



## TELEFONNÍ STYK POD KONTROLOU

### NÁSTROJ PRO ŘÍZENÍ CHODU CALL CENTRA A ZPRACOVÁNÍ TELEFONNÍCH HOVORŮ

## LITHE CORE ® CRM

Mimo základní řešení nástroje pro call centrum **SEVIO**, vyvinutém pro Asterisk, nabízíme webově orientovaný **CRM** systém, postavený na **LITHE CORE** ®. CRM systém je s nástrojem **SEVIO** integrován prostřednictvím **SEVIO API**. Oba produkty velmi dobře spolupracují.



**LITHE CORE** ® CRM nabízí standardní funkcionalitu CRM systému rozšířenou o moduly a workflows, které dokáží konfigurovat ústřednu, zpracovávat údaje nasbírané komponentou SEVIO Server a konfigurovat ostatní komponenty SEVIO.

Veškerá funkcionalita webového rozhraní **SEVIO WEB** je přenesena do **LITHE CORE** ® CRM. Proto zákazník, využívající **LITHE CORE** ® CRM, nemusí používat **SEVIO WEB**.

### Integrace LITHE CORE ® CRM a SEVIO

Pro **LITHE CORE** ® CRM byla vyvinuta workflows, která dokáží konfigurovat ústřednu, měnit nastavení SIP účtů, agentů, front a členů front.

Pro práci s právě volajícím zákazníkem bylo vyvinuto workflow, které umožňuje prostřednictvím URL otevřít kartu zákazníka. Změnou workflow lze dosáhnout místo otevření karty zákazníka otevření karty pro vytvoření nové události, požadavku, úkolu atp. Informace o volajícím je automaticky k vytvářenému záznamu připojena.

Z telefonního seznamu lze přímo vytočit hovor na zákazníka. Takto udržovaný telefonní seznam drží vazbu na zákazníka v CRM. Proto jsou přes relační vazby dostupné všechny další informace, které jsou o zákazníkovi v CRM evidovány (úkoly, schůzky, události, dokumenty v elektronické podobě, obchodní informace).

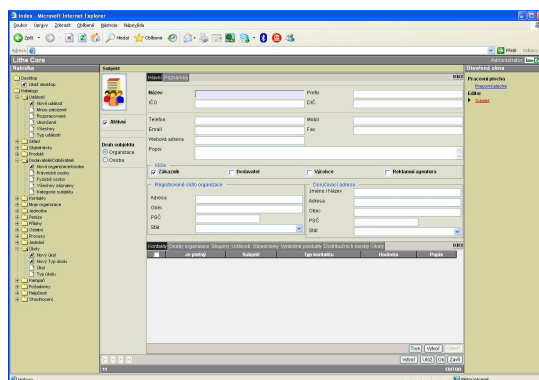
Konfigurací osobních obchodníků lze dosáhnout toho, že volající zákazník bude spojen přímo na osobního obchodníka, případně dostupného zástupce.

Objektový model CRM systému umožňuje rozšíření o potřebné informace i vytvoření nových objektů a relačních vazeb, které mohou být pro zpracování informací o zákazníkovi z hlediska firmy klíčové.

## Popis funkcionality CRM

Modul **CRM** v aplikaci **LITHE CORE** ® nabízí podporu pro řízení vztahů se zákazníky. Modul využívá všech možností jádra aplikace včetně začlenění systémových workflows do řízení procesů, tvorby reportů, nastavování práv uživatelů systému, kontrolu duplicitních záznamů apod. Konfigurovatelnost systému umožňuje rozšiřování či úpravy standardní funkcionality modulu CRM podle konkrétních požadavků zadavatele.

Mezi základní funkcionality modulu CRM patří evidence kontaktů, řízení vazeb zákazníků, obchodní vztahy, marketing a plánování kampaní. Dále servisní činnost, HelpDesk a Problem management.



## Evidence kontaktů zákazníků

Každá osoba, firma či instituce, která vystupuje v roli zákazníka, je v systému CRM evidována pod tzv. "Kartou subjektu". Podle tohoto dělení jsou zákazníci logicky rozděleni na osoby (1) (fyzické osoby, jedná se o zaměstnance zákazníků; eviduje se např. jméno a příjmení osoby, oslovení a titul, postavení osoby ve firmě zákazníka) a organizace (2) (jedná se o právnické organizace, firmy a instituce; obsahuje základní údaje charakterizující organizaci např. jméno, identifikační číslo a také základní ekonomické a obecné informace o firmě - velikost firmy, míra ziskovosti). Základní rozdělení organizací je možné prostřednictvím konfigurovatelných klíčů (odběratel, dodavatel a pod.).

Informace, které jsou společné osobám i subjektům: adresy kontaktní a doručovací, veškeré kontaktní údaje (telefon, mobil, email, web, Skype), interakce se subjektem (události, schůzky, kampaně), řazení subjektů do skupin (např. pro účely oslovení vybrané skupiny subjektů v marketingové kampani), interní poznámky, přílohy elektronických dokumentů.

## Řízení vazeb k zákazníkům

Dobré vztahy se zákazníky jsou základem kamenem každé dobré obchodní spolupráce. Komunikace se zákazníky je proto důležitou součástí systému CRM a je evidována formou událostí. Událost tak představuje interakci mezi uživatelem systému a zákazníkem a shromažďuje veškeré volání, psanou komunikaci (dopisy, emaily, faxy, SMS zprávy apod.).

Každá událost je dělena podle svého typu a tomuto typu může být přiřazeno workflow, obsahující aktivity, které napomáhají k vyřešení předmětu události např. přijetí nabídky, vyřízení objednávky, reklamace, naplánování jednání. Pokud se jedná o složitější problém a nebo řešení události není v době příjmu ihned k dispozici, systém dovoluje vytvoření sady úkolů, které lze delegovat na odpovědné osoby v rámci firmy. Úkol je charakterizován svým typem (např. dotaz) a jednotlivé úkoly mohou být mezi sebou provázány. Doba, do které má být úkol vyřešen, je individuálně nastavitelná (například podle typu a priority úkolu) a je hlídána systémem (eskalace). Dalším způsobem komunikace se zákazníkem jsou schůzky. K jejich evidenci, sledování a vyhodnocování slouží objekt "jednání". Tento objekt také umožňuje vytváření zápisků z porad, plánování porad a export výsledků jednání do tištěné podoby.

## Obchodní vztahy

K lepšímu poznání zákazníka slouží vazby zákazníka k nabídkám, objednávkám nebo fakturám, které tento zákazník uskutečnil. Informace tohoto typu, společně s informacemi s událostí a jednání pomáhají při výběru služeb a produktů, kterými lze cíleně posílit vazbu k určité skupině zákazníků např. naplánováním marketingové kampaně a její vyhodnocení.

## Marketing a reklamní kampaně

Oslovování zákazníků formou kampaní a následné vyhodnocování návratnosti kampaní je úkolem další části modulu CRM. Tato část pokrývá: osoby, které odpovídají nebo se podílejí na reklamní kampani, návrh reklamní kampaně včetně definovaného procesu schvalování reklamních sloganů a textů, vytvoření harmonogramu kampaně, stanovení a hlídání rozpočtu kampaně, výběr komunikačních kanálů, kterými bude kampaň vedena.

## Servis

Pokrývá proces řešení servisního případu. Zahrnuje evidenci servisních smluv, způsob vyřízení servisních požadavků zákazníka, systém řešení reklamací, výměnu či zapůjčení komponent, návaznost na servisní techniky (vytíženost, profesní dovednost, pracovní nasazení a odměňování).

## Moduly:

- Modul Dodavatelé/Odběratelé spravuje data o zákaznících.
- Modul Úkoly spravuje úkoly uživatelů CRM.
- Modul Sklad.
- Modul Objednávky má vazbu na zákazníky.
- Modul Produkty spravuje vlastní produkty firmy.
- Modul Kontakty.
- Modul Procesy umožňuje definovat workflow skripty, které jsou výkonnou částí procesu.
- Modul Jednání.
- Modul Kampaně spravuje reklamní kampaně.
- Modul Požadavky spravuje požadavky uživatelů CRM.
- Modul HelpDesk.

## Charakteristika aplikační vrstvy LITHE CORE ®

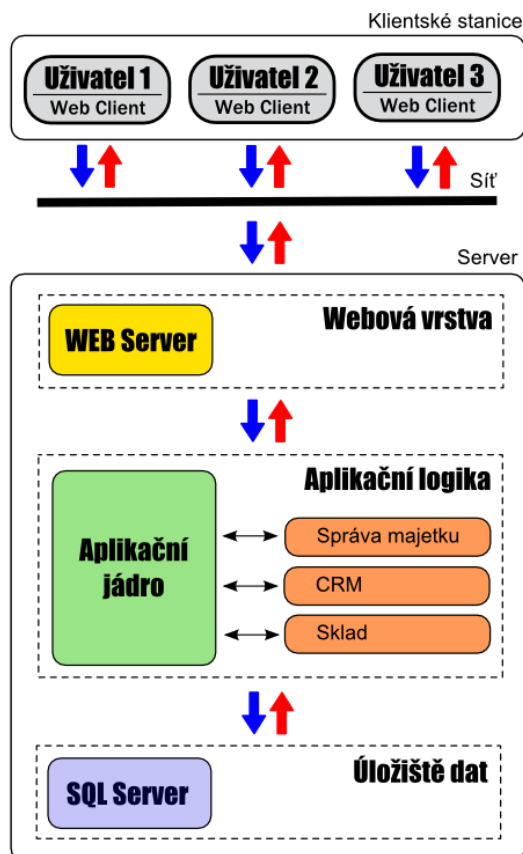
**LITHE CORE ®** je webový, objektově orientovaný informační systém typu server-klient, umožňující práci s katalogy dodavatelů a odběratelů, sledování zakázek, objednávek, plánování a úkolování. Rychlým způsobem umožní zadat do systému novou událost, která může být dále zpracovávána a může být převedena na sledovaný obchodní případ. Obsahuje několik modulů, které jsou mezi sebou datově propojeny.

Díky **objektovému datovému modelu** lze systém pohodlně rozšiřovat, obohacovat datové typy o nové vlastnosti a tím evidovat podrobnější informace, které mohou být následně využity pro statistická zpracování. Přidat do systému nový datový objekt, který bude spravovat nové typy informací nebo vytvořit mezi objekty novou vazbu, není problém (sklad, správa majetku atd.).

**Uživatelé systému** jsou řazeni do **skupin uživatelů**. Veškeré akce, které uživatel provádí (čtení dat, zápis, opravy, tisk), **podléhají autorizaci**. Tímto způsobem lze přesně vymežit prostor v informačním systému, ve kterém se uživatel smí pohybovat (ochrana dat před nepovolenou manipulací). Autorizovat lze přístup celé skupiny uživatelů nebo samotného uživatele. Autorizuje se přístup k objektovým typům i k samotným záznamům. Autorizace na databázový sloupec není zatím implementována.

**Kontrola duplicitních záznamů** je další z vlastností, kterou systém disponuje. Pro každý objektový typ lze nadefinovat pravidla, která definují podmínky pro zjištění duplicitních záznamů. Jestliže uživatel změní data tak, že dojde k vytvoření duplicitního záznamu, je na tuto skutečnost upozorněn a systém mu nedovolí takto upravená data zaznamenat.

Systém při mazání záznamů **hlídá vazby** mezi nimi. **V případě rekurzivního mazání**, kdy uživatel maže se samotným záznamem i záznamy navazující, je na tuto skutečnost upozorněn. Systém nejprve provede analýzu mazaných záznamů a výsledek analýzy předloží uživateli. Ten se pak rozhodne, zdali chce záznamy smazat rekurzivně, nebo nejprve přeruší vazbu mezi záznamy a pak smaže pouze samotný záznam.



**Při rekurzivním mazání záznamů** se uplatňuje další algoritmus, který zajistí, že uživatel nemůže smazat záznam, na který navazují jiné záznamy, které by byly smazány, a ke kterým uživatel nemá přístup. Tím je **zachována integrita dat**.

**Plně virtualizované GUI** umožňuje pracovat s komponentami (editory, katalogy) na úrovni aplikační logiky (2. vrstva). Každé komponentě odpovídá právě jedno virtuální okno, do kterého je komponenta umístěna.

Pro **chování editoru** a jeho sub-komponent (vstupní pole, rolovací seznamy, relace, záložky, akce) lze **definovat řadu pravidel**. Tato pravidla provádějí ověřování správnosti dat, mění nepovinné položky na povinné a naopak, skrývají nebo odkrývají jisté části formuláře, provádějí různé početní operace, spouštějí workflows a procesy.

**Systém disponuje** tak zvanými **workflows**. Ty popisují podnikové procesy a fyzicky provádějí kontrolní mechanizmy. **LITHE CORE**® pak tato workflows spouští a tím manipuluje s daty jimi definovaným způsobem (např. distribuce úkolů). Workflows jsou většinou napsána zákazníkovi na míru. Vychází se z již připravených workflows, která se následně upravují.

**Profesionální tiskové sestavy v PDF** zajišťují perfektní prezentaci dat. Systém disponuje generátorem grafů, které lze do tiskových sestav umístit. SVG grafika také není pro **LITHE CORE**® problém. Logo firmy nebo piktogramy ve formátu SVG bude v tiskové sestavě vypadat vždy ostře a propracovaně.

**Ukládání dokumentů v elektronické podobě** je v **LITHE CORE**® **CRM** možné a není vázáno na jediný objektový typ. Dokumenty lze v principu připojit ke každému objektu v databázi (dle specifikace).

**Ukládání a zálohování dat** je věcí SQL serveru, ve kterém jsou data uchovávána. **LITHE CORE**® CRM používá pro ukládání dat SQL server PostgreSQL 8.0 a vyšší.

Více o **LITHE CORE**® lze nalézt na stránkách <http://www.lithe-core.com/>.