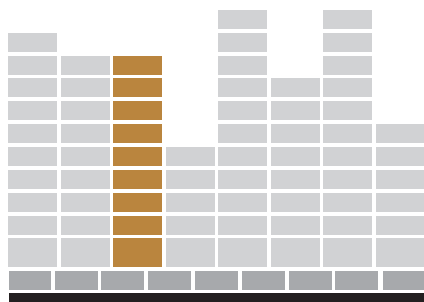


# IFS продажи и сервис

**Модуль IFS/Продажи и сервис предназначен для поддержки всех стадий работы с клиентами**



## IFS Продажи и сервис

*Внедрение этого модуля нацелено на упрощение процедуры взаимодействия с заказчиками, оперативную квалифицированную поддержку клиентов и возможность постоянного анализа их потребностей, а также повышение качества обслуживания клиентов и степени удовлетворенности потребителей.*

Концепция IFS/Продажи и сервис позволяет сфокусироваться на наиболее важных аспектах отношений с клиентами, достичь соответствия ожиданиям заказчиков от сотрудничества с Вашей организацией, при этом повышая лояльность потребителей и оказывая влияние на улучшение имиджа компании.

Руководители получают возможность контролировать загрузженность персонала, продуктивность работы, планировать действия сотрудников и информировать их о появлении новых задач. Статистика продаж наглядно демонстрирует, какие клиенты, из каких регионов чаще совершают покупки, как поступают платежи, тем самым



### **Вся информация о клиенте в одной базе**

**IFS/Продажи и маркетинг** предоставляет полную информацию о клиенте и истории продаж, а также показывает, что им требуется и как эффективнее вести с ними маркетинговые коммуникации. Отдел маркетинга получает инструмент отбора клиентов, согласно заданным критериям, и организации маркетинговых кампаний.

Внедрение модуля IFS/Продажи и маркетинг позволяет использовать единую базу клиентов для всех подразделений предприятия. В системе хранится вся история взаимодействия с заказчиком: запланированные мероприятия, встречи, переписка, результаты проведенных маркетинговых кампаний, а также рекомендации для последующих, необходимые документы и дополнительная информация (условия оплаты, персональные данные и т.д.). Здесь также регистрируются обращения по проблемным эпизодам. Модуль позволяет создавать шаблоны исходящих факсов, электронных и обычных писем.

позволяя определять наиболее активных менеджеров по продажам. С помощью статистической информации можно оценить вероятность положительного исхода переговоров и прогнозировать время реализации сделки что позволяет эффективно управлять денежными потоками компании.

### **Упрощение процесса покупки: еще на шаг ближе к клиенту.**

**IFS/Конфигуратор продукции** позволяет на основании требований заказчика формировать структуру изделия и получать несколько альтернативных вариантов продукта. Можно выбрать наиболее подходящий вариант, сравнивая полученные варианты по заданным параметрам и ценам, которые рассчитываются автоматически. Продукция и связанная с ней информация может быть представлена наглядно с помощью фотографий, видео, рисунков и т.п. Конфигурирование происходит либо с помощью консультанта, задающего уточняющие вопросы, либо благодаря "перетаскиванию" нужных компонентов продукции для

### **КОМПОНЕНТЫ МОДУЛЯ:**

- IFS/Выездное обслуживание
- IFS/Управление контрактами на обслуживание
- IFS/Послепродажное обслуживание
- IFS/Call-центр
- IFS/Коммерческие предложения
- IFS/Конфигуратор продукции
- IFS/Интернет-магазин
- IFS/Продажи и маркетинг

формирования в итоге требующегося изделия.

**IFS/Коммерческие предложения** разработан для создания коммерческих предложений и калькуляций, которые при необходимости можно дополнить технической информацией, диаграммами и т.п.. Он позволяет автоматически рассчитывать цены, создавать прайс-листы, поддерживает возможность учета в нескольких валютах и многое другое. После согласования коммерческое предложение может быть преобразовано в заказ, экономя тем самым время и исключая ошибки. Можно устанавливать время напоминания, сведения о ценах у конкурентов и причинах побед/поражений в борьбе за заказчика для формирования полной картины для каждого коммерческого предложения.

**Поддержка всех этапов работы с клиентами**

**IFS/Управление контрактами на обслуживание** дает возможность максимально точно задавать и отслеживать уровень обслуживания для каждого заказчика и каждого объекта/изделия. Согласованные с заказчиком цены за сервисное обслуживание, вносятся в систему и автоматически отслеживаются на всем периоде, установленном в контракте. Модуль поддерживает множество вариантов процедуры выставления счетов за сервисное обслуживание (например, они могут выставляться периодически, либо после каждого обслуживания и т.д.). Для каждого объекта обслуживания можно формировать календарный план предупредительных ремонтов, модификаций и проверок на соответствие эксплуатационным бюллетеням. На протяжении действия всего контракта на обслуживание наряд-заказы будут генерироваться автоматически и синхронно с появлением необходимости в обслуживании.

**IFS/Call-центр** позволяет сотрудникам, заказчикам и партнерам организации регистрировать и сообщать о необходимости поддержки/обслуживания, равно как и отвечать на такие запросы, информируя о способах решения возникших проблем.

Систематизация причин обращений позволяет распределять обращения внутри организации, а также запрашивать и использовать повторно ранее внесенную

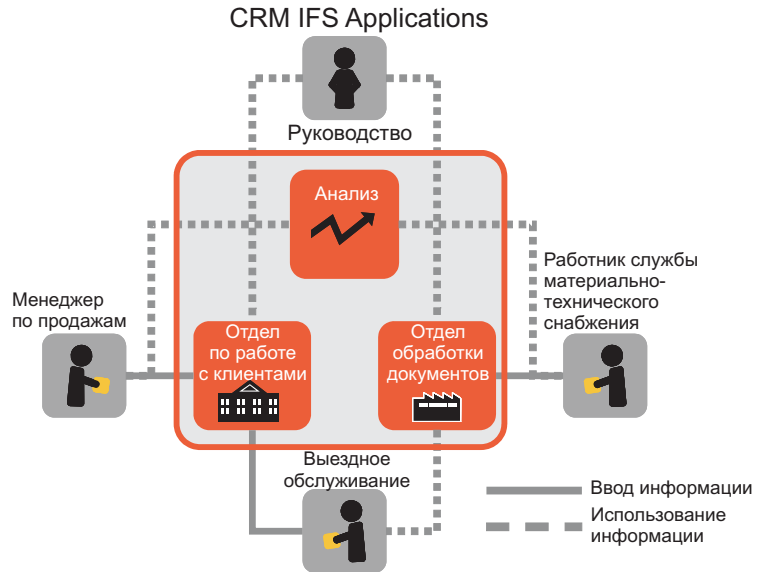
информацию, что дает возможность увеличить скорость обработки регистрируемых заявок.

Повышается уровень «самообслуживания» клиента, тем самым достигается:

- автоматическое создание базы FAQ (Frequently Asked Questions наиболее часто задаваемые вопросы);
- возможность создания списка вариантов решений для часто повторяющихся проблем;

воляет снизить время ответа на запрос клиента и обеспечить снижение издержек на службу поддержки.

**IFS/Выездное обслуживание** используется в случае необходимости выезда на объект обслуживания. Информация по прецеденту (сложность поломки, необходимые мероприятия для устранения проблемы) может вноситься локально, например, на ноут-бук, а затем работник может синхронизировать данные с централь-



- повышение удовлетворенности клиентов уровнем обслуживания путем обеспечения круглосуточной поддержки.

**IFS/Послепродажное обслуживание** разработан для эффективной работы отдела поддержки клиентов. Система может автоматически идентифицировать позвонившего в сервисный центр клиента. Оператор моментально может увидеть информацию, которая необходима для работы с клиентом: описание уже возникавших проблем, состояние его заявок на сервисное обслуживание, взаиморасчетов, запланированная дата визита сервисной службы для решения проблемы и т.д.

Используя Web - функциональность модуля, клиент может оставить свой запрос службе поддержки, которая рассмотрит его и в кратчайшие сроки предоставит ответ.

Автоматизация рутинных операций, использование базы знаний об обращениях клиентов, контроль процесса обработки заявок, поз-

ным сервером.

Вся информация об обращениях клиентов систематизируется и анализируется. На основании этих данных возможно затем создать отчет, который будет отображать наиболее часто повторяющиеся проблемы. Сфокусировав внимание на устранении этих проблем, предприятие может значительно сократить количество обращений клиентов в будущем.

Таким образом оправдываются ожидания клиента от работы с компанией, которая всегда своевременно предоставляет достоверную информацию, всегда вовремя решает сервисные проблемы, постоянно поддерживает с ним контакты, при этом любой сотрудник в компании располагает полной информацией о взаимодействии с ним.

IFS/Продажи и сервис помогает эффективно направлять и контролировать процесс общения с клиентами, обеспечивая его полную информационную поддержку.