

ΠΕΡΙΛΗΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

SalesManager CRM

για τον Ξενοδοχειακό & Τουριστικό Κλάδο



Εγκρίθηκε από:

SalesManager Hellas

25 Σεπτεμβρίου 2006

Έκδοση 5.0 Τελικό: 25-09-06

SalesManager Hellas

Αθήνα , Ελλάδα

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Τι μπορώ να κάνω με το SalesManager ;

Να έχετε πλήρη την πληροφορία αναφορικά με τα συνεργαζόμενα ταξιδιωτικά πρακτορεία, ξενοδοχεία & πελάτες (ιδιώτες & εταιρίες)

Να διαχειρίζεστε Πελάτες (πρόσωπα) μέσα σε μια εταιρία ή πρακτορείο ή ανεξάρτητους ιδιώτες

Να έχετε πλήρη την πληροφορία σχετικά με τις ενέργειες πωλήσεων- κρατήσεων - εκδηλώσεων - υπηρεσιών spa κλπ

Να παρακολουθείτε όλες τις Ευκαιρίες Πωλήσεων-Πρωθήσεων

Να παρακολουθείτε και συντονίζετε το καθημερινό πρόγραμμα της ομάδας πωλήσεων- κρατήσεων-εξυπηρέτησης πελατών-οργάνωσης εκδηλώσεων σας

Να διαχειρίζεστε τις κρατήσεις αιθουσών και υπηρεσιών

Να δημιουργείτε και να παρακολουθείτε ενέργειες marketing

Να διατηρείτε εμπλουτισμένες πληροφορίες σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες σας

Να παρακολουθείτε τις Παροχές σας

Να υλοποιείτε διαδικασίες συγχώνευσης αλληλογραφίας

Να βλέπετε και συγχρονίζετε τα email σας με το email agent που ήδη χρησιμοποιείτε

Να δημιουργείτε account plans για την καλύτερη παρακολούθηση όλων των ενεργειών.

Να συντηρείτε ένα σύστημα αρχειοθέτησης και διαχείρισης εγγράφων

Να οργανώνετε την ομάδα πωλήσεων

Να δημιουργείτε εύκολα και γρήγορα αναφορές και περιλήψεις

Τι μπορώ να κάνω με το SalesManager ;

SalesManager CRM



Το SalesManager είναι ένα σύγχρονο, εξελιγμένο και ολοκληρωμένο **Σύστημα Διαχείρισης Πελατών (CRM)** που σκοπό έχει να υποστηρίξει τις διαδικασίες πωλήσεων, Στατιστικής Ανάλυσης και Marketing ενός **Ξενοδοχειακού Συγκροτήματος** καθώς και ενός **Ταξιδιωτικού Πρακτορείου**.

Το SalesManager σας επιτρέπει να καλύψετε όλο τον κύκλο των πωλήσεων από μια **εκδήλωση ενδιαφέροντος** για απλή κράτηση δωματίου ή παροχή υπηρεσίας (θεραπίες spa, οργάνωση συνεδρίου, συνεργασία με Tour Operator) μέχρι την παρακολούθηση των παροχών και την στατιστική ανάλυση των προτιμήσεων του πελάτη (ποιοτικό marketing) με ένα δομημένο εύκολο στην μάθηση τρόπο.

Η εφαρμογή **Travel & Hospitality**, αξίζει να σημειώσουμε ότι παρέχει υπηρεσίες οργάνωσης και διαχείρισης τόσο από χρήστες **Business to Business** όσο και από **Business to Consumer**, αφού οι παροχές του συγκεκριμένου κλάδου απευθύνονται με την ίδια βαρύτητα, και σε ιδιώτες αλλά και σε επιχειρήσεις αντίστοιχα.

Μέσα από το **SalesManager** η επιχείρηση έχει τη δυνατότητα πλήρους παρακολούθησης και συντονισμού όλων των τμημάτων που χρησιμοποιούν το CRM, αφού μέσα από αυτοματοποιημένες υπηρεσίες, δημιουργείται η σωστή ροή της εργασίας, (συνεργασίας μεταξύ των τμημάτων), μέσα από συγκεκριμένους ρόλους, αποφεύγοντας λάθη και μειώνοντας χρόνο.

Το SalesManager, απευθύνεται εξίσου σε **Ταξιδιωτικά πρακτορεία**, που η κύρια δραστηριότητά τους είναι να αγοράζουν δωμάτια σε διάφορα ξενοδοχεία, συγκεκριμένες χρονικές περιόδους. Κατά συνέπεια, είναι μεγάλη η ανάγκη παρακολούθησης κρατήσεων, όπως και η παρακολούθηση ευκαιριών που αφορούν σε νέες συνεργασίες με μικρότερα γραφεία, και ξενοδοχεία αντίστοιχα.

Στα **Ξενοδοχειακά Συγκροτήματα**, το SalesManager έχει τη δυνατότητα να παρακολουθεί γρήγορα τη διαθεσιμότητα αιθουσών, αλλά και τις κρατήσεις δωματίων που γίνονται μέσα από το αντίστοιχο πρόγραμμα κρατήσεων (αφού παίρνει τα στοιχεία για να ενημερώνει τη βάση του) καθώς επίσης κρατήσεις που αφορούν σε εκδηλώσεις, συνέδρια, υπηρεσίες spa κλπ., δημιουργώντας μια έγκυρη βάση δεδομένων για πελάτες με όλα τα ιστορικά στοιχεία, τα οποία μπορούν να χρησιμοποιηθούν επιτυχώς για διάφορες προωθητικές ενέργειες αλλά και για στατιστικές μελέτες.

Η λύση SalesManager 5.0 βασίζεται στο λογισμικό ανάπτυξης SMS RAD Framework πατέντα της SalesManager b.v. , λειτουργεί σε περιβάλλον Windows με σχεσιακή βάση δεδομένων MS SQL ή Oracle ή Sybase και είναι μια πλήρως ανοικτής αρχιτεκτονικής εφαρμογή. Έχει ήδη εγκατασταθεί και λειτουργήσει επιτυχώς σε περισσότερες από 500 επιχειρήσεις κάθε κλάδου στην Ευρωπαϊκή Αγορά υποστηρίζοντας πολλαπλές γλώσσες (Ολλανδικά, Αγγλικά, Ισπανικά, Ελληνικά κ.α.).

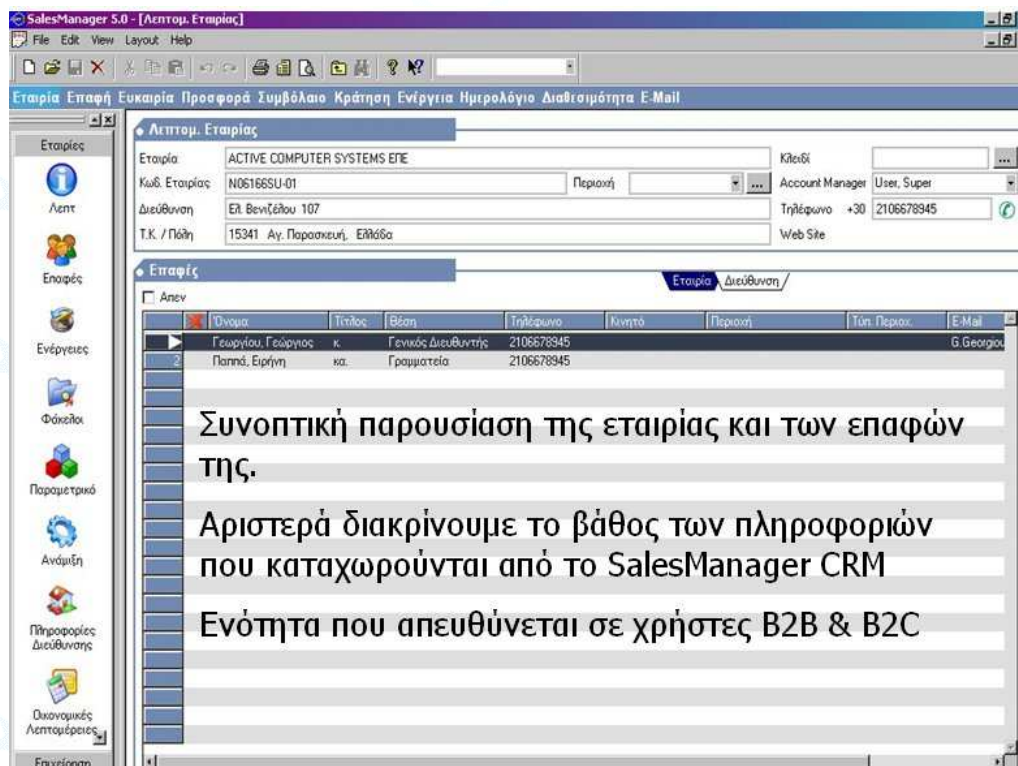
SalesManager CRM

Με το SalesManager μπορείτε :

Ένας χρήστης είτε B2B είτε B2C, έχει πλήρη την πληροφορία αναφορικά με συνεργαζόμενα ταξιδιωτικά πρακτορεία, ξενοδοχεία & πελάτες (ιδιώτες & εταιρίες)

Σε όλα τα παραπάνω μπορείτε να έχετε πληροφορίες για:

- Βασικές λεπτομέρειες (ονόματα, διευθύνσεις, τηλέφωνα, fax, email, website προσωπικά στοιχεία, οικ. Κατάσταση, ημερ. Γέννησης κ.ά.)
- Ενέργειες (τηλεφωνικές κλήσεις, επισκέψεις, ανταποκρίσεις, συναντήσεις)
- Προϊόντα-Υπηρεσίες σας προωθημένα στον πελάτη
- Προϊόντα που έχει προωθήσει ο ανταγωνισμός στο Ίδρυμα
- Κρατήσεις που έχουν διεκπεραιωθεί
- Συμβόλαια και συμβάσεις με συνεργάτες
- Ανοικτές ευκαιρίες για πωλήσεις (βλ. λεπτομέρειες παρακάτω)
- Σχέσεις με άλλα ταξιδιωτικά πρακτορεία ή Ξενοδοχεία (συγγενικές κ.α.)
- Την ανάμιξη των υπαλλήλων σας με τους Πελάτες (π.χ. account manager, client service, reservations, public relations κλπ)
- Έγγραφα που έχουν αποσταλεί (επιστολές, αναφορές, emails)
- Τοποθεσίες (ένα μεγάλο Ξενοδοχειακό Συγκρότημα ή ένα Ταξιδιωτικό πρακτορείο μπορεί να έχει πολλές τοποθεσίες με την ίδια διεύθυνση ή πολλές διευθύνσεις)
- Τους αποφασίζοντες και όλη την ομάδα λήψης αποφάσεων (DMU) Decision Making Unit
- Την οικονομική κατάσταση καθώς και χρηματοοικονομικά στοιχεία του Πελάτη



SalesManager 5.0 - [Λεπτομ. Εταιρίας]

Εταιρία Επαφή Ευκαιρία Προσφορά Συμβόλαιο Κράτηση Ενέργεια Ημερολόγιο Διαθεσιμότητα E-Mail

Λεπτομ. Εταιρίας

Εταιρία: ACTIVE COMPUTER SYSTEMS ΕΠΕ Κλειδί: ...
 Κωδ. Εταιρίας: N051665U-01 Περιοχή: ... Account Manager: User, Super
 Διεύθυνση: Ελ. Βενιζέλου 107 Τηλέφωνο: +30 2106678945
 Τ.Κ. / Πόλη: 15341 Αγ. Παρασκευή, Ελλάδα Web Site: ...

Επαφές

Απεν	Όνομα	Τίτλος	Βάση	Τηλέφωνο	Κινητό	Περιοχή	Τύπ. Περιοχ.	E-Mail
▶	Γεωργίου, Γεώργιος	κ.	Γενικός Διευθυντής	2106678945				G.Georgio
▶	Παπαδό, Ειρήνη	κα.	Γραμματέα	2106678945				

Συνοπτική παρουσίαση της εταιρίας και των επαφών της.

Αριστερά διακρίνουμε το βάθος των πληροφοριών που καταχωρούνται από το SalesManager CRM

Ενότητα που απευθύνεται σε χρήστες B2B & B2C

Να διαχειρίζεστε Πελάτες (πρόσωπα) μέσα σε μια εταιρία ή πρακτορείο ή ανεξάρτητους ιδιώτες

Για έναν πελάτη είτε Ιδιώτη είτε Επιχείρηση μπορείτε να έχετε πληροφορίες για:

- Τις κρατήσεις που έχουν γίνει σε δωμάτια (προτίμηση χρονικής περιόδου της διαμονής)
- Κρατήσεις σε υπηρεσίες, συνέδρια, εκδηλώσεις.
- Εμπορικές Συμφωνίες (αφορά σε Ταξιδιωτικούς Πράκτορες & Ξενοδοχεία αντίστοιχα)
- Ενέργειες που σχετίζονται με τον συγκεκριμένο πελάτη ή την κράτηση αυτού
- Έγγραφα που έχουν αποσταλεί στον συγκεκριμένο πελάτη
- Προτιμήσεις του συγκεκριμένου πελάτη
- Άλλες σχετικές προσωπικές πληροφορίες (email address, οικογενειακή κατάσταση, διεύθυνση σπιτιού κ.α.)
- Δυνατότητα αναζήτησης με πολλαπλά κριτήρια, βάσει του κάθε πεδίου της βάσης που δημιουργείται

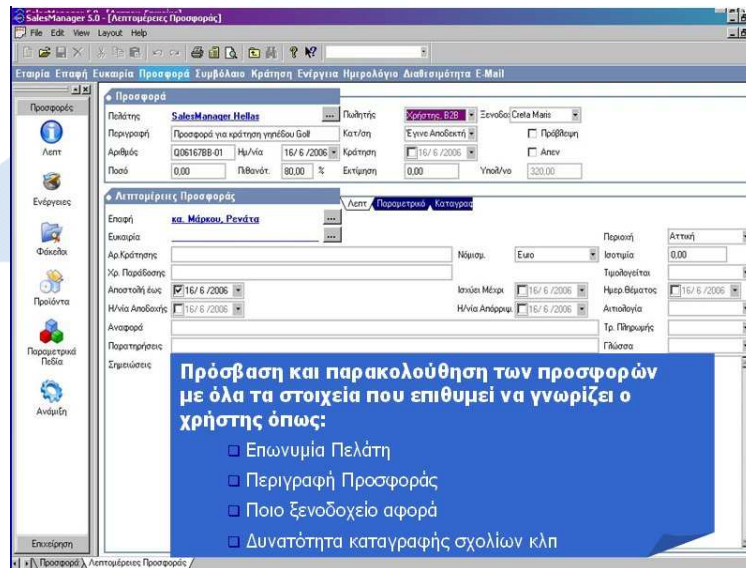
Να έχετε πλήρη την πληροφορία σχετικά με τις ενέργειες πωλήσεων-κρατήσεων - εκδηλώσεων – υπηρεσιών spa.

Καταχωρίστε και παρακολουθήστε ενέργειες σχετιζόμενες με έναν Πελάτη ιδιώτη ή ένα Ταξ. Πρακτορείο ή εταιρία. Για παράδειγμα τηλεφωνικές κλήσεις, faxes και επιστολές, επισκέψεις, προσφορές που έχουν αποσταλεί στον ενεργό ή πιθανό πελάτη. Παρακολουθήστε όλες τις ενέργειες της ομάδας πωλήσεων-κρατήσεων-οργάνωσης εκδηλώσεων-υπηρεσιών spa, συμπεριλαμβανομένου συναντήσεων σχετιζόμενων με ενέργειες σε ημερήσια, εβδομαδιαία ή μηνιαία βάση.

Να παρακολουθείτε όλες τις Ευκαιρίες Πωλήσεων-Πρωθήσεων

Στο SalesManager μια ευκαιρία πώλησης **ισοδυναμεί με πιθανή προώθηση**. Για κάθε ευκαιρία πώλησης μπορείτε να έχετε πληροφορία για:

- Τον εμπλεκόμενο Συνεργάτη, Πρακτορείο, Ξενοδοχείο, ιδιώτη ή εταιρία
- Ενέργειες (σχετιζόμενες με την ευκαιρία)
- Έγγραφα που έχουν αποσταλεί
- Άλλες εταιρίες που έχουν ανάμιξη σε αυτή την ευκαιρία
- Την λίστα των προϊόντων- υπηρεσιών για τα οποία υπάρχει ενδιαφέρον
- Τον χρήστη που έχει ανάμιξη με την ευκαιρία
- Αναμενόμενος τζίρος από την ευκαιρία

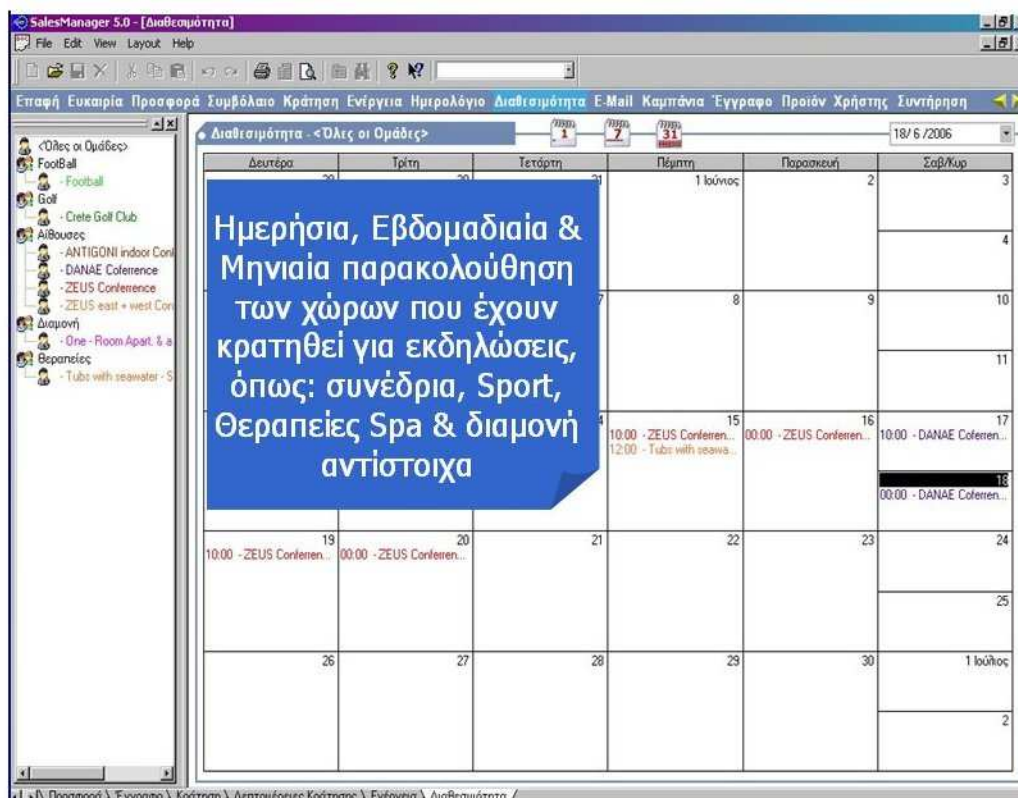


Να παρακολουθείτε και συντονίζετε το καθημερινό πρόγραμμα της ομάδας της ομάδας πωλήσεων- κρατήσεων-εξυπηρέτησης πελατών-οργάνωσης εκδηλώσεων σας

- Δημιουργήστε ένα κοινό ημερολόγιο ραντεβού άμεσα προσβάσιμο σε όλους τους χρήστες.
- Κανονίστε ραντεβού για οποιονδήποτε χρήστη. (ανάλογα με τα δικαιώματα πρόσβασής σας)
- Δημιουργήστε ραντεβού είτε για έναν χρήστη είτε για μια ομάδα χρηστών.
- Δείτε το πρόγραμμά σας σε ημερήσια, εβδομαδιαία και μηνιαία βάση

Να διαχειρίζεστε τις κρατήσεις αιθουσών & υπηρεσιών

- Οργάνωση Υπηρεσιών
 - Αναζήτηση με κριτήρια
 - Δημιουργία Προγράμματος επίσκεψης με βάση προτιμήσεις του Πελάτη
- Εκτέλεση επισκέψεων (καταγραφή αποτελεσμάτων)
- Παρακολούθηση και στατιστικά (Παραγωγικότητα Πωλήσεων κ.α.)



Ημερήσια, Εβδομαδιαία & Μηνιαία παρακολούθηση των χώρων που έχουν κρατηθεί για εκδηλώσεις, όπως: συνέδρια, Sport, Θεραπείες Spa & διαμονή αντίστοιχα

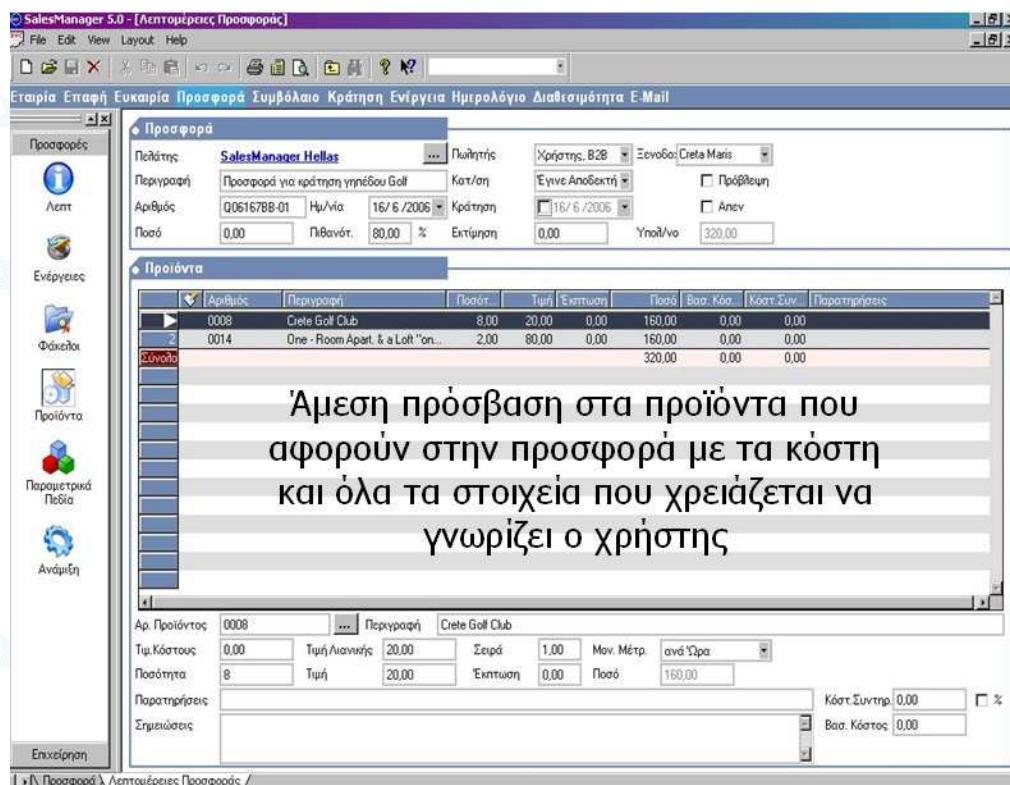
Δευτέρα	Τρίτη	Τετάρτη	Πέμπτη	Παρασκευή	Σαβ/Κυρ
			1 Ιούνιος	2	3
					4
					10
					11
					17
			15 10:00 - ZEUS Conferen... 12:00 - Tubs with seawater...	16 00:00 - ZEUS Conferen...	18 10:00 - DANAΕ Coferen... 00:00 - DANAΕ Coferen...
19 10:00 - ZEUS Conferen...	20 00:00 - ZEUS Conferen...				24
					25
					1 Ιούλιος
					2

Να δημιουργείτε και να παρακολουθείτε ενέργειες marketing

Επιλέξτε συγκεκριμένο κομμάτι της αγοράς σας, για παράδειγμα «Όλοι οι ιδιώτες πελάτες μου στην Β. Ελλάδα» ή «Όλοι οι πελάτες μου που πραγματοποιούν συνέδρια και έχουν να λάβουν παροχή περισσότερο από 1 χρόνο» ή «Όλοι τα συνεργαζόμενα Ταξιδιωτικά πρακτορεία που μου φέρνουν πελάτες από Γαλλία» κ.ο.κ. Εξάγετε αυτή την λίστα από την βάση δεδομένων του SalesManager και στείλτε διαφημιστικό υλικό ή ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή διοργανώστε μια εκδήλωση. Μετά καταγράψτε και παρακολουθήστε τα αποτελέσματα τόσο από πλευράς κόστους όσο και από πλευράς αποτελέσματος.

Να διατηρείτε εμπλουτισμένες πληροφορίες σχετικά με τα προϊόντα σας – υπηρεσίες σας

Εισάγετε πληροφορίες για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες σας (πλήρη περιγραφή με φωτογραφικό υλικό). Δημιουργήστε οικογένειες προϊόντων. Εισάγετε τα διαθέσιμα αποθέματα και τα αποθέματα ασφαλείας. Δείτε γρήγορα και εύκολα τις προτιμήσεις των πελατών σας. Καταγράψτε τα αντίστοιχα προϊόντα των ανταγωνιστών σας και ποια έχουν προωθηθεί σε ποιους πελάτες σας.



Να παρακολουθείτε τις υπηρεσίες σας

Εισάγετε τις λεπτομέρειες για τα προϊόντα, τους φακέλους, τις ενέργειες που σχετίζονται με τις υπηρεσίες σας. Δείτε τον συνολικό κόστος της κάθε υπηρεσίας.

- Προγραμματισμός και Εκτέλεση παροχών (Συνέδρια, Εξοπλισμός κτλ)
- Δειγματισμός
 - Δημιουργία καλαθιού ανά περίοδο πωλήσεων, ανά εκδήλωση, υπηρεσία κτλ
 - Προγραμματισμός υλικών
 - Παρακολούθηση

Να υλοποιείτε διαδικασίες συγχώνευσης αλληλογραφίας

Υλοποιήστε συγχωνεύσεις αλληλογραφίας χρησιμοποιώντας προκαθορισμένα πρότυπα εγγράφων (ένα έγγραφο MS Word για παράδειγμα) τα οποία περιέχουν έτοιμο κείμενο και το SalesManager εισάγει αυτόματα πεδία από την βάση δεδομένων. Έτσι η αποστολή εκατοντάδων επιστολών σε διαφορετικούς παραλήπτες αλλά με προσωπικό χαρακτήρα η κάθε μία γίνεται πολύ εύκολα και γρήγορα.

Να βλέπετε και συγχρονίζετε τα email σας με το email agent που ήδη χρησιμοποιείτε

Δείτε τα περιεχόμενα των φακέλων Εισερχόμενα και Εξερχόμενα της εφαρμογής email που ήδη χρησιμοποιείτε. Για ταξιδιωτικά πρακτορεία, ξενοδοχεία, εταιρίες ή ιδιώτες που έχουν καταχωρημένες τις διευθύνσεις email και στο SalesManager, μπορείτε να συγχρονίσετε τα μηνύματα μεταξύ της εφαρμογής σας και του SalesManager, καθώς επίσης και τα ραντεβού που δημιουργούνται στο Outlook και στο SalesManager.

Να δημιουργείτε account plans για την καλύτερη παρακολούθηση όλων των ενεργειών.

Το account plan είναι ένα "σύνολο ενεργειών σε σειρά" (workflow) το οποίο το συσχετίζετε μια μία επιχειρηματική λογική. Αυτές οι ενέργειες συνήθως έχουν έναν συγκεκριμένο σκοπό όπως «να σταλεί ενημερωτικό υλικό στο Ταξ. Πρακτορείο για συνεργασία» ή «να γίνει συνάντηση» ή «να ελεγχθεί η κράτηση». Δημιουργείτε μια αρχική ενέργεια και την συσχετίζετε με ένα προκαθορισμένο account plan. Όταν αυτή η ενέργεια φέρει ένα συγκεκριμένο αποτέλεσμα τότε το account plan αυτόματα δημιουργεί την επόμενη ενέργεια βασισμένο στο αποτέλεσμα που η προηγούμενη ενέργεια έφερε. Με αυτό τον τρόπο ολοκληρώνετε μια σειρά από ενέργειες που οδηγούν σε ένα συγκεκριμένο στόχο.

Να συντηρείτε ένα σύστημα αρχειοθέτησης και διαχείρισης εγγράφων

Δημιουργείτε ένα σύστημα αποθήκευσης εγγράφων όπως επιστολές, σημειώματα, εγχειρίδια, αναφορές, brochures, φωτογραφίες, φαξ και ότι άλλο τύπο εγγράφου. Επιλέξτε ένα έγγραφο και απλά προσθέστε το στον φάκελο ενός Πελάτη.

Να οργανώνετε την ομάδα πωλήσεων

Δημιουργήστε μια ολοκληρωμένη εικόνα για την δομή της ομάδας πωλήσεων. Δημιουργείτε ομάδες και υποομάδες πωλητών. Καθορίστε τα δικαιώματα πρόσβασης είτε των ομάδων είτε των πωλητών.

Να δημιουργείτε εύκολα και γρήγορα αναφορές και περιλήψεις

Ένα προκαθορισμένο σύνολο SeaGate's® Crystal Reports εμπεριέχεται στην standard έκδοση του SalesManager. Αυτό το σύνολο αναφορών σας επιτρέπει να δείτε και να εκτυπώσετε περιλήψεις και αναφορές των ενεργειών της εταιρίας σας, για παράδειγμα μια λίστα των ανοικτών ευκαιριών ανά Πωλητή και ανά τμήμα (οργάνωση εκδηλώσεων, υπηρεσιών spa, κρατήσεις δωματίων κλπ.) που δείχνει τον αναμενόμενο τζίρο και την παρούσα κατάσταση ή μια λίστα των ολοκληρωμένων ενεργειών ανά Πωλητή ή Συνεργαζόμενο Ταξ. Πρακτορείο σε δεδομένη χρονική περίοδο.

