

COBIX CRM

GENEL BİLGİLER

Fırsat yönetimi

Fırsat yönetimi ile potansiyel müşterileriniz ve mevcut müşterileriniz ile ilgili fırsatları sistem üzerinde teklifler, belgeler ve süreçlere ait tüm aktivitelerin takibini sağlayabilir. Bu bilgiler sayesinde satış ekiplerinizin fırsata özel ayak izlerini ulaşarak 360 derece müşteri görünürlüğü sağlayabilirsiniz. Fırsat yönetimini tüm parametrelerle derinlemesine analiz etmek için iş zekası entegrasyonu ile daha kapsamlı verilere elde edebilirsiniz.

Kampanya Yönetimi

Uyumssoft ERP Kampanya yönetimi fonksiyonu ile potansiyel ve mevcut müşterilerinizi kanal, ürün bölge ve segment bazında sınıflayabilir müşteri ya da müşteri grubuna göre özel kampanyalar düzenleyerek çıktılarını detaylı raporlarla analiz edebilirsiniz.

Satış Süreç Yönetimi

Satış Süreç Yönetimi ile işlemenize ait teklifleri, siparişleri, fırsatları ve projelerini, aynı zamanda geçmişte yapılan tüm aksiyonlara anında erişebileceğiniz bir satış sürecini baştan sona tüm basamaklarıyla sistem üzerinde modelleyerek iş takibini kolaylaştırabilir, süreçlerin tamamına hakim olabilirsiniz.

İletişim Yönetimi

İletişim Yönetimi sayesinde standart CRM fonksiyonlarının yanında her bir cariye özel bir bilgi deposu oluşturarak tanımlama yapabilir. Kullanıcıların iş ile alakalı iletişim kurduğu kişi ve kurumlarla eşleştirmelerini yaparak tüm iletişim sürecini takip etmelerini sağlayabilir. Bilgi servisi entegrasyonu ile iletişim kanalları ve bilgilendirme sıklık ve içeriklerini yönetebilir.

Risk Yönetimi

Risk yönetimi verilerinizi çalışan, müşteri ve tedarikçi bazında ayrıştırarak risk limitlerinin sistem üzerinden yetkilendirme ve rollerle tanımlayabilir ve periyodik raporlamalarla kontrolünü sağlayabilirsiniz. Bilgilendirme servisleri ile güvenlik ihlallerine dayalı olarak bilgi servis ederek aksiyon planlarını devreye alabilirsiniz.

İş Akışı Yönetimi

İş Akışı Yönetimi ile, sistemin içinde bulunan her bir modül ve gerçekleştirdiğiniz her bir operasyon tipi için, sisteme veri girişini, yönlendirmesini, onayını, işin gerçekleştirilmesini ve kontrolünü, aşama aşama birbirini takip eden bütünleşik süreçler olarak planlamanızı ve birbirinden bağımsız iş akış zincirleri oluşturabilirsiniz. Aynı zamanda tanımlanan tüm bu iş süreçleri üzerinde yetki denetimi gerçekleştirebilir, iş adımlarınızı otomatik hale getirebilirsiniz.

Yardım Masası Yönetimi

Yardım Masası ile çalışanlarınızın hızlı biçimde müşteri, servis, garanti ve destek hesapları vb. bilgilere ulaşmalarına, problem kaydı oluşturarak soru ve problemleri cevaplamalarını sağlayarak müşteri memnuniyetini ve hizmet kalitesini artırabilirsiniz. Detaylı raporlamalar ile çalışanlarınızı hizmet performansı ve yoğun saatlerini gerçek zamanlı olarak takip edebilirsiniz.

Ayrıca farklı müşteri gruplarına farklı öncelikler tanımlayabilir, sıkça sorulan sorulara ve bilgi kaynağına erişim sağlayarak destek taleplerini efektif olarak azaltabilirsiniz.

Rakip Analizi Yönetimi

Rakip analiz yönetimiyle, satış, pazarlama operasyonlarınız için rakip bilgilerini sisteme kaydedebilir, oluşan veri havuzu içerisinde bölge, tarih, fiyat göre detaylı raporlar alarak, gerekmesi durumunda ilgili müşterilere özel kampanyalar gerçekleştirebilirsiniz.

SLA Yönetimi

Müşterilerinizin tüm başvurularını elektronik ortamda kayıt ederek, süreci sistemli bir biçimde takip edebilir; servis ve destek taleplerini, kabul, yönlendirme ve çözümü aşamalarını güvenilir ve etkin bir şekilde yönetebilirsiniz. Bu sayede hem müşteri hizmetlerinizi geliştirir, hem de müşteri memnuniyetini artırır, ayrıca destek ekiplerinizin doğru şekilde yönetilmesini mümkün kılabilirsiniz.

Aktivite Yönetimi

Aktivite Yönetimi ile satış sürecine ait aktivitelerinizi planlayarak görev, randevu, arama, e-posta gibi aktivite tiplerini takip edebilirsiniz. Yapılan her aktivitenin CRM kayıtlarınızla eşleştirerek aday müşteri ya da mevcut müşterilerinize yapılan tüm aktiviteleri detaylı olarak analiz ederek aktivite planlarınızı değiştirebilirsiniz.

Satış Sonrası Hizmet Yönetimi

Satış Sonrası Hizmet Yönetimi ile işletmenizin satışları sonrası garanti, sigorta, ürün güncellemeleri ve bakım/onarım hizmeti, kargo gibi satış sonrası hizmetler ile markanızın kalıcılığına hizmet eden ve aynı zamanda sadık müşteri yaratmak için gerekli planlamaları yapabilir ve iş süreçlerinizi sağlıklı şekilde yönetebilirsiniz.

Mobil Uygulamalar

Saha ekiplerinden yönetim kademesine kadar saha, satış, sevk ve lojistik sipariş süreçleri ve buna dayalı raporlamalara anlık olarak erişim sağlayan uygulamalarla tüm ekiplerinizi ve bütüncül olarak işletmenizi her yerden her zaman anlık olarak yönetebilirsiniz.