchodní příležitost a potenciální zákazník se stává zákazníkem skutečným.

V procesu řízení obchodní příležitosti shromažďuje CAM i další důležité informace, které pomáhají pochopit potřeby a specifika zákazníka. Tyto informace jsou zachyceny prostřednictvím záznamů ze společných schůzek, telefonátů, emailů a dalších aktivit. CAM také určitým způsobem automatizuje činnosti a tím snižuje nároky kladené na lidský potenciál.

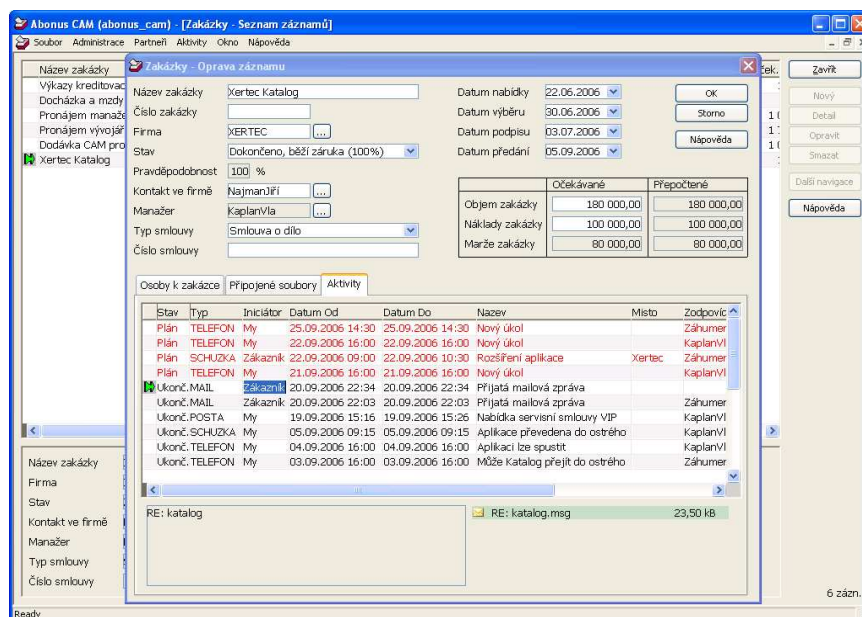
Příkladem může být propojení systému s nejčastěji používanými emailovými klienty tak, aby činnost obchodníka nebyla používáním systému zatěžována, a aby informace byla jednoduše uložena do databáze CAM. Aplikace řízení kontaktů a aktivit obsahuje řadu dalších možností pro nastavení automatizace pomocí konfigurace systému.

Samozřejmostí je zde využívání aplikace podle práv a potřeb jednotlivých uživatelů a podpora vzdáleného přístupu a možnost off-line práce.

Technické parametry a kompatibilita

Řešení CAM je postaveno na nejmodernějších technologiích dodávaných společnostmi Microsoft, IBM, Sybase, Oracle.

Je schopno spolupracovat s různými typy databází: **MS SQL, Oracle, IBM**



Obr.2 – Zakázky / obchodní příležitosti

DB2, Sybase atd.

Systém CAM je konfigurovatelný a programovatelný tak, aby co nejlépe splnil očekávání svých uživatelů. Jde o systém, který lze snadno modifikovat na konkrétní reálnou potřebu implementace obchodního procesu.

CAM řešení může být přímo implementováno do Vaší společnosti nebo můžete CAM získat formou outsorcované služby, která nabízí využití HW a SW firmy ABONUS, přičemž ABONUS zajistí údržbu systému v rozsahu dohodnuté SLA (Service Level Agreement) smlouvy.

Řešení zahrnuje:

- definování aplikačních rolí, (Správce číselníků, Správce uživatelů, Správce katalogových položek, Čtenář),
- poměrně jednoduché uživatelsky definované rozhraní aplikačního řešení,
- definování číselníků, importních a exportních filtrů.

Podstatnou částí aplikačního řešení je možnost napojení na používaný ERP systém.

Využití CAM není omezeno pouze na určité konkrétní odvětví podnikání. Uživatelé se mohou stát průmyslové výrobní a obchodní společnosti, sta-

vební firmy, finanční instituce, farmaceutické skupiny, společnosti podnikající ve službách a mnohé další.

Výsledkem nasazení aplikace CAM je:

- bezproblémový průběh obchodních procesů,
- zajištění vždy aktuálních obchodních dat a informací,
- vyšší úroveň komunikace mezi obchodem, marketingem a úsekem služeb,
- lepší servis zákazníkům – více času na zákazníka, díky dosaženým časovým úsporám,
- snížení administrativní náročnosti při sledování obchodních příležitostí,
- možnost autorizovaného vzdáleného přístupu k obchodním datům,
- možnost off-line zpracování informací,
- nárůst efektivity týmové práce.

...a bonus

Systém CAM je již implementován v různých modifikacích v celé řadě společností, které se rozhodly zlepšit činnost svých obchodních oddělení.

ABONUS CZ s.r.o.

Braunova 2529/1, 150 00 Praha 5 - Smíchov
Tel.: +420 251 510 520, Fax: +420 251 510 525
E-mail: cz@abonus.com
http://www.abonus.com

ABONUS
Information and Communication Technologies with a Bonus