

Az AMS – CRM programban a kategóriák használata



Tartalom

Kinek készült ez a leírás?	1
Hogyan működik?.....	1
A kategória kezelés technikai leírása.....	2
A kategóriák felvétele.....	2
Kategória hozzárendelése ügyfélhez	3
Ügyfélkör, azaz terjesztési lista összeállítása	3

Kinek készült ez a leírás?

Akik megkülönböztetett figyelmet szentelnek az ügyfeleiknek, ügyfél köreiknek. Ezeket az ügyfél köröket maguk határozzák meg. Az ügyfél köreikkel célzott kapcsolattartást végeznek, ami lehet egy híryanag, akció meghirdetés, általános hírlevél, kampánylevél, bármi.

A leírás az ügyfél kategóriák kezelésének és lehetőségeinek ismertetéséről szól. ¹

Továbbá az sem mindegy, ha egy ügyfélről tudjuk az előzményeket és megtekinthető, hogy milyen típusú vevővel állunk szemben.

Hogyan működik?

Az ügyfelek csoportosításának kétféle lehetősége létezik az AMS rendszerekben. Az egyik az ügyfél besorolása, a másik az ügyfél kategorizálása. Mindkét esetben az egyes bejegyzések szabadon felvehetők.

És itt jön két nagyon fontos tényező”

1. Az ügyfélhez 1 db besorolást lehet hozzárendelni. Például „VIP ügyfél”, átlagos ügyfél”, Flottás ügyfél”, „soha vissza nem térő ügyfél”, stb.
2. Az ügyfélhez bármennyi kategóriát lehet hozzárendelni. Például egy ügyfél lehet „családos” is és „szeret túrázni” kategóriájú is.

És ha az ügyfeleinket megfelelően felmértük, besoroltuk és kategorizáltuk, akkor őket a megfelelő időben meg lehet szólítani egy célzott hírlevéllel. Mert ugye nem mindegy, hogy egy kiküldött híryanag után mennyi találatot érünk el. Főleg, ha azt postai úton

¹ A leírásban nem térünk ki külön az AMS és AMS-CRM programok alapvető kezelésére. A leírás pontos értelmezéséhez és felhasználásához feltétlenül szükséges a két rendszerben ismerni a táblázat kezelés, kárton kezelés, a keresés, és szűrés funkciókat.

tesszük meg. És az sem mindegy, hogy egy terepjáró imádó ügyfelünknek mini-autós hírlevelet küldünk vagy terepjáróról szólót.

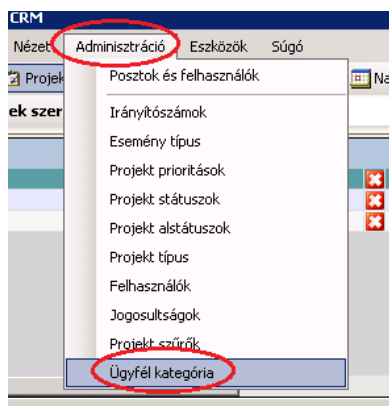
Még egy fontos szempont. A besorolásokat és kategóriákat folyamatosan karban kell tartani, különben idővel nem fog érni semmit az egész.

Ha mindezt megtettük, akkor az AMS-CRM rendszerben könnyen le tudunk szűrni arra az ügyfél körünkre, akiknek egy adott témájú híranyagot, reklámot küldhetünk.

A kategória kezelés technikai leírása

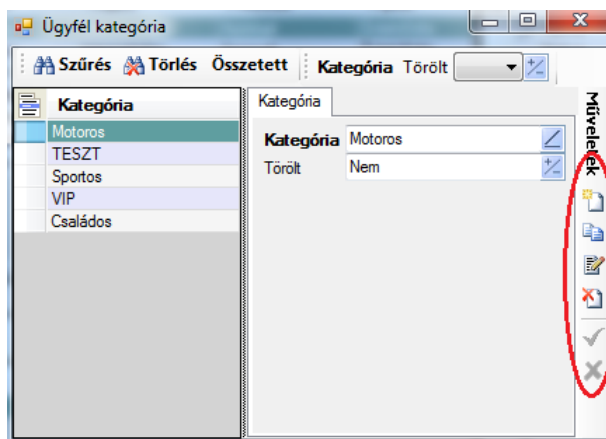
A kategóriák felvétele

Az AMS – CRM programban be kell lépni az alábbi menüpontba. Fontos, hogy ide csak az a felhasználó tud belépni, akinek ehhez joga is van. Admin – ként kell ezt a jogot beállítani felhasználónként.



Hol vesszük fel a kategóriákat a CRM-ben

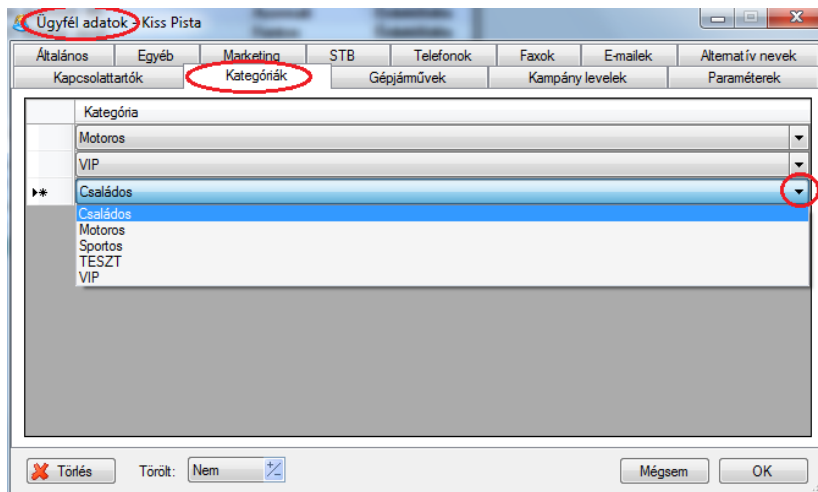
A funkció elindításával egy egyszerű kartonra jutunk, ahol együtt látszanak a már felvett kategóriák és maga az aktuális kategória lapja is. A már megszokott ikonok használatával tudunk felvenni, módosítani, törölni kategóriákat.



Ügyfél kategóriák kartonja

Kategória hozzárendelése ügyfélhez

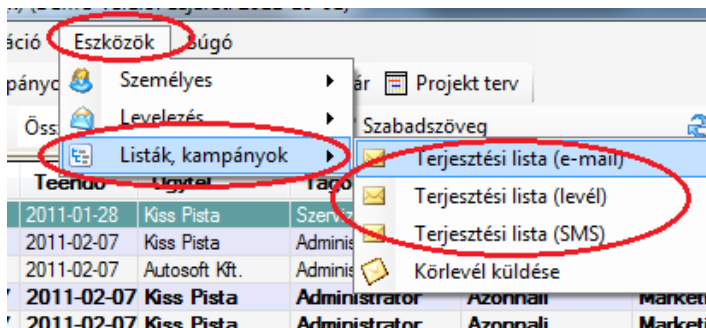
Az AMS – CRM-ben be kell lépni az adott ügyfél kartonjára és a „Kategoriák” fülön lehet a kategóriákat hozzárendelni és levenni az ügyfél kartonról. ²



Kategória hozzárendelése ügyfélhez az ügyfél kartonon

Ügyfélkör, azaz terjesztési lista összeállítása

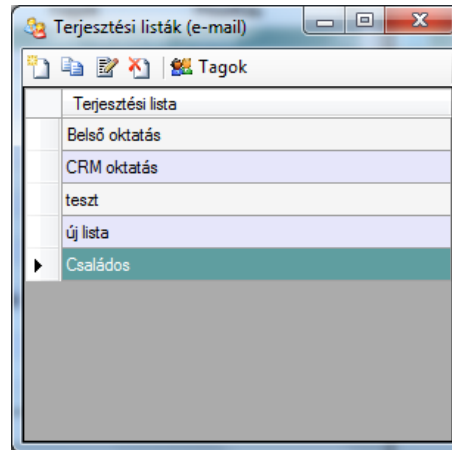
A terjesztési listákat az alábbi képen látható helyeken lehet kezelni az AMS-CRM-ben. Mindhárom terjesztési lista típusnál azonos az ügyfél kategóriára szűrés kezelése.



Terjesztési lista összeállítás funkció menüpontjai

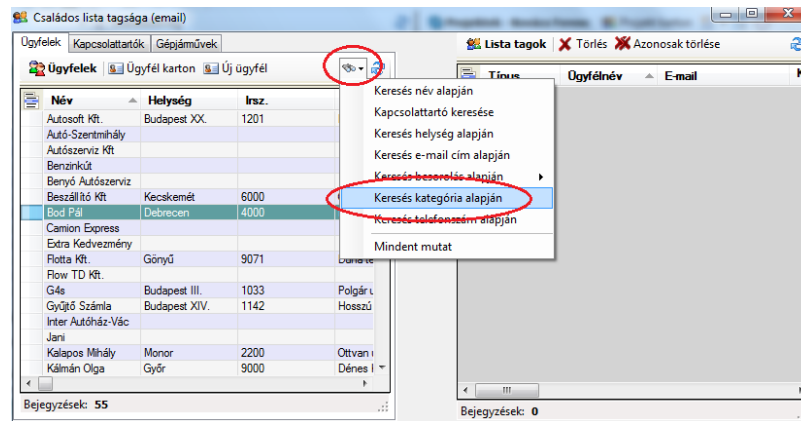
Kiválasztjuk például az e-mail típusú terjesztési lista kezelést, aztán

² A *-al megjelölt sor nem lesz benne a mentett kategóriákban. Ha felvettünk egy új sort, akkor csak a sorról lelépés után mentjük le a kartont.



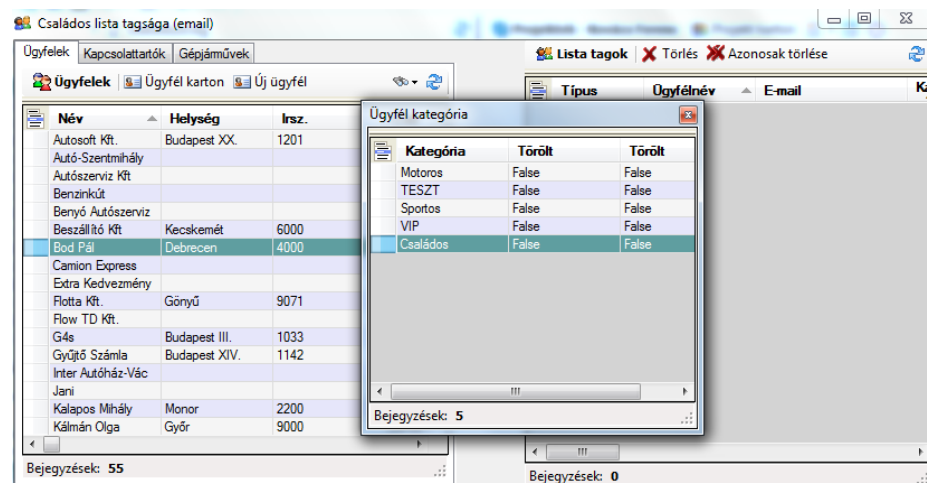
Terjesztési lista táblázat

kiválasztjuk a terjesztési listát. Ha még nincs megfelelő, akkor a beszúrás ikonnal felvesszünk újat. A terjesztési listába vagy dupla klikkel, vagy a "Tagok" feliratú nyomógombbal jutunk be.³



Ügyfelek szűrése ügyfél kategóriára

A fenti képen látható, hogy lehet az ügyfélkörünket egy kategória szerint leszűrni. Belépünk, kiválasztjuk az ügyfél kategóriát és dupla klikk, vagy enter.

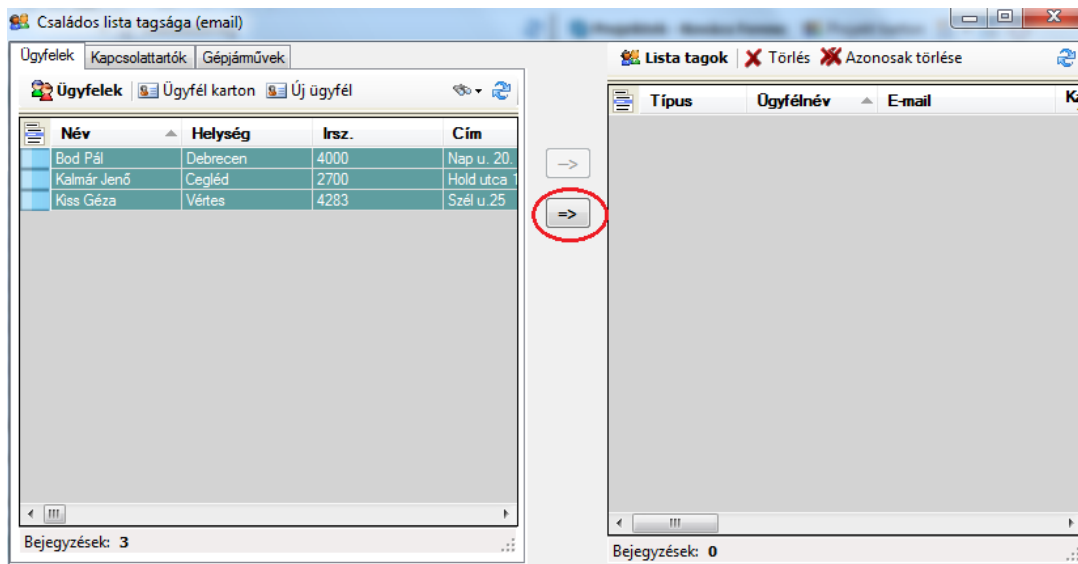


Kategória kijelölése

³ A terjesztési lista összeállítása másik leírásban található részletesen. Itt csak a kategória felhasználáshoz szükséges információk találhatóak meg. Ez a témakör részletesen a C00003 számú híryanagban található meg.

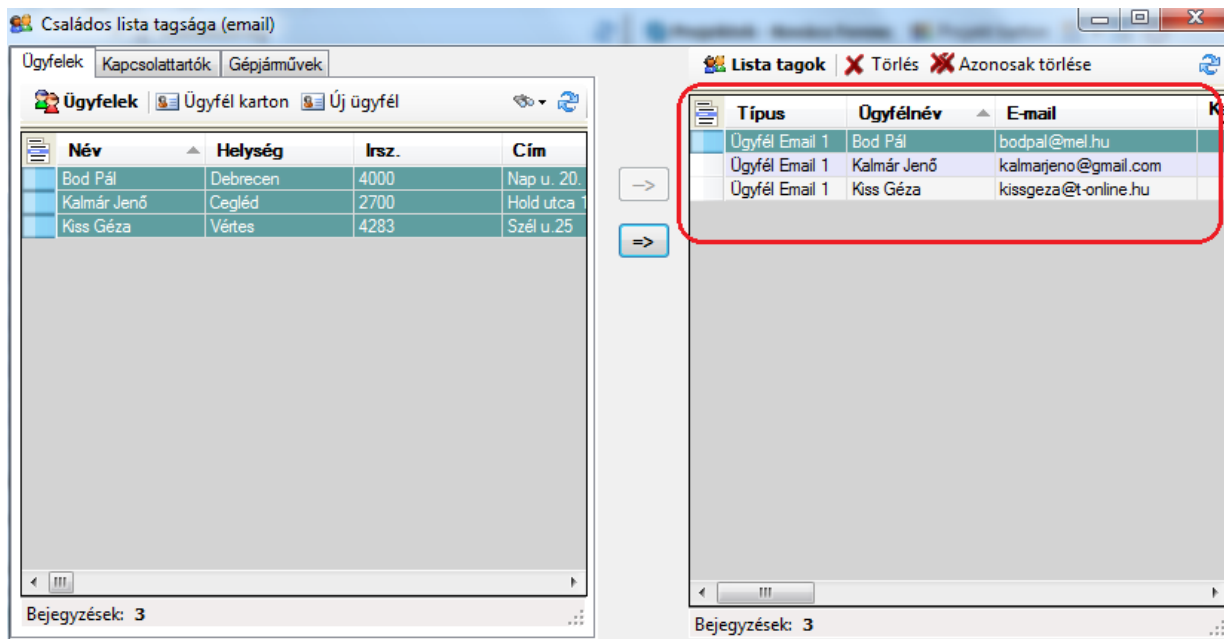


A bal oldali listában a kategóriának megfelelő szűrés után láthatók a megfelelt ügyfelek. Ezekből kijelölhetők egyesével (CTRL + egér bal gomb) a kívánt ügyfelek, vagy ha az összeset szeretnénk, akkor azt ALT+A billentyűvel jelölhetjük ki. Utána a terjesztési listába a dupla nyíllal tehető be a kijelölt ügyfelek.



A családi ügyfeleim listája

És kész.



És íme: kész a családi ügyfeleim terjesztési listája

Erre a terjesztési listára aztán küldhetők a jobbnál jobban összeállított híryanagok a kampány kezelés almodullal.⁴

⁴ A kampány küldés 3 lépése:

1. terjesztési lista összeállítása
2. a sablon összeállítása (amit el fogunk küldeni)
3. kampány összeállítása és küldés