DEVINITI

Zarządzanie klientami w branży produkcyjnej

Prowadząca

Agata
Wawrzyniak

- Opiekunka Klienta oraz Trenerka monday.com.
- Zarządza portfelem ponad 100 klientów z różnych branż, którym pomaga zgłębić możliwości narzędzia i dostosować je do swoich potrzeb.

monday.com

DEVINITI

Agenda

01

Wprowadzenie do CRM dla firm produkcyjnych.

4 MINUTY

02

Budowanie procesów do obsługi klientów.

10 MINUT

03

Zarządzanie lejkiem sprzedażowym w produkcji.

5 MINUT

04

Automatyzacje i integracje, wspierające procesy sprzedaży.

6 MINUT

05

Sesja Q&A
Zachęcamy do zadawania pytań na czacie – odpowiemy na nie podczas sesji Q&A oraz po webinarze.

5 MINUT

monday.com

DEVINITI

Monitorowanie efektywności sprzedaży

PROBLEM

Proces tworzenia ofert jest czasochłonny, wymaga ręcznej pracy, co prowadzi do błędów i spowalnia sprzedaż.

ROZWIĄZANIE w monday.com

Automatyzacja procesu monitorowania sprzedaży.

- Automatyczne zliczanie realizacji sprzedaży w danym okresie oraz monitorowanie postępu w osiąganiu celów.
- Powiadomienia o zaległych zadaniach i niewypełnionych kolumnach w CRM.

monday.com

DEVINITI

Jak ustawić to w monday.com

monday.com

DEVINITI

Agenci sprzedaży **nie uzupełniają** CRM

PROBLEM

Handlowcy często zaniedbują uzupełnianie CRM, co prowadzi do problemów, w przypadku nieobecności pracownika lub konieczności zmiany opiekuna klienta.

ROZWIĄZANIE w monday.com

- Braki widoczne w systemie.
  Kolumny, w których brakuje informacji, podświetlają się na czerwono. Po uzupełnieniu danych, zmieniają kolor na zielony, co motywuje handlowców do systematyczności.

- Powiadomienia.
  Automatyczne przypomnienia o brakach w CRM, np. o konieczności dodania notatek po spotkaniu.

monday.com

DEVINITI

Jak ustawić to w monday.com

monday.com

DEVINITI

Współpraca marketingu i sprzedaży

PROBLEM

Brak płynnego przepływu informacji między marketingiem a sprzedażą. Marketing nie wie, co dzieje się z leadami po ich przekazaniu do działu sprzedaży.

ROZWIĄZANIE w monday.com

- Generowanie raportów, pokazujących, które leady zostały przekształcone w transakcje, oraz ich źródła (np. Lead marketingowy - formularz X).
- Powiadomienia do marketingu o wygranych transakcjach, pochodzących z ich działań.
- Widoki z raportami dla marketingu, umożliwiające weryfikację regionów, branż i innych atrybutów klientów.

monday.com

DEVINITI

Jak ustawić to w monday.com

monday.com

DEVINITI

Automatyzacja procesu ofertowania

PROBLEM

Proces tworzenia ofert jest czasochłonny, wymaga ręcznej pracy, co prowadzi do błędów i spowalnia sprzedaż.

ROZWIĄZANIE w monday.com

Automatyzacja i integracja z DocuGen w monday.com

- Integracja z DocuGen do generowania ofert na podstawie wprowadzonych danych.
- Automatyczne przenoszenie danych z etapu leadów do ofertowania.
- Powiadomienia, przypominające o wiadomościach follow-up.
- Możliwość modyfikacji ofert, wygenerowanych w formacie dokumentów (np. DOCX) przed wysłaniem.

monday.com

DEVINITI

Jak ustawić to w monday.com

monday.com

DEVINITI

Chaos **w zarządzaniu leadami**

PROBLEM

Chaos w zarządzaniu leadami i kontaktami, brak jasnego rozróżnienia między potencjalnymi klientami a istniejącymi kontaktami. Trudności w wyszukiwaniu leadów indywidualnych i firmowych.

ROZWIĄZANIE w monday.com

Tablice i automatyzacje w monday.com

- Tablica leadów z automatycznym zapełnianiem danymi z formularzy kontaktowych oraz możliwością ręcznego wprowadzania leadów.
- Automatyzacje przypisujące status nowy lead oraz automatyczna aktualizacja statusu po przypisaniu osoby (np. assign to Sales).
- Rozdzielenie leadów na klientów indywidualnych i biznesowych, z dodatkowymi polami dla biznesowych (np. NIP, stanowisko).
- Tablica kontaktów służąca jako czysta baza danych obecnych klientów, umożliwiająca wysyłkę ofert.

monday.com

DEVINITI

Jak ustawić to w monday.com

Utwórz tablicę leadów

- Otwórz monday.com, kliknij "+" obok sekcji Tablice i wybierz Stwórz nową tablicę.
- Dodaj kolumny: kolumnę email, kolumnę statusu, kolumnę nr telefonu, kolumnę menu rozwijane oraz kolumnę tekstową.
- Następnie zmień nazwy w kolumnie statusu - dostosuj do niego etapy życia leada.
- W kolumnie menu rozwijane wpisz listę stanowisk pracy.
- Kolumna tekstowa będzie nam agregować NIPy klientów.
- Dodaj nowy widok Formularz, aby dane z formularzy kontaktowych automatycznie trafiały na tablicę. Możesz dostosować go graficznie według preferencji.

Skonfiguruj automatyzację

- Kliknij w "..." obok polecenia Grupuj elementy.
- Wybierz Domyślne wartości elementu.
- Ustaw status Nowy lead. Teraz nowo utworzony element na tablicy będzie miał przypisany ten status automatycznie.
- Dodaj kolejną automatyzację: Gdy osoba zostanie przypisana, zmień status na Przypisano do sprzedaży.

Skonfiguruj powiadomienia dla handlowców

- Dodaj plus do automatyzacji, którą już tworzysz, aby dodać kolejną czynność do wykonania akcji Powiadom.
- Ustal treść powiadomienia, np. Nowy lead XYZ został przypisany, skontaktuj się z nim jak najszybciej.
- Zaznacz kolumnę Ludzie.

Stwórz tablicę kontaktów

- Utwórz nową tablicę i dodaj pola: Nazwa, E-mail, Telefon, Newsletter (tak/nie).
- Dodaj opcję Filtry, aby szybko wyszukiwać kontakty.

monday.com

DEVINITI

Dostosowanie narzędzia **do specyfiki** firmy produkcyjnej

PROBLEM

Firmy produkcyjne obsługują zarówno klientów indywidualnych, jak i biznesowych, co wymaga dostosowania narzędzia do różnych procesów.

ROZWIĄZANIE w monday.com

- Personalizowane widoki dla klientów indywidualnych i biznesowych.
- Automatyzacje dostosowane do specyficznych potrzeb, np. różne formularze dla klientów indywidualnych i firmowych.
- Możliwość raportowania wyników sprzedaży i generowania ofert w oparciu o specyficzne dane klientów.

monday.com

DEVINITI

Jak ustawić to w monday.com

monday.com

DEVINITI

Usprawnienie realizacji **zamówień**

PROBLEM

Brak przejrzystości w przepływie informacji po zaakceptowaniu oferty.

ROZWIĄZANIE w monday.com

- Tablica zleceń, na którą automatycznie trafiają zaakceptowane oferty.
- Przypisanie odpowiednich zadań i statusów w procesie realizacji zlecenia, np. automatyczne przypomnienia o brakujących dokumentach.
- Automatyzacje związane z prognozowaniem przychodów na podstawie terminów płatności.

monday.com

DEVINITI

Jak ustawić to w monday.com

Tablica zleceń

- Stwórz nową tablicę o nazwie Zlecenia do realizacji i dodaj pola: Numer zlecenia, Status, Osoba odpowiedzialna, Termin realizacji.
- Skonfiguruj automatyzację: Gdy status oferty zmieni się na wygrane, utwórz element na tablicy zlecenia zrealizowane i połącz obustronnie oba elementy.

Przypisanie zadań do działów

- Utwórz nowe zlecenie na tablicy Zlecenia do realizacji.
- Ustaw automatyzację: Gdy nowy element jest utworzony na tablicy, i jeśli region jest Polska, przypisz zespół projektowy PL.

Prognozowanie przychodów - krok 1.

- Dodaj kolumnę numeryczną "Wartość fv".
- Dodaj kolumnę Daty.
- Jeśli zawsze pobierasz, np. 30% zaliczki, dodaj kolumnę formuły i nazwij ją Zaliczka (30%).

Prognozowanie przychodów - krok 2.

- W polu formuły wpisz: {Wartość FV} * 0.3.

Ta formuła automatycznie obliczy 30% zaliczki od pełnej wartości faktury.

- Dodaj drugą kolumnę formuły i nazwij ją Pozostała kwota.
- Wpisz formułę: {Wartość FV} - {Zaliczka (30%)}.

Formuła obliczy resztę kwoty do zafakturowania po odjęciu zaliczki.

Prognozowanie przychodów - krok 3.

- Dodaj trzecią kolumnę Formuły i nazwij ją Wartość netto, wpisz formułę: {Wartość FV} / 1.23.

Ta formuła zakłada 23% VAT i oblicza wartość netto z kwoty brutto.

- Dodaj czwartą kolumnę i nazwij ją Wartość brutto, wpisz: {Wartość netto} * 1.23.

Powyższą formułę możesz konfigurować, w przypadku gdy wartość netto jest głównym punktem odniesienia.

monday.com

DEVINITI

Płynność finansowa pod kontrolą

PROBLEM

Trudności w monitorowaniu płynności finansowej i prognozowaniu przychodów.

monday.com

DEVINITI

Jak ustawić to w monday.com

monday.com

DEVINITI

Zarządzanie feedbackiem i **relacjami z klientami**

PROBLEM

Brak możliwości monitorowania efektywności handlowców, analizowania etapów sprzedaży oraz raportowania wyników.

ROZWIĄZANIE w monday.com

- Automatyzacja wysyłki ankiet satysfakcji po realizacji zamówienia.
- Tablica do monitorowania historii współpracy z klientami, z dostępem do informacji o wcześniejszych etapach sprzedaży (e-mails & activities) oraz podsumowania historii relacji z klientem z wykorzystaniem AI (funkcja AI Summary).
- Powiadomienia o konieczności dodania notatek po spotkaniach, aby uniknąć braków w dokumentacji.

monday.com

DEVINITI

Jak ustawić to w monday.com

Automatyzacja wysyłki ankiet satysfakcji - krok 1.

- Stwórz tablicę do zamówień.
- Utwórz tablicę Feedbacku.
  Na nowej tablicy dodaj kolumny: Klient, Data ankiety, Status ankiety.
- Skonfiguruj automatyzację.
  Otwórz Automatyzacje i wybierz:
  Gdy element jest ukończony na Tablicy Zamówień, utwórz nowy element na Tablicy Feedbacku.
  Połącz obie tablice, aby dane były zsynchronizowane.

Automatyzacja wysyłki ankiet satysfakcji - krok 2.

- Stwórz formularz ankiety.
- Dodaj integrację do wysyłki e-maili.
  W sekcji Integracje wybierz Gmail lub Outlook.
  Ustaw: Gdy nowy element pojawi się na Tablicy Feedbacku, wyślij e-mail z linkiem do ankiety na adres z kolumny E-mail.
  Treść możesz uzupełnić indywidualnie w sekcji integracji z Gmail lub Outlook.

Monitorowanie historii kontaktów z klientem

- Stwórz tablicę Klienta.
  Dodaj kolumny:
  - Data kontaktu – kolumna daty.
  - Notatki – kolumna tekstowa.
  - Historia działań – kolumna tekstowa.
- Zarządzaj informacjami po spotkaniach.
  Włącz powiadomienie: Gdy element jest aktualizowany, przypomnij użytkownikowi o uzupełnieniu kolumny Notatki.

Automatyczne podsumowanie historii relacji z klientem (AI Summary)

- Włącz AI w integracjach.
  Przejdź do sekcji Integracje i wybierz narzędzie AI (np. podsumowanie historii kontaktów).
- Skonfiguruj automatyczne podsumowanie.
  Ustaw automatyzację: Gdy nowa aktualizacja pojawi się w kolumnie Historia działań, wygeneruj podsumowanie AI.
- Podgląd podsumowań.
  Podsumowania AI pojawią się automatycznie w kolumnie lub sekcji na tablicy Klienta.

monday.com

DEVINITI

Raportowanie i analiza **wyników sprzedaży**

PROBLEM

Brak możliwości monitorowania efektywności handlowców, analizowania etapów sprzedaży oraz raportowania wyników.

ROZWIĄZANIE w monday.com

Kompleksowe raportowanie w monday.com

- Tworzenie raportów z analizą czasu trwania poszczególnych etapów sprzedaży , np. po ilu dniach klienci wracają z odpowiedzią po otrzymaniu oferty.
- Kolumny z formułami, obliczające przewidywaną premię lub potencjalny przychód z transakcji.
- Widoki map, pokazujące koncentrację klientów w różnych regionach, co ułatwia planowanie działań marketingowych i sprzedażowych.

monday.com

DEVINITI

Jak ustawić to w monday.com

monday.com

DEVINITI

Kolejny webinar z cyklu

TEMAT

Jak zautomatyzować projekty produkcyjne w jednym narzędziu?

TERMIN

17.02.2025 (poniedziałek), godz. 14:00-15:00

PROWADZĄCA

Marlena Tomczyk

monday.com

DEVINITI

Sprawdź, jak możemy to zrobić **u Ciebie!**

Agata
Wawrzyniak

/agata-wawrzyniak1/

agata.wawrzyniak@deviniti.com

monday.com

DEVINITI