



**AVORASOFT**

we deliver results.

# Stabil alapokra helyezzük vállalkozását digitálisan!

Szoftverfejlesztés, cége igényeihez alakítva.

FELHASZNÁLÓI KÉZIKÖNYV

## Mi az a CRM?

A CRM jelentése az angol CRM betűszóból ered, ami a Customer Relationship Management kifejezés rövidítése. Magyarul általában az ügyfélkapcsolat-kezelés kifejezést célszerű használni a könnyebb megértés és megértetés végett.

A CRM szoftverek fő feladatai közé tartoznak a különböző szervezetek és személyek adatainak tárolása, akikkel vállalkozásunk bármilyen jellegű kapcsolattal rendelkezik. Ebbe a körbe a jelenlegi (élő), leendő (potenciális) és egykori (múltbéli, már nem élő) ügyfelek tartoznak, akikkel mindennapi munkánk során rengeteg információ és adat gyűlik össze, melynek tárolása és kezelése sok esetben nehézkes, problémás és nem utolsó sorban átláthatatlanná válhat az adatmennyiségtől és a különböző ügýtípusok mennyiségétől és minőségétől függően.

## Miért hasznosak a CRM rendszerek?

A piacon sokféle CRM szoftver elérhető már, ezért nehéz definiálni, hogy pontosan milyen fajta tevékenységekre lehet alkalmazni egy ügyfélkapcsolat-kezelő rendszert és hogy mit is fed le konkrétan a CRM rendszer jelentése. A folyamatos és dinamikus technológiai fejlődésnek köszönhetően egyre több új – akár egymásra épülő - funkció érhető el ezen rendszerekben.

Cégünk rendszere az alábbi főbb felhasználói területeket érintő területi egységeket fedi le.

- **Kapcsolati adatok kezelése**

Az ügyfelek/partnerek kapcsolati adatainak egységes és központi tárolása egy helyen és egy időben. Ezáltal a külön szervezeti egységek nem saját, elkülönült listákat és szisztémákat használnak, amelyek egymástól eltérhetnek (kinézet, logika, átláthatóság) - így többszörös adatrögzítést igényelhetnek ugyanazon adatok -, hanem egy központi adatbázisban kezeli együttesen a szoftver az adatokat. A kapcsolati adatokat a szervezet bármely egysége/felhasználója elérheti, a vezető vagy felhatalmazott által megadott és meghatározott jogosultságok alapján.

- **Ügyfélkapcsolati feladatok kezelése**

A meglévő ügyfelekkel kapcsolatos feladatok támogatása, nyomon követése, létrehozása és szerkesztése. Ügyfelek bejelentéseinek, kérdéseinek, kéréseinek megválaszolása, végrehajtása, azaz az ügyfélmegtartásért felelős egység.

Potenciális ügyfelek felkutatására alkalmazott közösségi média menedzsment: A leendő és meglévő ügyfelek közösségi média

platformokon végzett tevékenységeinek elemzése - kommentek, kedvelések, pozitív és negatív visszajelzések figyelése, kezelése.

- **HR és belső működés**

Az értékesítők, pénzügy és minden munkavállaló tevékenységének támogatása. Értesítések, figyelmeztetések, feljegyzések, többszintű feladat hozzárendelési és tevékenységnapló szerkesztési lehetőségek. Meetingek szervezése, létrehozása és naptárbejegyzések, feladatrögzítő tevékenységgel munkafolyamatok nyomonkövetése.

- **Beszerezés és raktárkészlet**

Anyagok vagy termékek raktárkészletének nyilvántartása, naprakész információk tárolása. Beszerzéshez és számlázáshoz kapcsolódó információk megjelenítése, készlethiány jelzés, rendelés rendszerezése és átláthatósága.

- **Pénzügy és számlázás**

Az egyes projektekhez tartozó készültségi fokokhoz mérten üzenetek formájában értesítés a számlázáshoz, pénzügyi teljesítések nyomonkövetése, automatikus fizetési emlékeztető küldése a pénzügynek és az ügyfélnek beállítás alapján.

## **Milyen előnyökhöz jut egy cég CRM rendszerek alkalmazásával?**

Előnyökhöz több szinten is juthatunk egy ilyen rendszer alkalmazásával. A cégvezető, a beosztottak és az ügyfelek is sokrétű átláthatóságra tesznek szert. A mindennapos feladatok egyszerűsödésén és automatizáltságán át információ tároláson és a megrendelések nyomonkövethetőségén át rengeteg funkciót képes magában foglalni, melyet személyre szabottan lehet megalkotni egy-egy felhasználó igényeinek megfelelően. Alábbiakban példákkal szemléltetve a különböző csoportoknak kedvező előnyök.

### Vezetők feladatainak egyszerűsödése:

- a cég tevékenységének jobb átláthatósága, hibák és elakadások hatékony felderítése és a megoldásukra fordított idő jelentős csökkenése
- feladatkörök, adatok, melyek sokszor ismétlődnek, automatikusan hozzáférhetőek és kitölthetőek, visszakereshetők egy adott felületen, ezáltal a nyomonkövethetősége egy-egy munkafolyamatnak is biztosított

- hatékony munkavégzést tesz lehetővé a folyamatosan kiszámítható háttérszoftver használata
- a CRM-ben kezelt adatok egy rendszerben akár több helyen történő tárolása megbízható információforrás

## Milyen adatok tárolására alkalmas egy CRM rendszer?

A CRM rendszer jelentése sokszínű, a különböző ügyfélkapcsolat-kezelő szoftverekben sokféle adatot lehet rögzíteni, amiket jellemzően az alábbi főbb csoportokba lehet sorolni:

- **Kapcsolati alapadatok:** a partnerek azonosításához és eléréséhez szükséges információk, például név, cím, adószám, cégjegyzékszám, illetve nem, születési idő, cím adatok, elérhetőség: telefonszámok, e-mail cím, közösségi média adatok, belső azonosító adatok: felhasználónév, egyedi azonosító.
- **Leíró adatok:** az egyes kapcsolat cégekhez és kapcsolat személyekhez tartozó kiegészítő információk, például iparág, szervezet mérete, tulajdonosi szerkezet, szervezeti tagság, családi állapot, gyermekek száma, végzettség.  
**Mennyiségi adatok:** az adott partnerrel tranzakcióit leíró kvantitatív adatok, mint például ajánlatok száma, rendelések száma, rendelések értéke, igénybe vett szolgáltatások értéke, reklamációk száma.
- **Kommunikációs adatok:** az adott partnerrel folytatott kommunikációra vonatkozó információk, például az értékesítési folyamat során keletkezett üzenetek, partnerek különböző csatornán küldött üzenetei és arra adott válaszaink, online aktivitás, reklamációk, kampányok.
- **Kvalitatív adatok:** egy adott kapcsolat cég vagy kapcsolat személy minőségi jellemzői, például kockázati besorolás, hitelkeret, kiemelt ügyfél státusz, szállítói minősítés, ügyfél által adott értékelés.
- **Dokumentumok:** a partnerhez kapcsolódó dokumentumok, mint például ajánlatok, keretszerződések, megrendelések.
- Egy **vállalatirányítási rendszerbe** integrált ügyfélkapcsolat-kezelő rendszerek előnye, hogy a szervezet különböző területeiről (például pénzügy, operatív területek, beszerzés, HR) származó információk is becsatornázhatók az alap CRM adatokon túl, anélkül, hogy azokat még egyszer rögzíteni vagy importálni kellene. Ennek köszönhetően az értékesítéssel, kapcsolattartással foglalkozó munkatársak jóval több információval rendelkezhetnek, aminek segítségével hatékonyabban és felkészültebben tudják ellátni a feladataikat.

## - **Online CRM**

- Az online CRM (Cloud CRM, felhő alapú CRM, SaaS CRM, webes CRM, hosztolt CRM) rendszereket a szolgáltatójuk szerveréről lehet elérni interneten keresztül, jellemzően havi díj fejében. Sokkal gyorsabban használatba lehet őket venni, nem kell az üzemeltetésükkel és frissítésükkel foglalkozni.
- Nincs magasabb kezdeti költség, azonban hosszú távon drágábbak lehetnek az online CRM rendszerek, mint a telepített megoldások és jellemzően nem lehet őket teljesen testre szabni.
- Azt is érdemes fejben tartani, hogy ha nem fizetjük a szoftver használatáért a díjat, az adatainkhoz való hozzáférés lehetősége megszűnik.

## **Milyen vállalkozásoknak éri meg a CRM rendszer használata?**

Egy vállalkozás tevékenységétől és méretétől függően bármilyen cégnek érdemes alkalmazni termelésének fokozására egy CRM rendszert. A kisebb cégeknek a fő szempont, hogy a szoftver személyre szabható legyen, hiszen nem feltétlenül azonos szerepű munkafolyamatokra fogják használni, mint akár egy nagyvállalat.

Természetesen azon mikrovállalkozások, ahol kevés az alkalmazott és a könnyen átlátható munkafolyamatok vannak, nem feltétlenül van szükség CRM rendszer alkalmazására. Azonban sok ismétlődő feladat esetén nehézséget okozhat nyomon követni a feladatok állapotát, így megfontolandó egy ügyfélkapcsolat-kezelő rendszer alkalmazása a mindennapos munka könnyítésére.

# **Avora CRM**



Az Avorasoft Solutions Kft. CRM rendszere, továbbiakban: Avora CRM, az alábbi modulokból épül fel:

- Naptár modul
- Feladatok modul
- Feladat lista modul
- Projektek modul
- Levelezés modul ( Fejlesztés alatt )
- Chat modul ( Fejlesztés alatt )
- Webáruház modul ( Fejlesztés alatt )
- CRM modul ( Fejlesztés alatt )
- Ügyfelek modul ( Fejlesztés alatt )

A modulokat egyedi igények alapján fejlesztjük és alakítjuk, hogy a végeredmény egy teljesen személyre szabott CRM rendszer legyen, ami elősegíti ügyfeleink munkafolyamatainak leegyszerűsítését, valamint megkönnyíti az ügyfelekkel való kapcsolattartást.

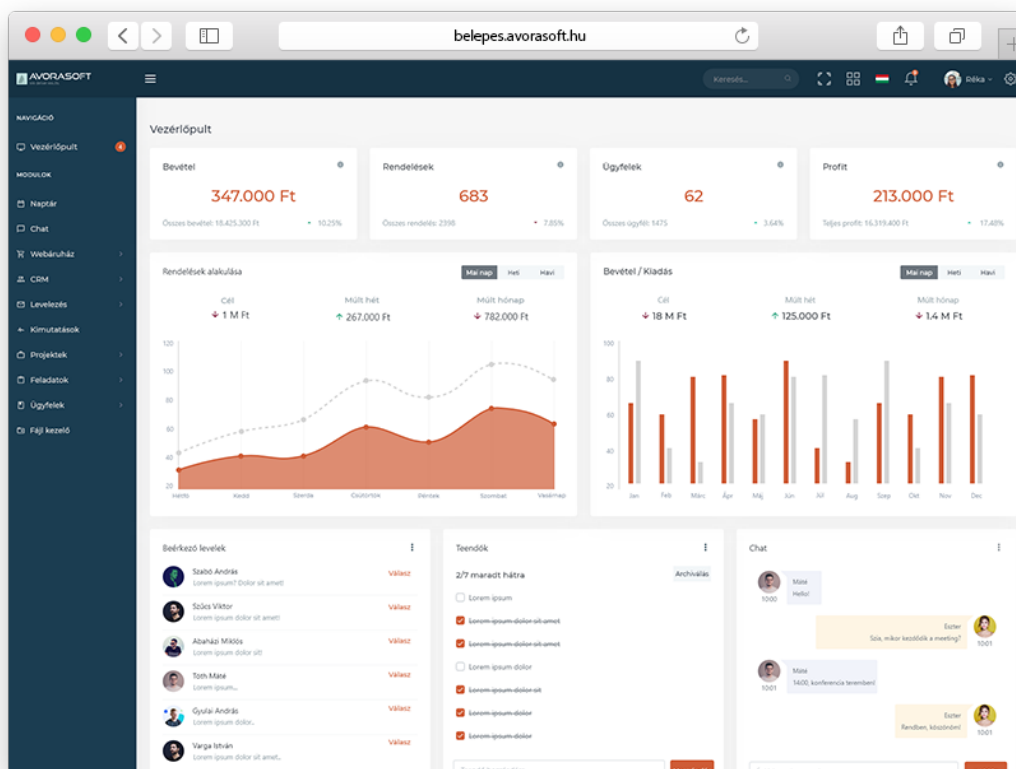
**Az Avora CRM egy felhő alapú szoftver**

Ez azt jelenti, hogy a szoftver telepítésére a különféle eszközökön nincs szükség, elég hozzá bármilyen PC-s, telefonos vagy tabletos böngésző, legyen az Apple, Windows vagy Android, esetleg egyéb rendszer.

A szoftver használatához internet elérés szükséges.

## Funkciók, modulok

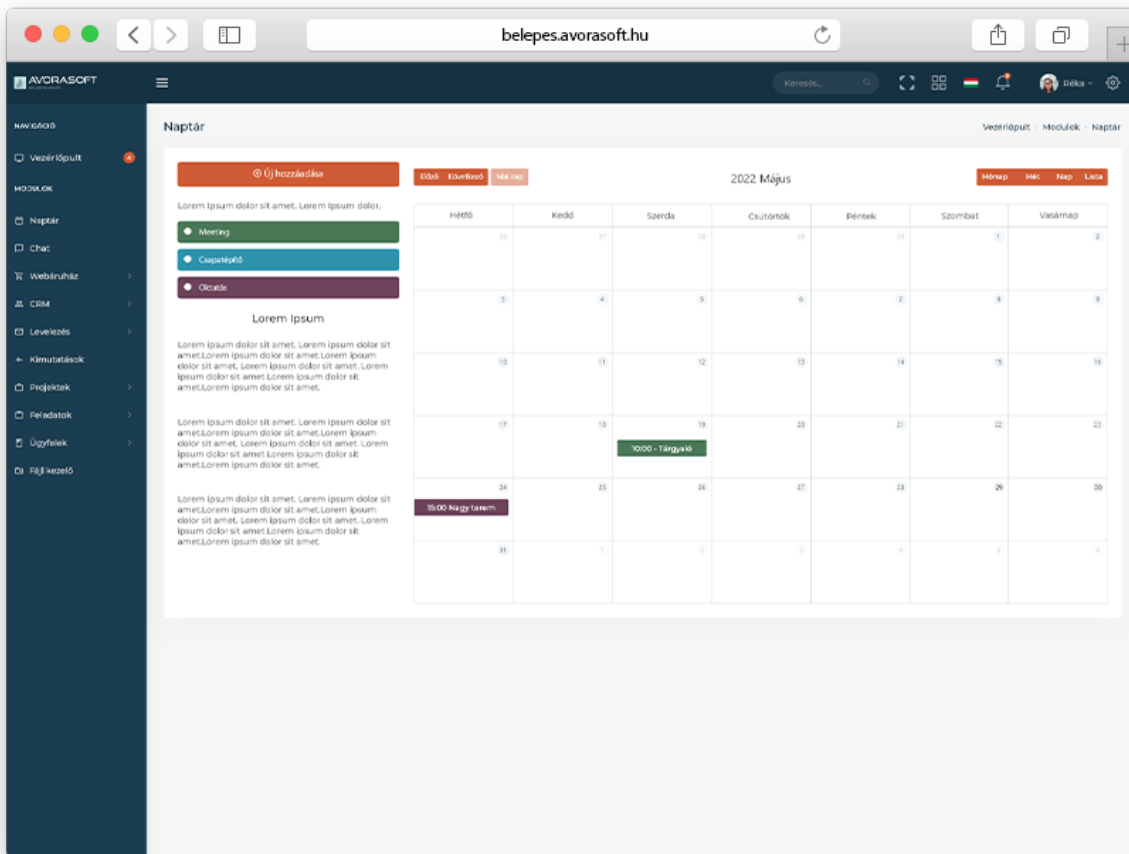
Az Avora CRM szoftver az alábbi funkciókat tartalmazza modulok szerint:



Belépést követően a szoftver a vezérlőpulton jeleníti meg az általános statisztikai adatokat, mint pl.: bevétel, rendelések száma, ügyfelek száma stb. Grafikonon jeleníti meg a rendelések alakulását és a bevétel, kiadás alakulását hónapokra bontva.

Ezekon kívül a vezérlőpulton megtekinthetők a beérkező levelek, az aktuális teendők és az éppen folyamatban lévő chat ablak.

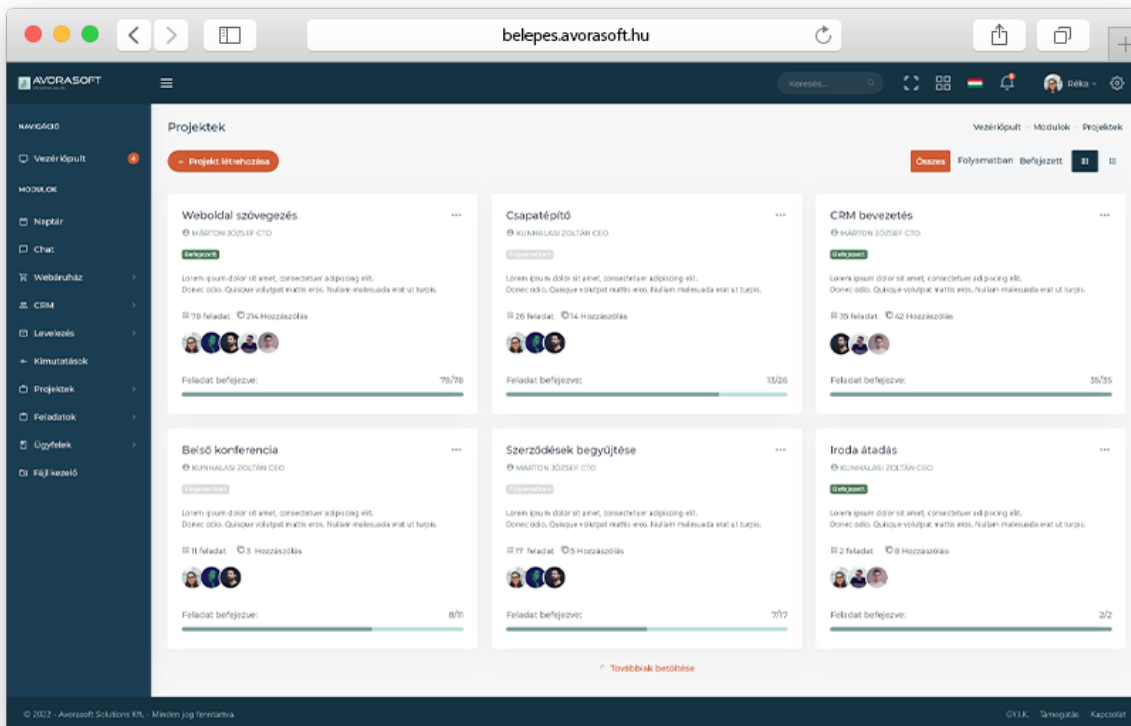
## Naptár modul



A naptár modulban különböző projekt határidőket, meetingeket, tárgyalásokat és egyéb eseményeket rögzíthetünk. Az eseményekre kattintva megjelenik az adott esemény létrehozásakor hozzáadott leírás. A naptár havi, heti, napi és lista nézetben is megtekinthető.

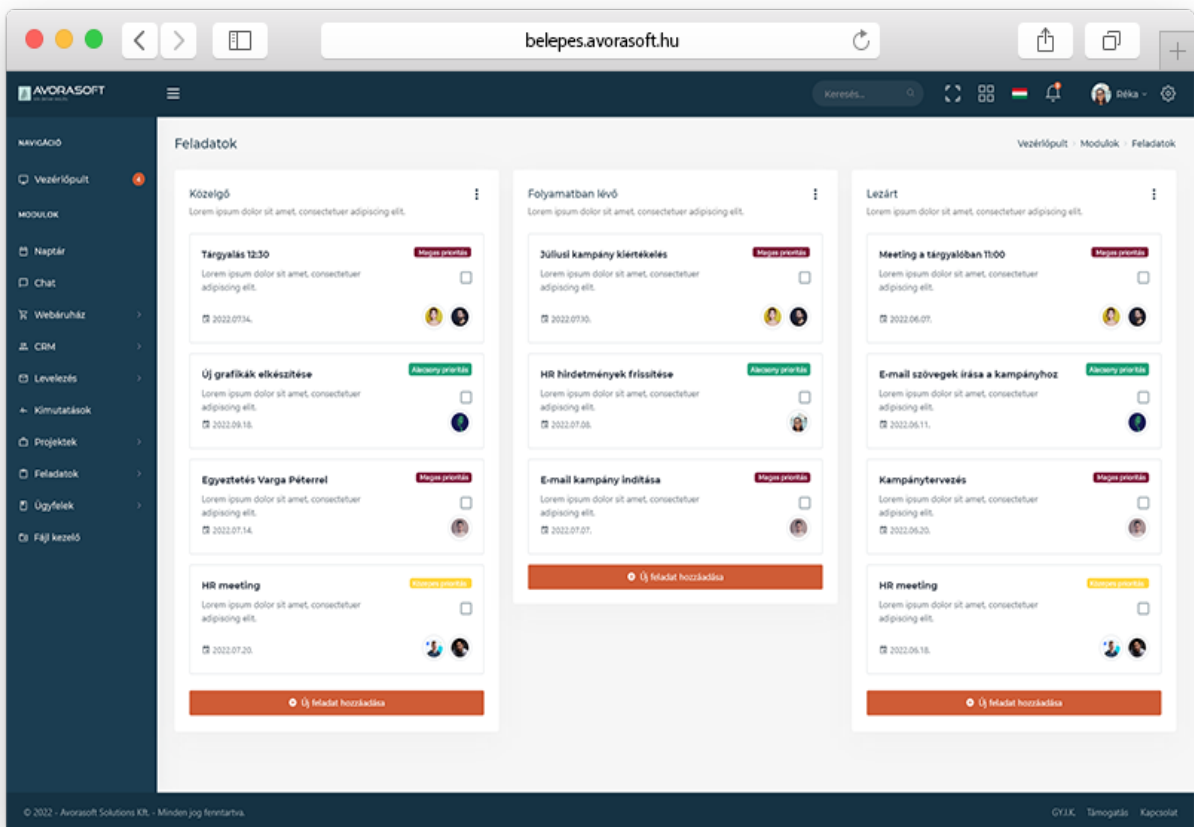
## Projektok modul





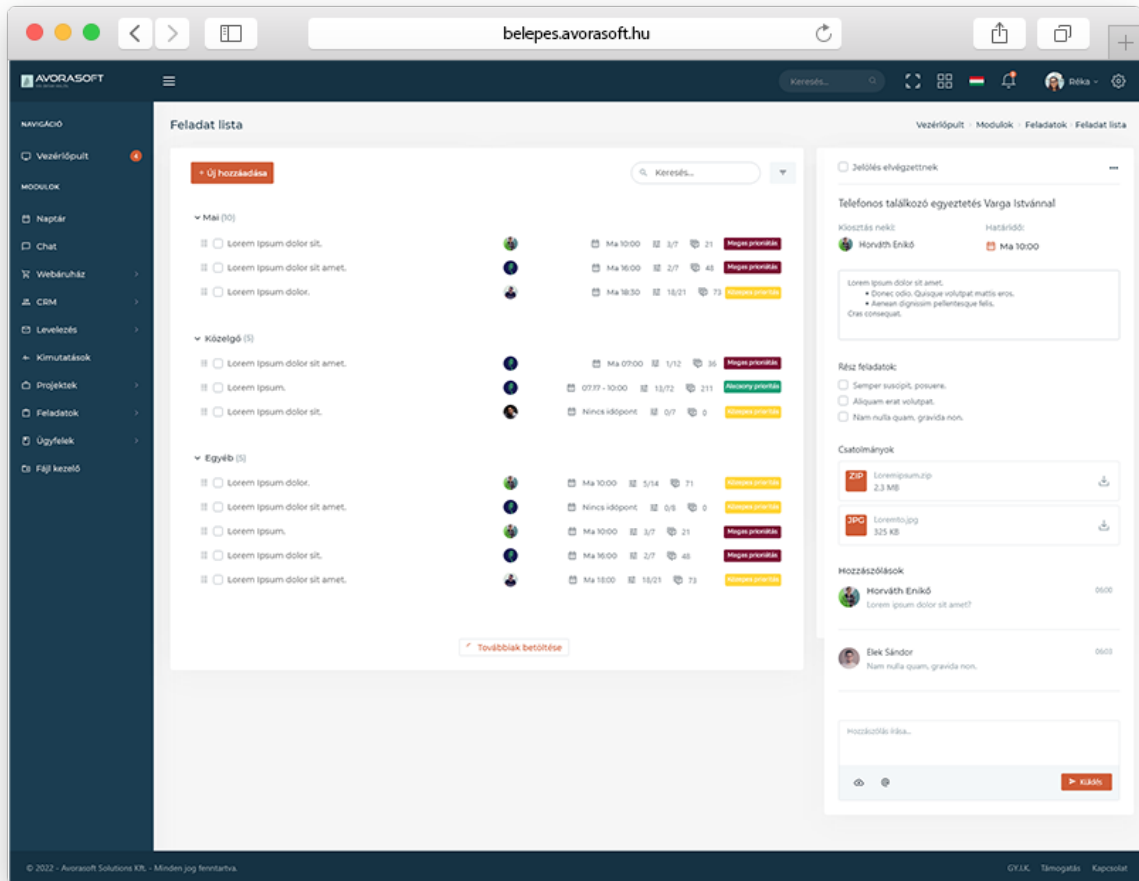
A projektek modulban megtekinthetjük a jelenleg folyamatban lévő projekteket, a hozzájuk társított munkatársakat, a projektek határidejét, a projektben szereplő feladatokat, a projekthez kapcsolódó hozzászólásokat és a projektleírást. A projektben szereplő feladatok készültségi szintjét egy sávdíagram jelöli. A "projekt létrehozása" gombra kattintva új projektet hozhatunk létre. A projektek között szűrhetünk készültségi szintek alapján ( Összes, folyamatban lévő , Befejezett ).

## Feladatok modul



A feladatok modul, a közelgő, folyamatban lévő és lezárt feladatokat jeleníti meg a felhasználók részére. Jogosultsági szinttől függően a felhasználók új feladatokat adhatnak hozzá, munkatársakat jelölhetnek ki a feladat elvégzésére, valamint megváltoztathatják a feladatok státuszát. A feladatok megjelölhetőek címkékkel, melyek a feladatok sürgősségét ( prioritását ) ábrázolják.

## Feladatlista modul



A feladatok modulban egy adott feladatra kattintva juthatunk el a feladat listához, ahol egy adott feladat részfeladatait jeleníti meg a szoftver. A feladat lista modulban dokumentumokat, feladat leírást adhatunk az adott feladathoz rendelt munkatársaknak. A feladathoz rendelt munkatársak hozzászólást írhatnak ( Chatet indíthatnak ) a feladat létrehozójával.

## Avorasoft Solutions Kft.

### Cégünkről

Cégünk, az Avorasoft Solutions Kft. célja, hogy Magyarország gazdasági motorját a vállalkozásokat és vállalkozókat segítsük digitalizálódni és egyedi szoftveres megoldásokkal leromboljuk a különböző dobozos megoldások által felállított gátakat.

**Kizárólag egyedi, az ügyfél igényeire szabott vállalatirányítási, CRM és ügyviteli szoftvereket fejlesztünk.**

**Mi tudjuk, hogy Önnek egyedi megoldásra van szüksége, mert nincs két egyforma cég. Segítünk leegyszerűsíteni a munkafolyamatait.**

**Találjuk meg együtt a megoldást!**

Beszéljünk a lehetőségekről. Vegye fel velünk a kapcsolatot az alábbi elérhetőségek egyikén:

**Molnár Miklós**

(+36) 30-188-8440

[molnar.miklos@avorasoft.hu](mailto:molnar.miklos@avorasoft.hu)

**Darabos Dávid**

(+36) 30-290-8730

[darabos.david@avorasoft.hu](mailto:darabos.david@avorasoft.hu)