

WF-CRM

Zarządzanie relacjami z klientami

WF –CRM jest przeznaczony do zarządzania relacjami z klientami. Jest narzędziem pozwalającym usprawnić ogrom działań niezbędnych do pozyskiwania i utrzymywania dobrych relacji z klientami. Aplikacja jest przeznaczona dla firm, w których klient, jego oczekiwania i potrzeby stawiane są w centrum zainteresowania.

WF-CRM umożliwia uzyskanie kompletnego obrazu relacji firmy z klientem tworząc wirtualny i uniwersalny model przedsiębiorstwa. Zaczynając od fazy nawiązania pierwszego kontaktu z klientem, pozwala na uporządkowanie wiedzy o wszystkich sprawach dotyczących konkretnego klienta. Inteligentne zebranie historii działań firmy staje się bezcenną wiedzą, która prowadzi do utrzymywania dobrych relacji z klientami.



WF-CRM jest systemem nowej generacji w ofercie Asseco WAPRO. Jest on wynikiem połączenia dotychczasowych, bogatych doświadczeń firmy, jako producenta aplikacji biznesowych, z możliwościami jakie daje zastosowanie najnowszych technologii informatycznych. WF-CRM oferuje przejrzysty, czytelny oraz intuicyjny interfejs użytkownika. Gwarantuje wszechstronną elastyczność i dopasowanie się do indywidualnych potrzeb użytkownika. Wbudowany program pocztowy oferuje pełne możliwości zarządzania firmową korespondencją, bez konieczności instalowania dodatkowego oprogramowania. Dodatkowo dla użytkowników korzystających z Microsoft Outlook, WF-CRM zapewnia pełną integrację z tym programem. Natomiast dla tych, którzy posiadają oprogramowanie Asseco WAPRO, mogą korzystać z synchronizacji on-line z programem WF-Mag dla Windows.

Nowoczesna technologia

Gwarancją stabilności, wydajności, skalowalności i bezpieczeństwa danych jest zastosowanie w przetwarzaniu danych technologii klient-serwer, opartej na serwerze baz danych Microsoft SQL Server 2005. Efektem jest znaczny skok prędkości przetwarzania informacji oraz poprawę stabilności i bezpieczeństwa danych. Dodatkowo, z uwagi na fakt, że

program pracuje pod kontrolą systemu Windows powstają nieograniczone możliwości przetwarzania danych zawartych w systemie przez inne aplikacje Windows (MS Excel, MS Access, itp.), a także wykorzystania Internetu jako medium do komunikacji z partnerami handlowymi (oferty na stronach www, wymiana dokumentów, zamówienia on line, sklepy internetowe). Wszystko to składa się na nowoczesny i zaawansowany technologicznie produkt, który może zaspokoić potrzeby zarówno małych firm jak i tych większych, bardziej wymagających.

Stabilny, wydajny, otwarty i skalowalny

Aplikacja może pracować zarówno na pojedynczym stanowisku jak i w sieci komputerowej. Oba rozwiązania charakteryzują się dużą wydajnością i stabilnością. Zastosowany SQL Server 2014 jest potężnym narzędziem do zarządzania danymi przedsiębiorstwa. Wiodące na rynku narzędzie wspierające zarządzanie danymi firmowymi, efektywność programistyczną oraz business intelligence oferuje pełną funkcjonalność, jakiej mogą oczekiwać klienci od korporacyjnego systemu przetwarzania danych. SQL Server 2014 wprowadza zintegrowany zestaw narzędzi zarządzania aby zapewnić łatwość użytkowania i administrowania oraz wsparcie dla wdrożeń serwerów o dużej skali. Dzięki temu możliwa jest rozbudowa systemu od pojedynczej instalacji na jednym komputerze, po wielostanowiskowe instalacje sieciowe z wykorzystaniem wydajnych wieloprocessorowych serwerów. Technologia klient-serwer (Microsoft SQL Server) oznacza również wysoką odporność baz danych na wszelkie awarie końcówek w sieci komputerowej. System śledzenia transakcji pozwala natychmiast odbudować integralność danych i kontynuować bezpieczną pracę systemu. Technologia klient-serwer to także zmniejszenie obciążenia sieci komputerowej oraz znaczący wzrost prędkości pracy, umożliwiając sprawne przetwarzanie nawet bardzo dużej ilości danych. Dla użytkownika serwera najważniejsze jest to, że jest on nieaktywny i czeka w tle na żądania ze strony programu-klientów. Nie ma najmniejszej przeszkody, aby w tym czasie używać takiego komputera do innych celów, zaś zgłoszenie się programu-klienta, który prowadzi dialog z serwerem, jest niezauważalne. Dane zawarte w programie mogą być łatwo przetwarzane i obrabiane przez aplikacje Microsoft (Excel, Acces, itp.) oraz inne, korzystające z mechanizmów ODBC.

Przyjazny i ergonomiczny interfejs użytkownika

Przejrzysty interfejs programu w pełni wykorzystuje zalety środowiska Windows. Zadbano przy tym o intuicyjną obsługę programu poprzez zastosowanie okien nawigacyjnych, które pozwalają na szybki i wygodny dostęp do najczęściej używanych funkcji. Opcje dostosowywania widoku okien pozwalają na przystosowanie aplikacji do specyficznych wymagań użytkownika. Polega to na zmianie postaci dowolnej standardowej formatki na dostosowaną do potrzeb konkretnego użytkownika (przez np. ukrycie wybranego pola, zmianę położenia, zmianę etykiety itp). Podobna elastyczność występuje w tzw. browserach gdzie dostosowaniu podlega układ kolumn, opcje filtrowania, grupowania oraz sortowania.

Bogactwo mechanizmów dostępu do danych

Program wyposażono w zaawansowane metody porządkowania danych. Bogaty system zapytań filtrujących pozwala na łatwe wyszukiwanie i selekcję informacji według dowolnych kryteriów. Użytkownik może na własny użytek zbudować dowolne wyrażenie filtrujące i zapisać je aby korzystać z niego w przyszłości. Na szczególną uwagę zasługuje możliwość tworzenia rozbudowanych kryteriów filtrowania za pomocą Edytora Filtrów. Większość obiektów ma szereg dodatkowych własności dzięki którym mamy wiedzę o tym do kogo obiekt należy, kto i kiedy go ostatnio modyfikował itp. Dodatkowo

istnieje możliwość utworzenia obiektów prywatnych, przy czym każdy z nich może mieć ograniczoną widoczność dla innych użytkowników programu i wyświetlany tylko dla jego właściciela.

Właściwości

- **Elastyczna formatka danych.**

Ze względu na możliwość wprowadzenia bardzo dużej ilości informacji dotyczących jednego obiektu, okna formatek danych grupują je w szereg osobnych kart. Każda z nich jest oknem tematycznym zawierającym dane związane tylko i wyłącznie z określonym obszarem informacji.

Wszystkie narzędzia, z których można korzystać na formatce danych, znajdują się na tzw. Menu Wstążki. Jest to element nowoczesnego interfejsu użytkownika, który przedstawia polecenia zorganizowane w formie kilku grup. Każda grupa zawiera dostępne funkcje okna zgodnie z zadaniami wykonywanymi w aplikacji. Korzystając z Menu Wstążki możemy tworzyć nowy obiekt w kontekście innego. Każde okno formatki danych może zostać przystosowane do indywidualnych potrzeb użytkownika. Polega to na zmianie układu lub rozmiarów pól, usunięciu niepotrzebnych etykiet z widoku itp. Nowe formatki okna można zapisać jako niezależne ustawienia w kontekście każdego użytkownika.

Oprócz standardowych pól na formatkach danych, znalazły zastosowanie takie pola jak: hiperłącza, które pozwalają na szybkie otwieranie obiektów których dotyczą; pola wyboru z wykorzystaniem skróconych formularzy danych, co pozwala na szybkie budowanie związków między różnymi elementami.

- **Elastyczne okno przeglądania danych (browser).**

W oknach tego typu dane prezentowane są w postaci tabelarycznej. W każdej kolumnie znajduje się informacja o konkretnej cesze rekordu np. nazwa, telefon, stanowisko itd. Przy tym możliwe jest dostosowanie widoku tabeli do własnych potrzeb np. zmiana układu kolumn i zapisanie ustawień w kontekście każdego użytkownika. Zastosowany nawigator danych pomaga poruszać się wśród dużej ilości rekordów. Ponadto wyszukanie odpowiednich danych staje się prostym zadaniem korzystając z zaawansowanych funkcji porządkowania danych jak filtrowanie, grupowanie i sortowanie.

- **Zaawansowane metody filtrowania, grupowania, sortowania danych w oknach przeglądania danych (browserów).**

Wykorzystując wbudowany edytor filtrów można tworzyć rozbudowane kryteria filtrowania danych. Korzystając z funkcji porządkowania danych, możemy zapisać kryterium wyszukiwania jako prywatne ustawienia użytkownika i korzystać z nich przy kolejnych okazjach.

- **Przejrzysty i wygodny kalendarz.**

Zastosowanie ogólnie znanego wyglądu kalendarza. Szeroki zakres funkcjonalności kalendarza, pozwala na intuicyjną jego obsługę. Kopiowanie, wklejanie i przenoszenie terminów na inne dni lub na kalendarze innych użytkowników możliwe jest przy pomocy jednego klawisza. Tworzenie przypomnień dla terminów. Dostosowywanie wyglądu kalendarza do własnych potrzeb. Możliwość zmiany dokładności wyświetlania kalendarza oraz zakresu widoku oraz zapisania tych ustawień w kontekście danego pracownika. Kompatybilność terminów z Microsoft Outlook 2007®.

- **Przypisanie właściciela do każdego obiektu (kontaktu, działania i wydarzenia).**

Dzięki tej własności użytkownik może sprawdzić stan spraw, za które jest odpowiedzialny, a także oddelegować obiekt do innego pracownika. Wykorzystując szereg własności każdego rekordu, delegowanie obiektów do innych pracowników polega na zmianie właściciela obiektu. Dodatkowo w każdym browserze użytkownik może sprawdzić stan spraw, za które jest odpowiedzialny.

- **Widoczność obiektów** dla innych użytkowników. Każdy obiekt może być zapisany jako prywatny lub może mieć ograniczoną widoczność dla innych użytkowników programu. Dzięki takiemu rozwiązaniu w WF-CRM można zapisać nie tylko służbowe informacje ale także i osobiste.
- Bezkonfliktowy **wielodostęp** do danych. Możliwość pracy na jednym obiekcie przez wielu użytkowników. Inteligentne aktualizowanie danych informuje o tym kto i kiedy dane zmodyfikował, a także daje możliwość nadpisania lub porzucenia zmian
- Motywy graficzne – **skórki**. Dostęp do szerokiej gamy tzw. „skórek” programu pozwala wybrać taką, która najbardziej odpowiada użytkownikowi. Przy tym, każdy wybór staje się ustawieniem prywatnym, przypisanym dla konkretnego pracownika.
- Zaawansowany mechanizmy dostępu do danych. Pozwala na osiągnięcie optymalnej wydajności programu, co ma szczególne znaczenie przy pracy z bardzo dużą bazą danych.
- Zgodności interfejsu użytkownika z **Microsoft Office 2007**. Program stworzono wykorzystując najnowsze standardy tworzenia systemów informatycznych. W głównym oknie znajdują się menu i kalendarz w formie nawigacyjnej. Układ narzędzi kalendarza, browserów i formatek danych jest spójny z interfejsem Office 2007. Ponadto program pracuje w trybie MDI, który umożliwia pracę z wieloma oknami na raz. Oznacza to, że nie ma potrzeby zamykania jednego okna, aby otworzyć drugie.

Współpraca

- integracja z Sprzedaż i magazyn WF-Mag dla Windows
- integracja z Microsoft Outlook 2007®

Zalecane wymagania sprzętowe

Serwer:

- Komputer z procesorem 2 GHz kompatybilny z x86 lub x64,
- 4 GB RAM,
- minimum 2 GB wolnego miejsca na dysku twardym,
- napęd DVD,
- karta graficzna XGA/XVGA (1024x768),
- Windows 2012 R2 Server,
- MS SQL Server 2014 lub nowszy.

Stanowisko:

- Komputer z procesorem 1 GHz kompatybilny z x86, zgodne z wymaganiami technologii .NET Framework w wersji 2.0
- 2 GB RAM,
- napęd DVD (tylko przy instalacji programu z płyty DVD)
- 150 MB wolnego miejsca na dysku twardym,
- karta graficzna XGA/XVGA (1024x768),
- Windows 7/Windows 8/Windows 10.

Dodatkowe oprogramowanie:

- Wymagana instalacja .NET Framework 2.0
- Instalacja Adobe® Acrobat® Reader jest wymagana do odczytu dokumentacji dostarczanej w formacie PDF
- Program współpracuje z oprogramowaniem Microsoft Office 2007