

УПРАВЛЕНИЕ ВЗАИМООТНОШЕНИЯМИ С КЛИЕНТАМИ

Digital Q.CRM

АКТУАЛЬНЫЕ ВЫЗОВЫ РЫНКА

ИМПОРТОЗАМЕЩЕНИЕ

Организации в соответствии с требованиями Правительства Российской Федерации и Банка России должны проводить работы по устранению критической зависимости от иностранных поставщиков программно-аппаратных средств

ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ

Необходимость построения вокруг классического CRM комплексных процессов обслуживания, документооборота, аналитики по всем аспектам работы с клиентами

НОВЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К CRM

Необходимо обеспечить требуемую производительность и гибкость CRM-систем с учетом роста количества и вариативности корпоративных и публичных цифровых сервисов организаций

О НАШЕМ РЕШЕНИИ

Digital Q.CRM предназначена для управления взаимоотношениями с клиентами, организации процессов продаж и обслуживания.

Обеспечивает потребности бизнес любого масштаба.

- ✓ Управление жизненным циклом клиентов, регистрация клиентских данных, сегментация
- ✓ Планирование и управление продажами, формирование целей, управление воронками продаж
- ✓ Управление пресейлами, регистрация активностей, стадий пресейла
- ✓ Планирование и управление маркетинговыми программами, регистрация и сегментация лидов
- ✓ Управление лидами, качеством лидов, конверсией
- ✓ Автоматизация процессов подбора и продажи продуктов
- ✓ Аналитика продаж и эффективности взаимоотношений

КОМПЛЕКСНЫЙ ПОДХОД К РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ И ЛИДАМИ

01

РЕЕСТР УЧАСТНИКОВ

Централизованное хранение и обработка данных по клиентам и любым другим участникам процессов

02

УПРАВЛЕНИЕ МАРКЕТИНГОМ

Управление маркетинговыми кампаниями и программами.
Формирование маркетинговых целей и отслеживание результатов программ и компаний

03

УПРАВЛЕНИЕ ПРОДАЖАМИ

Управление процессами продаж:

- Постановка целей на результаты продаж и на активности (контакты)
- Декомпозиция целей по направлениям, продуктам, клиентам и сегментам
- Сбор фактов продаж и контактов, расчет KPI продаж
- Аналитика

04

ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ

Организация и улучшение процессов обслуживания клиентов

- управления обращениями клиентов,
- управления запросами,
- мониторинг уровня удовлетворенности клиентов

05

УПРАВЛЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ

- Управление временем и задачами сотрудников продаж и клиентского сервиса
- Аналитика эффективности сотрудников для руководителей и самих сотрудников

АРХИТЕКТУРА



РЕЕСТР УЧАСТНИКОВ

(CRM-Contacts Management)

Функциональность управления участниками предназначена для централизованного хранения и обработки данных по клиентам

Кроме того данный компонент предоставляет возможность **создавать новые типы участников** (например, контрагент, бенефициар, выгодоприобретатель, плательщик, получатель и т.д.)



РЕЕСТР УЧАСТНИКОВ

ведение единой централизованной базы данных о всех клиентах, в том числе о потенциальных клиентах



ДОКУМЕНТЫ ПРАВООТНОШЕНИЙ



KYC (KNOW YOUR CLIENT)

Процессы комплексной проверки данных клиента, в том числе с подключением внешних облачных сервисов



ПРОФИЛЬ ГРАЖДАНИНА ИЛИ ОРГАНИЗАЦИИ

Обогащение информации из внешних сервисов данных по клиентам (государственные сервисы)

УПРАВЛЕНИЕ МАРКЕТИНГОМ (CRM-MARKETING MANAGEMENT)

Этот функционал позволяет управлять маркетинговыми кампаниями и программами, что в свою очередь способствует увеличению эффективности маркетинговых усилий и повышает эффективность продаж.

ПРИВЛЕЧЕНИЕ ЛИДОВ

помогает собрать контакты потенциальных покупателей, сформировать и наращивать базу лидов для создания персональных предложений

СЕГМЕНТАЦИЯ

позволяет разделить лиды и клиентов по широкому перечню метрик от возраста до покупательской способности

АНАЛИТИКА ПО МАРКЕТИНГУ

построение отчетов и дашбордов по всевозможным маркетинговым показателям

МАРКЕТИНГОВЫЕ КОМПАНИИ (ПРОГРАММЫ ПРОДВИЖЕНИЯ)

поможет спланировать маркетинговые активности (мероприятия) с учетом ресурсов, сроков и целевых результатов

УПРАВЛЕНИЕ РАССЫЛКАМИ

позволяет формировать массовые рассылки, триггерные письма, содержит шаблоны письма (контент рассылки) и другие инструменты оповещения текущих и потенциальных клиентов

УПРАВЛЕНИЕ ПРОДАЖАМИ

(CRM-Sales Management)

Функционал позволяет управлять процессом продаж:

- Постановка целей по продажам на результаты продаж и на активности (контакты)
- Декомпозиция целей по направлениям и продуктам, а также по клиентам и сегментам
- Сбор фактов продаж и контактов, расчет KPI продаж
- Аналитика



ПЛАНИРОВАНИЕ ПРОДАЖ

помогает организовать планы продаж в различных срезах (по продуктам, регионам, менеджерам, направлениям и т. д.)



УПРАВЛЕНИЕ ЛИДАМИ

позволяет автоматизировать работу с жизненным циклом лида от назначения менеджера до конвертации в сделку



ВОРОНКА ПРОДАЖ

инструмент, который позволит разделить процесс сделки на необходимое количество этапов, выстроить тактику взаимодействия на каждом из них, определить процент конверсии и многое другое



УПРАВЛЕНИЕ ПРЕСЕЙЛАМИ

инструмент позволит управлять и отслеживать статус проекта пресейла в части бюджета, сроков и т.д. Создавать и контролировать шаги пресейла



АНАЛИТИКА

аналитический блок, позволяющий оценить ключевые метрики (конверсия, интерес, суммы, распределение в воронке)

ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ (CRM-CUSTOMER SERVICE)

Функционал, призванный организовать и улучшить процесс обслуживания клиентов, включает в себя функциональность для управления обращениями клиентов, управления запросами, мониторинга уровня удовлетворенности клиентов.

ПРОФИЛЬ КЛИЕНТА 360

обеспечивает персонализированный клиентский сервис благодаря полному профилю клиента, списку действующих продуктов и сохраненной истории взаимоотношений

ЭЛЕКТРОННЫЕ ЗАЯВКИ

решение для работы с заявками, поданными клиентами на приобретение продуктов или получения услуги

АНАЛИТИКА ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ

дает возможность оценить уровень удовлетворенности клиентов и другие важные метрики обслуживания

ОБРАЩЕНИЯ КЛИЕНТА

обработка обращений клиента, отправленных по любым каналам: через колл-центр, по почте, через мессенджеры, чат-боты и т.д. с возможностью категоризации: инциденты, запросы, рекламации, консультация

КОММУНИКАЦИИ

содержит инструменты и средства для взаимодействия с коллегами и клиентами в едином интерфейсе по различным каналам

УПРАВЛЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ

(CRM-Time Management)

Компоненты помогают управлять временем и задачами, за счет чего повышается эффективность работы сотрудников продаж и клиентского сервиса и улучшаются результаты.

Включает в себя возможность планирования и назначения задач, отслеживания сроков выполнения, управления приоритетами.



КАЛЕНДАРЬ СДЕЛОК

планирование сделок с клиентами по календарю с учетом доступного и оптимального времени. Назначение места проведения сделки



ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИЕ ЗАДАЧИ

дает возможность пользователям работать в едином интерфейсе со всеми доступными для обработки задачами



ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИЕ УВЕДОМЛЕНИЯ

управление шаблонами уведомлений, типами уведомлений, каналами рассылки, группами рассылки



АНАЛИТИКА

оценка показателей эффективности сотрудников, например, оценка распределения активностей и нагрузки сотрудников, количество просроченных задач и т.д.

УНИКАЛЬНЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА



ФУНКЦИОНАЛЬНАЯ ГИБКОСТЬ

- Глубокий уровень экспертизы в брокерском обслуживании
- Поддержка всех видов сделок и инструментов, доступных клиентам в рамках брокерского обслуживания



НЕОГРАНИЧЕННОЕ МАСШТАБИРОВАНИЕ

- Поддержка базовых стандартов
- Поддержка регуляторных требований



ШИРОКИЕ ВОЗМОЖНОСТИ КАСТОМИЗАЦИИ

- Поддержка многопоточных вычислений
- Неограниченная масштабируемость за счет микросервисной архитектуры



ВСТРОЕННЫЕ ПРОЦЕССЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

- Разработка решений на современных технологиях
- Внедрение процессов непрерывной и сквозной обработки данных



ИМПОРТОЗАМЕЩЕНИЕ

Решение от российского поставщика в современном, импортнезависимом стеке технологий



КЛИЕНТЫ



Банк России



Toyota Bank



СПАСИБО

Россия, 127018, Москва
ул. Полковая, д. 3, стр. 14
Т: +7 (495) 780 7575; 789 9339
info@diasoft.ru, www.diasoft.ru