



Logicworks CRM

Een complete CRM oplossing voor kleine en middelgrote ondernemingen

Logicworks CRM

Customer Relationship Management



Het creëren én behouden van goede klantrelaties is van essentieel belang voor uw bedrijf. Doorslaggevend is hierbij de mogelijkheid om snel in te kunnen spelen op de behoeften en verwachtingen van uw (potentiële) klanten. Met Logicworks CRM bent u in staat de processen rondom uw relaties, marketing, verkoop, projectbeheer en klantenservice te stroomlijnen en zorgt dat klantgegevens vanuit één centraal punt beschikbaar zijn. Hierdoor bent u in staat uw relaties beter te begrijpen en in te spelen op hun behoeften.

Logicworks CRM is speciaal ontwikkeld voor kleine en middelgrote ondernemingen en is een gebruiksvriendelijke, flexibele en betaalbare CRM oplossing. De software is snel te implementeren, laat zich op eenvoudige wijze aanpassen aan uw organisatie en is volledig te integreren met uw bestaande informatiesystemen. Door de op Microsoft Office gebaseerde gebruikersinterface bent u er van verzekerd dat medewerkers snel aan de slag kan met Logicworks CRM.

RELATIEBEHEER

Registreer relevante informatie over bedrijven en personen en leg hun onderlinge relatie vast. Vanuit iedere relatie heeft u direct toegang tot de gerelateerde relatiegegevens, zoals contacthistorie, verkoopkansen, projecten, contracten en supportvragen. De agendafunctie en takenlijsten bieden u de nodige ondersteuning bij uw dagelijkse werkzaamheden.

MARKETING

Logicworks CRM biedt praktische ondersteuning bij het organiseren, uitvoeren en opvolgen van direct mail acties, marketing campagnes en evenementen.

VERKOOP

Volg verkooptrajecten vanaf het eerste klantcontact tot en met de facturering. Alle correspondentie, afspraken en contactmomenten worden centraal geregistreerd en zijn voor medewerkers direct toegankelijk.

KLANTENSERVICE

Logicworks CRM stelt u in staat het gehele servicetraject van supportissues te volgen en zo nodig bij te sturen. Ook wordt ondersteuning geboden voor de registratie en het beheer van servicecontracten, abonnementen en activa.

PROJECTADMINISTRATIE

Organisaties welke hun activiteiten op projectbasis uitvoeren beschikken over een uitgebreide Projectadministratie. Hiermee kunt u activiteiten, correspondentie, documentatie, betrokkenen en bestede uren op een centrale plek beheren.

AANPASBAAR

Logicworks CRM beschikt over uitgebreide mogelijkheden om de functionaliteit aan te passen en uit te breiden. Zowel invoerschermen, overzichten, rapportages als analyses zijn door de gebruikers aan te passen, zodat deze volledig aansluiten bij uw informatiebehoeften en werkwijze.

INTEGRATIE

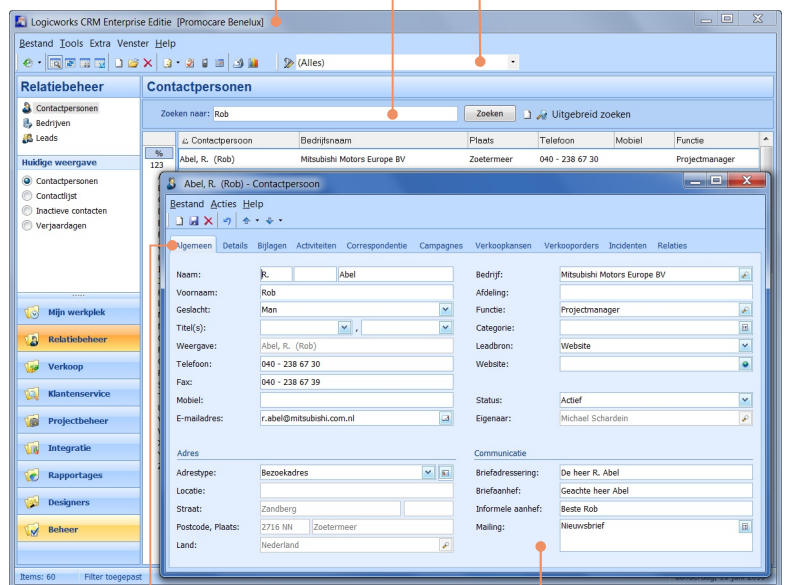
Door de naadloze integratie met Microsoft Office kunt u gewoon blijven werken met Word, Excel en Outlook. Met de integratiemodule bent u in staat gegevens uit te wisselen met andere (externe) informatiesystemen en uw webshop.

LOGICWORKS CRM ONLINE

Met onze online CRM oplossing werkt u zowel op kantoor, op zakenreis als vanaf uw werkplek thuis met dezelfde gebruiksvriendelijke Logicworks CRM Software.

Een gebruiksvriendelijke op Microsoft Office gebaseerd Windows interface.

De benodigde gegevens kunnen eenvoudig en snel worden geselecteerd met behulp van de geavanceerde selectie- en zoekfuncties.



Via de tabbladen zijn alle relevante relatiegegevens direct toegankelijk.

Met de meegeleverde Designers kunnen de invoerschermen op eenvoudige wijze worden aangepast aan uw specifieke behoeften.

Paul de Groot, Telecom Business Consultant

Met Logicworks CRM zijn we in staat alle aangeschafte diensten, uitstaande offertes en klachten van onze klanten centraal in te zien. Eventuele miscommunicatie wordt zo al in een vroeg stadium voorkomen en we zijn nu beter in staat opportuniteiten te identificeren. Dit heeft niet alleen voordelen voor onze klanten, maar uiteindelijk ook voor ons als leverancier.

Copyright © mei 2010 · Logicworks B.V.

Voor aanvullende informatie over onze producten en diensten of het downloaden van een demo versie kunt u terecht op onze website www.logicworks.nl/crm. Graag informeren wij u ook verder in een persoonlijk gesprek. Bel ons op: 078 - 691 6271 of stuur een e-mail aan: sales@logicworks.nl

DAGELIJKS GEBRUIK EN BEHEER

De gebruikersinterface is een belangrijk onderdeel van iedere applicatie. Aangezien het merendeel van de gebruikers van Windows dagelijks gebruikt maakt van Microsoft Office is deze interface als uitgangspunt gekozen bij de ontwikkeling van Logicworks CRM. Deze herkenbaarheid draagt bij aan een betere gebruikersacceptatie en zorgt dat gebruikers zonder uitgebreide training snel met de software aan de slag gaan.

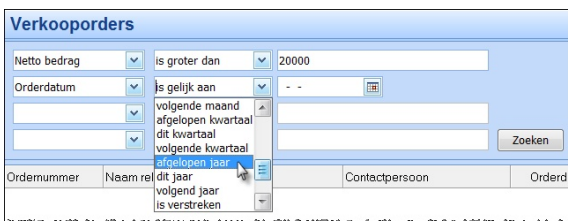
De Logicworks CRM beheerder heeft daarnaast de mogelijkheid om lijstweergaven en invoervensters aan te passen aan de eisen en wensen van de gebruikers. Logicworks CRM sluit hierdoor naadloos aan bij de dagelijkse werkzaamheden en de informatiebehoeften van de gebruikers. Tenslotte ziet de gebruiker door de uitgekiende autorisatiemogelijkheden alleen de voor hem relevante informatie.

Lijstweergaven

De lijstweergaven vormen de basis van Logicworks CRM en geven de gebruiker een duidelijk overzicht van de relevante gegevens. De lijstweergaven zijn door de gebruiker zelf te personaliseren, zodat deze volledig aansluiten bij zijn werkzaamheden. Via de knoppenbalk kunnen gebruikers lijstweergaven direct afdrukken of exporteren naar MS Excel.

Zoekfunctie

De geavanceerde zoekfunctie helpt u de benodigde informatie snel te selecteren. Alle bekende veldtypen, zoals tekst, numeriek en datum, en daarbij behorende condities worden door de zoekfunctie ondersteund.

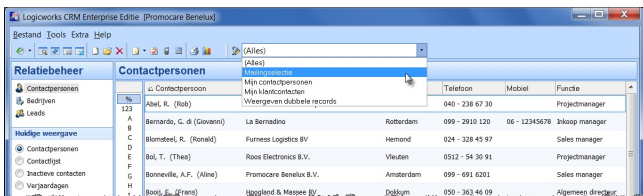


Globaal zoeken

Met deze functie kunnen gebruikers Logicworks CRM doorzoeken naar een specifiek zoekcriterium. De zoekopdracht wordt op basis van de voorkeurstellingen van de gebruiker uitgevoerd in alle onderdelen waarvoor de gebruiker is geautoriseerd. Gevonden gegevens worden gegroepeerd naar onderdeel op de zoekpagina weergegeven.

Dynamische selectiefilters

Naast de standaard zoekfunctie biedt Logicworks CRM de mogelijkheid vaak terugkerende en complexe selecties en zoekacties te definiëren met behulp van selectiefilters. Eenmaal gedefinieerde selectiefilters kunnen vervolgens met een muisklik worden geactiveerd.

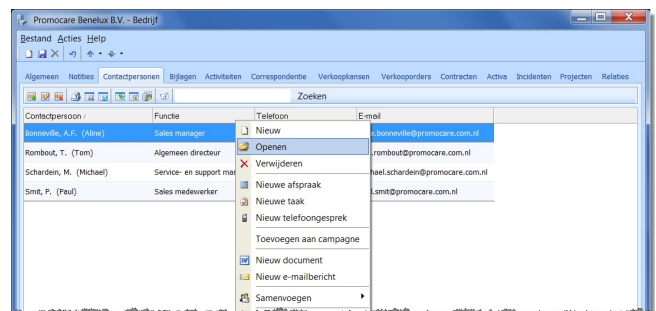


Dashboard

Het Dashboard venster toont gebruikers in één oogopslag alle voor hen relevante informatie. Gebruikers kunnen hun eigen Dashboard samenstellen en afstemmen op zijn dagelijkse informatiebehoeften. Met de *Query Builder* definieert u zelf nieuwe overzichten en grafische analyses, welke gebruikers vervolgens aan hun Dashboard kunnen toevoegen.

Invoervensters

Een venster geeft u een gedetailleerd overzicht van het geselecteerde item, zoals een contactpersoon, verkoopkans, klacht of project. Naast deze detailgegevens bevat een venster tabbladen met gerelateerde gegevens. Via deze tabbladen hebben gebruikers direct toegang tot de detailgegevens en kunnen relevante acties worden uitgevoerd v.



Beveiligde toegang

De beheerder wijst autorisaties toe aan gebruikers, waarmee wordt bepaald welke acties een gebruiker mag uitvoeren in Logicworks CRM, nadat deze zich heeft aangemeld. De gebruiker heeft zodoende alleen toegang tot de voor zijn werk noodzakelijke onderdelen. Gebruikers kunnen de toegang tot de detailgegevens van hun records beperken. Zo kan bijv. de toegang tot vertrouwelijke correspondentie worden beperkt tot leden van het managementteam.



Logicworks CRM Online

Deze oplossing is ideaal voor bedrijven met meerdere kantoren, thuiswerkers en buitendienst medewerkers. Er is geen software installatie op een PC of notebook vereist om Logicworks CRM online te kunnen gebruiken. Zolang de gebruiker beschikt over een computer met internettoegang, kan deze overal en altijd werken met zijn relaties, agenda, verkoopkansen, projecten, etc. De Logicworks CRM online oplossing wordt mogelijk gemaakt met de geavanceerde software van GraphOn. De software geeft gebruikers snel en veilig toegang tot Logicworks CRM op kantoor, ook over mobiele internet verbindingen en maakt het gebruik van Citrix en Terminal Server overbodig.

Audit Trail

Optioneel kan van wijzigingen een historie worden bijgehouden. Bij iedere wijziging worden de gebruiker, het tijdstip en de oude en nieuwe waarde opgeslagen. Zo heeft u altijd inzichtelijk welke wijzigingen zijn doorgevoerd en welke medewerker deze wijziging heeft doorgevoerd.

RELATIEBEHEER

Met de toegankelijke gebruikersinterface van Logicworks CRM bent u altijd verzekerd van een overzichtelijk en compleet beeld van al uw relaties. Vanuit iedere relatie heeft u direct toegang tot de actuele en historische klantcontacten en gerelateerde gegevens, zoals verkoopkansen, projecten, contracten en supportissues.

Door goed geïnformeerd te blijven over alle interacties en afspraken met uw relaties krijgt u een beter inzicht in de behoeften van uw relaties. Dit stelt u weer in staat uw dienstverlening hier beter op af te stemmen en uw marketing, verkoop en klantenservice processen te verbeteren. Een bijkomend voordeel is dat medewerkers beter geïnformeerd zijn en zich daarom optimaal kunnen richten op het uitbouwen van de klantrelaties.

Intuïtief relatiebeheer

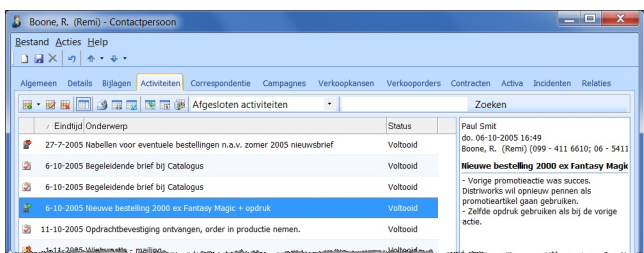
Door de centrale rol van een relatie - bedrijven, contactpersonen en leads - in Logicworks CRM heeft u vanuit één punt direct toegang tot alle relevante gegevens. U ziet in een oogopslag zowel de actuele als historische gegevens van bijvoorbeeld correspondentie, afspraken, verkoopkansen, supportvragen en servicecontracten.

Klantsegmentatie

Voor gerichte en effectieve marketingacties en -analyses is het van belang dat u relaties eenvoudig op een voor uw organisatie relevante wijze kunt indelen. Met Logicworks CRM kunt u relaties indelen naar branche, regio, aantal medewerkers, omzet en uw eigen organisatie specifieke criteria definiëren.

Contacthistorie

Alle contactmomenten, zoals telefoongesprekken, taken en afspraken, worden automatisch vastgelegd. Maar ook alle binnengekomen en uitgaande (e-mail) correspondentie wordt weergegeven in de contacthistorie. Terwijl u door de lijstweergave met contactmomenten bladert toont het leesvenster u de meest relevante informatie en notities.



Direct mail acties

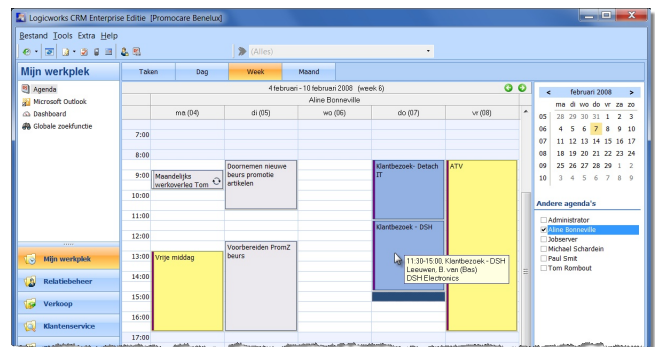
Met Logicworks CRM kunt u nauwkeurige selecties maken om zo de gewenste doelgroep te bepalen voor uw direct mail acties. Het resultaat van een selectie kan worden gebruikt om gepersonaliseerde mailings per brief, fax of e-mail te verzorgen. Bovendien maakt de exportfunctie het mogelijk de direct mail acties door een externe partij uit te laten voeren.

Dubbele invoer controle

De controlefunctie op dubbele invoer waarschuwt gebruikers zodra zij mogelijk bestaande relatiegegevens invoeren. De gebruiker beslist vervolgens zelf de vervolgactie. De relatievelden en wijze waarop de controle op dubbele invoer moet worden uitgevoerd zijn door de gebruiker vrij instelbaar. Mochten er onverhoopt toch dubbele relaties in Logicworks CRM ontstaan, dan zijn deze op eenvoudige wijze te met de ingebouwde ontdebelfunctie samen te voegen.

Agenda

Plan uw afspraken, telefoongesprekken en andere activiteiten of plan deze in voor een collega. Verduidelijk de afspraken en activiteiten door een eigen typering en kleurcodering aan te brengen. Met behulp van herinneringen, taaklijsten, terugkeerpatronen en ingebouwde agenda weet u zeker dat u nooit een afspraak vergeet.



MS Outlook synchronisatie

Door de geïntegreerde Microsoft Outlook synchronisatie beschikken medewerkers ook onderweg over actuele relatiegegevens en agenda. Wijzigingen in zowel de contactpersonen, taken als afspraken worden automatisch en snel gesynchroniseerd met Microsoft Outlook. Terug op kantoor worden de in Outlook ingevoerde wijzigingen automatisch weer gesynchroniseerd met Logicworks CRM.

Gepersonaliseerde correspondentie

Met Microsoft Word en op HTML gebaseerde e-mail sjablonen kunt u de opmaak van alle uitgaande correspondentie standaardiseren. Het gebruik van samenvoegvelden zorgt ervoor dat alle correspondentie automatisch en op correcte wijze wordt gepersonaliseerd. Medewerkers kunnen zich nu concentreren op de inhoud van hun boodschap en zijn geen tijd kwijt aan de opmaak van documenten.

Lead Management

Met behulp van het onderdeel Lead Management beheert u suspects en prospects. Nieuwe leads kunnen met behulp van de uitgebreide importwizards worden geïmporteerd. Consequent gebruik van leads voorkomt dat uw actieve relatiebestand vervuult met niet relevante personen en bedrijven. Zodra een lead een potentiële klant of relatie wordt, kunt u deze eenvoudig omzetten naar een contactpersoon, bedrijf en/of verkoopkans.

MARKETING EN VERKOOP

Met Logicworks CRM beschikt u over de middelen om uw marketing en verkoopinspanningen optimaal te ondersteunen. De beschikbare historische gegevens in combinatie met vrij definieerbare relatieprofielen stellen u in staat de juiste relaties te selecteren voor uw direct mail acties.

Door de centraal beschikbare relatiegegevens en de standaard tools kunnen verkopers zich beter concentreren op hun voornaamste taak: verkopen. Gegevens zijn snel en eenvoudig op te vragen, waardoor het zoeken naar de benodigde informatie tot een minimum wordt beperkt. Alle verkoopactiviteiten kunnen systematisch en via een gebruikersvriendelijke interface worden vastgelegd, zodat geen verkoopkans verloren gaat.

Klantsegmentatie

Voor gerichte en effectieve marketingacties en analyses is het van groot belang dat u relaties op eenvoudige wijze naar doelgroep kunt indelen. Met Logicworks CRM kunt u relaties indelen naar branche, regio, aantal medewerkers, omzet of eigen organisatie specifieke criteria definiëren.

Campagnes

Gebruik deze module voor het uitvoeren van (promotie)campagnes of het organiseren van evenementen, seminars en panelbijeenkomsten. Selecteer uw doelgroep met de uitgebreide selectiemogelijkheden en verzend gepersonaliseerde mailings aan de campagnerelaties. Response kan worden geregistreerd en achteraf worden geanalyseerd, zodat u inzichtelijk krijgt welke campagnes het meest succesvol zijn.

Verkoopkansen

Met Logicworks CRM heeft u op ieder moment een helder inzicht in alle verkoopkansen, inclusief de bron, te leveren producten en diensten, contactmomenten en concurrenten. U bent zo in staat om continu de kwaliteit en voortgang van uw verkoopkansen te bewaken. En met een druk op de knop worden eenmaal gewonnen verkoopkansen omgezet naar een verkooporder of project.

Offertes

Gebruik Logicworks CRM om vanuit de verkoopkansen direct een offerte te genereren met behulp van Word. Dit bespaart u niet alleen veel tijd, maar zorgt er tevens voor dat iedere offerte dezelfde opmaak heeft. Van gegenereerde offertes wordt automatisch een kopie opgeslagen, zodat offertes altijd snel zijn terug te vinden.

Verkooporders

Volg verkoopordertrajecten en druk orderbevestigingen, picklijsten en pakbonnen af. In combinatie met de module Logistiek kunt u tevens uw voorraad beheren en worden zo nodig backorders aangemaakt. Zodra bestelde voorraad wordt ontvangen worden backorders automatisch weer vrijgegeven. Geleverde verkooporders kunt u met de integratiemodule exporteren naar uw financiële administratie.

Concurrenten

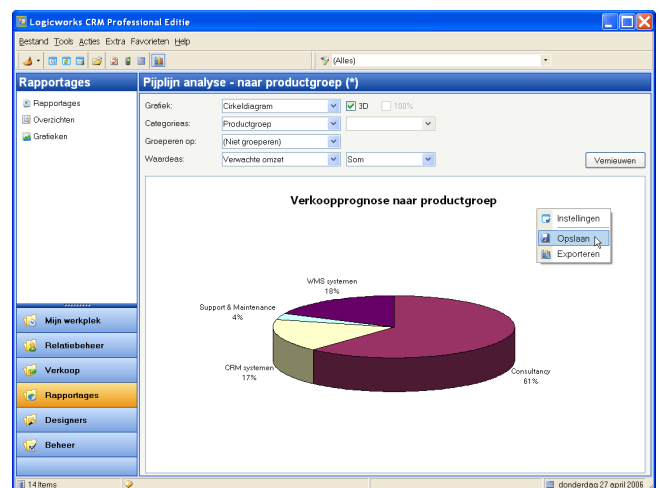
Verzamel en leg informatie over uw concurrenten en hun producten vast. Als u weet wat de sterke punten van een concurrent zijn, dan bent u beter in staat hierop in te spelen tijdens een verkooptraject. Het koppelen van concurrenten aan uw verkoopkansen geeft u tevens de mogelijkheid uw belangrijkste concurrenten te identificeren.

Facturering

Facturen kunnen handmatig worden ingevoerd of gegenereerd vanuit een verkooporder, project of contract. Logicworks CRM biedt u een helder inzicht in de status van de facturen en kan desgewenst worden gebruikt om betalingsherinneringen te verzenden.

Rapportages en analyses

Gebruik de standaard verkoop(pijlijn) analyses of definieer uw eigen analyses met de ingebouwde wizard. Een volledig inzicht in de verkooppijlijn geeft u de mogelijkheid tijdig bij te sturen en zorgt dat prognoses betrouwbaarder worden.



Verkoopdocumentatie

Bij de marketing en verkoop van producten of diensten worden veel standaard documenten, zoals productbrochures, handleidingen en prijslijsten gebruikt. Door de meest actuele (verkoop)documentatie op een centrale plaats op te slaan zijn deze documenten toegankelijk voor alle medewerkers. En met een druk op de knop verzendt u gevraagde documentatie naar uw relaties.

Productbeheer

Leg alle door uw organisatie geleverde producten en diensten vast in Logicworks CRM en gebruik deze als basis voor uw marketing en verkoopactiviteiten. Prijsafspraken kunnen worden vastgelegd, zodat u zeker weet dat tijdens het verkooptraject altijd de juiste verkoopprijs wordt gehanteerd.

KLANTENSERVICE

Met Logicworks CRM zijn medewerkers van de klantenservice in staat om goede en blijvende relaties met de klant op te bouwen. U kunt alle interacties met uw relaties op een eenduidige wijze registreren, zodat medewerkers altijd beschikken over complete en meest actuele klantinformatie. Problemen kunnen hierdoor op een efficiënte wijze worden aangepakt en vragen van klanten worden beter en sneller beantwoord.

Daarnaast biedt Logicworks CRM aanvullende servicefuncties, waaronder Activabeheer en Contract Management. Hiermee hebben medewerkers een compleet beeld van de *installed base*, veel voorkomende vragen en afgesloten onderhoudscontracten.

Servicemeldingen

Leg klachten, storingen en klantvragen vast inclusief het klachttype, prioriteit, product en supportcontract. Door de melding aan de meest geschikte (service)medewerker toe te wijzen zorgt u ervoor dat het probleem binnen de afgesproken termijn kan worden opgelost. Alle meldingen worden automatisch aan de betreffende relatie gekoppeld en zijn voor alle geautoriseerde medewerkers zichtbaar en toegankelijk.

Urenregistratie

Maakt u gebruik van de ingebouwde urenregistratie, dan wordt de bestede tijd en de verreden kilometers automatisch aan de meldingen gekoppeld. Dit stelt u in staat analyses per klant, medewerker en product uit te voeren. Ook bent u hierdoor in staat de bestede tijd aan uw klanten door te belasten.

Kennisbeheer

Met de standaard zoekfunctie vindt u snel vergelijkbare meldingen en bijbehorende oplossingen. Medewerkers zijn zo in staat problemen op een snelle en efficiënte wijze op te lossen.

Activabeheer

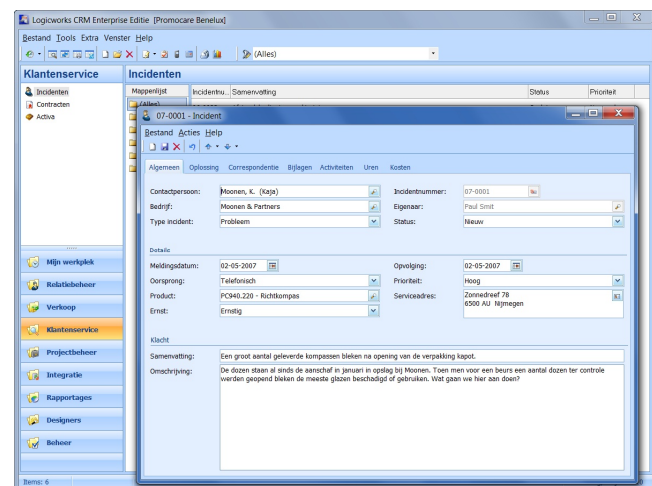
Beheer op eenvoudige wijze alle relevante activa. Activa zijn meestal specifieke producten - inclusief het serienummer, garantietermijnen en registratiecodes - welke door klanten zijn aangeschaft. Door supportvragen aan activa te koppelen beschikt u altijd over gedetailleerde productinformatie, zoals veel voorkomende problemen en geplande en uitgevoerde serviceactiviteiten. Daarnaast kan activabeheer ook worden gebruikt om de door de eigen organisatie aangeschafte activa, zoals printers, copiers, telefoons en computers te beheren.

Contract Management

Schriftelijke overeenkomsten, zoals servicecontracten, abonnementen en aankoopgaranties, kunt u registreren en beheren in Logicworks CRM. Bij een contract kunt u zowel contract- als factuurtermijnen vastleggen. Met de factuurwizard worden alle relevante contracten snel en eenvoudig gefactureerd en signaleert u tijdig aflopende contracten. Vanuit iedere relatie zijn de contracten direct toegankelijk voor de medewerkers en kan bij een servicemelding snel nagaan of een geldige overeenkomst bestaat.

Rapportages

Gebruik de standaard rapporten of maak eenvoudig zelf de benodigde overzichten en rapportages met de ingebouwde wizard. Deze wizard biedt gebruikers tevens de mogelijkheid grafische rapportages voor analyse- en presentatiedoeleinden te definiëren. Daarnaast kunt u met enkele muisklikken ieder overzicht grafisch weergeven. Hierdoor bent u in staat snel analyses uit te voeren en uiteindelijk tot een betere besluitvorming te komen.



Contacthistorie

Alle activiteiten, klantbezoeken en correspondentie benodigd voor het oplossen van een melding worden automatisch aan de desbetreffende melding gekoppeld. Deze informatie is door alle medewerkers te raadplegen, zodat een eventuele overdracht van een melding aan een andere medewerker probleemloos kan verlopen.

Escalaties

Meldingen welke niet binnen de afgesproken of gegarandeerde termijn zijn afgesloten, kunt u op basis van zelf in te stellen regels signaleren. Dit verbetert de dienstverlening aan uw bestaande klanten en draagt tevens bij aan een betere klantrelatie.

Productbeheer

Door bij iedere melding het desbetreffende product of onderdeel te vermelden krijgt u een duidelijk beeld van de probleemgebieden. Deze informatie kan weer worden gebruikt bij de productontwikkeling en de samenstelling van uw productportfolio. Ook kunt u medewerkers aanvullende instructies geven waardoor vergelijkbare problemen sneller kunnen worden verholpen.

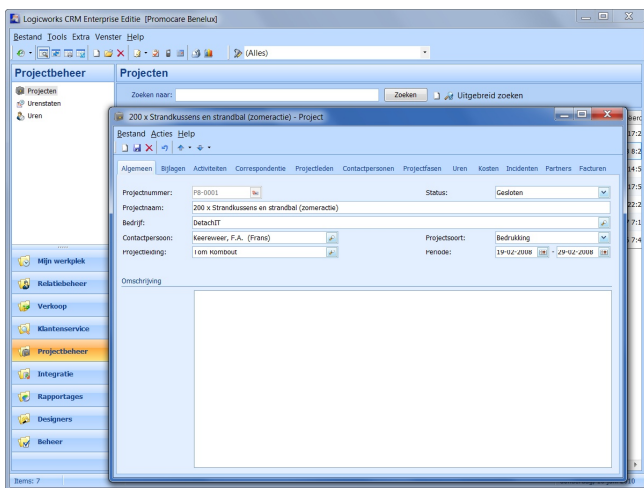
PROJECTBEHEER

De Logicworks CRM projectenmodule biedt dienstverlenende organisaties ondersteuning bij het beheren van hun projecten. Projecten kunnen hiermee op een duidelijke en eenduidige wijze worden geadmineistreerd, gestuurd en eventueel gefactureerd.

Vanuit het projectvenster heeft u direct inzicht in alle relevante projectgegevens, waaronder correspondentie, projectdocumentatie, contacthistorie, projectleden, leveringen, geregistreerde uren en declaraties. Afhankelijk van het type project kan deze periodiek of aan het eind van een project met één druk op de knop worden gefactureerd.

Projectafspraken

Per project kunnen diverse basisgegevens worden vastgelegd, zoals het projecttype, projectmedewerkers, partners en betrokken contactpersonen. Daarnaast kunt u verschillende financiële afspraken registreren, bijvoorbeeld te leveren producten, uurtarieven per medewerker en kilometervergoedingen.



Verkoopkansen

Vanuit een succesvolle verkoopkans maakt u met een druk op de knop de basisgegevens voor een project aan. Hierbij worden de offerteregels - zowel producten als uren - conform de productinstellingen automatisch omgezet naar projectfaseregels.

Declaraties

Via de urenregistratie en declaraties kunnen medewerkers per dag de bestede projecturen, verreden kilometers, declaraties en materiaalverbruik invoeren. Bij de urenregistratie bestaat de mogelijkheid tot accordering door de projectmanager.

Facturatie

U bepaald zelf wanneer u wenst te factureren, periodiek of als een project gereed is gemeld. Als u gaat factureren houdt Logicworks CRM automatisch rekening met de projectafspraken. Op grond van de ingegeven uren, declaraties en geleverde producten wordt een factuur met één druk op de knop gecreëerd. Via het facturatiemenu heeft u een helder inzicht in de status van de facturen en kunnen zo nodig betalingsherinneringen worden gegenereerd.

Projectdocumentatie

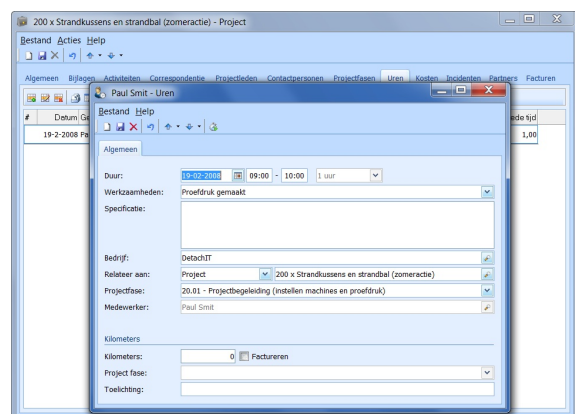
Op eenvoudige wijze kunnen project gerelateerde documenten als bijlage worden gekoppeld aan het project. Omdat veel projectdocumenten vaak eenzelfde structuur en opbouw hebben biedt Logicworks CRM u de mogelijkheid hiervoor MS Word sjablonen te definiëren. Hiermee kan een gebruiker met enkele muisklikken een basis projectdocument aanmaken.

Rapportages

Gebruik de standaard rapporten of maak eenvoudig zelf de benodigde overzichten en rapportages met de ingebouwde wizard. Deze wizard biedt gebruikers tevens de mogelijkheid grafische rapportages voor analyse- en presentatiedoeleinden te definiëren. Daarnaast kunt u met enkele muisklikken ieder overzicht grafisch weergeven. Hierdoor bent u in staat snel analyses uit te voeren en uiteindelijk tot een betere besluitvorming te komen.

Urenregistratie

Via de urenregistratie kunnen medewerkers de bestede projecturen en verreden kilometers invoeren. Medewerkers kunnen de uren vanuit verschillende onderdelen van Logicworks CRM invoeren. Zo kunnen uren direct in het projectvenster, vanuit een activiteit of via de weekstaat worden ingevoerd. Uren voor projectafspraken worden automatisch aan het project toegevoegd als bestede tijd.



Stopwatch

Met de ingebouwde stopwatch functie vergeet u geen tijd meer te registreren. U kunt per gebruiker instellen om de stopwatch mee te laten lopen tijdens diverse handelingen zoals een telefoongesprek of bij het opstellen van een bericht.

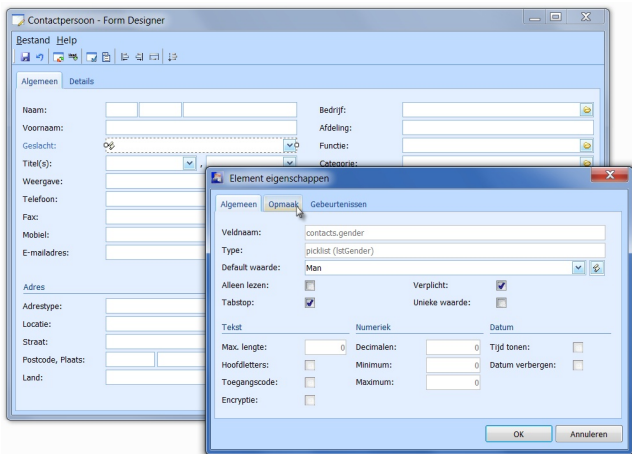
CUSTOMIZATION

Een belangrijke reden voor de aanschaf van een CRM oplossing is de mogelijkheid om zo de efficiëntie van de bedrijfsprocessen te verbeteren. Deze doelstelling kan echter pas worden gerealiseerd als de applicatie ook daadwerkelijk kan worden aangepast aan de bedrijfsprocessen. Logicworks CRM beschikt dan ook over een groot aantal tools om de applicatie aan te passen aan de werkwijze en informatiebehoefte van de organisatie.

Daarnaast is een belangrijk criterium bij de ontwikkeling van Logicworks CRM dat aanpassingen en uitbreidingen zoveel mogelijk door de gebruikers zelf kunnen worden gerealiseerd. Dit resulteert voor u uiteindelijk in een flinke besparing op zowel de implementatie- als onderhoudskosten.

Object Designer

Met de Object Designer kunt u de invoerschermen en lijstweergaven aanpassen aan uw werkwijze. Invoervelden kunnen worden toegevoegd en verwijderd uit de schermen, zodat alleen de noodzakelijke gegevens worden getoond. De uitgebreide invoercontrole mogelijkheden zorgen ervoor dat de gegevens altijd volledig en correct worden ingevoerd.



Gebruikersvelden

Aangezien niet ieder bedrijf hetzelfde is zal er behoefte zijn om eigen velden toe te kunnen voegen aan de invoerventers en lijstweergaven. In Logicworks CRM hebben gebruikers daarom de mogelijkheid zelf nieuwe gebruikersvelden te definiëren. Deze nieuwe velden kunnen vervolgens worden gebruikt in de invoerschermen, lijstweergaven, selecties en rapportages.

Maatwerk

Veel van de standaard functionaliteit kunt u zonder programmering aanpassen aan uw eigen situatie. Soms zijn echter uitgebreide validaties of koppelingen met BackOffice systemen noodzakelijk. Met Logicworks CRM beschikt u over de unieke mogelijkheid deze functionaliteit zelf te ontwikkelen met VBScript. De scripts worden onzichtbaar geïntegreerd in Logicworks CRM en bieden ongekende mogelijkheden de applicatie aan te passen aan iedere bedrijfssituatie.

Menuopties

Op de onderdelen waar Logicworks CRM onvoldoende aansluit bij de wensen vanuit de organisatie kan door gebruikers zelf bedrijfsspecifieke menuopties worden ontwikkeld.

Database ondersteuning

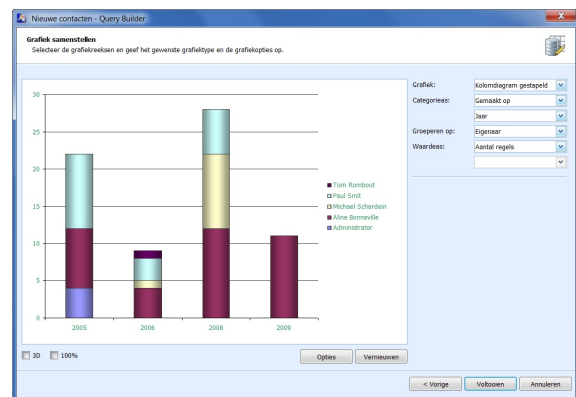
Geen enkele onderneming is hetzelfde. De keuze voor een database wordt veelal gemaakt op basis van het beschikbare budget, aantal gebruikers of bestaande hardware. Afhankelijk van uw situatie en wensen kunt u Logicworks CRM zowel in combinatie met MS Access, MS SQL Server als MySQL gebruiken.

Taalafhankelijk

Veel organisaties kennen een eigen terminologie. Zo spreekt de ene organisatie over 'Bedrijf' en de andere over 'Instelling'. Het gebruik kunnen maken van de eigen terminologie kan dan ook zeer belangrijk zijn voor de acceptatie van een nieuwe toepassing. Alle onderdelen van Logicworks CRM zijn daarom aan te passen aan de in uw organisatie gangbare terminologie.

Query Builder

Logicworks CRM biedt gebruikers de mogelijkheid met behulp van de Query Builder wizard nieuwe lijstweergaven, overzichten en grafische analyses te definiëren. Deze wizard vereist geen specifieke database kennis van de gebruikers en werkt onafhankelijk van de toegepaste database.



Crystal Reports

Ontwikkel geavanceerde rapportages met Crystal Reports® en integreer deze naadloos in Logicworks CRM. De dynamische koppeling met de invoerschermen zorgt ervoor dat deze rapportages direct vanuit de schermen kunnen worden afgedrukt. Dit bespaart gebruikers niet alleen veel tijd, maar verhoogt ook de acceptatie van de software.

INTEGRATIE

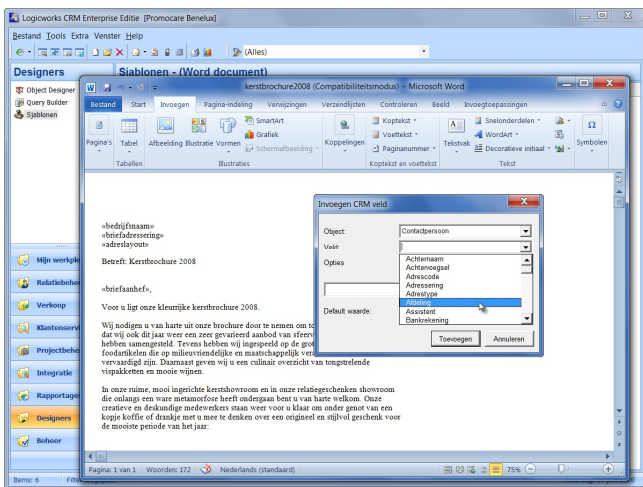
Een CRM toepassing zal veelal niet als een op zichzelf staande applicatie kunnen functioneren. Integratie met Microsoft Office is voor veel gebruikers een minimale vereiste om efficiënt en effectief te kunnen werken. Om bedrijfsprocessen te kunnen ondersteunen is het daarnaast belangrijk dat de toepassing kan worden geïntegreerd met andere toepassingen en websites. Logicworks CRM beschikt dan ook over een zeer uitgebreide set van hulpmiddelen, waarmee het naadloos kan worden geïntegreerd met uw huidige informatie-systemen. Ook voor de koppeling met externe toepassingen, zoals een webshop, website formulieren en internetdiensten, biedt Logicworks CRM uitgebreide integratiemogelijkheden.

Microsoft Office integratie

Logicworks CRM is nauw geïntegreerd met de Office producten Word, Excel en Outlook. Ondersteuning wordt geboden voor de Microsoft Office versies 2000 t/m 2010. Met een druk op de knop kunnen bijvoorbeeld overzichten en lijstweergaven worden overgenomen in Excel voor verdere analyse.

Microsoft Word

Met Microsoft Word definieert u documentsjablonen, waarna u deze kunt gebruiken om snel en eenvoudig standaardbrieven en mailings te personaliseren. Deze correspondentie wordt automatisch gekoppeld aan de betreffende relatie, zodat u op ieder moment inzicht heeft in de verzonden correspondentie.



Microsoft Outlook

Door de hechte integratie met Microsoft Outlook bent u in staat alle Outlook e-mail correspondentie vanuit Logicworks CRM te lezen, te verzenden en te beantwoorden.

Relevante e-mailberichten kunnen worden geïmporteerd, waarbij deze als correspondentie worden gearhiveerd. Heeft een e-mail betrekking op bijv. een klacht of verkoopkans, dan kan dit worden aangegeven. Voordeel van deze werkwijze is dat ook in deze onderdelen direct alle relevante correspondentie zichtbaar is.

Door de ingebouwde Outlook synchronisatie beschikken medewerkers zonder internetverbinding, ook onderweg over de actuele relatiegegevens en afspraken.

BackOffice Integratie

Met behulp van de ingebouwde Import en Export wizards integreert u de bedrijfsgegevens uit uw backoffice systemen op eenvoudige wijze met Logicworks CRM. De gegevensuitwisseling ondersteunt diverse bestands- en database formaten, waaronder Microsoft Excel, XML, CSV, DBF, MS-Access, MySQL en SQL Server.

Voor een aantal financiële applicaties, waaronder KING, SnelStart en SAP, zijn reeds koppelingen ontwikkeld. Met behulp van deze interfaces kunnen bijvoorbeeld relaties, producten, verkooporders en facturen worden gesynchroniseerd.

FTP, E-mail en Webservice integratie

Logicworks CRM biedt de mogelijkheid om op internet gebaseerde koppelingen te ontwikkelen. Hierbij kunnen gegevens uitgewisseld worden via FTP servers, e-mail en webservices. Zo wordt het mogelijk Logicworks CRM te integreren met externe applicaties en internetdiensten. Voorbeelden hiervan zijn online adresverificatie, inlezen van webformulieren, het verwerken van verkooporders uit uw webshop en de integratie met online e-mail marketing leveranciers.

Jobserver

De daadwerkelijke integratie met externe applicaties bestaat veelal uit een reeks terugkerende acties. Deze acties kunnen worden gebundeld tot een Job, welke periodiek wordt uitgevoerd. Het gebruik van Jobs maakt het mogelijk allerlei activiteiten geautomatiseerd uit te voeren. Hierbij kunt u bijv. denken aan het geautomatiseerd verwerken van de verkooporders uit uw webshop of webformulieren van uw website.

De Logicworks CRM Jobserver kan tevens uw email wachtrijen beheren. Hierbij zorgt de Jobserver ervoor dat een batch van emailberichten gedooceerd en binnen de opgegeven tijdsvakken wordt verzonden.

	Productvergelijking	Standaard	Professional	Enterprise
Relatiebeheer	Leg een onbeperkt aantal bedrijven, contactpersonen en adressen per relatie vast.	●	●	●
	Deel uw relaties in naar zelf te definiëren categorieën en klantprofielen.	●	●	●
	Koppel notities, documenten, bestanden en correspondentie aan uw relaties.	●	●	●
	Registreer (terugkerende) activiteiten en afspraken, met alarmfunctie en vervolgacties.	●	●	●
	Weergave van de agenda per dag, week, maand en groepsagenda.	●	●	●
	Plan rijroutes en bereken verreken kilometers met de ingebouwde routeplanner.	●	●	●
	Maak snel accurate doelgroepselecties voor direct mail acties.	●	●	●
	Wijs relaties en activiteiten toe aan de verantwoordelijke medewerker.	●	●	●
	Standaard overzichten, rapportages en grafische analyses.	●	●	●
	Wizard voor het definiëren en aanpassen van overzichten en lijstweergaven.	●	●	●
	Naadloze integratie met Crystal Reports.	●	●	●
	Personaliseer correspondentie met Microsoft Word en e-mail sjablonen.	●	●	●
	Ontdubbelfunctie voor bedrijven en contactpersonen.	-	●	●
	Beheer uw suspects en prospect met de Lead Management module.	-	●	●
	Registreer de onderlinge relatie tussen bedrijven en contactpersonen.	-	●	●
Definieer regels ter voorkoming van dubbele invoer.	-	-	●	
Marketing en verkoop	Creëer, beheer en volg alle verkoopkansen.	●	●	●
	Maak gebruik van vrij definieerbare verkoopprocessen.	●	●	●
	Registreer producten en diensten in de productcatalogus.	●	●	●
	Voer marketing en verkoopanalyses en -prognoses uit.	●	●	●
	Uitvoeren van gepersonaliseerde direct marketingacties.	●	●	●
	Genereer offertes vanuit de verkoopkansen.	●	●	●
	Beheer prijslijsten en prijsafspraken.	-	●	●
	Organiseer en beheer campagnes en evenementen en analyseer de response.	-	●	●
	Genereer facturen o.b.v. geleverde orders, urenregistratie, contracten en projectuitvoering	-	●	●
Registreer, beheer en verstuur al uw verkoopdocumentatie.	-	-	●	
Registreer en analyseer uw concurrenten en hun producten.	-	-	●	
Project administratie	Beheer projectdocumentatie, correspondentie, activiteiten en afspraken.	-	●	●
	Registreer en beheer projectleden, betrokken partijen en projectfaseringen.	-	●	●
	Urenregistratie per klant en project.	-	●	●
Klantenservice	Beheer klachten, serviceaanvragen, storingen en vragen van klanten.	-	-	●
	Registreer per geregistreerd incident de bestede uren.	-	-	●
	Beheer aangeschafte en geleverde activa, inclusief productspecificaties.	-	-	●
	Beheer servicecontracten, aankoopgaranties en abonnementen.	-	-	●
	Doorzoek de incidenten op vergelijkbare problemen en oplossingen.	-	-	●
	Wijs incidenten toe aan de meest geschikte medewerker.	-	-	●
Customization en integratie	Creëer een onbeperkt aantal vrij definieerbare gebruikersvelden.	●	●	●
	Breid de standaard functionaliteit uit met behulp van VBScript.	●	●	●
	Lezen, verzenden en importeren van Microsoft Outlook e-mailberichten.	●	●	●
	Pas invoervensters en lijstweergaven aan met de ingebouwde Designers.	●	●	●
	Wizards voor import/export van gegevens via Excel, CSV, DBF, XML, SQLServer en MySQL.	-	●	●
	Wizard voor het definiëren grafische analyses.	-	●	●
	Synchroniseer contactpersonen, afspraken en taken met Microsoft Outlook.	-	○	●
	Vrij definieerbaar Dashboard lay-out per gebruiker.	-	-	●
	Beheer scripts met de Script Bibliotheek en creëer organisatiespecifieke gebruikermenu's.	-	-	●
	Definiëren en samenvoegen van terugkerende activiteiten in jobs.	-	-	●
Jobserver voor het geautomatiseerd uitvoeren van terugkerende jobs.	-	-	○	
	Gebruikersautorisatie.	●	●	●
	Definieer selectiefilters voor vaak terugkerende zoekacties.	●	●	●
	Vrije keuze voor gegevensopslag in Microsoft Access, SQL Server of MySQL.	●	●	●
	Toegangsautorisatie records op gebruikers, teams of werkmaatschappijniveau.	-	●	●
	Bulk update om gegevens in meerdere records tegelijk te wijzigen.	-	-	●
	Controleer wijzigingen met de ingebouwde Audit Trail functionaliteit.	-	-	●
	Module Logistiek.	-	-	○

Systemeisen

Hardware

Pentium werkstation met 512 Mb geheugen (minimum)

Software

Windows 7/Vista/2008/2003/XP/2000
 Microsoft Internet Explorer 6.0 of later
 Microsoft Office 2000/2003/2007/2010
 Crystal Reports 8.0 of later (optioneel)

Taal

Nederlands, Engels

Database

Microsoft Access
 Microsoft SQL Server 2000/2005/2008
 MySQL 4.1 of later

Klanten



Over Logicworks

Logicworks is een Nederlands IT bedrijf. Wij hebben ons gespecialiseerd in het ontwikkelen en implementeren van gebruiksvriendelijke, flexibele en betaalbare standaard CRM oplossingen voor kleine en middelgrote ondernemingen. Met onze producten ondersteunen wij onze klanten in hun streven op efficiënte en effectieve wijze aan de steeds hogere eisen te kunnen voldoen.

Logicworks BV

De Wig 8 · Postbus 62 · 2950 AB Alblasterdam
 telefoon +31 (0)78 691 6271 · fax +31 (0)78 691 2440
 email: sales@logicworks.nl · www.logicworks.nl

