



Virtual CRM Specyfikacja usługi

Wymagania systemowe

- Komputer z dowolnym systemem operacyjnym i dostępem do Internetu.
- Zalecane przeglądarki internetowe to: **Firefox w wersji 3.0 lub nowsza, Chrome** bądź **Opera** z zainstalowaną wtyczką obsługującą **Flash**.

Funkcjonalność systemu Virtual CRM jest **na bieżąco rozbudowywana**, aby w najlepszym stopniu spełniał **oczekiwania naszych Klientów**. Obecnie System Virtual CRM posiada następujące funkcjonalności:

Nazwa zakładki	Funkcjonalność
Personel	<ul style="list-style-type: none">✓ nadanie loginu oraz hasła do panelu CRM;✓ przyznanie uprawnień:<ul style="list-style-type: none">○ brak dostępu do CRM - dostęp wyłącznie do panelu systemu VCC,○ przedstawiciel handlowy – dostęp do danych, związanych z danym pracownikiem (Klientów, Kontaktów, Zadań, przypisanych do danego pracownika),○ dyrektor sprzedaży – dostęp do danych związanych z wszystkimi przypisanymi pracownikami,○ administrator – dostęp do wszystkich funkcjonalności Panelu;✓ przypisanie pracownika do przełożonego;
Klienci	<ul style="list-style-type: none">✓ podstawowe dane;✓ adresy – możliwość dodania kilka adresów do jednego Klienta;

Systemy Call Center Sp. z o.o.
ul. Wilcza 31/1A, 00-544 Warszawa

tel.: 00 48 222 286 286, fax: 00 48 22 745 02 01
e-mail: info@systemycallcenter.pl

www.systemycallcenter.pl

Nazwa zakładki	Funkcjonalność
<p>Klienci</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ osoby kontaktowe; ✓ przypisanie kodu i kategorii (zdefiniowanych przez użytkownika); ✓ status – „windykacja”, „aktywny”, „nieaktywny”, „uruchamiany”, „nowy”, „zamknięty”; ✓ przydzielenie Opiekuna (z listy Personelu); ✓ zadania związane z danym Klientem; ✓ produkty – przypisanie produktów do danego Klienta, możliwość dodania załącznika; ✓ notatki; ✓ raporty; ✓ filtr danych według: nazwy, kodu, numeru NIP, parametru przypisanego produktu, statusu, opiekuna;
<p>Książka adresowa</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ podstawowe dane o Kontaktach personalnych; ✓ przypisanie do Klienta; ✓ adresy - możliwość dodania kilka adresów do jednego Kontaktu; ✓ zadania związane z danym kontaktem; ✓ notatki; ✓ załączniki; ✓ import/eksport listy; ✓ filtr danych według: nazwy, adresu e-mail, nr telefonu, stanowiska, firmy, segmentu, zadania;
<p>Projekty</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Kontakty związane z Projektem; ✓ notatki; ✓ zadania; ✓ adresy; ✓ załączniki;

Nazwa zakładki	Funkcjonalność
Projekty	<ul style="list-style-type: none"> ✓ filtr danych według: nazwy, adresu e-mail, nr telefonu, stanowiska, firmy, segmentu, zadania;
Zadania	<ul style="list-style-type: none"> ✓ lista zadań ukończonych i nieukończonych; ✓ przypisywanie zadań do Personelu; ✓ nadanie priorytetu (wysoki, niski, średni); ✓ typy zadań (spotkanie, e-mail, telefon, inne); ✓ status; ✓ klasyfikator (zdefiniowane przez użytkownika); ✓ wartość; ✓ powiadomienie na e-mail; ✓ powiadomienie sms; ✓ eksport do MS Excel; ✓ filtr danych według: ID, tematu, właściciela, wykonawcy, typu, statusu, priorytetu, kampanii, klasyfikatora, opisu, notatki, daty;
Kalendarz	<ul style="list-style-type: none"> ✓ pełny obraz wszystkich zadań do wykonania wraz z osobami odpowiedzialnymi; ✓ różne opcje widoku kalendarza – dzień, tydzień, miesiąc; ✓ filtr danych według: terminu, Personelu;
Produkty	<ul style="list-style-type: none"> ✓ przypisanie produktu nadrzędnego; ✓ definiowanie różnych wariantów sprzedaży, w tym określenie sposobu rozliczenia - jednorazowo, miesięcznie, miesięcznie z wyrównaniem; ✓ definiowanie parametrów dla każdego produktu, możliwość określenia typu pola wyboru parametru: „tekst”, „liczba”, „data”, „wybór”, „maska”, „komentarz”; ✓ filtr danych według: nazwy, produktu nadrzędnego;

Nazwa zakładki	Funkcjonalność
<p>Przypomnienia</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ustawienie przypomnienia o zdarzeniu z możliwością wysłania na adres e-mail; ✓ określenie momentu otrzymania przypomnienia; ✓ lista wszystkich ustawionych przypomnień;
<p>Kampanie</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ definiowanie grupy docelowej Kampanii, według: <ul style="list-style-type: none"> ○ danych klienta, ○ danych osób kontaktowych, ○ grup, ○ projektów; ✓ rozbudowane opcje filtra danych: <ul style="list-style-type: none"> ○ kilka poziomów filtra, ○ warunki: „oraz”, „lub”, „oraz nie”; ✓ możliwość wyboru typu Kampanii: <ul style="list-style-type: none"> ○ eksport danych do systemu VCC, ○ Kampania wyłącznie w systemie VCRM; ✓ przypisanie osób odpowiedzialnych za Kampanię; ✓ dodawanie zadań do danego Kontaktu; ✓ raport z realizacji zadań w pliku csv.; ✓ zarządzanie informacjami, które będą widoczne w podglądzie Kampanii; ✓ eksport danych do programu MS Excel;
<p>Klasyfikatory</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ definiowanie klasyfikatorów do znakowania etapów realizacji zadań; ✓ status klasyfikatora: „bez statusu”, „nowe”, „w trakcie”, „zakończone”, „czeka na inne”, „odłożone”.