Paccылки по email, а также отправка и получение электронной почты прямо в ERP.travel

Обновление выпущено 03.09.2013

Новые функции в программе для турагентства ERP.travel

Важной частью системы CRM (управления взаимоотношениями с клиентами) является возможность быстро и эффективно контактировать с клиентами, а также накапливать всю историю общения с клиентами, чтобы использовать ее для более «персональных» продаж.

Начиная с обновления версии 4.11, в программе ERP.travel появился модуль интеграции с электронной почтой, которого ранее рынок туристических программ еще не видел. Теперь турагентства получают следующие возможности:

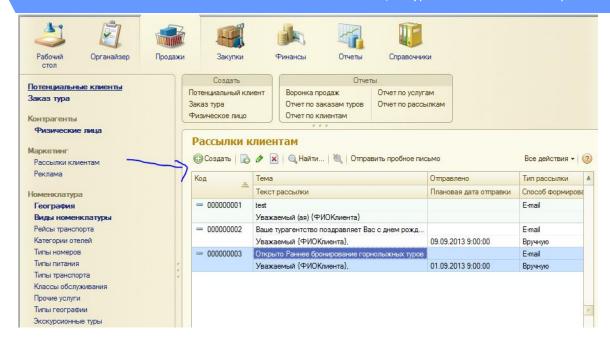
- Формирование рассылок по email клиентам с учетом пола, возраста, посещенных стран
- Формирование рассылок клиентам по email с учетом количества заказов или размера недоплаты
- Формирование рассылок клиентам для поздравления с днем рождения
- Рассылка по физическим лицам, потенциальным клиентам и/или юридическим лицам
- Планирование даты и времени рассылки
- Персонификация каждого письма в рассылке
- Форматирование письма в редакторе, вставка картинок, редактирование html кода
- Отправка писем клиенту из любого документа
- Сохранение всей переписки по email в истории взаимодействия с клиентом
- Получение писем и ответ на них прямо в программе

Массовые рассылки клиентам по электронной почте

Используя систему автоматизации турагентства ERP.travel, можно выполнять рассылки по электронной почте по клиентам. Для создания рассылки нужно перейти в пункт меню «Продажи»-«Маркетинг»-«Рассылки Клиентам», который по умолчанию доступен только для роли руководитель сети офисов.

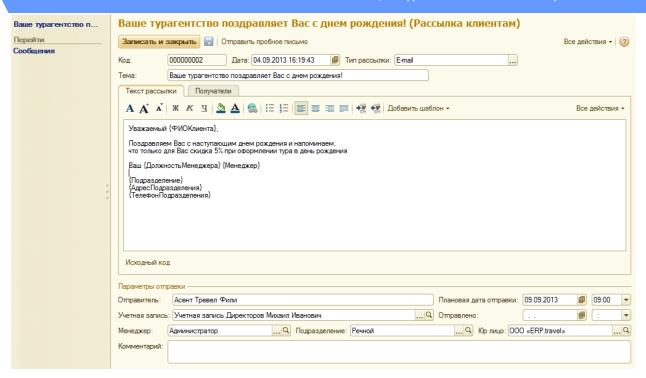
В списке рассылок показываются ранее выполненные и запланированные рассылки.



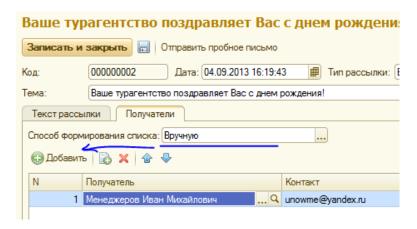


Для создания новой рассылки необходимо нажать кнопку «Создать». Обратите внимание, что предварительно необходимо настроить почтовый ящик, об этом далее в описании обновления. В форме рассылки необходимо выбрать тип рассылки email (в следующем обновлении sms рассылка добавится) и заполнить остальные параметры письма:

- Тема рассылки, станет темой письма
- Текст рассылки. В нем возможно следующее
 - Использовать форматирование текста жирным, цветом, вставлять рисунки.
 - Вставлять поля «автоподстановки»: каждое письмо будет сформировано с индивидуальным текстом клиенту. Например, в письме будет написано Уважаемый Иван Иванович.
 - о Редактировать в формате html для тонкой настройки формата письма
- Имя отправителя
- Плановая дата отправки рассылки. Позволяет Вам заранее спланировать рассылки, и они автоматически уйдут в назначенное время.
- Учетная запись это почтовый ящик, с которого будет выполнена отправка рассылки



Список получателей рассылки можно сформировать вручную, добавляя клиентов по одному или с помощью подбора. Для ручного формирования списка рассылки, выберите способ формирования рассылки «вручную» и добавьте клиента по одному. Вы можете выбирать как потенциальных клиентов и физические лица, так и юридические лица.



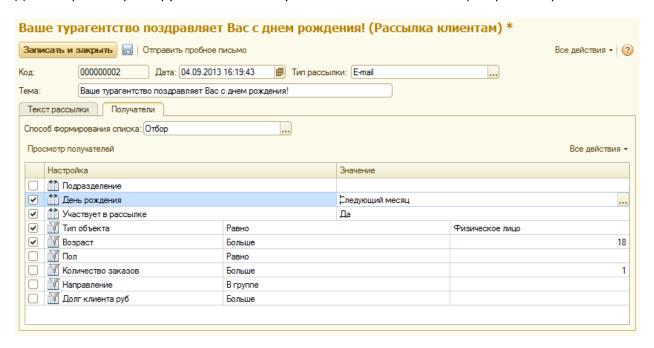
Для формирования рассылки с помощью поиска/подбора клиентов выберите способ формирования списка «Отбор». В открывшемся списке отборов сотрудник турагентства может подобрать получателей рассылки по таким параметрам как

- Подразделение офис, к которому привязан клиент, Это актуально для рассылок по одному офису с контактами одного офиса.
- День рождения. Осуществляется без учета года, также можно выбрать, например, следующий месяц и будут отобраны все клиенты с датой рождения следующей за датой рассылки.
- Участвует в рассылке отбор с учетом признака участия в рассылке для клиента
- Тип объекта, если заполнен, то отбирает только потенциальных клиентов, или только физические лица, или только юридические лица.
- Возраст, отбор с учетом возраста клиента



- Пол, позволяет сформировать рассылку только по мужчинам или только по женщинам. Вкупе с автоматическим определением пола по имени клиента, это действительно будет работать.
- Количество заказов, позволяет отобрать вип клиентов, ездивших, например, три и более раз от турагентства
- Направление, позволяет отобрать клиентов, которые ездили в определенную страну, направление, или даже отель, и сформировать персональную для них рассылку.
- Долг клиента, позволяет сформировать регулярные рассылки с напоминанием оплаты задолженности клиента.

Для отбора по параметру поставьте галочку слева от него и заполните критерий отбора.



Получившийся список клиентов можно просмотреть, нажав кнопку «просмотр получателей». Важно, что отбор формирует список получателей рассылки на момент отправки, таким образом, например, запланировав рассылку с поздравлением днем рождения в январе с плановой датой отправки в декабре, можно быть уверенными, что в рассылку попадут клиенты, добавленные в базу уже после формирования самой рассылки. Это позволяет спланировать рассылки на год вперед и далее просто следить за результатами.

Также можно осуществить пробную отправку рассылки, нажав на кнопку отправить пробное письмо.

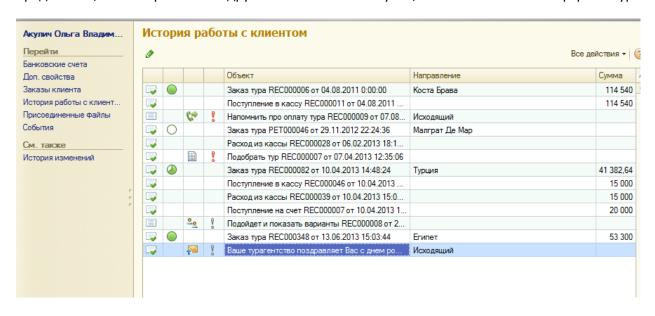


Описание изменений системы автоматизации турагентств ERP.travel версии 4.11 1 Параметры: День рождения: 01.10.2013 - 31.10.2013 2 Участвует в рассылке: Да Отбор: Тип объекта Равно "Физическое лицо" И Возраст Больше "18" Контакт Тип объекта Получатель Дата 6 рождения Акулич Ольга Владимировна 22.10.1966 SUPPORT@ERP.TRAVEL Физическое лицо Менеджеров Иван Михайлович 30.10.1982 unowme@yandex.ru Физическое лицо Новинская Марина Геннадьевна 07.10.1972 olegavto@yandex.ru Физическое лицо 10

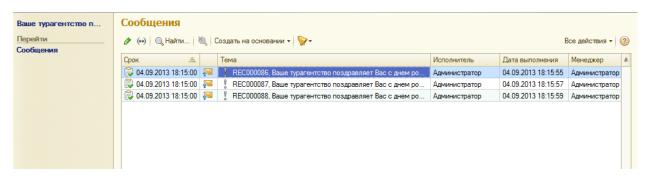
Отображение рассылок и писем клиенту в истории взаимодействия с клиентом

Очень часто, когда менеджер турагентства заболевает или просто отсутствует в офисе, просто невозможно понять текущие договоренности с тем или иным клиентом и приходится либо просить клиента прийти позднее, когда менеджер появится в офисе, либо названивать менеджеру клиента по телефону.

В программе автоматизации турагентства ERP.travel вся история переписки с клиентом сохраняется прямо в программе. Все отправленные рассылки отображаются в Карточке клиента в меню «История работы с клиентом» среди прочих документов клиента. Это позволяет наглядно представить, сколько рассылок и других писем клиент получил, и после каких из них оформил тур.



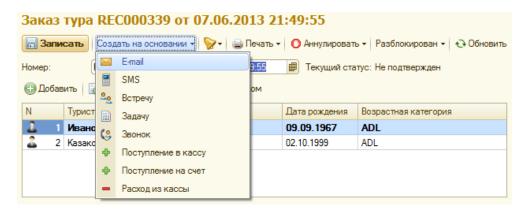
Также все отправленные письма отображаются в левом меню «Сообщения» в карточке рассылки.



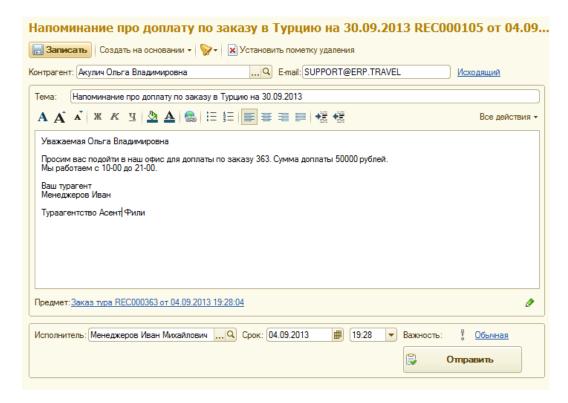
11

Создание и отправка сообщения по электронной почте из программы

На основании любого документа в программе можно создать email. Например, вы можете прямо из заказа отправить письмо клиенту. Для этого в карточке заказа необходимо нажать команду «Создать на основании» - «Email».



В открывшейся форме сообщения сразу подставится заказчик тура и его электронная почта. Менеджеру турагентства достаточно заполнить поле тема, текст письма и нажать отправить сообщение. Если бы менеджер захотел отправить письмо клиенту, из другой программы то потребовалось бы сначала открыть карточку контрагента, скопировать email и вставить его в почтовую программу, а потом только отправить письмо. Интеграция CRM системы для турагентства ERP.travel с email позволяет выполнять работу с клиентом быстрее и эффективнее, поскольку вся история переписки сохраняется в программе и доступна руководителю или другим менеджерам.

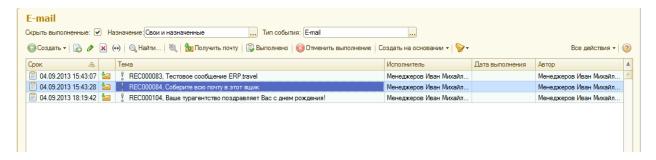


Получение электронной почты прямо в программе

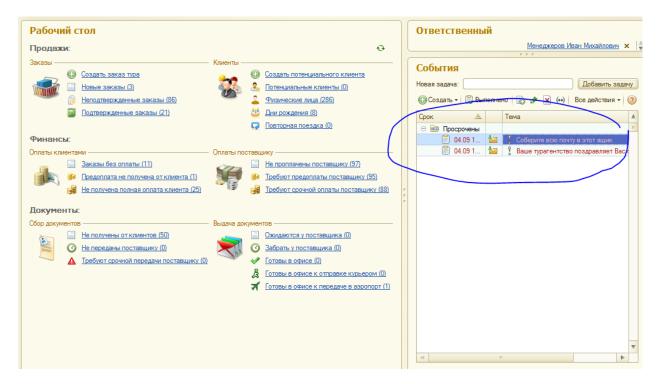
CRM модуль в программе для турагентства ERP.travel, позволяет не только отправлять email прямо из программы, сотрудники могут и получать почту прямо в программе. Теперь турагентство может прямо в системе вести переписку с клиентами.



Для получения электронной почты необходимо сначала настроить учетную запись email сотруднику, а затем перейти в меню «Органайзер» - «Email» и нажать «Получить почту».

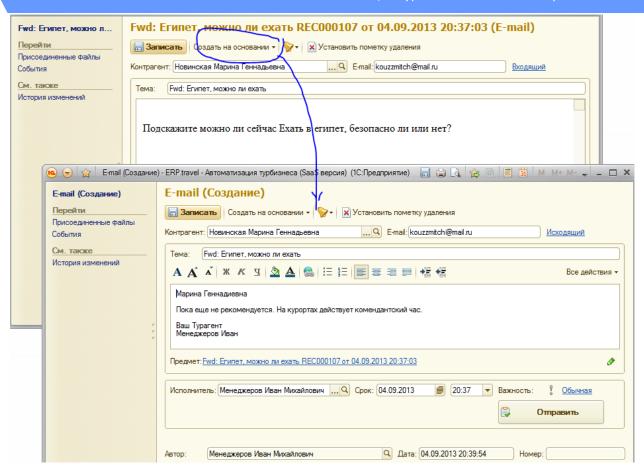


Также электронная почта получается автоматически каждый 15 минут и отображается в списке задач менеджера на рабочем столе, или в меню программы «Органайзер» - «Email».



Входящие письма автоматически подвязываются к клиентам, которые уже заведены в систему. Если письмо отправлено с вложениями они автоматически прикрепляются как приложенные файлы к письму.

Чтобы ответить на письмо необходимо во входящем письме нажать «Создать на основании»-«Email». Автоматически сформируется новое письмо, как если бы Вы в почтовой программе нажали ответить.

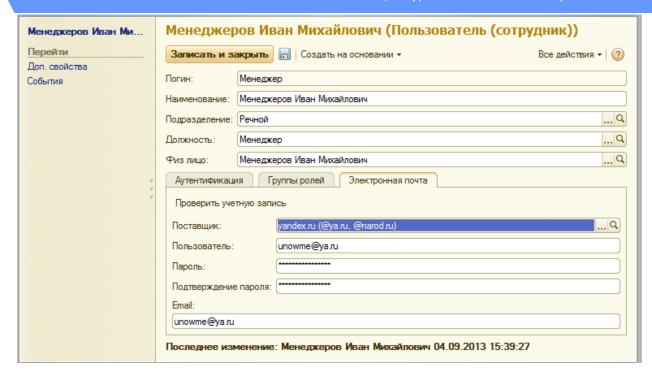


Настройка учетных записей для отправки и получения email

Для настройки электронной почты необходимо перейти в карточку сотрудника в меню «Справочники» - «Пользователи». Сотрудники турагентства могут самостоятельно настроить себе электронную почту. Для этого необходимо открыть свою карточку и перейти на закладку «Электронная почта». Необходимо выбрать поставщика услуг электронной почты, например mail.ru (rambler.ru, yandex.ru) и указать имя пользователя и пароль к почте. Пароль необходимо указать дважды правильно. В поле Email необходимо ввести собственно название почтового ящика.

После заполнения всех параметров, для проверки, можно нажать кнопку «Проверить учетную запись» и выполнится проверка правильности введенных реквизитов.

Для настройки почты на собственных доменах (yourcompany.ru) необходимо отправить на почту support@erp.travel параметры Вашего почтового сервера, чтобы администраторы внесли их в систему.



Оглавление

Рассылки по email, а также отправка и получение электронной почты прямо в ERP.travel	1
Новые функции в программе для турагентства ERP.travel	1
Массовые рассылки клиентам по электронной почте	1
Отображение рассылок и писем клиенту в истории взаимодействия с клиентом	5
Создание и отправка сообщения по электронной почте из программы	6
Получение электронной почты прямо в программе	6
Настройка учетных записей для отправки и получения email	8