

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ UYGULAMASI

Bu uygulama, tüm SOFTTRANS® operasyon modülleri ile entegre olarak çalışmakta, bir taşımacılık şirketinin müşteri portföyünü büyütmesi, mevcut müşterilerini takip etmesi ve hizmet kalitesini yükseltmesini sağlamaya yönelik işlev ve olanakları içermektedir:

- Pazarlama, satış ve müşteri temsilcilerinin ve yöneticilerinin tanımlanması
- Temsilcilere parametrik gruplamalar bazında hedef ve kota verilmesi ve gerçekleşme analizleri
- Temsilci bazında ciro ve kârlılık analizleri ve prim hesaplaması
- Temsilci bazında fiyat ve indirim yetkileri tanımlanması
- Parametrik kategori yapısı ile firma bazında sınırsız veri girişi ve raporlaması
- Parametrik olarak tanımlanan müşteri durumlarının takibi (aday, hedef, düzenli, kayıp, vb.)
- Müşteri grupları ve seviyeleri oluşturma ve analiz olanağı
- Birlikte karar veren firmaların tanımlanması ve takibi
- Mükerrer kart oluşmasını azaltıcı kontroller ve mükerrer kart birleştirme işlemleri
- Müşteride ilişki kurulacak kişilerin takibi, kişi bazında sınırsız veri girişi ve raporlaması
- Müşterilere ilişkin özel bilgilerin, önemli günlerin ve rakiplerin faaliyetlerinin takibi
- Özel günlerde otomatik e-posta gönderimleri
- Müşterilerle yapılan görüşme ve randevuların takibi
- Pazarlama aktiviteleri planlaması, uyarılar, faaliyet istatistikleri
- Fiyat tarifelerinden otomatik teklif oluşturulması, verilen tekliflerin durum takibi
- Parametrik kategori yapısı ile teklif bazında raporlama amaçlı sınırsız veri girişi ve istatistiksel analizler
- Müşterilerden gelen şikâyet ve isteklerin takibi, otomatik uyarı yapılması
- Kategori yapısı ile şikâyet ve istek bazında raporlama amaçlı sınırsız veri girişi ve istatistiksel analizler
- Düzenleyici ve önleyici faaliyetlerin planlanması, şikâyetler ile ilişkilendirilmesi ve izlenmesi
- Temsilci şikâyetlerinin girişi, takibi ve istatistiklerinin tutulması
- Müşteri istatistikleri, iş hacmi ve ciroya göre en iyi müşteriler, hareket görmeyen ve yeni müşteri istatistikleri
- ABC ve RFM analizleri ile müşteri konumlandırma
- Mevcut, potansiyel ve uygulamada müşteri hareketlerinden hesaplanan müşteri durumları ve takibi
- Bölüm bazında müşteri yükleme sıklıklarının takibi
- Öncelikli müşteri takibi
- Kampanya yönetimi, kampanya etiketleri basımı, kampanya sonuçları analizi
- Kampanya dokümanlarının ilgili firmalara elektronik posta ve faks yoluyla veya basılı olarak gönderilmesi
- Adres-mektup birleştirme özelliği
- Firma ve kişi bazındaki kategorilerden filtreleme yaparak seçme ve gönderim yapma olanağı
- Yılbaşı, bayram ve özel günler için etiket basımı veya adres-metin birleştirme ile dosya gönderilmesi
- Kampanya ve toplu gönderimler için çeşitli operasyon raporlarından firma seçme olanağı
- Tüm modüller içinden tek tuş ile müşteri bilgilerine ulaşarak, randevu, görüşme, şikâyet, yükleme bilgileri, verilmiş teklifler ve diğer evrakların izlenebilmesi
- Elektronik ortamda gelen her türlü doküman ve e-postanın firmalar ve yüklemeler ile ilişkilendirilebilmesi
- Hatırlatma sistemi ile kullanıcıların uyarılması
- Ziyaretçi takip sistemi

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ WEB UYGULAMASI (WEBCRM)

SOFT WEBCRM Uygulaması, SOFTTRANS® Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulaması ile Web Servisleri aracılığı ile gerçek zamanlı entegre olarak çalışan bir Web uygulamasıdır. Uygulama, İnternet erişimi olan kişisel bilgisayar ve tablet ortamından ve yaygın tüm tarayıcılardan çalıştırılabilmektedir. Bu uygulama SOFTTRANS® Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulamasını kullanan firmaların müşteri ziyaretleri vb. nedenler ile ofis dışında bulunan personelinin kullanımı için hazırlanmıştır. Uygulamaya SOFTTRANS® kullanıcı kodu, parolası ve şirket seçimi ile girilmekte; SOFTTRANS® Müşteri İlişkileri Yönetimi içerisindeki temsilci tanımları ve yetkileri geçerli olmaktadır.

SOFT Web CRM Uygulaması müşteri temsilcisi için aşağıdaki işlevleri desteklemektedir:

- Atanmış görevler
- Atadığı görevler
- Randevular
- Takip edilecek işler
- Temsilcisi olduğu firmaların kartları

SOFT Web CRM Uygulaması seçilen firma kartı için aşağıdaki işlevleri desteklemektedir:

- Firma kartlarından liste ile arama, firma bilgilerini görüntüleme ve yetki ile değişiklik yapma. Firma özet bilgileri içinde adres iletişim bilgilerinin ve var ise harita üzerinde konum bilgilerinin gösterilmesi
- Firma kartı bilgilerinin görüntülenmesi
- Firma kartı bilgilerinin girişi ve güncellenmesi
- Firma kontak kişileri ve iletişim bilgilerini görüntüleme, ekleme ve düzeltme
- Firma görüşme, randevu, takip bilgileri görüntüleme ve girişi
- Firma yük istatistikleri görüntüleme
- Firma potansiyel bilgileri girişi
- Firma teklifleri görüntüleme
- Firma yükleri görüntüleme
- Firma şikâyetleri
- Firma Cari Hesap Ekstresi görüntüleme

SOFT İŞ ÇÖZÜMLERİ ANONİM ŞİRKETİ

Esentepe Mahallesi, Müselles Sokak, Onur İş Merkezi No: 1/18 34394 Şişli - İstanbul
Telefon: (212) 212 79 20 Faks: (212) 212 79 28 E-Posta: soft@soft.com.tr

