

iScala CRM

iScala CRM powered by Microsoft CRM®

Kasvata myyntiä, tarjoa ylivoimaista asiakaspalvelua ja tee faktoihin perustuvat, joustavat liiketoimintaratkaisut iScala CRM -asiakkuudenhallintaratkaisun avulla. Microsoft Outlook® ja Internet -käyttöliittymien ansiosta iScala CRM:ää on helppo käyttää, mukauttaa ja ylläpitää. Sen voi integroida muihin iScalan ERP-järjestelmiin, ja sitä on mahdollistaa laajentaa ja mukauttaa yritystoiminnan kasvaessa.



iScala CRM perustuu Microsoft CRM:ään niin, että Microsoft CRM:n toiminnallisuudet on upotettu iScalan liiketoimintaprosesseihin.

iScala CRM:n avulla voit kasvattaa myyntiä lyhentämällä myyntisykliä, parantamalla tuotannon näkyvyyttä ja leadien ja mahdollisuuksien hallintaa sekä automatisoimalla myyntiprosessit, tarjousten luonnin ja tilausten hallinnan. Käyttämällä kaksitasoista lähestymistapaa leadien hallintaan voit parantaa niiden laatua ja varmistaa, että myyntihenkilöstölle toimitetaan ainoastaan parhaimmat leadit.

Jaetun tietämiskannan avulla pystyt tarjoamaan tehokasta ja yhdenmukaista asiakaspalvelua. Lisäksi automatisoitu reititys ja jonotus tekevät asiakkaiden tehokkaasta palvelemisesta helpompaa. iScalan helppotajuisten raporttien perusteella faktoihin perustuvien, joustavien päätösten tekeminen on helppoa. Raporttien avulla voit laatia myyntiennusteita, mitata liiketoiminnan suoritusta, arvioida myynnin ja palvelun menestystä, havaita trendejä, ongelmia ja mahdollisuuksia.

iScala CRM:ää voi käyttää Outlookin tai Internetin kautta, joten voit käsitellä ja tarkastella yhteystietoja, tilejä, leadejä ja mahdollisuuksia sekä online- että offline-tilassa. Koska se on tiiviisti integroitu myynnin ja asiakaspalvelun toiminnallisuuksiin, tietoa on helppo tarkastella, päivittää ja jakaa tiimien ja osastojen välillä. iScala CRM on suunniteltu helppokäyttöiseksi niin, että myyntihenkilökunnan perehdytys sujuu nopeasti.

Mukauttaminen ja laajentaminen on helppoa: voit konfiguroida käyttöliittymiä ja työprosesseja, luoda liiketoimintaasi sopivia ratkaisuja ja laajentaa niitä muuttuvien tarpeiden mukaisesti. Tiiviisti Microsoft Officeen® ja iScala ERP:iin integroituna iScala CRM on juuri oikea ratkaisu kasvaville yrityksille.

iScala CRM - myynti

- **Microsoft Outlook -asiakasohjelma**
Sähköposti on tänä päivänä tärkein yhteistyön apuväline. Kun Outlook integroidaan myyntiprosesseihin, kontaktien hallinta on vakaalla pohjalla ja menestys taattu. Outlookin kautta voit käsitellä ja tarkastella tilejä, yhteystietoja, leadejä, myyntimahdollisuuksia ja muita myynnin toimintoja sekä online- että offline-tilassa.
- **Täydelliset asiakastiedot**
Pääsy kaikkiin yhteys- ja tilittietoihin, tapahtumahistoriaan ja asiakaspalvelutiedostoihin keskitetysti.
- **Tiedon jako**
Tiiviisti integroidut myynti- ja asiakaspalvelumoduulit helpottavat tiedon jakoa osastojen välillä.

Lisätietoa osoitteesta: **Scala Finland Oy Ab/Epicor**
Linnoitustie 2B
02600 Espoo
Finland
Puh.: +358 (0) 207 410 850
Faksi: +358 (0) xxx
info.finland@scala.ne
[t www.epicor.com/fi](http://www.epicor.com/fi)

© 2003 Scala Business Solutions NV.
Kaikki oikeudet pidätetään. Scala-tunnuskuva, Scala® ja iScala® ovat rekisteröityjä tavaramerkkejä. Tämä dokumentti on laadittu tammikuussa 2004.

Kaikki muut tavaramerkit tai rekisteröidyt tavaramerkit ovat omistajiensa omaisuutta.

iScala CRM**-järjestelmävaatimukset****iScala CRM -palvelin (laitteisto)**

- tietokone/proessori: Dual 700 MHz tai tehokkaampi Intel Pentium (XEON PIII) tai yhteensopiva keskusyksikkö. Tämä on vähimmäisvaatimus.
- Muistia: 1 GB
- Kiintolevy: SCSI RAID 5-laitteistolla ja vähintään kolme kiintolevyä
- Verkkokortti: 10/100 MB

iScala CRM -palvelin (ohjelmistot)

- Microsoft Small Business Server 2000 tai uudempi

TAI

- Microsoft Windows 2000 Server Standard/Advanced Server tai uudempi
- Microsoft SQL Server 2000 Standard tai uudempi
- Microsoft Exchange Server 2000 tai uudempi

Huom.: Microsoft Windows 2003 Serveriä käytettäessä huomattavasti parempi suorituskyky.

iScala CRM -asiakasohjelmistot

- Microsoft Windows 2000 Professional tai uudempi.
- Microsoft Internet Explore 6.0
- iScala CRM Sales for Outlook Software
- Office 2000 tai uudempi.

- Leadit ja mahdollisuuksien hallinta**

Leadien importointi, automaattinen reititys ja eskalointi sekä muuntaminen mahdollisuuksiksi. Mahdollisuuksien jäljittäminen ja hallinnointi koko myyntisyklin ajan.

- Myyntiprosessin hallinta**

Myyntiprosessin vaiheiden automatisointi myyntitapahtuman jäljittämiseksi ja päättämiseksi tehokkaasti ja johdonmukaisesti.

- Tuoteluettelo**

Luo täydellinen tuoteluettelo, joka sisältää hintatasot, mittayksiköt, alennukset ja hinnoitteluvaihtoehdot.

- Tilaustenhallinta**

Muunna tarjoukset helposti tilauksiksi, sen jälkeen muokkaa ja tallenna tilauksia, kunnes ne ovat valmiina lähettäväksi ja laskutettaviksi.

- Kiintiöt**

Vertaa työntekijöiden myyntitulosta yksilöllisiin tavoitteisiin.

- Raportit**

Laadi myyntiennusteita, tunnista parhaat myyntimahdollisuudet ja asiakkaat, ja arvioi trendejä raportointityökalujen avulla.

- Myyntikirjallisuus**

Ylläpidä myyntiaiheisen kirjallisuuden hakukirjastoa, jota voi käyttää sekä online- että offline-tilassa.

- Alueiden hallinta**

Luo myyntialueita ja hallinnoi alueperusteisia prosesseja raporttien ja sääntöjen avulla.

- Kilpailijoiden kartoitus**

Analysoi kilpailijoiden suoritusta ja ylläpidä kilpailijoista kirjoitettujen artikkelien kirjastoa.

- Kirjeenvaihto ja yhdistämistoiminto (Mail Merge)**

Luo ja lähetä sähköpostiviestejä mukautettujen mallipohjien avulla kohdennetuille asiakasryhmille. Luo tulostettavia kirjeitä Microsoft Wordillä ja lähetä niitä.

iScala CRM -asiakaspalvelu

- Tapausten hallinta**

Luo, kohdista ja hallinnoi asiakkaiden huoltopyyntöjen tapauksia. Hallinnoi jokaisen tapauksen toimia ja kirjeenvaihtoa keskitetysti.

- Tilinäkymä**

Tunnista tärkeät asiakkaat ja asiakkaiden tarpeet tarkastelemalla tilejä sekä myynti- ja tilaustietoja.

- Automaattinen reititys ja jonotus**

Työprosessisääntöjen avulla voit automaattisesti reitittää palvelupyynnöt ja tapaukset oikealle edustajalle tai jonoihin odottamaan ratkaisua, eskalointia tai uudelleen kohdistusta.

- Tietämyskanta**

Julkaise artikkeleita ja muuta tärkeää tukimateriaalia tietämyskannassa, josta tietoa on helppo hakea.

- Palvelu- ja huoltosopimukset**

iScala CRM:ssä voit helposti luoda ja ylläpitää palvelu- ja huoltosopimuksia. Kun asiakastapaus on ratkaistu, sopimustiedot päivitetään automaattisesti.

- Automaattinen poissaolovastaus**

Luo automaattisia poissaolovastauksia asiakkaan sähköpostitse lähettämiin pyyntöihin.

- Sähköpostin hallinta**

Ylläpidä tarkkaa rekisteriä asiakkaaseen liittyvästä tietoliikenteestä käyttämällä asiakkaan sähköpostiviestien automaattista jäljitystä, joka yhdistää viestit oikeisiin asiakastietoihin.

iScala CRM - integraatio

- **Myynti- ja asiakaspalvelu**

Myyntin ja asiakaspalvelun toiminnallisuudet integroituvat tiiviisti, jolloin tiedon jakaminen yrityksen sisällä on helppoa.

- **Microsoft Outlook -asiakasohjelma**

Myyntihenkilöt pääsevät käsiksi yhteystietoihin, tileihin, leadeihin, myyntimahdollisuuksiin ja muihin myyntin toiminnallisuuksiin käyttämällä Microsoft Outlookia online- tai offline-tilassa.

- **Microsoft Office**

Integraatio Microsoft Officeen mahdollistaa tulostettavien kirjeiden luomisen Microsoft Wordin yhdistämistoiminnolla (Mail Merge), samoin kuin tiedon viemisen Microsoft Excelliin.

- **iScala ERP**

iScala CRM:ää voidaan käyttää irrallisena moduulina tai, koska se kuuluu kiinteästi iScala ERP:iin, myös osana iScala-toiminnanohjausjärjestelmää. Asiakastyypin tilit synkronoidaan myyntikirjan asiakkaiden kanssa, joko online- tai offline-tilassa, jolloin tiedot synkronoidaan, kun käyttäjä siirtyy online-tilaan. Samalla kun käsittelet tilejä iScala CRM:ssä, voit hakea iScala-myyntikirjan asiakastiedostoon tallennettuja asiakaskohtaisia tietoja kuten maksu- ja toimitusehtoja. iScala CRM:ssä työskennellessäsi voit selata aktiivisia tuotteita, jotka tulevat iScala-varaston päätiedostosta ja muuttaa CRM-kohtaisia määritteitä sen mukaisesti. iScala CRM:ssä myyntihenkilön tiedot päivitetään kumulatiivisilla tiedoilla ja tilastoilla, jotka tulevat iScala-ERP:stä.

- **Ulkopuoliset sovellukset**

iScala CRM -toiminnallisuus voidaan yhdistää alustan API:n kautta ulkopuolisiin sovelluksiin ja Internet-palveluihin.

iScala CRM on suunniteltu vastaamaan pienten ja keskiuurten yritysten budjettia ja tarpeita. Toimitus ja käyttöönotto – joka voidaan tehdä suoraan yhteistyössä Scala Business Solutionin kanssa tai sertifioidun yhteistyökumppanimme kautta – sisältää käytännön ohjeistusta ja asennus- ja ylläpitoprosesseja, sekä helppotajuksen koulutuksen ja tukiresursseja.

Edut

- Parempi näkyvyys tuotantoon ja myyntitoimintoihin
- Paremmat leadit ja korkeampi myyntin onnistumisprosentti
- Kaikki asiakkaaseen liittyvä tieto ja toiminnot on tallennettu samaan paikkaan. Näin saat kokonaisvaltaisen näkymän asiakkaisiin.
- Integroitu MS Outlookiin ja Microsoft Officeen: sähköpostien kirjoittamiseen kuluva aika vähenee, raportit voidaan viedä suoraan Excelliin
- Raportointi on nopeaa ja helppoa: yli 130 valmista raporttimallia sekä mahdollisuus luoda omia
- Myyntihenkilöstön arvostama. Vaatii vain vähän koulutusta, ja käyttöliittymä näyttää samalta kuin Outlookissa. Siksi käyttäjät omaksuvat iScala CRM:n nopeasti ja se voidaan ottaa mukaan tuotantoprosesseihin jo viikkojen, ei kuukausien, kuluuttua.
- Helppo mukauttaa vastaamaan myyntiprosessin erityispiirteitä
- Helppo integraatio iScala ERP:iin - jos olet iScala ERP-asiakas, sinun ei tarvitse käyttää aikaa integrointiin, vaan voit keskittyä kehittämään asiakassuhdeprosesseja.
- Integraatio iScala ERP -järjestelmään antaa käyttöösi iScalan laajan tilausten hallinnan ja toteuttamisen toiminnallisuudet, jotka sisältävät näkyvyyden varastotilanteeseen, monivaluuttatoiminnon sekä ALV:iin ja paikalliseen lainsäädäntöön liittyvät ominaisuudet.

Pähkinänkuoressa voidaan sanoa, että iScala CRM auttaa alentamaan kustannuksia, kasvattamaan voittoa, parantamaan asiakastytyväisyyttä ja antamaan asiakkaalle johdonmukaisen, miellyttävän kokemuksen asioinnista yrityksen kanssa.