

GARP FÖRSÄLJNING/CRM-SYSTEM



Ursprungsdatum: 2003-01-15 / SE

Revisionsdatum: 2003-01-15 / SE

Filnamn: garp_forsaljningCRMsystem.pdf

© 2003 Microcraft AB marknad@garp.se

INLEDNING

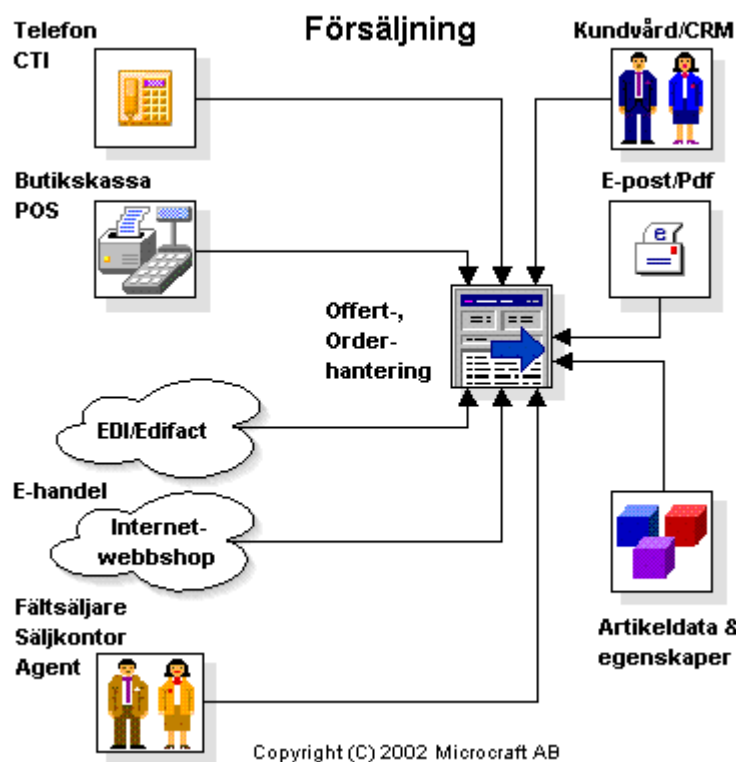
Vill du ha ett pålitligt stöd i försäljningsarbetet är Garp det rätta valet. Vare sig du säljer via ordermottagare på kontoret, säljare på fältet eller över disk i butik finns i Garp en lösning för just dig och ditt företag. Och varför inte lägga ut dina varor till försäljning på Internet via Garps webbshop? Som du märker är Garp fullt av valmöjligheter. Du får dessutom ett omfattande **CRM**-system som gör det kundvårdande arbetet både roligt och smidigt. En stor styrka är att CRM-delen är helt integrerad med resten av affärssystemet Garp.

I detta dokument beskrivs de delar som ingår i Garp Försäljning/CRM-system. Mer information om Garp i övrigt finns att få på www.garp.se. Där hittar du t.ex. ett produktbladsarkiv, flöden som beskriver helheten i både handelsföretag och tillverkande företag samt system- och teknikinformation av olika slag. På Garpportalen finns också en förteckning över olika regionala GarpCenter som du kan vända dig till för ytterligare information och behovsanalys.

Vår målsättning är att du, på ett sätt som passar dig, skall kunna närma dig Garp. Få information på ett strukturerat sätt om det verksamhetsstöd och de möjligheter vi erbjuder. Allt för att du tryggt och med glädje skall kunna fatta ditt investeringsbeslut. Ett beslut grundat på insikten och kunskapen om vad du kan åstadkomma med ett innovativt och modernt affärssystem som Garp.

Med vänlig hälsning

Garp, GarpCenter och Microcraft AB



KUNDEVÅRD/CRM

CRM- ett omfattande begrepp i Garp

CRM (Customer Relationship Management) är ett begrepp som idag nämns allt oftare. I korthet handlar det om hantering av kundrelationer. Inom detta viktiga område har Garp flera användbara funktioner som gör ditt kundvårdande arbete både smidigt och roligt. En stor styrka är att du har hela affärssystemet till din hjälp.

Kundformuläret – en källa att ösa ur

De flesta uppgifter och aktiviteter som rör kunderna hittar du på kundformuläret. En stor finess är att informationen är samlad på ett och samma ställe, vilket bidrar till ett rationellt arbete.

Kundformuläret är indelat i olika områden efter ett flikssystem. Förutom flikar med grunduppgifter om kunden (adresser, vilkor m m) ges även möjlighet till överblick av kundens krediter, kreditbetyg och senaste fakturor. Dessutom ges snabb åtkomst till kundens lagda order och till de utleveranser som gjorts - en oslagbar informationskälla vid kontakter med kunderna.

Vi vidgar CRM-begreppet

Med tre ytterligare flikar för kontaktpersoner, ärenden och dokument (det vi kallar säljstöd) blir hanteringen av kundrelationerna enligt CRM-begreppet nära nog komplett. I Garp har vi dock vidgat vårt CRM-tänkande till att även omfatta andra delar. CRM handlar för oss också om att bredda kontaktytor så att det blir lätt för dina kunder att handla av dig. Läger du ut dina varor till försäljning i Garps webbshop på Internet blir tillgängligheten i princip obegränsad och kunderna kan välja att handla när de har tid. Eftersom webbshopen har direkt koppling till affärssystemet visas efter inloggning aktuella lagersaldon i den stund de efterfrågas samt kundunika priser. Ordern hamnar med automatik i Garps ordersystem genom att kunden gjort jobbet på egen hand - smidigt för kunden och effektivt för dig.

Mer om säljstödet

Ett obegränsat antal kontaktpersoner kan läggas upp på varje kund med uppgift om exempelvis telefonnummer, e-postadresser och aktivitetskoder. Med modulen för CTI telefoni kan du ringa upp inlagda telefonnummer med ett enkelt klick och då e-postadresser en gång registrerats i systemet blir e-posthanteringen väsentligt snabbare. Ett exempel på detta är att om en kund ringer och vill lägga en order kan orderbekräftelsen skickas via e-post och vara framme redan innan samtalet avslutats.

Genom aktivitetskoder kan personer kategoriseras t ex utifrån olika inriktningar och intresseområden - användbart vid planering av träffar och evenemang av olika slag.

Till kundens kontaktpersoner kan du koppla ärenden, t ex säljbesök och möten. Dessa läggs med automatik in i en kalenderfunktion -åtkomlig för alla i företaget om så önskas. Härigenom får du översikt över både dina egna och dina kollegors inplanerade aktiviteter. Kalendern kan visas antingen per dag, arbetsvecka (5 dagar), hel vecka (7 dagar) eller månad och kan skrivas ut i lämpligt format.

I Garps säljstöd kan även olika typer av dokument länkas till en kund, exempelvis kundbrev skrivna i ett ordbehandlingsprogram.

Hantera prospects med respekt

I Garp finns stöd för att hantera prospects, d v s företag eller personer som bearbetas för att så småningom bli kunder. Dessa läggs upp i ett eget register skilt från det vanliga kundregistret. Härigenom kan du med systemets hjälp planera aktiviteter på samma sätt som för redan befintliga kunder och alla kontakter kan loggas. Den dag ett prospect blir en "riktig" kund kan uppgifterna läsas över mellan registren.

OFFERT- OCH ORDERHANTERING

Formulär med flera användningsområden

Stor vikt har lagts vid att göra offert- och orderhanteringen i Garp så snabb och smidig som möjligt. På ett och samma formulär skapas, genom att ange olika ordertyper, både kundorder, tillverkningsorder och offerter. Du har möjlighet att själv styra vilka inmatningsfält markören ska stanna på så att arbetet snabbas upp och blir effektivt. Tidigare registrerade order kan kopieras (och ev. prisuppdateras) för att rationalisera jobbet ytterligare.

Alla villkor som rör kunder och artiklar hämtas med automatik från respektive register men kan ändras unikt per order. En förädling sker av den information som inhämtas, så att ordern blir registrerad med hänsyn tagen till exempelvis kampanjpriser, paketartiklar, kundprislistor, frakt och andra kostnadsmodeller.

På ordersedeln, som uppdateras i takt med registreringen, finns möjlighet att lägga till text kopplad till en orderrad. Här kan du också se om lagersaldot är tillräckligt för att kunna leverera ordern.

Snabba besked kan ges till kunden då du inte behöver lämna orderformuläret för att göra leveranssimuleringar samt se prisinformation.

Leverera från samma formulär

En order kan plockas och sedan levereras direkt från orderformuläret, där även nödvändiga transporthandlingar kan tas fram. Motsvarande kan naturligtvis även göras i formuläret för lager. Här får du känna dig fram vad som passar bäst för dig och ditt företag.

Möjlighet finns att skriva ut STE-blanketter (Standard Transport Etikett) på thermo/transfer-skrivare samt fraktsedlar på laser. Dessa dokument kräver att modulerna för bakgrundsbild samt streckkod finns installerade i ditt Garpssystem. Dokumenten i sig ingår i standard.

Snabba sökningar

Jobbar du med CTI-telefoni kan orderformuläret med kundens senaste order i fokus, dyka upp på skärmen i samma ögonblick kunden ringer. Redan innan du svarar vet du vem du har på tråden. Saknar du detta finns ändå flera snabba sätt att söka fram både kunder och artiklar, inte minst kan valfria sökbegrepp för artiklar användas.

CTI

CTI – en del av CRM

CTI står för Computer Telephony Integration och ingår som en del av det totala CRM-begreppet i Garp. CTI innebär att du kan styra telefonens funktioner från affärssystemet i stället för via telefonens knappsat.

Till leverantörer och kunder i Garp kan ett obgränsat antal kontaktpersoner läggas upp med uppgift om direktnummer, mobilnummer etc, vilket ger en nära nog heltäckande kontaktyta mot dessa människor.

I kommunikationslösningen utnyttjas telefongränssnittet TAPI (Telephony Application Programming Interface) som länk mellan Garp och telefonväxeln.

Inkommande samtal

När någon (ex. kund/leverantör) ringer, presenteras inkommande samtal i en nummerpresentatör. På skärmen visas företagsnamn, namnet på den person som ringer samt telefonnumret. Detta gäller oavsett om samtalet rings till ditt direktnummer eller vidarekopplas via en växel, förutsatt att växeln stöder denna funktion.

Möjlighet finns att själv välja hur inkommande samtal ska styra Garp och vilka formulär som ska öppnas. För en person som jobbar med exempelvis ordermottagning blir det naturliga förvalet att orderformuläret öppnas, med kundens senaste order i fokus. Snabbt, effektivt och pålitligt!

Utgående samtal

CTI-modulen innehåller också funktioner för uppringning till t ex kund eller leverantör. Alla telefonnummerfält i Garp är försedda med dialogknappar. Klicka och ring upp automatiskt - hur enkelt som helst! Lösningen innebär för dig som användare en snabb och säker hantering av utgående samtal, där risken för felringning elimineras.

BUTIKSKASSA

Mer än bara kassahantering

Garps modul för butikskassa - POS (Point Of Sale) innehåller kraftfulla funktioner för företag med försäljning i butik. Modulen är integrerad med övriga Garp-systemet och tack vare detta kan förutom ren kontantförsäljning även övriga försäljningsrutiner hanteras, exempelvis offerthantering och fakturakunder samt utskrifter av orderbekräftelser, plocksedlar och fakturor. Från kundregistret inhämtas villkor, priser etc med automatik. I samband med att ett kvitto skapas i butiken hamnar det som en order i orderregistret. Kvitton kan läggas upp i en egen nummerserie för att inte blandas med övriga order.

Då du från kassan har tillgång till kundregistret finns möjlighet att hantera kundklubbar och liknande lojalitetssystem, något som idag används allt oftare. Även presentkort och paketerbjudanden kan hanteras i Garps butikskassa.

Snabbhet – en stor styrka

Du kan själv i hög grad styra hur du vill att kassan ska fungera. Möjlighet finns att programmera tangentbordets funktionsknappar (F4 - F12) på valfritt sätt. Arbetet snabbas upp då du t ex genom att trycka <F9> direkt omvandlar ett kvitto till ett returkvitto. Även då rabatter ska registreras, antingen i procent eller belopp, används funktionsknapparna. Tanken har varit att göra kassahanteringen så självinstruerande som möjligt då butikspersonal på vissa håll arbetar deltid eller tillfälligt.

Anslut utrustning

Med Garps rapportgenerator kan du ta fram och förse dina artiklar med streckkoder, som sedan med lämplig utrustning läses av i kassan. Även detta bidrar till att snabba upp arbetet och risken för felregistreringar minskar.

Utseendet på butikens kvitton byggs också upp i rapportgeneratorn. Du kan exempelvis lägga in företagets logotype samt valfria texter som ska komma ut på varje kvitto. Utskrift kan sedan göras på en speciell kvittoskrivare. Kassalåda respektive kunddisplay, där kunden ser varornas priser liksom summa att betala, är också enkla att ansluta.

Kortkontroll

Med Garps kassasystem är det smidigt att genomföra kortköp. I samband med köp dras kortet i en läsare. Summa att betala hämtas från systemet och förs med automatik över till banken som undersöker om det finns teckning på kortet. Därefter går transaktionen tillbaka till Garp och om allt är okej genomförs köpet. Det är programvaran Aurigakort från Strålfors som via Internet sköter kommunikationen mellan Garp och banken.

Kvittot skrivs sedan ut i två exemplar, där kunden får det ena och butiken det andra. På butikens kvitto finns plats för kundens namnunderskrift. All hantering kring kortköp sker alltså inom ramen för Garp, vilket bidrar till att underlätta och snabba upp arbetet.

E-POST & PDF-GENERERING

Skicka dokument elektroniskt och spara tid

Garps modul för E-post & PDF-generering ger dig möjlighet att direkt från systemet skicka affärsdokument på elektronisk väg. Det kan röra sig om orderbekräftelser, fakturor, beställningsunderlag

etc. Mottagaren kan enkelt ta emot, läsa och skriva ut dokumenten och du kommer undan pappershanteringen.

Enkelt att skapa PDF-filer

Alla slags rapporter och dokument som skapas i Garp kan omvandlas till PDF-format. Med detta format behåller ett dokument sitt exakta utseende och kan läsas och skrivas ut från vilken dator som helst som har Adobe® Acrobat® Reader™ installerat. Ett PDF-dokument är enkelt att bifoga till ett e-postmeddelande och kan öppnas av de flesta mottagare.

Jobba utifrån tre nivåer

Nivå 1 - Den enkla nivån

Det finns möjlighet att förinställa att ett dokument eller en rapport alltid ska skrivas ut som en PDF-fil. När utskriften är klar öppnar Garp datorns e-postprogram med den skapade PDF-filen som bilaga. På denna första, enkla nivå hämtas inga uppgifter om e-postadress från Garps databas utan den fylls i manuellt av användaren.

Nivå 2 - Mellannivån (vid orderhantering)

I Garp kan kontaktpersoner läggas upp på kunder och leverantörer. Här går det också att välja om personens e-postadress ska ges som förslag då orderbekräftelser, fakturor, inköpsorder etc ska skickas elektroniskt. Med dessa inställningar gjorda blir det mycket smidigt snabbt få iväg dokumenten till rätt mottagare.

Nivå 3 - Den avancerade (automatiserade nivån)

Rapporter och dokument kan skraddarsys med styrningar för e-post. På så vis kan rapport- och dokumentkörningar göras som automatiskt skapar och skickar iväg flera e-postmeddelanden på en gång. Detta är användbart om du exempelvis vill fakturera alla ”e-postkunder” på en gång. För denna hantering krävs att anpassningar görs i aktuella dokument.

ARTIKELDATA OCH EGENSKAPER

En central roll i Garp

Artikelformuläret har en nyckelposition i Garp. Här samlas all information som rör företagets varor och tjänster. Precis som övriga formulär består artikelformuläret av ett antal flikar som var och en behandlar sitt område. Du kan se uppgifter om alltifrån egenskaper (t ex om det är en artikel som tillverkas eller köps), priser, lagersaldo och beställningspunkter till hur mycket du sålt av artikeln inom olika tidsintervaller. En stor fördel är att du direkt från formuläret kan länka till dokument framtagna i andra programvaror, exempelvis CAD-ritningar, ISO-dokument och produktblad.

Med tanke på att du i Garp kan jobba med batch- och individnummer kan enskilda varor eller partier spåras och följas. Spårbarheten bakåt är överhuvudtaget stor då Garps historikrutiner är mycket omfattande.

Sortiment, paket och varianter

Artiklar kan genom ett enkelt handgrepp läggas upp i sortiment, vilket är mycket användbart för företag med omfattande varugrupsindelning och stora artikeldatabaser (t ex från FINFO och EIO). Även vid försäljning via Internet är denna funktion synnerligen användbar, då kunderna lättare hittar eftersökt vara.

Möjlighet finns också att gruppera flera artiklar till ett paket som kan prissättas på olika sätt, något som är lämpligt vid t ex kampanjer. När en paketartikel registreras på en orderrad läggs alla ingående artiklar ut på ordern som egna orderrader och reserveras för leverans. Därefter kan eventuella förändringar göras på varje enskild rad.

I Garp finns ett väl utbyggt stöd för företag som vill hantera artiklar som förekommer i flera varianter. Inom t ex konfektions- och skobranschen är detta efterfrågat då det på varje artikel ska tas hänsyn till olika färger, kvaliteter och storlekar.

Artikelsökning

I Garp finns stora valmöjligheter vid artikelsökning. Fritextsökning, begreppssökning, fältsökning och sortimentssökning är bara några av de alternativa vägar du kan gå.

Stora möjligheter vid prishantering

Hanteringen kring priser har fått stor plats i Garp, för att tillfredsställa våra kunders olika behov. Rabatter, prislistor, offertpriser, kampanjpriser, avtal etc kan hanteras på enskild kund / leverantör eller på gruppnivå. Alla priser kan dessutom anges med giltighetstid och i valfri valuta.

EDI / EDIFACT

EDI snabbar upp affärskommunikationen

EDI, Electronic Data Interchange, är tjänster som möjliggör överföring av affärstransaktioner och affärsdokument mellan olika datasystem. Du kan ta emot meddelanden som t.ex. order och leveransplan respektive skicka meddelanden som orderbekräftelse, leveransavisering och faktura. Då meddelandena skapas/respektive läses in av datasystemen blir affärskommunikationen snabb, effektiv och reducerar pappershanteringen.

Affärskommunikationen sker via meddelandeformatet Edifact. Edifact är en bred och innehållsrik världsstandard vilket gör att specifikationer och vilka uppgifter som affärskommunikationen ska innehålla kan variera högst väsentligt mellan olika aktörer. Variationer förekommer även mellan olika företag inom samma koncerner. Detta gör det komplext och tidskrävande att komma igång eller att utöka antalet kunder i den elektroniska handeln. Ofta krävs också investeringar i form av kommunikation, programvara och programmering.

Garp EDI och Posten E-tjänster

Garp Edi är en tjänst som gör den elektroniska affärskommunikationen enkel. Tillsammans med Posten E-tjänster möjliggörs att affärstransaktioner/dokument kan överföras mellan ditt Garpsystem och t.ex. din kund. Oavsett kundens datorplattform, affärssystem, kommunikationsförbindelse (datapak, isdn, adsl etc.) eller protokoll (oftp, x400, tcp/ip, etc.).

Det enda som behövs utöver Garpsystemet är tillgång till ett e-postsystem och ett EAN-nummer som identifikation. Resten sköter Garp och Postens E-tjänster.

Via Garps EDI moduler skapas de meddelanden som ska skickas och sänds sedan till Posten E-tjänster via ditt e-postsystem. Posten EDI tar sedan hand om ditt meddelande och konverterar det till det format kunden har specificerat samt förmedlar det på det kommunikationssätt och med det protokoll som kunden önskar.

För meddelanden som du mottager är hanteringen lika enkel. Via e-postsystemet läses meddelandet in i Garp och därefter sker behandlingen av t.ex. order eller leveransplan enligt ordinarie rutiner i Garp.

Via Garps utskriftshantering kan även godsetiketter/pallflaggor inklusive streckkoder och bildsymboler, genereras i samband med den fysiska leveransen.

Garp EDI och Posten E-tjänster möjliggör att du på ett enkelt sätt kan följa med i dina kunders krav, förbättra din konkurrenskraft samt korta ledtiderna med minskad lagerhållning och kapitalbindning som resultat. Dessutom minskar den administrativa tiden, t.ex. via reducerad pappershantering och minskad instansning av uppgifter, vilket ger mer tid att ägna åt kundrelationer och kundservice.

E-HANDEL / WEBBSHOP

Integrerad och on line

Med Garps integrerade stöd för e-handel blir det enkelt att närvara på Internet. Informationen presenteras direkt och kundunikt. Exempelvis kan aktuella lagersaldon visas i exakt den stund de efterfrågas och priserna är justerade med hänsyn tagen till rabatt, stafflingar etc. Denna servicenivå uppnås tack vare att e-handelsdelen ligger online-kopplad med resten av Garp.

Enkel administration och flera sökmöjligheter

Med enkla verktyg kan du på egen hand bygga upp ett tilltalande grafiskt gränssnitt. Du behöver inga som helst programmeringskunskaper för att få till en professionell layout på din webbshop.

Användare och lösenhantering administreras från Garps kundformulär. Även byggandet av sortiment för e-handeln görs inne i Garp vilket innebär att varje användare kan erhålla ett unikt sortiment vid inloggningen om så önskas.

Sökningar kan ske på flera olika sätt, t ex grafiskt i sortimentsträd eller via benämningar. Detaljerad information med bilder och länkar till t ex produktblad kan enkelt läggas upp. Allt för att göra servicen till dina kunder så hög som möjligt.

Ordern landar direkt i systemet

Vid inloggning kan du visa nyheter och olika typer av meddelanden i ett skyltfönster, vilket är användbart vid t ex kampanjer och specialerbjudanden. Order kan registreras utifrån sökningar efter artiklar eller genom olika mallorder som kunden själv kan lägga upp och definiera. I samband med beställning kan en orderbekräftelse skrivas ut och fakturan genereras sedan på ordinarie sätt i Garp. I samma stund kunden bekräftar ordern i webbshopen är den, tack vare integrationen, tillgänglig i affärssystemet för vidare bearbetning. Eftersom ordern läggs upp med automatik direkt i Garp sparas mycket tid i orderbehandlingen, vilket i sin tur säkerställer korta leveranstider. Läs mer om Garp E-handel på www.garp.se.