

# ► Functionaliteit Commence CRM

## OPERATIONEEL

Relatie	Gegevens van al uw relaties, bedrijven en contactpersonen
Agenda	Vastlegging individuele agenda en groepsagenda
Activiteiten	Overzicht van activiteiten per medewerker
Inkoop	Beheren van uw inkoop en voorraadbeheer
Projecten	Registreren en beheren van projecten eventueel gekoppeld aan uw urenregistratie
Urenregistratie	Registreren van uren eventueel gekoppeld aan uw facturatie
Facturering	Order- en urenfacturering
Workflowregistratie	Vastleggen, beheren en inzichtelijk maken van taken van medewerkers en het automatisch sturen van de werkzaamheden
Historie	Alle uitgevoerde activiteiten worden vastgelegd in de historie zoals bezoeken, afspraken, correspondentie, etc.

## MARKETING

Marketingcampagnes	Planning en registratie van marketingcampagnes door vastleggen van doelen, acties, doelgroepen, data, budget en medium
Marketinggegevens	Vastleggen en bijhouden van branchegegevens, bronvermelding, klantgrootte, etc.
Leadgeneratie	Genereren van leads
Telemarketing	Klant- en productgegevens binnen handbereik, registratie en opvolging telefoongesprekken
E-mail en mailings	E-mail en bulk e-mailings in Word-, PDF- of HTML-bestand met of zonder persoonlijke bijlagen. Automatische vastlegging van de verzonden e-mailings bij de juiste persoon.
Productinformatie	Vastleggen van verzonden productinformatie en het aanmaken van vervolgacties. Documenteren van beschikbare marketingmiddelen.
Document management	Vanuit uw Commence-database nieuwsfeiten plaatsen op uw website en/of beheren van uw documenten (c.v.'s, brochures, catalogi, etc., zgn. documentmanagement) via het internet. Verkrijgen van statusinformatie voor klant of kandidaat.
Evenementen	Voor het plannen van grote en kleine evenementen. Organiseren, beheren en sturen van de workflow rondom evenementen als relatiedagen, incentives, productpresentatie, vergaderingen, etc. inclusief budgettering, actieoverzichten, tijdsplanningen, deadlines etc.
Vragenlijsten	Verzending van uitnodigingen en registreren van respons. Voor het maken en verzenden van digitale vragenlijsten bijvoorbeeld een klanttevredenheidsonderzoek of updaten van c.v. Automatische log van respons in uw database.
Internetrespons	Vastlegging van gedrag van uw websitebezoekers

## VERKOOP

Klantbeheer	Alle relevante klantinformatie vastleggen en inzetten in het verkoopproces
Verkoopinformatie	Informatie over producten, prijzen, kortingen, resellers en verkoopmedewerkers
Verkoopgesprekken	Vastleggen van verkoopgesprekken, offertes, afspraken inclusief opvolging
Forecasten	Creëren van verkoopprognoses voor korte en lange termijn
Offertebeheer	Offertes genereren, aanpassen, verzenden, registreren
Orderbeheer	Beheren van het complete orderproces
Statusinformatie/trajectbewaking	Inzicht in statussen van bijv. projecten en het bewaken van het gehele verkooptraject
Waarschuwingsmogelijkheden	Automatisch waarschuwen in geval van te ondernemen acties.

## SERVICE

Storingsmeldingen	Registratie van storingsmeldingen, vragen en klachten telefonisch en per e-mail. Een planning aanmaken voor afhandeling van meldingen. Service call logging en routing.
Statusinformatie internet	Verkrijgen van statusinformatie door de klant via het internet
Kennisbank	Overzicht van kennisbank en FAQ's
Overige functionaliteiten	Probleemescalatie, contract support, probleemdiagnose, monitoring, rapportage, automatische helpdeskafhandeling

## MANAGEMENT

Managementinformatie	Productiviteitsmetingen, rendementsberekeningen, performance, statistieken
----------------------	--

## KOPPELING EN INTEGRATIE

Koppeling andere software	Word, Excel, PowerPoint, King, Exact, Cash, Oracle, Outlook, Lotus Notes, SQL server, Mainframe, AS-400 e.a.
Telefooncentrale	Rechtstreeks bellen en vastleggen van telefoongesprekken via Commence, zowel inkomend als uitgaand
PDA	Uw Commence-gegevens inlezen op uw PDA; dit is zowel mogelijk via het internet als via de server. Synchronisatie zorgt in het laatste geval ervoor dat de gegevens altijd up-to-date zijn.

## OVERIG

Commence Online	Uw Commence-gegevens raadplegen via het internet. Met deze nieuwe module zijn medewerkers in staat om bijvoorbeeld met hun PDA de actuele agenda in te zien. Uiteraard zijn ook andere gegevens uit het Commence-systeem, zoals info van bedrijven, contactpersonen, etc. met deze module direct opvraagbaar. De gegevens zijn toegankelijk met elke standaard web browser, dus ook gebruikers zonder Commence kunnen eenvoudig toegang krijgen tot de voor hem of haar van belang zijnde gegevens.
-----------------	---