



De la Vanzari si Marketing la Service si Suport, pentru operatiuni de front office sau back office, **Liquid CRM** va ofera solutii personalizate complete care acopera toate necesitatile afacerii dumneavoastra facilitand cresterea vanzarilor si a satisfactiei clientilor, dar si reducerea costurilor operationale.

## LIQUID CRM – Solutii business customizate

Vanzarile au devenit din ce in ce mai complexe si dificile, mai ales in contextul economic actual. **CRM** este o componenta de baza in atragerea de noi clienti si cresterea celor existenti. Relatiile excelente cu clientii si satisfactia acestora au stat intotdeauna la baza oricarei afaceri de succes.

Cele mai presante probleme ale oricarui manager sunt de a gasi modalitati de a imbunatati performanta businessului, de a indeplini cerintele clientilor si toate acestea cu costuri cat mai mici.

Azi, mai mult ca oricand, o **strategie CRM** implementata cu succes poate fi factorul determinant in succesul sau chiar supravietuirea unei companii.

Clientii si comportamentul acestora sunt in continua schimbare. Canelele noi de comunicare, retelele sociale, informatia usor accesibila dau clientilor un grad de libertate si o putere mai mare ca oricand, permitandu-le sa sanctioneze prompt calitatea slaba a produselor sau a serviciilor si in acelasi timp sa promoveze experientele placute, devenind avocatii brand-urilor care le-au castigat loialitatea.

Solutiile oferite de **Liquid CRM** ajuta companiile sa valorifice la maxim potentialul de business existent in portofoliul de clienti prin imbunatatirea proceselor de vanzari, marketing si customer service, crescand gradul de loialitate al clientilor. In acelasi timp, implementarea solutiilor **Liquid CRM** permite oricarei companii sa isi creasca vanzarile, sa reduca costurile operationale si sa-si imbunatateasca profitabilitatea.

## Despre Liquid CRM

**Liquid CRM** ofera consultanta in implementarea de strategii CRM si dezvoltarea de solutii software adecvate acestor strategii.

Obiectivul nostru este de a-ti oferi o solutie perfect adaptata companiei tale, luand in considerare specificul de business, marimea organizatiei si constrangerile legate de buget.

Ne concentram atentia pe strategie, nu pe software, analizand nevoile dumneavoastra specifice, procesele de business si contextul pietei. Prin urmare, iti oferim un set de instrumente care iti vor permite sa iti concentrezi atentia pe business intr-un mod mai eficient si sa obtii rezultate pozitive tangibile.

Privim tehnologia ca pe un mijloc, nu ca pe un scop. In functie de obiectivele de business stabilite impreuna cu partenerii nostri, alegem intotdeauna solutia optima pentru scopul propus.

Impreuna cu tine analizam necesitatile organizatiei in ceea ce priveste solutia CRM, particularitatile afacerii, definim obiective, indicatori de performanta si schitam procese de business si fluxuri de lucru adecvate.

Avem un portofoliu extins de solutii CRM, astfel incat putem adresa nevoi, cerinte si bugete foarte variate, iar acest lucru ne permite sa facem alegerea optima de fiecare data.

### Servicii

- ✓ Consultanta CRM
- ✓ Selectie software
- ✓ Implementare
- ✓ Customizare Solutii
- ✓ Dezvoltare
- ✓ Integrare aplicatii business
- ✓ Business Intelligence
- ✓ Migrare Date
- ✓ Suport
- ✓ Training

### Solutii personalizate pentru:



- Servicii / Consultanta
- Distributie
- Productie
- Media & Advertising
- IT
- Telecom
- Financiar
- Real estate
- Turism



Start CRM

LIQUID CRM  
CUSTOMIZED BUSINESS SOLUTIONS

Solutiile **Liquid CRM** ofera beneficii masurabile in cadrul intregii organizatii. Managementul are acces la informatiile si instrumentele de care are nevoie pentru a putea lua decizii informate, in timp real. Membrii echipei au acces la informatii complete si actualizate despre prospecti si clienti, precum si la instrumentele de productivitate ce le permit sa vanda si sa ofere suport clientilor companiei.

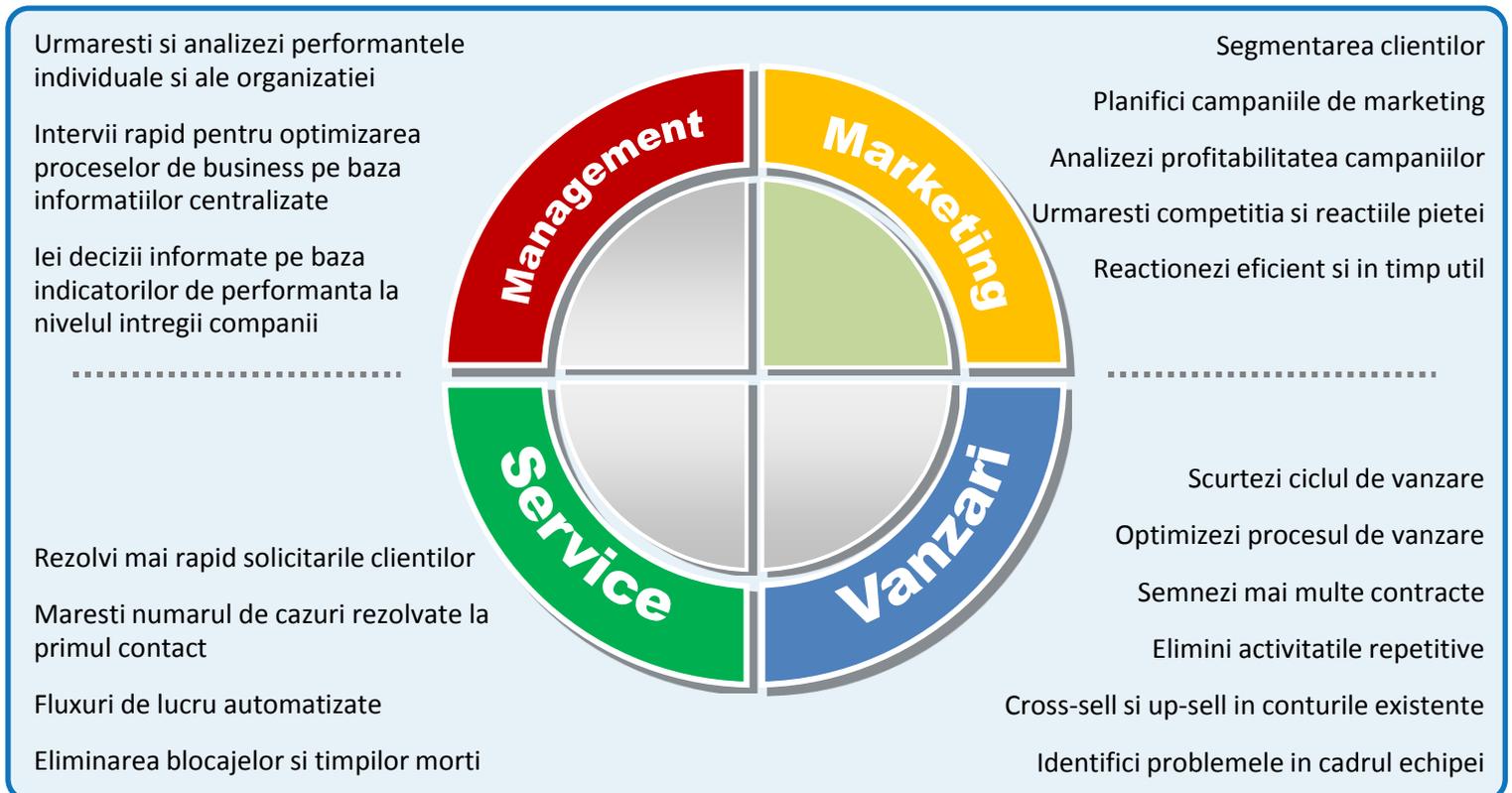


## Ce este CRM?

**CRM – Customer Relationship Management** reprezinta o strategie de business la nivelul intregii companii pentru administrarea relatiilor cu clientii in scopul cresterii profitabilitatii, eficientei si reducerii costurilor operationale.

Aceste obiective sunt indeplinite prin corelarea tuturor departamentelor si activitatilor companiei – vanzari, marketing, suport etc – cu scopul de a atrage, creste si retine clientii, precum si de a mentine un grad ridicat de satisfactie a acestora.

Implementarea unui **CRM** iti permite sa aduni intr-un singur loc, toate informatiile despre clienti, vanzari, marketing, suport tehnic si in acelasi timp sa ai o privire de ansamblu asupra intregii afaceri.



## Solutii flexibile si scalabile

Costurile cu achizitia unui client nou sunt de circa 5 ori mai mari decat cele necesare pastrarii unui client existent. Cand profitabilitatea afacerii tale depinde de succesul relatiilor cu clientii actuali sau viitori, intr-o piata din ce in ce mai competitiva si cu un ritm rapid de schimbare, ai nevoie de instrumente flexibile care sa iti permita sa te adaptezi din mers cu precizie si rapiditate la orice modificare de comportament, proces sau aspect al pietei in care activezi.

Solutiile **Liquid CRM** iti ofera siguranta ca sistemele tale vor fi aliniate permanent cu nevoile de business in continua schimbare, fara efortul si riscurile unor re-implementari costisitoare.

## Beneficii pentru compania ta

**Cresterea veniturilor prin:**

- Scurtarea ciclului de vanzare
- Imbunatatirea procesului de generare a prospectilor
- Cross-sell si up-sell in conturile existente
- Automatizarea proceselor si eliminarea activitatilor repetitive
- Valorificarea mai buna a oportunitatilor
- Reducerea/Eliminarea numarului de clienti pierduti
- Accesul rapid la informatie ce determina imbunatatirea productivitatii

**Reducerea costurilor operationale prin:**

- Reducerea costurilor administrative si de sales support
- Eliminarea taskurilor repetitive si a timpilor morti in executie
- Automatizarea proceselor din cadrul companiei
- Urmarirea si analiza performantelor la nivel de angajat, departament si companie
- Reducerea erorilor umane
- Alegerea celor mai eficiente canale de vanzare si comunicare cu clientii

**Cresterea gradului de retentie si a satisfactiei clientilor prin:**

- Urmarirea competitiei si a reactiilor pietei
- Segmentarea bazei de clienti ce va permite crearea de campanii de loializare targetate
- Rezolvarea mai rapida a solicitarilor clientilor
- Acces rapid la informatii complete
- Fluxuri de lucru automatizate
- Eliminarea blocajelor si timpilor morti

**Rapoarte relevante despre activitatea angajatilor si a companiei**

- Decizii rapide si informate despre activitatea companiei
- Identificarea si diagnoza eventualelor probleme
- Identificarea de noi oportunitati de dezvoltare
- Strategii de vanzari si marketing
- Imbunatatirea proceselor de lucru
- Tactici competitive in piata.

## CRM Facts & Figures

- **Cresterea veniturilor cu pana la 40%**
- **Scaderea ciclului de vanzare cu pana la 24%**
- **Rata de conversie imbunatatita cu pana la 300%**
- **Rata de loializare crescuta cu pana la 27%**
- **Costuri de vanzari si marketing reduse cu pana la 23%**
- **Margini de profit crescute cu pana la 17%**

## Date complete despre clienti

Ai acces la o imagine completa asupra clientilor. De la datele de contact la preferintele fiecarui client, de la detaliile contractelor la produsele si serviciile furnizate, fiecare angajat are acces rapid la toate informatiile necesare pentru a interactiona cu clientii, fie ca este vorba de vanzari, service sau suport. Istoricul clientului ofera detalii despre intalniri, corespondenta, observatii, reclamatii sau oportunitati de vanzare.

## Managementul activitatii de marketing

Creeaza si administreaza campanii de marketing pe canale multiple (email, SMS, online, conferinte) pentru a genera noi vanzari. Poti crea segmentari ale bazei de clienti/prospecti in functie de criterii dinamice (gama de produse, teritorii, categorii de varsta etc) si obiective de business.

Trimite mesaje sau oferte promotionale si urmareste raspunsurile si veniturile generate de acestea.

Poti administra fiecare element al campaniilor initiate – stadii, obiective, bugete, rezultate intr-un singur loc.

Vezi veniturile generate de campanii in timp real si monitorizeaza indicatori de performanta – ex. costul per achizitie. Analizeaza eficienta eforturilor de marketing, monitorizeaza succesul acestora comparativ cu costurile pentru a gasi cele mai productive canale de promovare.

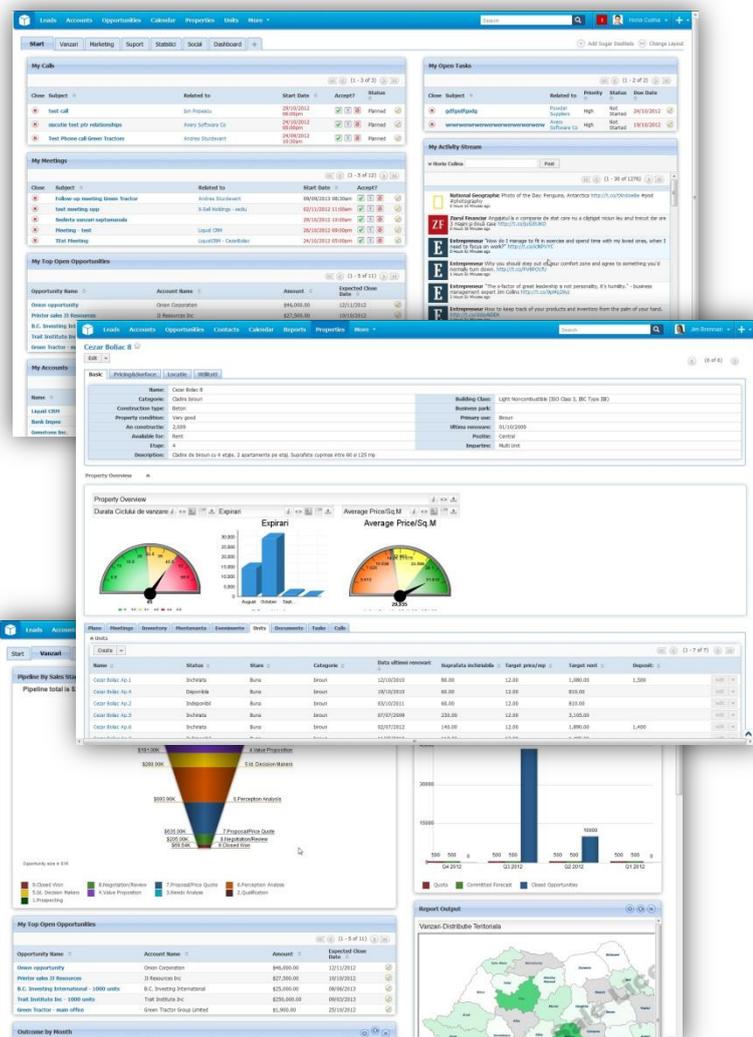
## Managementul activitatii de vanzari

Administreaza toate etapele procesului de vanzare, de la contactul initial la suportul post vanzare si up-sell. Foloseste eficient timpul oamenilor de vanzari, ajutandu-i sa se concentreze pe dealurile cu adevarat importante.

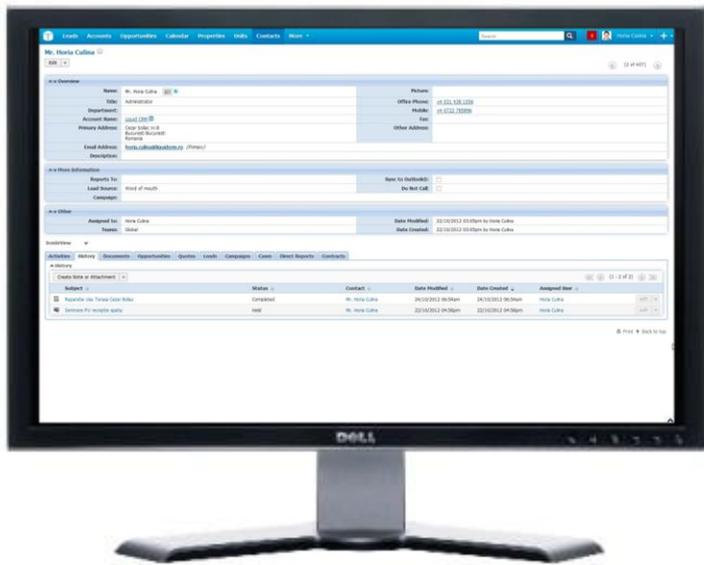
Administreaza mai eficient oportunitatile de vanzare si creste performanta echipei facand uz de informatiile despre client, monitorizand competitia si trimitand oferte dimensionate exact pe nevoile clientilor.

Poti defini pasii procesului de vanzare in concordanta cu specificul business-ului tau, iar oamenii de vanzari pot lucra impreuna pentru a castiga mai multe vanzari si mai rapid. Foloseste rapoartele de vanzari pentru a analiza probabilitatea ca o anumita vanzare sa fie castigata sau pentru a interveni in cazurile mai speciale.

Urmareste activitatea echipei sau a membrilor acesteia, segmenteaza vanzarile pe teritorii sau business unit-uri, urmareste motivele pentru vanzarile castigate sau pierdute. Ai acces la previziuni de vanzari corecte ce iti permit sa ajustezi strategii, oferte sau comportamente in functie de gradul de indeplinire a obiectivelor.



## Cum te ajuta Liquid CRM. Colaborare



### Automatizarea procesului de vanzare

Scurteaza ciclul de vanzare si imbunatateste rata de semnare folosind capabilitatile de automatizare a proceselor si taskurilor repetitive. Acestea elimina timpul alocat unor activitati de rutina sau putin productive permitand oamenilor de vanzari mai mult timp pentru vanzare efectiva.

Poti personaliza procesul de vanzare in functie de teritoriu, echipa, produs sau orice alt criteriu relevant pentru afacerea ta, astfel incat fiecare oportunitate de vanzare sa fie tratata in modul optim.

### Integrare aplicatii business

Putem integra solutia CRM cu alte aplicatii de business (facturare, contabilitate, ERP) pentru a creste productivitatea si flexibilitatea organizatiei tale.

Integrarea diverselor aplicatii din cadrul companiei cu solutia CRM permite acces rapid la informatii angajatilor din diferite departamente si elimina dubla introducere a datelor, economisind timp si eliminand riscul de eroare.

### Automatizare procese business

Automatizeaza procesele consumatoare de timp si generatoare de erori. Captarea informatiilor despre prospecti, a solicitarilor de service, distribuirea lor sau trimiterea de notificari si alerte, procesul de cash collection sau de reinnoire contracte pot fi automatizate, astfel incat angajatii sa poata folosi eficient timpul pentru vanzari sau alte activitati productive in loc de taskuri administrative.

Monitorizeaza informatiile despre client in mod proactiv si defineste procese automate care usureaza munca angajatilor si in acelasi timp creeaza impresii favorabile puternice in fata clientilor.

### Managementul proiectelor

Gestioneaza proiectele din cadrul organizatiei, fie ca sunt legate de clienti sau sunt proiecte interne. Urmareste evolutia acestora, consumul de resurse si seteaza alerte pentru a te asigura ca sunt respectate deadline-urile.

Ai acces la calendarul comun pentru a putea distribui sarcini si programa activitati.

### Managementul documentelor

Arhiveaza documente in diverse formate, local sau online pentru acces rapid de oriunde. Poti stoca manuale, prezentari, contracte sau formulare.

Trimite documentele catre colegi sau clienti cu un singur click. Foloseste capabilitatile de mail merge pentru a genera documente multiple rapid si cu risc minim de erori.

### Calendar si activitati

Stabileste si urmareste intalniri, telefoane sau taskuri. Programeaza follow-up-uri si seteaza alerte. Arhiveaza corespondenta cu clientii sau colegii.

Ai acces la calendarul echipei sau al intregii organizatii astfel incat sa poti utiliza resursele disponibile in mod eficient si sa urmaresti activitatea oamenilor din echipa.

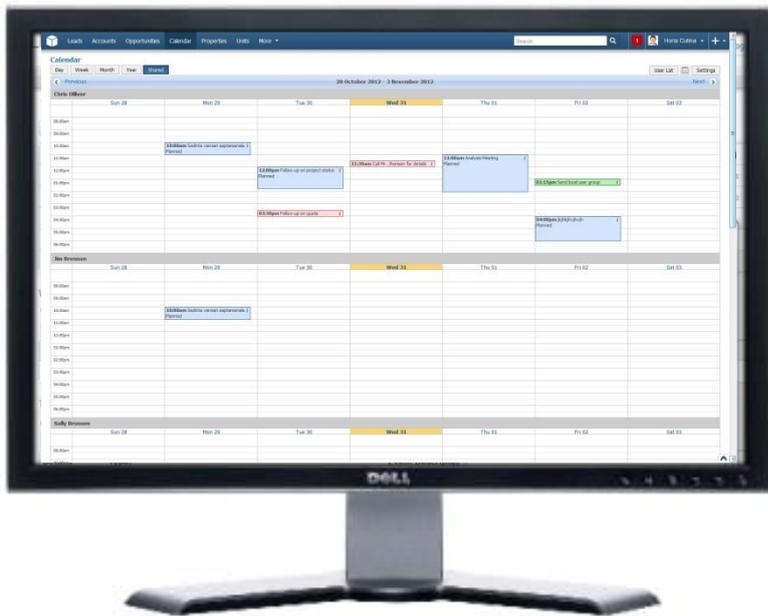
### Managementul contractelor

Urmareste detaliile contractelor de vanzare sau de service precum preturi, SLA, numar de ore, serii echipamente, parametri monitorizare, politici RMA etc.

Asigneaza solicitarile de service pe contractele aferente, inregistreaza cheltuielile si efortul necesar pe fiecare contract pentru a avea o imagine corecta asupra profitabilitatii fiecarui contract sau categorie de servicii.



## Cum te ajuta Liquid CRM. Service si Suport



### Activitati Suport Clienti

Ofera suport excelent clientilor tai prin reducerea timpului necesar rezolvării problemelor, rezolvarea acestora de la prima interactiune si monitorizarea proactiva a solicitarilor. Sistemul de tickete da acces tuturor angajatilor implicati in procesul de suport la informatiile relevante necesare solutionarii. Toate interactiunile sunt stocate in dosarul clientului.

Managerii pot monitoriza activitatea departamentului cu ajutorul automatizarii proceselor de notificare si escalare, iar clientii pot fi tinuti la curent cu stadiul solicitarilor lor.

Respecta SLA-ul agreat si prioritizeaza solicitarile in functie de termenii contractuali, categorie, severitate etc.

Redu costurile asociate departamentului de suport printr-o utilizare mai eficienta a resurselor si automatizarea unor procese, precum si prin furnizarea de acces clientilor la baza de cunostinte si solutii.

### Portal clienti

Economiseste timp si bani permitand clientilor sa isi inregistreze singuri tickete de suport sau reclamatii si sa urmareasca evolutia acestora sau sa vizualizeze informatii relevante despre relatia cu compania ta precum: facturi, plati inregistrate, urmarire livrari etc.

Portalul le poate pune la dispozitie o librarie de solutii ce ii poate ajuta sa isi rezolve singuri problemele, eliminand atat consumul de resurse din partea companiei, cat si eventuale nemulțumiri legate de timpul rezolvării.

### Librarie de solutii

Creeaza o librarie de solutii comuna la care toti angajatii au acces pentru a minimiza timpul necesar rezolvării unor solicitari sau interventii.

Creeaza automat inregistrari in baza de cunostinte direct din ticketele de suport, astfel incat efortul de rezolvare sa poata fi minimizat prin refolosirea informatiilor.

Angajatii pot accesa manuale, liste de intrebari sau solutii la cele mai frecvente solicitari intr-un mod rapid si eficient.

### Managementul activitatii de service

Gestioneaza eficient activitatea de service din cadrul companiei. Monitorizeaza resursele utilizate in remedierea solicitarilor de service (timp, piese, consumabile) si fa estimari acurate pentru viitor.

Angajatii au acces la detaliile despre client, contractele in vigoare, produsele sau serviciile contractate. Rezolva solicitarile in functie de prioritate, SLA sau orice combinatie de criterii specifice are afacerea ta.

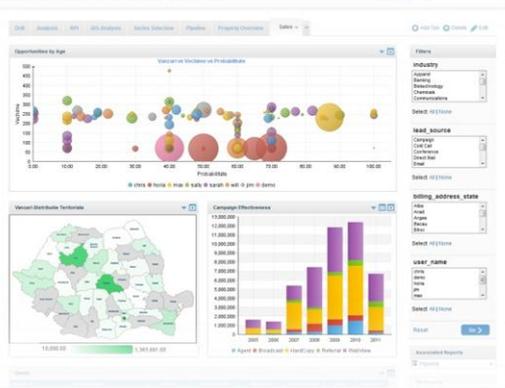
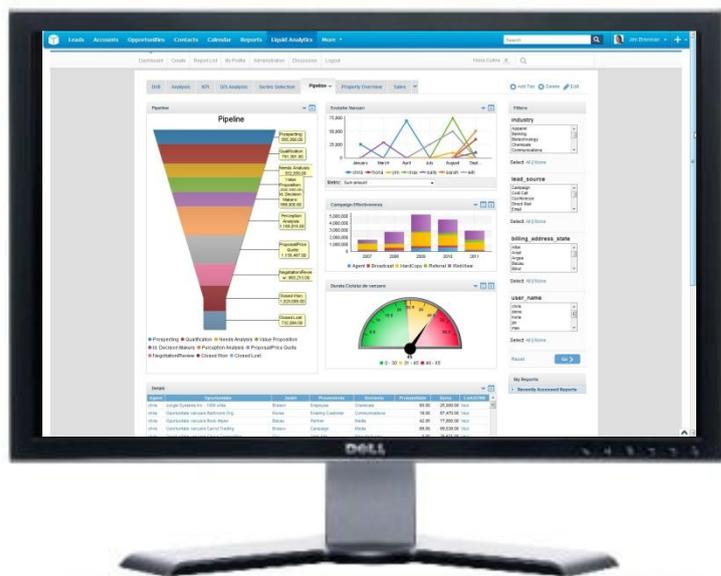
Distributia solicitarilor si a taskurilor de remediere se poate automatiza in functie de pregătirea personalului, prioritate sau zona geografica. Alege mix-ul ideal de politici si procese astfel incat sa poti oferi un service de calitate, tinand costurile sub control.

Urmareste defectele sau solicitarile de service pe baza numerelor de serie sau coduri de produs. Managementul garantiilor si al politicilor RMA asigura un raspuns prompt si eficient in fata clientului si in acelasi timp iti permite sa lucrezi eficient si fara costuri inutile.

Ai acces la rapoarte de activitate si eficienta, astfel incat poti interveni din timp pentru remedierea unor probleme sau pentru imbunatatirea unor procese.



## Cum te ajuta Liquid CRM. Management



### Raportare si analize

Pentru a lua decizii corecte, eficiente si in timp util ai acces la informatii precum: tablou de bord, rapoarte predefinite, analize si rapoarte ad-hoc.

Indicatorii de performanta la nivelul intregii organizatii iti ofera detaliile necesare pentru a putea analiza sanatatea organizatiei sau a fiecarui departament in parte. Astfel, poti urmari trenduri de vanzari, procente de churn, rata de conversie a prospectilor, lungimea ciclului de vanzare, eficienta campaniilor de marketing, performanta individuala sau pe teritorii/echipe pentru a putea interveni si remedia eventualele derapaje sau pentru a valorifica oportunitatile gasite.

Managerii de suport sau service pot urmari rapoarte despre numarul de solicitari, timpul de remediere, respectarea SLA-urilor agreate cu clientii, dar si rapoarte de eficienta individuala pentru a se asigura ca ofera un serviciu de calitate si implicit ating o rata de retentie si satisfactie cat mai mare.

In plus, ai tot timpul o imagine corecta a situatiei existente fata de obiectivele propuse, ceea ce iti permite sa administrez afacerea intr-un mod mai eficient.

## Liquid CRM – Mai mult decat software!

De unul singur, un software CRM nu va va mari vanzarile, scadea costurile sau imbunatati relatiile cu clientii. In cel mai bun caz veti avea un sistem de administrare al contactelor foarte scump. Multi fac greseala de a privi CRM in termeni de software, inasa modul corect de a analiza un astfel de proiect este in termeni de strategie de afaceri a companiei.

Pentru a putea valorifica la maxim un sistem CRM, e necesar ca acesta sa fie centrat pe procesele de business ale companiei, sa tina cont de specificitatile afacerii si a pietei in care activeaza. Solutia CRM trebuie sa permita adaptarea din mers la schimbarile inerente ce intervin in evolutia oricarei organizatii.

Definirea unei strategii CRM implica intreaga companie si incepe cu stabilirea obiectivelor, a metodelor de lucru si a modalitatilor de control pe care organizatia doreste sa le implementeze. Implementarea unui software CRM poate incepe abia cand aceste cerinte au fost indeplinite.

Un alt aspect important in succesul unei implementari este rata de adoptie a sistemului de catre utilizatori. Un training adecvat in folosirea sistemului este necesar pentru a asigura folosirea corecta si constanta a sistemului si a procedurilor de lucru de catre toti angajatii companiei. De asemenea, explicarea motivelor si a obiectivelor acestui proces la nivelul intregii structuri ierarhice este necesara pentru asigurarea succesului intregului proiect.

Liquid CRM ofera servicii complete de consultanta, implementare si training adaptate nevoilor si obiectivelor concrete ale companiei, asigurand in acelasi timp servicii de suport si monitorizare astfel incat sa puteti genera rezultate pozitive ca urmare a implementarii CRM.



# LIQUID CRM

PERFECT FIT FOR YOUR BUSINESS

[www.liquidcrm.ro](http://www.liquidcrm.ro)

Str. Cezar Boliac nr.8, etaj 3

Sector 3, Bucuresti

+4 031 438 1056

+4 0722 78 58 96

[contact@liquidcrm.ro](mailto:contact@liquidcrm.ro)