



Zarządzanie relacjami z klientami - CRM

System EPR SyKOF usprawnia ewidencję kontaktów z odbiorcami, ewidencję zapytań ofertowych, tworzenie kalkulacji i ofert oraz planowanie i raportowanie działań dotyczących zarówno pojedynczych klientów, jak i grup konsumentów. System umożliwia definiowanie spersonalizowanych cenników i tabel upustów dla poszczególnych odbiorców lub grup odbiorców. Procesy zamawiania i sprzedaży mogą być realizowane na urządzeniach mobilnych, a dokumenty sprzedaży automatycznie generowane i przesyłane do kontrahentów w postaci elektronicznej.

Do głównych funkcjonalności należą:

- **Kartoteka kontrahentów** — rozbudowany zbiór informacji o obecnych i potencjalnych klientach firmy. W kartotece widoczne są informacje o historii kontaktów z kontrahentem, transakcjach sprzedaży i zakupu, zamówieniach, aktualnych rozrachunkach i historii płatności, cenniku kontrahenta.
- **Kontakty z klientami** — planowanie działań marketingowych u klientów. Możliwość grupowania kontrahentów pod względem regionów, branży, poziomu zaawansowania prowadzonych rozmów czy wielkości firmy i przypisywania osób odpowiedzialnych za kontakty z poszczególnymi firmami. Ewidencja rozmów, wizyt, ofert wysyłanych kontrahentowi.
- **Zapytania ofertowe** — gromadzenie zapytań otrzymanych od obecnych lub potencjalnych klientów.
- **Oferty i kalkulacje** — tworzenie ofert wraz z kalkulacjami cen w oparciu o aktualne ceny materiałów, stawki robocizny lub kursy walut.



- **Cenniki i rabaty** — dla każdego kontrahenta można tworzyć indywidualne cenniki określające ceny sprzedaży lub rabaty od cen cennikowych. Wysokość rabatów może być uzależniona od dodatkowych parametrów, np. od wielkości kupowanej partii towaru lub obrotów w zadanym okresie czasu.
- **Zamówienia** — przyjmowanie zamówień od klientów na produkowane wyroby bądź świadczone usługi, wgląd w aktualne stanu magazynowe, możliwość rezerwacji zamawianego towaru. Łatwy dostęp do informacji o zaawansowaniu realizacji zamówienia.
- **Dokumenty sprzedaży** — automatyczne tworzenie dokumentów sprzedaży na podstawie zamówień i wydań z magazynu z uwzględnieniem cen i rabatów dla kontrahenta. Możliwość generowania dokumentów na mobilnych urządzeniach PDA. Dokumenty mogą być tworzone w wybranym przez użytkownika języku i walucie.