

CRM Goldmine Premium Edition в Туристической отрасли

Информация о FrontRange Solutions

- Основной офис расположен в Калифорнии, США
 - Представительства в Австралии, Канаде, Китае, Франции, Германии, Индии, Италии, Латинской Америке, **РОССИИ**, Южной Африке, Испании, Великобритании
- 19 лет опыта на рынке CRM, Service Management и Call Center
- 10 000 клиентов Help Desk, Service Management и PC Lifecycle
- 130 000 клиентов CRM
- 700 сотрудников
- Лидер рынка по финансовым показателям
 - Доход и уровень прироста увеличивается в течение 5 лет подряд
 - Агрессивные инвестиции в R&D
- Сильная команда руководителей

Что есть сейчас и Что Вы ожидаете от CRM?



Разрозненные данные

Объединение данных о клиентах



Невозможность прогнозирования

Оптимизация бизнес-процессов



Отсутствие обоснования маркетинговых затрат

Анализ, Контроль, Управление

Конечный потребитель Goldmine получает:

*Высокую функциональность
Быструю окупаемость
CRM с возможностью гибкой настройки
Простую возможность интеграции
Упорядочивание бизнес-процессов*

GMPE – автоматизация основных процессов в туристической компании

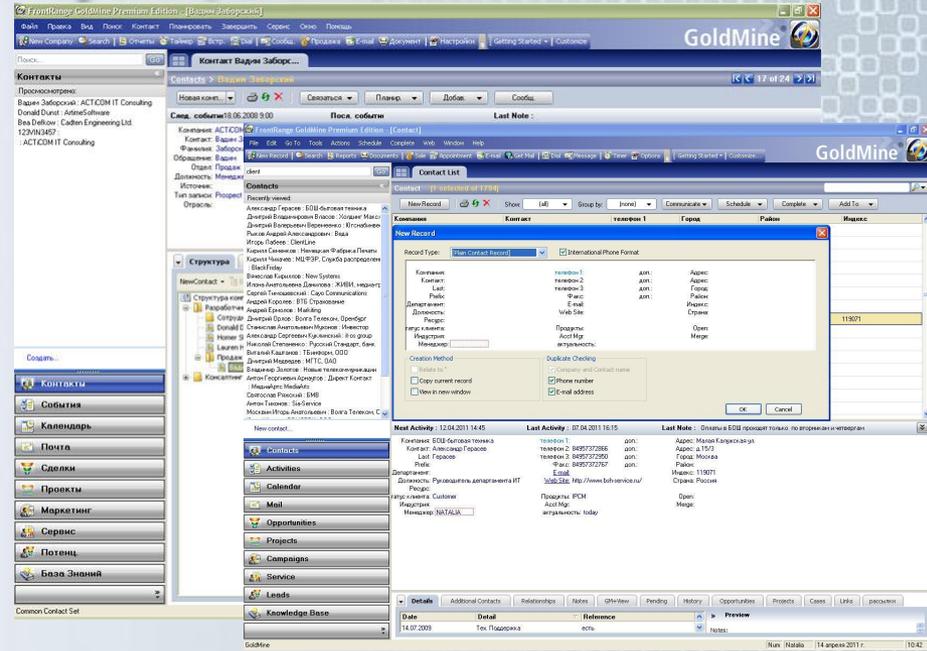
- Взаимодействие с клиентами (ведение клиентской базы, история взаимоотношений)
- Автоматизация отношений с туроператорами
- Автоматизация фронт-офиса,
- Учет заявок по направлениям
- Подготовка отчетности, автоматизация учета и маркетинг

Учитывает специфику деятельности Компании по туризму решает ключевые задачи, связанные с процессом продаж туристических услуг

GoldMine Premium – Полная история взаимоотношений с клиентами; партнерами; агентами

Решение GoldMine PE

- История поездок и сотрудничества с каждым клиентом
- Максимально полная информация о клиенте (история путешествий, пристрастия, возраст, достаток), отслеживание взаимосвязей
- Постоянное обновление цен от партнеров
- Активность каждого агента, предоставляемые скидки, отправленные туристы
- Система отчетности по партнерам и агентам
- Бизнес-процесс по обработке заказов и обращений от агентов и партнеров



Вы получаете...

- Удержание клиентов с помощью более четкого понимания их потребностей и предоставления индивидуальных туристических программ
- Переход большего числа потенциальных запросов в реальные сделки
- Увеличение производительности работы туристических агентов за счёт автоматизации рутинных задач и бизнес-процессов

GoldMine Premium – Инструмент Продаж

Решение GoldMine PE

- *Планирование продаж направлениям поездок, по менеджерам, по партнерам, агентам*
- *Работа с разными направлениями в соответствии с бизнес-процессами*
- *Воронка корпоративных продаж*
- *Наличие истории сотрудничества с клиентом, его пожеланий и запросов*
- *Повышение скорости калькуляции заказа и оформления документов; Импорт цен от партнеров и регулярный экспорт прайс-листов*
- *Быстрый поиск информации по гостиницам и другим поставщикам услуг*
- *Формирование визовых анкет, отслеживание их состояния*

The screenshot displays the GoldMine Premium software interface. The top window shows a contact record for 'Вадим Заборский' (Vadim Zaborovskiy) with details such as company (ACTCOM IT Consulting), phone numbers, and email. Below this, a funnel chart titled 'Opportunity Pipeline' is visible, showing stages of sales opportunities with associated values and dates.

| Stage | Value | Date |
|--------------------------|---------------------|-----------------|
| 10 - Initial Contact | \$0.00 (\$0) | 18.06.2008 9:00 |
| 20 - Initial Contact | \$0.00 (\$0) | |
| 30 - Evaluation Proposed | \$1,500.00 (\$1500) | |
| 40 - Evaluation No | \$880.00 (\$72) | |
| 50 - Evaluation Positive | \$1.00 (\$0) | |
| 60 - Evaluation Passed | \$0.00 (\$0) | |
| 70 - Making Decision | \$0.00 (\$0) | |
| 80 - Verbal Agreement | \$15,000.00 (\$22) | |
| 90 - Purchase Order | \$0.00 (\$0) | |

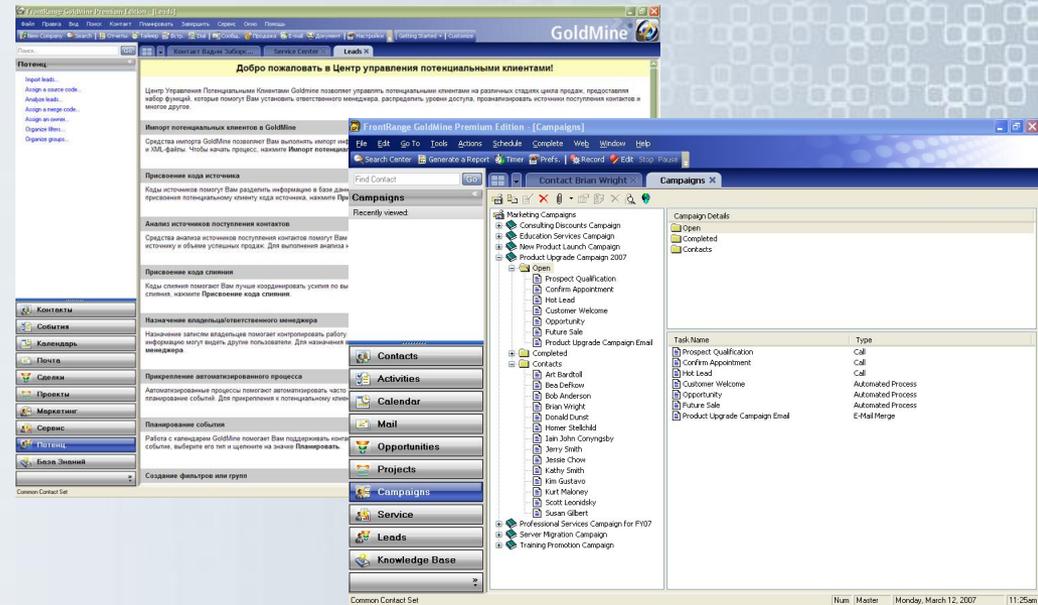
Вы получаете...

- *Мощный инструмент управления продажами;*
- *Структурированность информации; Прозрачность сделок*
- *Открытые резервы для повышения объема продаж;*

GoldMine Premium – Помощник маркетолога

Решение от GoldMine

- *Сегментация направлений по численности туристов (индивидуальные, групповые туры)*
- *Сегментация направлений по географическому признаку (Египет, Трудция, Мальдивы и т.д.)*
- *Планирование маркетинговых кампаний*
- *Оценка эффективности маркетинговых мероприятий*
- *Организация программ лояльности*
- *Автоматизация прямых рассылок*
- *Создание единой библиотеки маркетинговых материалов*



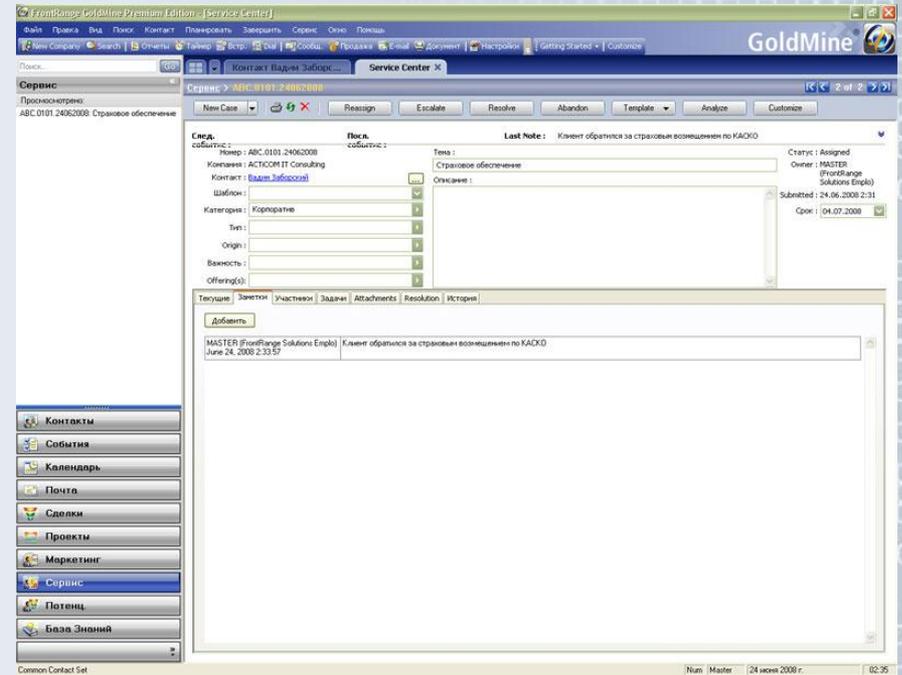
Вы получаете...

- *Более эффективное управление маркетинговыми кампаниями*
- *Материал для разработки новых туристических маршрутов*

GoldMine Premium – Обслуживание клиентов

Решение от GoldMine

- Учет всех обращений и запросов клиентов
- Повышения эффективности воздействий на клиентов за счет сегментации и выделения целевых групп
- Напоминания о начале поездки
- Отслеживание результатов регулярных рассылок каталогов и новостей
- Работа с жалобами и претензиями, выявление слабых звеньев в маршруте



Вы получаете...

- Повышение лояльности клиентов за счёт оперативного предоставления информации по электронной почте, быстрого поиска решения в базе знаний.
- Снижение стоимости поддержки клиентов с помощью быстрого предоставления информации о произведённом обращении
- Стандарты обслуживания клиентов

GoldMine Premium – Средства контроля за работой

Решение от GoldMine

- Формирование статистических и аналитических отчетов (структура продаж авиабилетов, туров и спецпредложений по направлениям и менеджерам)
- Контроль работы менеджеров
- Визирование документов
- Интеграция с профессиональной системой создания отчетов Crystal Reports®

| Forecasted Sales Funnel by Cycle (L | | | | | | | |
|-------------------------------------|---------|--------------|-------|-----------|------|---------------|---------------------------|
| Date | User | Forecasted | % Pot | Potential | ACTV | Phone | Contact |
| 04/19/06 | USER | \$1,085.00 | 30 | \$325 | | (213)555-1234 | Smith & Jones LLP; Iain J |
| Date | User | Forecasted | % Pot | Potential | ACTV | Phone | Contact |
| 04/18/06 | DEMODE | \$2,500.00 | 40 | \$1,000 | EUO | (916)888-8888 | Western Dynamics; Peter |
| Date | User | Forecasted | % Pot | Potential | ACTV | Phone | Contact |
| 04/18/06 | SALESMG | \$250,000.00 | 50 | \$125,000 | RSO | (214)555-5432 | Blue Pelican Consulting; |
| Date | User | Forecasted | % Pot | Potential | ACTV | Phone | Contact |
| 04/18/06 | USER | | | | | | |

Totals

| | |
|--------------------|-----|
| % Probability | 10 |
| # of Pending Sales | 0 |
| Potential Amount | \$0 |

Phone Calls Log

User: SALESREP

| Date | Time | Dur | Type/Act/Rslt | Phone No. | Contact |
|----------|--------|-----|---------------|---------------|------------------------------|
| 04/18/06 | 4:56pm | | O PSP INP | (201)555-8000 | Kathy Smith; Western Telecom |

| | | | |
|-------------|---------------------|-----------------------|---------------------|
| Calls: 1 | Succ. Call Backs: 0 | Unsucc. Call Backs: 0 | Succ. Outgc |
| Duration: 0 | Min | Succ. Messages: 0 | Unsucc. Messages: 0 |
| Succ. Incom | | | |

User: USER

| Date | Time | Dur | Type/Act/Rslt | Phone No. | Contact |
|----------|---------|----------|---------------|---------------|-----------------------------------|
| 04/09/06 | 10:43am | | I PSP INP | (310)555-3783 | Art Bardtoll; American Bank |
| 04/09/06 | 11:08am | 00:30:00 | O CSV LM1 | (310)555-3783 | Art Bardtoll; American Bank |
| 04/09/06 | 2:56pm | | I PSP ACK | (213)555-1234 | Iain John Conynsby; Smith & Jones |
| 04/10/06 | 2:36pm | | C PSP INP | (503)555-2222 | Bob Smith; St. James Medical Cent |
| 04/10/06 | 2:51pm | 00:06:00 | I RSI ACK | (770)555-6900 | Martin Specie; LANSupport |
| 04/11/06 | 8:34pm | | M RSP ACK | (770)555-6900 | Martin Specie; LANSupport |

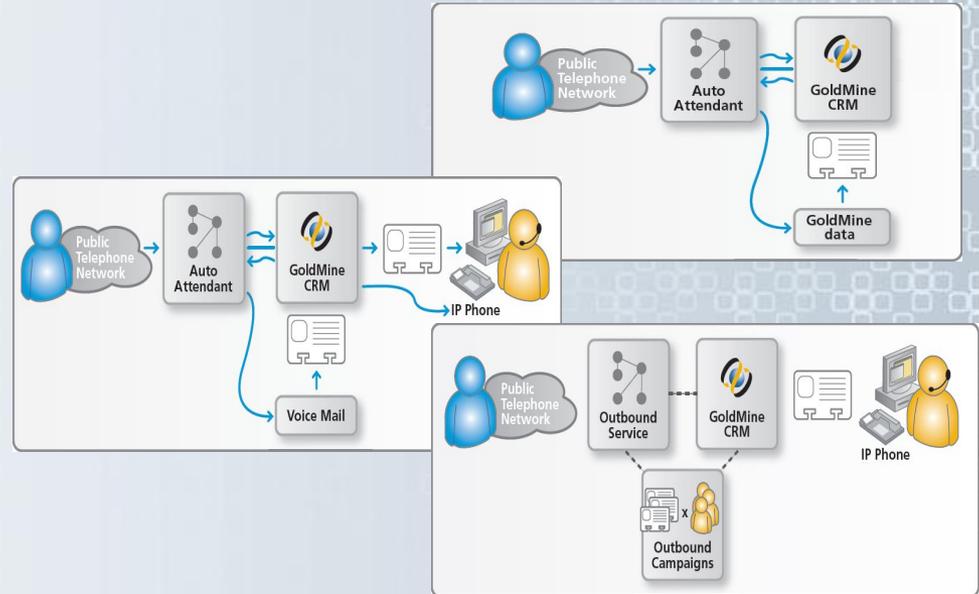
Вы получаете...

- Концентрация Ваших усилий на получении эффективного результата с помощью отчетов и аналитики
- Возможность отслеживания в режиме реального времени прогноза по продажам, графика выполнения договоров, статуса работы с клиентом и т.д.

GoldMine Premium – Управление общением

Решение от GoldMine

- Отображения карточки контакта на экране при звонке
- Регистрация всех входящих звонков
- Запись и прослушивание любого разговора
- Программный телефон (Soft Phone)
- Отслеживание реакции на обращения
- Полный отчёт о пропущенных звонках
- Анализ эффективности работы менеджеров (количество звонков, средняя продолжительность звонков)



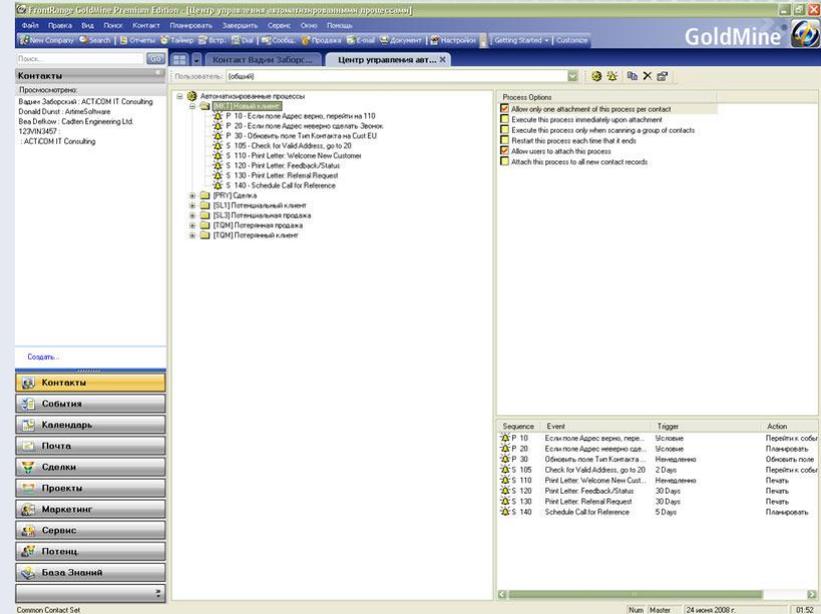
Вы получаете...

- Повышение лояльности клиентов с помощью дополнительной возможности подключения функции распознавания голоса
- Расширение возможностей по обслуживанию клиентов за счёт всплывающих окошек, переадресации входящих звонков и обменом сообщениями
- Уменьшение затрат на обслуживание с помощью интеграции GoldMine и функции распознавания голоса
- Возможность анализа накопившихся обращений клиентов для лучшего понимания потребностей
- Базу знаний по наиболее распространенным типам обращений для обучения новых сотрудников

GoldMine Premium – Автоматизированные бизнес-процессы®

Решение от GoldMine

- *Выполнение процессов в зависимости от заранее заданных условий*
- *Автоматическое планирование новых событий*
- *Отслеживание результатов выполнения событий*
- *Возможность гибкой настройки*
- *Автоматизация управления*



Вы получаете...

- *Уменьшение влияния «человеческого фактора» при выполнении рутинных задач или повторяющихся бизнес-процессов*
- *Повышение эффективности работы со всеми клиентами или группами за счёт более быстрого выполнения основных операций*

Дополнительные возможности

- Интеграция с Классификатором Адресов России (КЛАДР, версия 4.0)
- Автоматический ввод данных о клиентах из заполненных веб-анкет
- Синхронизация данных между филиалами, удалённый терминальный и веб- доступ

Контакты

- Специалист по продажам - Марчук Наталья

Тел.: (495) 937-56-51 (доб. 632)

mail: natalia.marchuk@cayocomm.com

- Технический специалист - Силков Алексей

Тел.: (495) 937-56-51 (доб. 657)

mail: alexey.silkov@cayocomm.com