

Zarządzanie sprzedażą w programie bs4



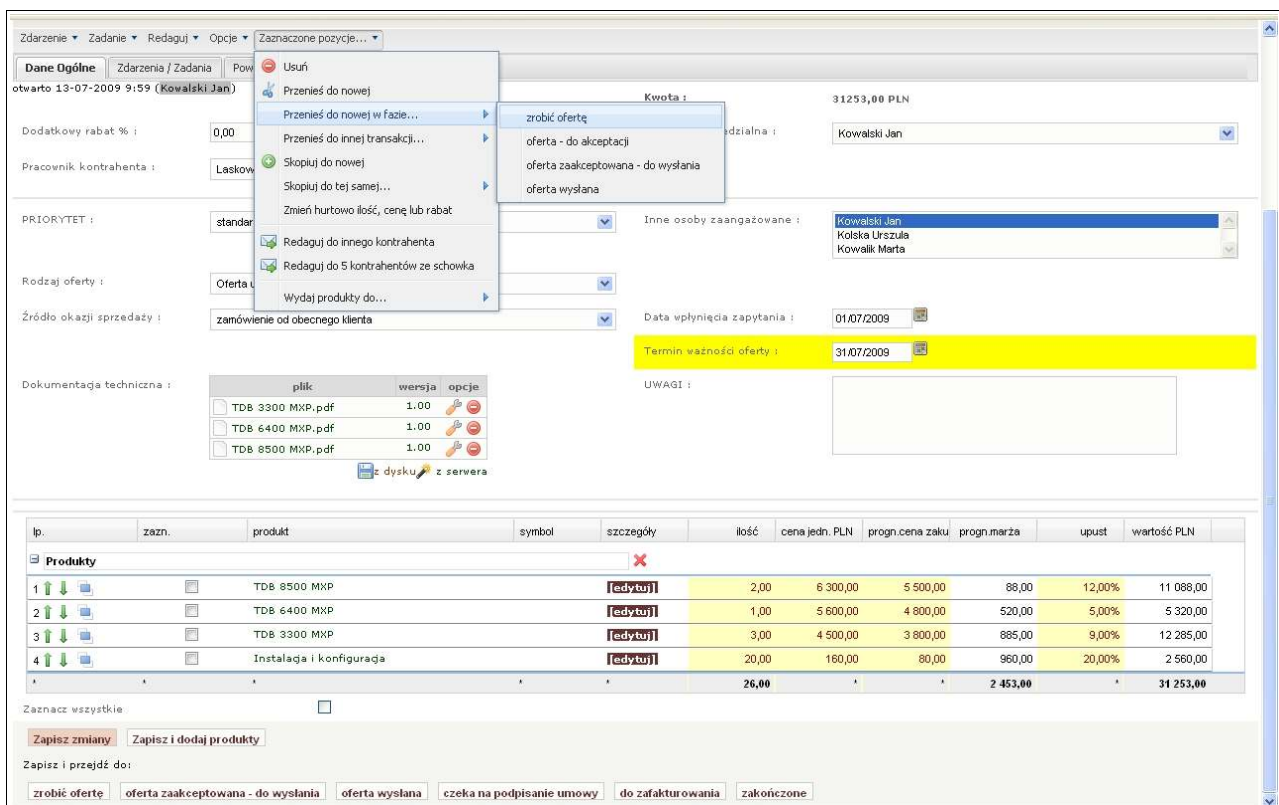
Spis treści

Wstęp.....	3
Podstawowe korzyści w obszarze zarządzania sprzedażą:.....	4
Przykładowy proces sprzedażowy realizowany w programie bs4 intranet:.....	5
Elementy, które można konfigurować w programie bs4 intranet:.....	9
Dodatkowe usprawnienia pracy w programie:.....	11

Wstęp

Zarządzanie tematami sprzedażowymi to jedno z **podstawowych zastosowań** oprogramowania klasy **CRM**. Idea pracy w CRM na tematach sprzedażowych polega na tym, że **sprzedaż ewidencjonujemy i zarządzamy nią na wcześniejszym etapie** niż w momencie fakturowania. Każda **potencjalna sprzedaż** jest wpisana do programu CRM. W różnych firmach mamy do czynienia z różnym określeniem: **oferty, zamówienia, przetargi, kontrakty, leady**. W programie bs4 intranet każdy temat sprzedażowy – potencjalny, zrealizowany lub utracony, nazywamy „transakcją”.

Każda **transakcja ma swój formularz** w kartotece kontrahenta. Transakcja może znajdować się w jednej z wielu zdefiniowanych **faz transakcji**. Zależnie od aktualnej fazy transakcji tematem mogą zajmować się inni pracownicy w naszej firmie.



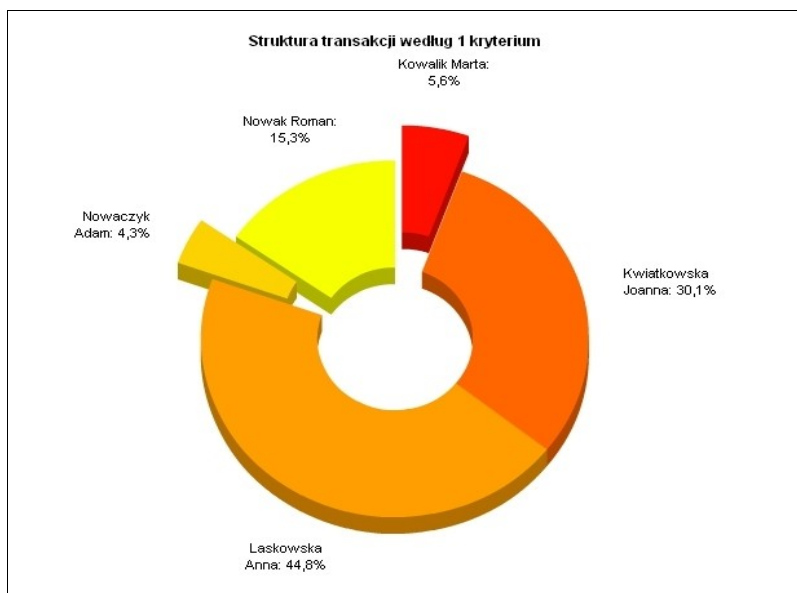
The screenshot displays a CRM interface for a transaction. At the top, there are navigation tabs: 'Dane Ogólne', 'Zdarzenia / Zadania', and 'Pow'. The main header shows the transaction date and time: 'otwarto 13-07-2009 9:59 (Kowalski Jan)'. A dropdown menu is open over the 'Znaczone pozycje...' field, listing actions like 'Przenieś do nowej', 'Przenieś do nowej w fazie...', 'Przenieś do innej transakcji...', 'Skopiuj do nowej', 'Skopiuj do tej samej...', 'Zmień hurtowo ilość, cenę lub rabat', 'Redaguj do innego kontrahenta', 'Redaguj do 5 kontrahentów ze schowka', and 'Wydadz produkty do...'. A sub-menu is also visible with options: 'zrobić ofertę', 'oferta - do akceptacji', 'oferta zaakceptowana - do wysłania', and 'oferta wysłana'. The form fields include 'Dodatkowy rabat %' (0,00), 'Pracownik kontrahenta' (Laskow), 'PRIORYTET' (standard), 'Rodzaj oferty' (Oferta), 'Źródło okazji sprzedaży' (zamówienie od obecnego klienta), 'Kwota' (31253,00 PLN), 'działalna' (Kowalski Jan), 'Inne osoby zaangażowane' (Kowalski Jan, Kolska Urszula, Kowalki Marta), 'Data wplynięcia zapytania' (01.07.2009), and 'Termin ważności oferty' (31.07.2009). A table of technical documents is shown below the form. At the bottom, there is a table of products with columns for 'lp.', 'zazn.', 'produkt', 'symbol', 'szczegóły', 'ilość', 'cena jedn. PLN', 'progn.cena zaku', 'progn.marża', 'upust', and 'wartość PLN'. The table contains four rows of product data.

lp.	zazn.	produkt	symbol	szczegóły	ilość	cena jedn. PLN	progn.cena zaku	progn.marża	upust	wartość PLN
1	<input type="checkbox"/>	TDB 8500 MXP		[edytuj]	2,00	6 300,00	5 500,00	88,00	12,00%	11 088,00
2	<input type="checkbox"/>	TDB 6400 MXP		[edytuj]	1,00	5 600,00	4 800,00	520,00	5,00%	5 320,00
3	<input type="checkbox"/>	TDB 3300 MXP		[edytuj]	3,00	4 500,00	3 800,00	885,00	9,00%	12 285,00
4	<input type="checkbox"/>	Instalacja i konfiguracja		[edytuj]	20,00	180,00	80,00	960,00	20,00%	2 560,00
					26,00			2 453,00		31 253,00

Grafika nr 1 – Widok przykładowego formularza transakcji i jej faz

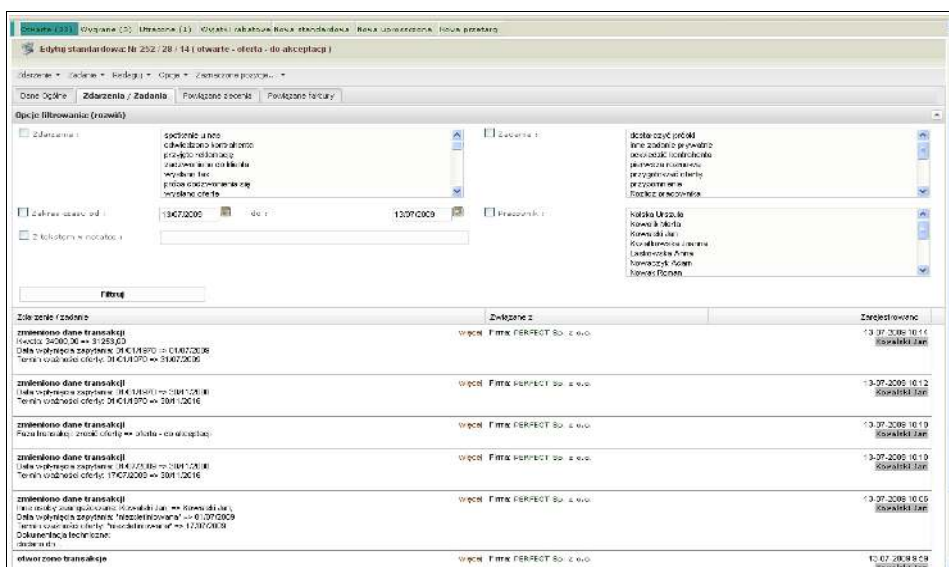
Podstawowe korzyści w obszarze zarządzania sprzedażą:

- ✓ kierownik ma **lepszą wiedzę o portfelu potencjalnych zamówień i efektywności działań** handlowych pracowników, potrafi **szybciej przewidzieć** potencjalne załamanie się lub wzrost sprzedaży i ustalić przyczyny sytuacji,



Grafika nr 2 – przykładowy raport transakcji (procentowa struktura transakcji wg. handlowców)

- ✓ **handlowiec jest bardziej efektywny** w działaniach handlowych, ma **lepszą wiedzę o historii klienta**, zmniejsza się ryzyko pomyłek i przeoczeń w działaniach sprzedażowych,



Zdarzenie / Zdarzenia / Zadania	Związane z	Zarejestrowane
zmieniono dane transakcji Kwota: 24000.00 → 31250.00 Data wycofania zapłaty: 01.01.2009 → 01.07.2008 Termin wycofania płatności: 01.01.2009 → 01.07.2008	więcej Firma PERFECT Sp. z o.o.	13.07.2008 10:14 Kwiatkowska Joanna
zmieniono dane transakcji Data wycofania zapłaty: 01.01.2009 → 01.07.2008 Termin wycofania płatności: 01.01.2009 → 01.07.2008	więcej Firma PERFECT Sp. z o.o.	13.07.2008 10:12 Kwiatkowska Joanna
zmieniono dane transakcji Pozostało zapłacić: 24000.00 → 31250.00	więcej Firma PERFECT Sp. z o.o.	13.07.2008 10:10 Kwiatkowska Joanna
zmieniono dane transakcji Data wycofania zapłaty: 01.01.2009 → 01.07.2008 Termin wycofania płatności: 01.01.2009 → 01.07.2008	więcej Firma PERFECT Sp. z o.o.	13.07.2008 10:10 Kwiatkowska Joanna
zmieniono dane transakcji Data wycofania zapłaty: 01.01.2009 → 01.07.2008 Termin wycofania płatności: 01.01.2009 → 01.07.2008 Dokładnica techniczna: 2008.01	więcej Firma PERFECT Sp. z o.o.	13.07.2008 10:05 Kwiatkowska Joanna
otworzono transakcję	więcej Firma PERFECT Sp. z o.o.	10.07.2008 09:08 Kwiatkowska Joanna

Grafika nr 3 – Szczegółowa historia tematu sprzedażowego dostępna dla handlowca

bs4 business solutions sp. z o.o. - <http://www.bs4.pl>

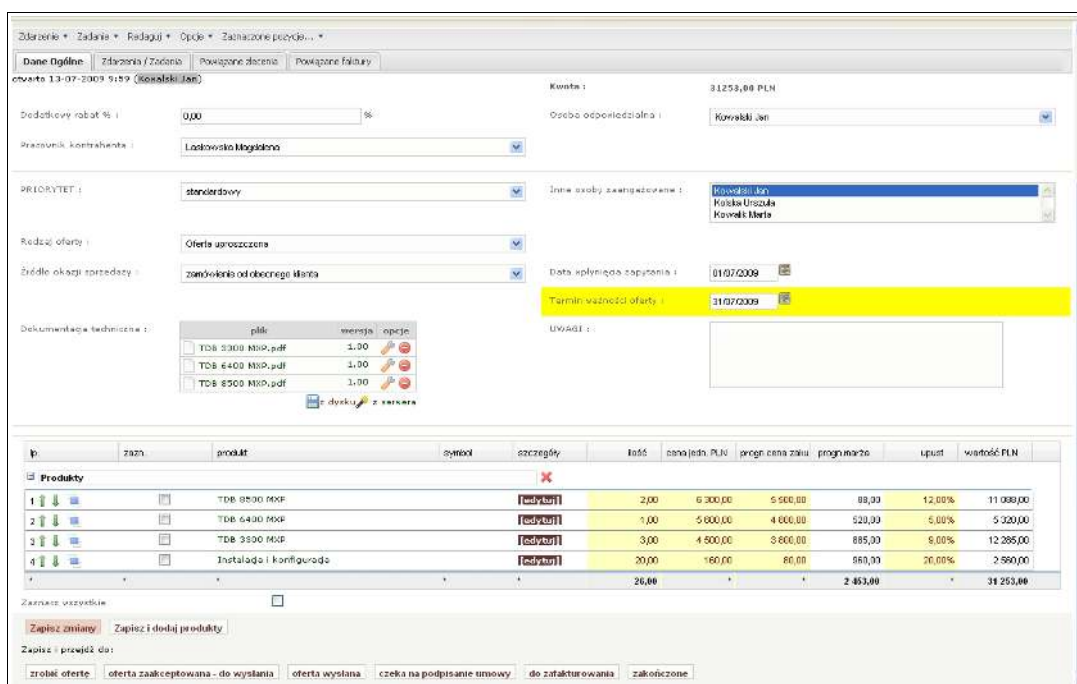
ul. Słowackiego 17/6, 60- 822 Poznań, Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego KRS: 0000310718, NIP : 7811824750, Kapitał zakładowy : 1.150.000

- ✓ podnosi się ogólna **niezawodność funkcjonowania firmy** poprzez wprowadzenia narzędzia do skutecznej kontroli działań pracowników.

Przykładowy proces sprzedażowy realizowany w programie bs4 intranet:

1. Handlowiec dzwoni do potencjalnego klienta.
2. Handlowiec otwiera transakcję w fazie „zrobić ofertę”. Program podstawia go jako osobę odpowiedzialną za transakcję. Handlowiec wypełnia pola opisujące transakcję. Wybiera produkty, oblicza ceny, przygotowuje specyfikację techniczną i podpiną jako plik.
3. Handlowiec ustawia transakcję na fazę „oferta do akceptacji”.
4. Kierownik widzi transakcję w fazie „oferta do akceptacji” na stronie startowej.
5. Kierownik działu handlowego wchodzi w szczegóły transakcji, sprawdza ceny i specyfikację.

Wysyła komunikat do handlowca z pytaniami o szczegóły.

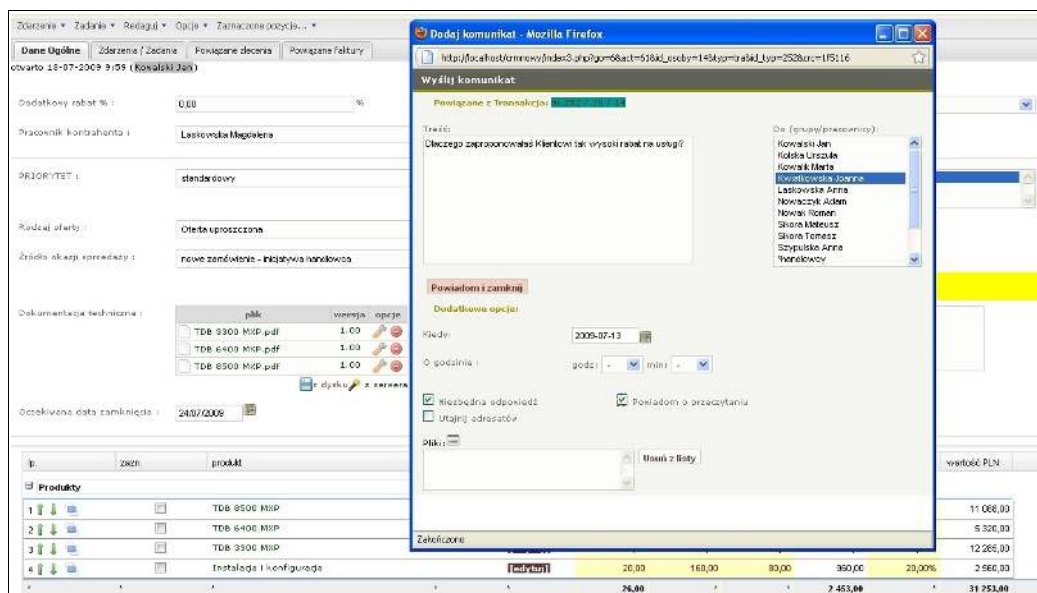


id	zast.	produkt	symbol	szegóły	ilość	cena jedn. PLN	prog. cena zak.	prog. wartość	upust	wartość PLN
Produkty										
1		TDE 8500 MKP	redybat1		2,00	6 300,00	5 500,00	88,00	12,00%	11 088,00
2		TDE 6400 MKP	redybat1		1,00	5 600,00	4 800,00	520,00	5,00%	5 320,00
3		TDE 3300 MKP	redybat1		3,00	4 500,00	3 800,00	885,00	9,00%	12 285,00
4		Instalacja i konfiguracja	redybat1		20,00	160,00	80,00	560,00	20,00%	2 560,00
					26,00			2 453,00		31 253,00

Grafika nr 4 – Przykładowa karta tematu sprzedażowego prowadzonego przez handlowca

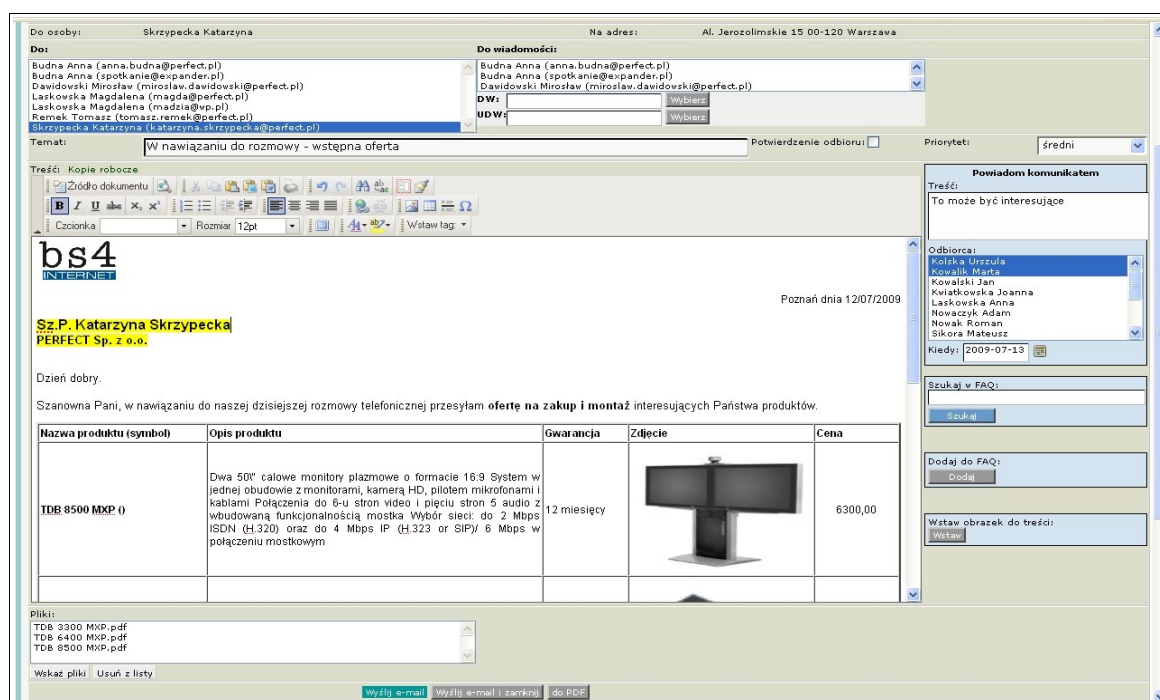
6. Kierownik działu handlowego akceptuje ofertę i zmienia fazę na transakcji na „zaakceptowana oferta do wysłania”.

7. Handlowiec widzi na stronie startowej transakcję w fazie „zaakceptowana oferta do wysłania”. Przechodzi do szczegółów transakcji klikając na link.



Grafika nr 5 – Wysyłanie komunikatu powiązanego z transakcją

8. Handlowiec e-mailuje ofertę z szablonu. Program załącza do e-maila automatycznie wygenerowaną ofertę w PDF z szablonu a także specyfikację wcześniej podpiętą do kartoteki transakcji. Oferta posiada treści automatycznie przepisane z kartoteki transakcji.



Grafika nr 6 – Przykładowa oferta wygenerowana automatycznie przez system

9. Handlowiec zmienia fazę transakcji na „po wysłaniu oferty”. Na tym etapie widzi transakcję na stronie startowej.
10. Program handlowcowi zleca automatycznie zadanie do wykonania „zadzwoń do kontrahenta” powiązane z transakcją, która od 3 dni jest w fazie „po wysłaniu oferty”. Handlowiec widzi zadanie w kalendarzu.
11. Handlowiec wykonuje zadanie wprowadzając notatkę z rozmowy telefonicznej.
12. Kierownik działu handlowego otrzymuje automatycznie komunikat powiązany z transakcją. Zadziałał skonfigurowany alarm informujący kierownika o transakcjach, które są w fazie „po wysłaniu oferty” dłużej niż 14 dni. Kierownik przechodzi do kartoteki transakcji.

★ OBECNIE NADZOROWANE TEMATY SPRZEDAŻOWE			
Po wysłaniu oferty (10), suma: 822440 PLN			
Transakcja	Źródło okazji sprzedaży	Firma	Osoba odpowiedzialna
Nr 201 / 28 / 14	nowe zamówienie - reklama tradycyjna	PERFECT Sp. z o.o.	Kowalski Jan
Nr 185 / 28 / 14	nowe zamówienie - inicjatywa handlowca	PERFECT Sp. z o.o.	Laskowska Anna
Nr 202 / 28 / 14	nowe zamówienie - reklama tradycyjna	PERFECT Sp. z o.o.	Kowalski Jan
Nr 209 / 110 / 14	nowe zamówienie - referencje	Perfect spółka cywilna	Kowalski Jan
Nr 205 / 1 / 14	zamówienie od obecnego klienta	AGD Adam	Kowalski Jan
Nr 206 / 28 / 14	nowe zamówienie - inicjatywa handlowca	PERFECT Sp. z o.o.	Kwiatkowska Joanna
Nr 208 / 28 / 14	nowe zamówienie - inicjatywa handlowca	PERFECT Sp. z o.o.	Laskowska Anna
Nr 168 / 10 / 14	nowe zamówienie - inicjatywa handlowca	Biznes Partner	Kowalski Jan
Nr 249 / 28 / 14	zamówienie od obecnego klienta	PERFECT Sp. z o.o.	Kowalski Jan
Nr 204 / 28 / 14	nowe zamówienie - inicjatywa handlowca	PERFECT Sp. z o.o.	Laskowska Anna
Oferta - do akceptacji (6), suma: 162432 PLN			
Transakcja	Źródło okazji sprzedaży	Firma	Osoba odpowiedzialna
Nr 212 / 1 / 14	zamówienie od obecnego klienta	AGD Adam	Kowalski Jan
Nr 214 / 28 / 14	nowe zamówienie - referencje	PERFECT Sp. z o.o.	Kowalski Jan
Nr 252 / 28 / 14	nowe zamówienie - inicjatywa handlowca	PERFECT Sp. z o.o.	Kwiatkowska Joanna
Nr 195 / 28 / 14	nowe zamówienie - reklama tradycyjna	PERFECT Sp. z o.o.	Kowalski Jan
Nr 163 / 28 / 14	nowe zamówienie - inicjatywa handlowca	PERFECT Sp. z o.o.	Kowalski Jan
Nr 251 / 121 / 14	nowe zamówienie - reklama tradycyjna	Gazownik S.A.	Laskowska Anna

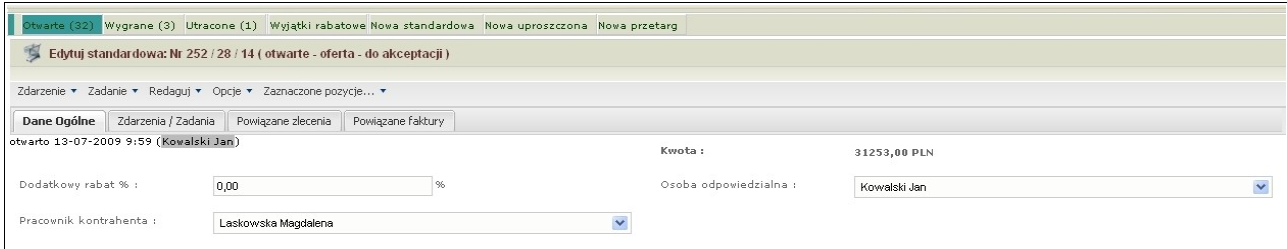
Grafika nr 7 – Przykładowe zestawienie nadzorowanych przez kierownika tematów sprzedażowych, w kolorze czerwonym transakcje „przeterminowane”

- Kierownik działu handlowego wchodzi w szczegóły „przeterminowanej” transakcji. Czyta historię transakcji z notatkami handlowca. Pisze komunikat do odpowiedzialnego handlowca sugerujący zrobienie lepszych warunków płatności dla klienta.
- Handlowiec otrzymuje e-mail od klienta z akceptacją oferty. Powiązuje e-mail z transakcją i wysyła klientowi wzór umowy do podpisania.
- Handlowiec zmienia fazę transakcji na „czeka na podpisanie umowy”.
- Pracownik biura obsługi klienta widzi transakcję w fazie „czeka na podpisanie umowy”. Gdy otrzyma umowę, zmieni fazę transakcji na „umowa podpisana – realizacja”.

Dalsza realizacja umowy z klientem może się odbywać poprzez kolejne fazy transakcji. Pracownik może otworzyć do transakcji zlecenia w programie bs4, które pozwolą zarządzać realizacją usług dla klienta.

Elementy, które można konfigurować programie bs4 intranet:

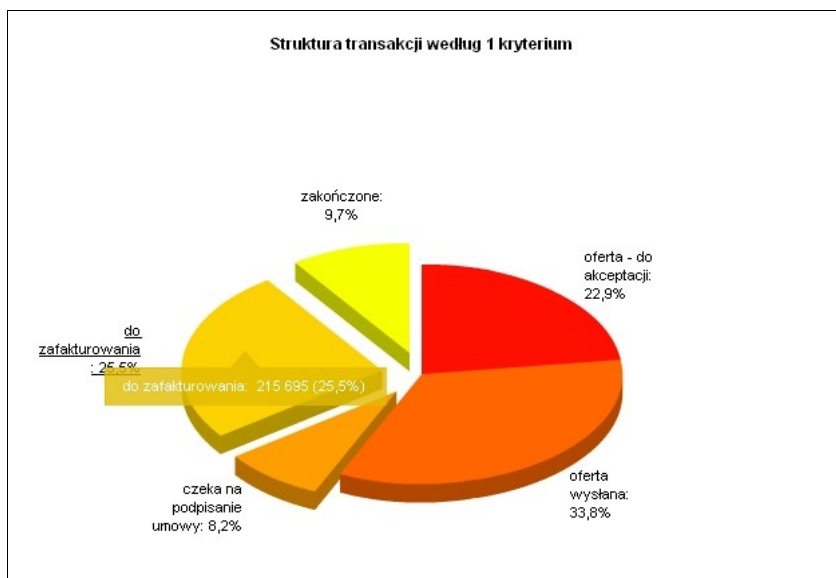
- ✓ różne **rodzaje transakcji** (sprzedaż prosta, przetarg... - do 5 rodzajów),



The screenshot shows a web application interface for managing transactions. At the top, there are tabs for different transaction types: 'Otwarte (32)', 'Wygrane (3)', 'Utracone (1)', 'Wyjątki rabatowe', 'Nowa standardowa', 'Nowa uproszczona', and 'Nowa przetarg'. Below this, there's a header for 'Edytuj standardowa: Nr 252 / 28 / 14 (otwarte - oferta - do akceptacji)'. A navigation bar includes 'Zdarzenie', 'Zadanie', 'Redaguj', 'Opcje', and 'Zaznaczone pozycje...'. The main content area has tabs for 'Dane Ogólne', 'Zdarzenia / Zadania', 'Powiązane zlecenia', and 'Powiązane faktury'. The 'Dane Ogólne' tab is active, showing details for a transaction opened on 13-07-2009 at 9:59 by 'Kowalski Jan'. The amount is 31253,00 PLN. There are input fields for 'Dodatkowy rabat %' (set to 0,00) and 'Pracownik kontrahenta' (set to 'Laskowska Magdalena'). A dropdown menu for 'Osoba odpowiedzialna' is set to 'Kowalski Jan'.

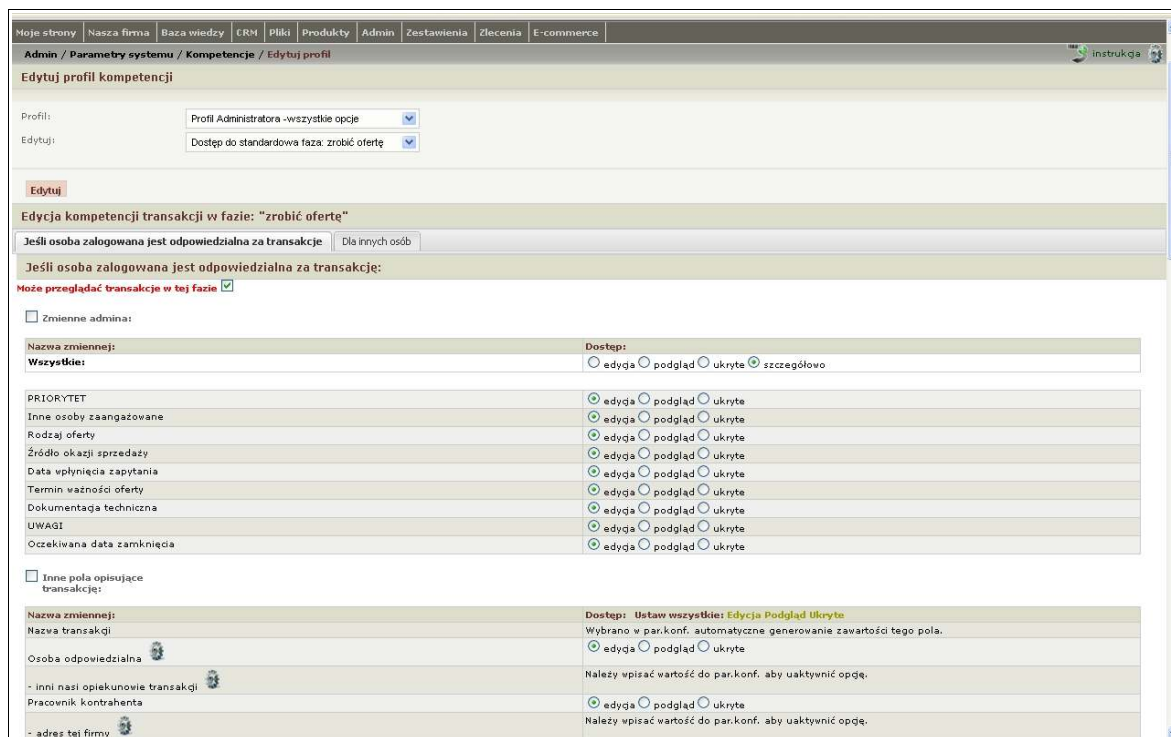
**Grafika nr 8 – Przyciski umożliwiające dodanie nowych transakcji różnego rodzaju
(w powyższym przykładzie standardowa, uproszczona, przetarg)**

- ✓ jakie są **fazy transakcji**; mogą być zdefiniowane różne fazy transakcji zależnie od rodzaju transakcji,



Grafika nr 9 – Przykładowy raport przedstawiający strukturę transakcji z uwzględnieniem faz

- ✓ jakie **poła** mają wypełniać użytkownicy **w formularzu transakcji**,
- ✓ zależnie od profilu uprawnień użytkownika i fazy w jakiej znajduje się transakcja mogą być **edytowalne lub widoczne inne pola w formularzu**,



Moje strony | Nasza firma | Baza wiedzy | CRM | Pliki | Produkty | Admin | Zestawienia | Zlecenia | E-commerce

Admin / Parametry systemu / Kompetencje / Edytuj profil

Edytuj profil kompetencji

Profil: Profil Administratora -wszystkie opcje

Edytuj: Dostęp do standardowa faza: zrobić ofertę

Edytuj

Edycja kompetencji transakcji w fazie: "zrobić ofertę"

Jeśli osoba zalogowana jest odpowiedzialna za transakcje: Dla innych osób

Jeśli osoba zalogowana jest odpowiedzialna za transakcje:

Może przeglądać transakcje w tej fazie:

Zmienne admina:

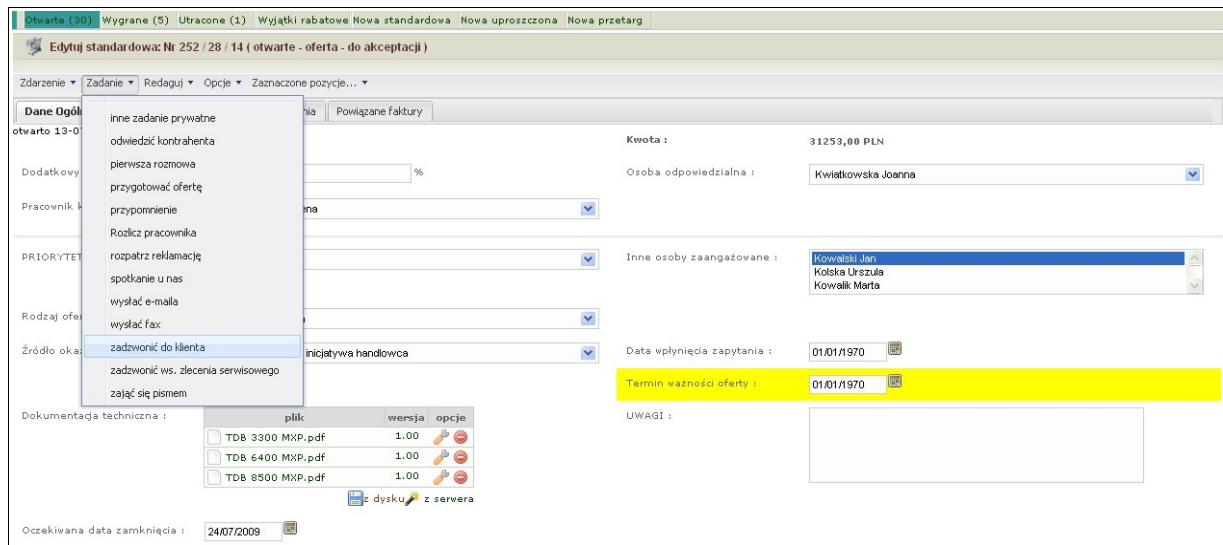
Nazwa zmiennej:	Dostęp:
Wszystkie:	<input type="radio"/> edycja <input type="radio"/> podgląd <input type="radio"/> ukryte <input checked="" type="radio"/> szczegółowo
PRIORYTET	<input checked="" type="radio"/> edycja <input type="radio"/> podgląd <input type="radio"/> ukryte
Inne osoby zaangażowane	<input checked="" type="radio"/> edycja <input type="radio"/> podgląd <input type="radio"/> ukryte
Rodzaj oferty	<input checked="" type="radio"/> edycja <input type="radio"/> podgląd <input type="radio"/> ukryte
Źródło okazji sprzedaży	<input checked="" type="radio"/> edycja <input type="radio"/> podgląd <input type="radio"/> ukryte
Data wpływnia zapytania	<input checked="" type="radio"/> edycja <input type="radio"/> podgląd <input type="radio"/> ukryte
Termin ważności oferty	<input checked="" type="radio"/> edycja <input type="radio"/> podgląd <input type="radio"/> ukryte
Dokumentacja techniczna	<input checked="" type="radio"/> edycja <input type="radio"/> podgląd <input type="radio"/> ukryte
UWAGI	<input checked="" type="radio"/> edycja <input type="radio"/> podgląd <input type="radio"/> ukryte
Oczekiwana data zamknięcia	<input checked="" type="radio"/> edycja <input type="radio"/> podgląd <input type="radio"/> ukryte

Inne pola opisujące transakcję:

Nazwa zmiennej:	Dostęp: Ustaw wszystkie: Edycja Podgląd Ukryte
Nazwa transakcji	Wybrano w par.konf. automatyczne generowanie zawartości tego pola.
Osoba odpowiedzialna	<input checked="" type="radio"/> edycja <input type="radio"/> podgląd <input type="radio"/> ukryte
- Inni nasi opiekunowie transakcji	Należy wpisać wartość do par.konf. aby uaktywnić opcję.
Pracownik kontrahenta	<input checked="" type="radio"/> edycja <input type="radio"/> podgląd <input type="radio"/> ukryte
- adres tej firmy	Należy wpisać wartość do par.konf. aby uaktywnić opcję.

Grafika nr 10 – Przykładowe opcje administracyjne regulujące dostęp poszczególnych użytkowników do kart transakcji

- ✓ mogą być dostępne **różne opcje i różne szablony** do korespondencji z klientem,
- ✓ pracownicy mogą **zmieniać fazy transakcji** tylko **zgodnie z** ich skonfigurowanymi **uprawnieniami** wynikającymi z procedur obowiązujących w firmie,
- ✓ przy przejściach pomiędzy określonymi fazami transakcji **program może wymagać wypełnienia** przez użytkownika **określonych pól**,
- ✓ poszczególnym pracownikom w firmie ustawiamy **na stronie startowej zestawienia transakcji** w wybranych fazach, tak aby nie przeoczyli żadnej potencjalnej transakcji i wiedzieli czym się powinni w danej chwili zajmować,
- ✓ w **ramach transakcji** pracownicy mogą **rejestrwać zdarzenia**, rodzaje zdarzeń (np. zadzwoniono do kontrahenta, odwiedzono kontrahenta) definiuje administrator,
- ✓ w **ramach transakcji** pracownicy mogą **zlecać zadania**, rodzaje zadań konfiguruje administrator,
- ✓ w wybranej fazie transakcji program może wysyłać dane transakcji do zafakturowania w zewnętrznym programie ERP.



Grafika nr 11 – Zlecenie zadania z poziomu transakcji

Dodatkowe uprawnienia pracy w programie:

- ✓ prace na transakcjach mogą prowadzić kolejni pracownicy firmy już po otrzymaniu zamówienia od klienta aby koordynować realizację zamówienia,
- ✓ **z transakcją można powiązywać zlecenia** w programie bs4 intranet, **faktury z programu ERP** lub **pozycje faktur sprzedażowych i zakupowych**,
- ✓ program może alarmować pracownika lub przełożonych jeśli transakcja jest w jakiejś fazie zbyt długo,
- ✓ w powiązaniu do transakcji pracownicy mogą wysłać sobie komunikaty,
- ✓ klient może otrzymywać automatyczne powiadomienia e-mailowe lub SMS o zmianie statusu transakcji – zamówienia,
- ✓ pracownicy obsługujący transakcję mogą korzystać z szablonów pism i e-maili, które program wypełnia automatycznie danymi transakcji – np. terminem ważności oferty, terminem płatności, warunkami dostawy,
- ✓ program może automatycznie powiązywać przychodzące e-maile klientów z transakcjami na podstawie tematu e-maila,
- ✓ nowe transakcje mogą być otwierane na podstawie zamówień ze sklepu internetowego a także eksportowane do serwisu internetowego (wymagane dodatkowe programowanie).

bs4 business solutions sp. z o.o. - <http://www.bs4.pl>

ul. Słowackiego 17/6, 60- 822 Poznań, Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego KRS: 0000310718, NIP : 7811824750, Kapitał zakładowy : 1.150.000