



## 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 een bedrijf. Doorslaggevend is hierbij de mogelijkheid om snel in te kunnen spelen op nieuwe behoeften en verwachtingen van (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 kunnen 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 relatiegegevens, zoals contacthistorie, verkoopkansen, projecten, contracten en supportvragen. De agenda en takenlijst bieden de noodzakelijke 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 o.a. activiteiten, correspondentie, documentatie en bestede uren vanuit één centrale plek beheren.

### WORKFLOW MANAGEMENT

Logicworks CRM stelt u in staat efficiënter en productiever te werken door marketing, verkoop en klantenservice processen en procedures te automatiseren.

### 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.

### AANPASBAAR

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

Een gebruiksvriendelijke op Microsoft Office gebaseerde Windows interface.

De benodigde gegevens kunnen eenvoudig en snel worden geselecteerd met behulp van de uitgebreide 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 de 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 © augustus 2014 · 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](http://www.logicworks.nl/crm). Graag informeren wij u verder in een persoonlijk gesprek. Bel ons op: 078 - 691 6271 of stuur een e-mail aan: [sales@logicworks.nl](mailto:sales@logicworks.nl)

## DAGELIJKS GEBRUIK EN BEHEER

De gebruikersinterface is een belangrijk onderdeel van iedere applicatie. Aangezien de meeste Windows gebruikers dagelijks gebruik maken van Microsoft Office, is deze interface als basis gekozen bij de ontwikkeling van Logicworks CRM. Deze herkenbaarheid draagt bij aan een betere gebruikersacceptatie en gebruikers kunnen snel en zonder uitgebreide training aan de slag.

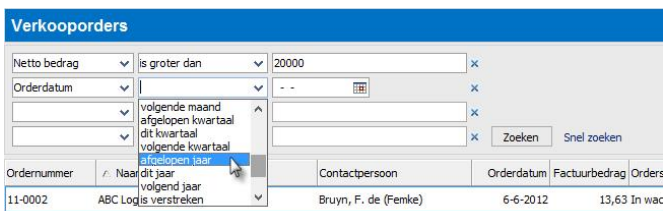
Logicworks CRM biedt u daarnaast de mogelijkheid lijstweergaven en invoervensters aan te passen aan de eisen en wensen van de gebruikers. Logicworks CRM sluit hierdoor naadloos aan bij de dagelijkse werkzaamheden en informatiebehoeften van de gebruiker. En door de uitgekende autorisatiemogelijkheden ziet deze alleen de voor hem relevante informatie.

### Lijstweergaven

De lijstweergaven vormen de basis van Logicworks CRM en geven de gebruiker een helder overzicht van alle relevante gegevens. Alle lijstweergaven zijn door de gebruiker zelf te personaliseren, zodat deze aansluiten bij zijn dagelijkse werkzaamheden.

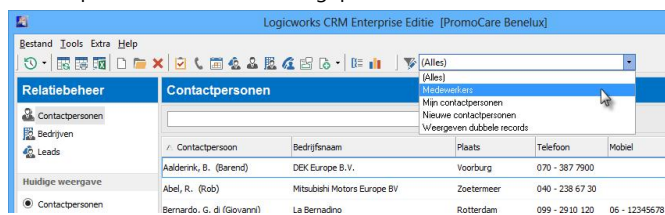
### Zoekfunctie

De geavanceerde zoekfunctie helpt u de benodigde informatie snel terug te vinden. Alle bekende veldtypen, zoals tekst, numeriek en datum en bijbehorende (voorgedefinieerde) condities worden door de zoekfunctie ondersteund.



### Dynamische selectiefilters

Naast de basis zoekfuncties biedt Logicworks CRM de mogelijkheid regelmatig terugkerende en complexe selecties te definiëren met behulp van selectiefilters. Deze selectiefilters kunnen vervolgens met een simpele muisklik worden toegepast.



### Dashboard

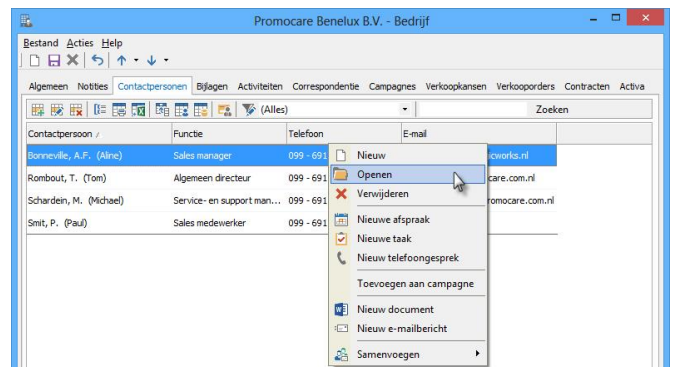
Het Dashboard venster toont gebruikers in één oogopslag alle voor hen relevante informatie. Gebruikers kunnen hun eigen Dashboard samenstellen en afstemmen op hun dagelijkse informatiebehoeften. Met de *Query Builder* definieert u zelf nieuwe overzichten en grafische analyses, welke gebruikers vervolgens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

### Audit Trail

Optioneel kan van wijzigingen een historie worden bijgehouden. Bij iedere wijziging wordt zowel de gebruiker, het tijdstip als de wijziging opgeslagen. Zo is altijd duidelijk wanneer wijzigingen zijn gemaakt en welke medewerker deze wijziging heeft doorgevoerd.

### Invoervensters

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



### Beveiligde toegang

De beheerder wijst autorisaties toe aan gebruikers, waarmee wordt bepaald welke acties een gebruiker mag uitvoeren in Logicworks CRM. Medewerkers hebben hierdoor alleen toegang tot de voor hun werk noodzakelijke onderdelen.

### Workflow Management

Logicworks CRM Workflow management stelt u in staat efficiënter en productiever te werken door uw marketing, verkoop en klantenservice processen en procedures te automatiseren. De workflow bewaakt zelfstandig de voortgang van processen, actualiseert relevante gegevens, informeert uw relaties en waarschuwt de juiste medewerkers op het juiste tijdstip.



### Logicworks CRM Online

Online werken met Logicworks CRM is mogelijk met de geavanceerde software van GraphOn. Deze oplossing is ideaal voor zowel thuiswerkers als 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, etc.

### Prullenbak

Verwijderde gegevens worden naar de *prullenbak* gekopieerd. Dit biedt u de mogelijkheid per ongeluk verwijderde gegevens eenvoudig weer terug te zetten.

## 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 contacthistorie en relevante 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 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 optimaal kunnen richten op het uitbouwen van de klantrelaties.

### Intuïtief relatiebeheer

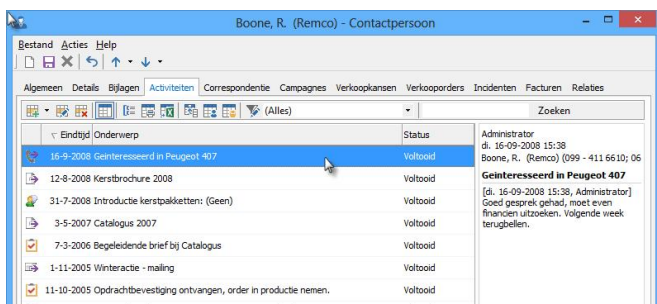
Door de centrale rol van een relatie in Logicworks CRM heeft u vanuit één punt direct toegang tot alle relevante relatiegegevens. U heeft hierdoor in een oogopslag een compleet beeld van de contacthistorie, correspondentie, verkoopkansen, supportvragen, servicecontracten, etc.

### Klantsegmentatie

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

### Contacthistorie

Alle contactmomenten, zoals telefoongesprekken, taken, afspraken en correspondentie, worden automatisch vastgelegd. Terwijl u door de lijstweergave met contactmomenten bladert toont het leesvenster u de meest relevante informatie en notities.



### Direct mail acties

Met Logicworks CRM maakt u snel nauwkeurige selecties om zo de gewenste doelgroep te selecteren voor direct mail acties. Het resultaat van een selectie kan worden gebruikt om gepersonaliseerde mailings te versturen. Bovendien maakt de exportfunctie het mogelijk de direct mail acties door een externe partij uit te laten voeren.

### Controle op dubbele invoer

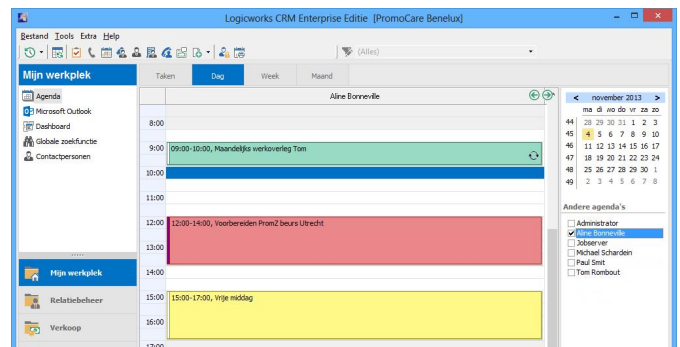
Deze controlefunctie waarschuwt gebruikers als zij mogelijk bestaande relatiegegevens opnieuw invoeren. De relatievelden en wijze waarop de controle op dubbele invoer moet worden uitgevoerd zijn vrij instelbaar. Mochten er toch dubbele relaties in Logicworks CRM ontstaan, dan zijn deze met de ontdebelfunctie eenvoudig samen te voegen.

### Routeplanner

Door de nauwe integratie met google.maps en routenet.nl plant u op eenvoudige wijze uw rijroutes en berekent u verreden kilometers.

### 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.



### Outlook synchronisatie

Door de geïntegreerde Microsoft Outlook synchronisatie beschikken medewerkers ook onderweg over actuele relatiegegevens en agenda. Zowel contactpersonen, taken als afspraken kunnen automatisch en snel met Microsoft Outlook worden gesynchroniseerd.

### Gepersonaliseerde correspondentie

Met Microsoft Word en op HTML gebaseerde e-mail sjablonen kunt u de opmaak van de uitgaande correspondentie standaardiseren. Het gebruik van samenvoegvelden zorgt ervoor dat alle correspondentie automatisch en op correcte wijze wordt gepersonaliseerd.

### Lead Management

Met behulp van Lead Management beheert u suspects en prospects. Aangekochte adresbestanden of nieuwe leads van uw website kunnen met de uitgebreide importwizards (automatisch) worden geïmporteerd. Wordt een lead een potentiële klant of relatie, dan kan deze eenvoudig worden omgezet naar een contactpersoon, bedrijf en/of verkoopkans.

### Postcode check

Door de integratie met online postcodetdatabases hoeft u bij een adres alleen de postcode en het huisnummer in te voeren. De bijbehorende straat en plaatsnaam worden vervolgens automatisch ingevuld.



## MARKETING EN VERKOOP

Met Logicworks CRM beschikt u over de tools 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. De benodigde gegevens zijn snel en eenvoudig op te vragen, waardoor zoeken tot een minimum wordt beperkt. Alle verkoopactiviteiten kunnen via de 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. De response kan (automatisch) worden geregistreerd en later 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, contacthistorie en concurrenten. U bent zo in staat de kwaliteit en voortgang van uw verkoopkansen continu te bewaken. Gewonnen verkoopkansen zet u eenvoudig om naar een verkooporder of project.

### Offertes

Gebruik Logicworks CRM om direct vanuit de verkoopkans een offerte te genereren met MS Word of Crystal Reports. Dit bespaart u niet alleen tijd, maar zorgt er ook voor dat iedere offerte dezelfde opmaak heeft.

### 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.

### Concurrenten

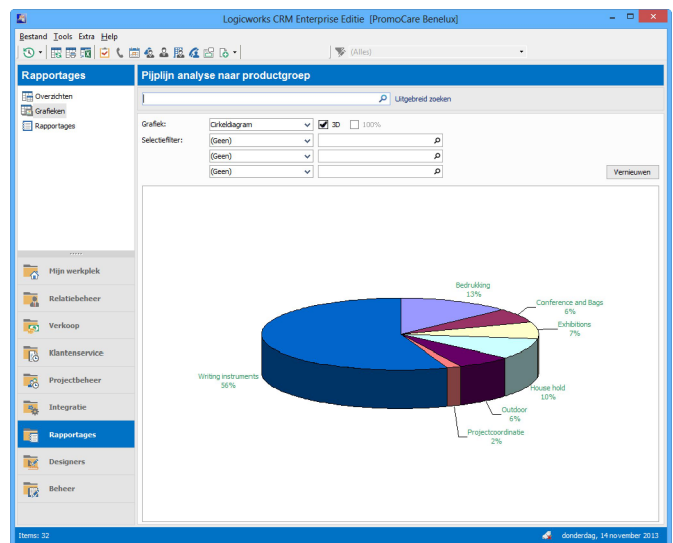
Verzamel informatie over uw concurrenten en hun producten. Als u weet wat de sterke punten van een concurrent zijn, dan bent u beter in staat hierop in te spelen tijdens een verkooptraject. Het koppelen van uw concurrenten aan verkoopkansen biedt de mogelijkheid uw belangrijkste concurrenten te identificeren.

### 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 met de Workflow-optie kunt u het debiteurenbeheer grotendeels automatiseren.

### Rapportages en analyses

Gebruik de standaard verkoop(pijlijn) analyses of definieer uw eigen analyses met de ingebouwde wizard. Een goed inzicht in de verkooppijlijn geeft u de mogelijkheid tijdig bij te sturen en zorgt tevens voor betrouwbaardere prognoses.



### 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 producten en diensten vast in Logicworks CRM en gebruik deze als basis voor uw marketing en verkoopactiviteiten. Eventuele prijsafspraken kunnen worden vastgelegd, zodat u zeker weet dat tijdens het verkooptraject altijd de juiste verkoopprijs wordt gehanteerd.

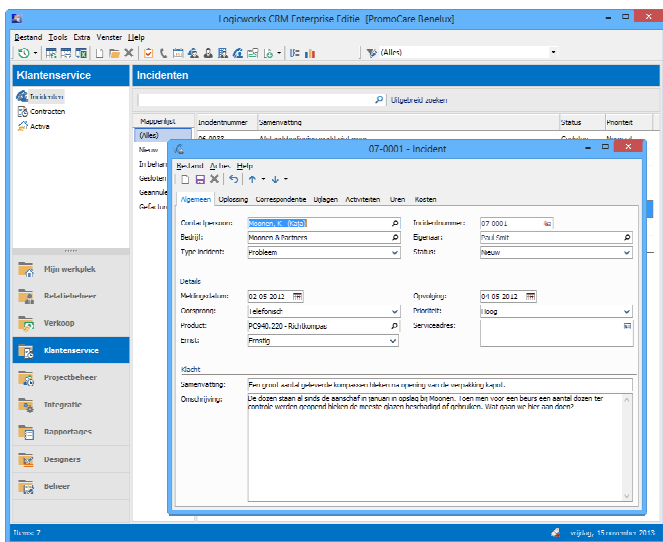
## KLANTENSERVICE

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 de 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 direct een volledig beeld van de *Installed base*, veel voorkomende vragen en afgesloten servicecontracten.

### Servicemeldingen

Registreer klachten, storingen en klantvragen, inclusief het klachttype en prioriteit. Door meldingen aan de meest geschikte medewerker toe te laten wijzen zorgt u ervoor dat deze kunnen worden opgelost binnen de afgesproken termijn.



### 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 aan een collega probleemloos kan verlopen.

### 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.

### 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.

### 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.

### Workflow Management

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

### Abonnementen

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.

### Activabeheer

Beheer op eenvoudige wijze alle relevante activa, inclusief het serienummer, garantietermijnen en registratiecodes. Door servicemeldingen aan activa te relateren krijgt u de beschikking over gedetailleerde productinformatie, zoals veel voorkomende problemen en geplande en uitgevoerde serviceactiviteiten.

### Facturering

Met de factuurwizard worden contracten en abonnementen, die voor facturering in aanmerking komen, automatisch door Logicworks CRM weergegeven. Abonnementen met een stilzwijgende verlenging worden hierbij aan het einde van de contractperiode automatisch verlengd.

### 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.

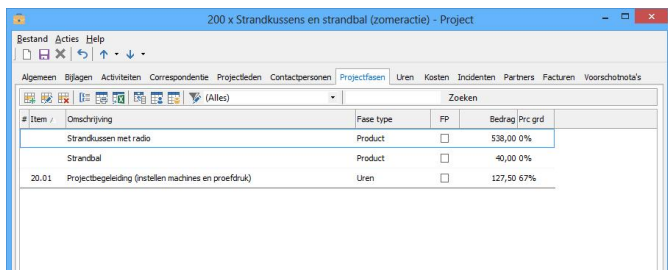
## PROJECTBEHEER

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

Vanuit het projectvenster heeft u direct inzicht in alle relevante projectgegevens, waaronder correspondentie, projectdocumentatie, contacthistorie, projectleden, leveringen, geboekte 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 personen. Ook kunt u verschillende financiële afspraken registreren, zoals te leveren producten, uurtarieven per medewerker en kilometervergoedingen.



#	Item	Omschrijving	Fase type	FP	Bedrag	Prc grd
		Strandkussens met radio	Product	<input type="checkbox"/>	538,00	0%
		Strandbal	Product	<input type="checkbox"/>	40,00	0%
20.01		Projectbegeleiding (instellen machines en proefdruk)	Uren	<input type="checkbox"/>	127,50	6.7%

### 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 op juiste wijze omgezet naar projectregels.

### Declaraties

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

### Facturatie

U bepaalt zelf wanneer u wenst te factureren, dit kan periodiek of als een project gereed is gemeld. Hierbij houdt Logicworks CRM rekening met de gemaakte projectafspraken. Op grond van de geboekte uren, declaraties en geleverde producten wordt een factuur met één druk op de knop gecreëerd.

### Rapportages

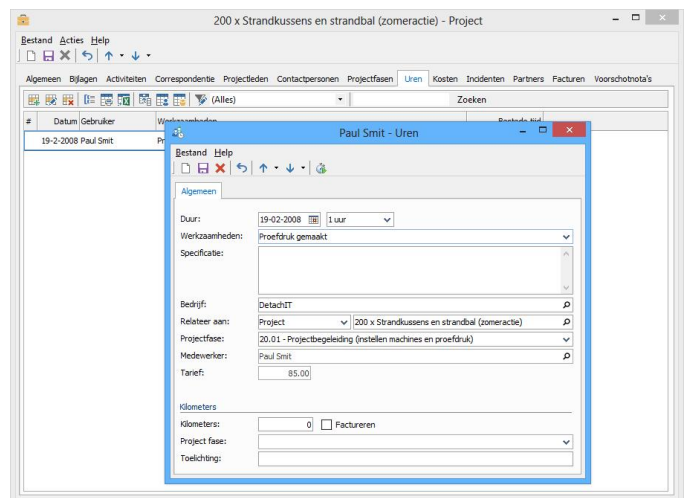
Gebruik de standaard rapporten of maak eenvoudig zelf de benodigde rapportages met de ingebouwde wizard. Met de wizard is het tevens mogelijk grafische rapportages voor analyse- en presentatiedoeleinden te definiëren. Hierdoor bent u in staat snel analyses uit te voeren en uiteindelijk tot een betere besluitvorming te komen.

### Projectdocumentatie

Op eenvoudige wijze kan de projectdocumentatie als bijlage worden gekoppeld aan het project. En omdat projectdocumenten vaak dezelfde structuur hebben biedt Logicworks CRM u de mogelijkheid hiervoor Word sjablonen te definiëren. Zodat iedere medewerker snel een basis projectdocument kan aanmaken.

### 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.



200 x Strandkussens en strandbal (zomeractie) - Project

Bestand Acties Help

Algemeen Bijlagen Activiteiten Correspondentie Projectleden Contactpersonen Projectfasen Uren Kosten Incidenten Partners Facturen Voorschotnota's

Algemeen

Duur: 19-02-2008 1 uur

Werkzaamheden: Proefdruk gemaakt

Specificatie:

Bedrijf: DetachIT

Relatie aan: Project 200 x Strandkussens en strandbal (zomeractie)

Projectfase: 20.01 - Projectbegeleiding (instellen machines en proefdruk)

Medewerker: Paul Smit

Tarief: 85.00

Kilometers: 0  Factureren

Project fase:

Toelichting:

### 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 emailbericht.

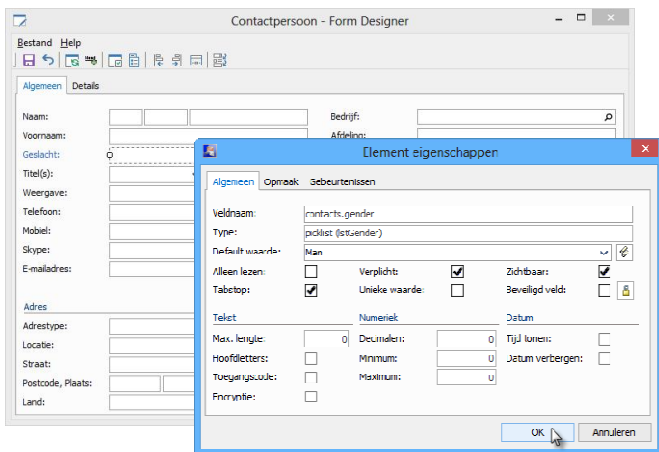
## CUSTOMIZATION

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 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. De aanpassingen worden onzichtbaar geïntegreerd in Logicworks CRM en bieden ongekende mogelijkheden de applicatie aan te passen aan iedere bedrijfssituatie.

### 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.

### Workflow Management

Workflow stelt gebruikers in staat om efficiënter en productiever te werken door hun marketing, verkoop en klantenservice processen en procedures te automatiseren. De workflow bewaakt zelfstandig de voortgang van processen, actualiseert de relevante gegevens, informeert uw relaties en waarschuwt de juiste medewerkers op het juiste tijdstip.

### Database ondersteuning

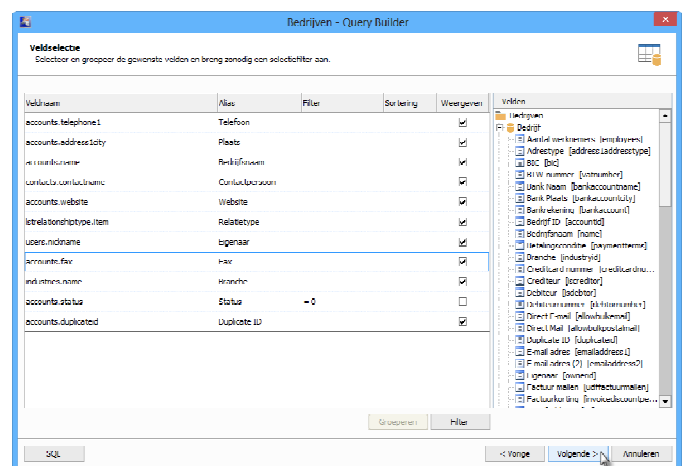
Geen enkele onderneming is hetzelfde. Afhankelijk van uw situatie en wensen kunt u Logicworks CRM zowel in combinatie met MS Access, MSSQL Server (Express) als MySQL gebruiken.

### Taalafhankelijk

Veel organisaties kennen een eigen terminologie. Zo spreekt de ene organisatie over 'Bedrijf' en de andere over 'Instelling'. Alle onderdelen van Logicworks CRM kunnen daarom worden aangepast 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.



### Menuopties

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



## 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.

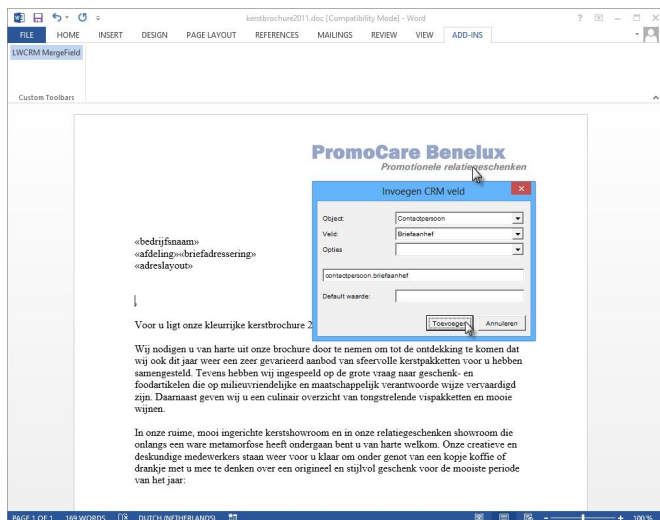
Logicworks CRM beschikt dan ook over een uitgebreide set van hulpmiddelen, waarmee het naadloos kan worden geïntegreerd met andere informatiesystemen en externe toepassingen, zoals een webshop, website formulieren en internetdiensten.

### 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 2013. 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. De 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 standaard Outlook synchronisatie beschikken medewerkers ook onderweg over de actuele relatiegegevens en afspraken.

### BackOffice Integratie

Met de Import en Export wizards integreert u de bedrijfsgegevens uit uw backoffice systemen op eenvoudige wijze met Logicworks CRM. Diverse bestands- en databaseformaten, zoals Microsoft Excel, XML, CSV, DBF, MS-Access, MySQL en SQL Server worden ondersteund.

Voor diverse (financiële) applicaties, waaronder KING, SnelStart, Unit4, Twinfield en SAP, zijn 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

Integratie met externe applicaties bestaat meestal uit een aantal terugkerende acties, welke gebundeld in een Job periodiek kunnen worden uitgevoerd. Jobs maken het mogelijk 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 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.	●	●	●
	Agendaweergave 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.	-	●	●
	Lead Management voor het beheer van uw suspects en prospects.	-	●	●
	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 de bestede uren per geregistreerd incident.	-	○	●
	Beheer aangeschafte en geleverde activa, inclusief productspecificaties.	-	○	●
	Beheer servicecontracten, aankoopgaranties en abonnementen.	-	○	●
	Doorzoek de incidenten op vergelijkbare problemen en oplossingen.	-	○	●
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 invoervenssters en lijstweergaven aan met de ingebouwde Designers.	●	●	●
	Wizards voor de import van gegevens vanuit Excel, CSV, DBF, XML, SQLServer en MySQL.	●	●	●
	Wizard voor het definiëren grafische analyses.	●	●	●
	Synchroniseer contactpersonen, afspraken en taken met Microsoft Outlook.	○	○	●
	Automatiseer en bewaak uw processen met behulp van de Workflow Management.	-	-	●
	Vrij definieerbare Dashboard lay-out per gebruiker.	-	-	●
	Creëer uw eigen organisatiespecifieke gebruikersmenu's.	-	-	●
Definiëren en samenvoegen van terugkerende acties 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 XP of later  
 Microsoft Internet Explorer 6.0 of later  
 Microsoft Office 2003 of later  
 Crystal Reports 8.0 of later (optioneel)

### Taal

Nederlands, Engels

### Database

Microsoft Access  
 Microsoft SQL Server (Express) 2000 of later  
 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

Bezoekadres: Prisma 100 · 3364 DJ Sliedrecht  
 Postadres: Postbus 62 · 2950 AB Alblasterdam  
 telefoon: +31 (0)78 691 6271 · email: info@logicworks.nl  
 www.logicworks.nl

