CRM

“CUSTOMER RELATIONS MANAGEMENT”
(MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ)



GRANİT

gentegre



Günümüzde küresel rekabet, firmaların ürün ve hizmetlerini rakiplerinden daha rekabetçi olarak müşterilerine servis etme zorunluluklarını da beraberinde getirmiştir.

Artık yeni müşterilerin kazanılmasının oldukça zor olduğu bu rekabet ortamında mevcut müşterilerle olan ilişkilerin de son derece başarılı bir şekilde yürütülmesinin gerekliliği Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM-Customer Relations Management) kavramını ortaya çıkarmıştır.

GRANİT

gentegre

Müşterinin tanınması, ihtiyaçlarının en iyi şekilde tespit edilmesi, sunulan ürün ve hizmetlerin her aşamada müşteriyi tümüyle tatmin etmesi, iletişimin başarılı bir şekilde sağlanması ve planlanması, müşteri ile ilgili bilgilerin güncel ve başarılı analizinin yapılabilmesi firmalar için son derece önemli hale gelmiştir.



GRANİT

gentegre


CRM
CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT

Firma sizin. Peki Kontrolü Kimde ?

- Müşteri kapınızda siz neredesiniz?
- Projelerinizi kimler takip ediyor? Kim ne kadar haberdar?
- Personel bazında iş akış düzeniniz var mı? Var ise nasıl takip ediyorsunuz?
- Personelin günlük, haftalık, aylık iş organizasyonundan haberdar mısınız?
- Personel ile organizasyon toplantılarında gereksiz vakit harcıyor musunuz?
- Birimler arasında koordinasyon nasıl sağlanıyor? Denetlenebiliyor mu?
- Satış personeli bazında performans analizi yapabiliyor musunuz?
- İstediğiniz, güvenilir bilgiye anında ulaşabiliyor musunuz?
- Personel değişikliklerinde işiniz aksıyor mu?
- İyi organize olamamaktan şikâyetçi misiniz?
- Arşiv çalışmalarınız ne kadar yer tutuyor? Güncel mi? Anında ulaşabiliyor musunuz?
- Teknolojiye yatırım yaptınız. Peki, yeterince kullanıyor musunuz?





GRANİT

gentegre

Gentegre Crm Başlıca Amacı

- Bilgiye hızlı, etkin, ve prosedüreler standartlar çerçevesinde ulaşabilmek.
- Satış projelerini, projenin sahibine (insana) bağımlı halden çıkarmak. Projenin sahibi olmayanların da konu ile ilgili bilgi ve belgelere hızlı bir şekilde ulaşmasını ve projeden haberdar olmasını sağlamak.
- Haberleşme sistemleri otomasyonu kurabilmek. Analog veriyi sayısal hale getirip silinmez ve kaybolmaz güvenli bir ortamda, sürekli olarak muhafaza edebilmek.
- Projelerin fayda/maliyet analizlerini gerçeğe yakın bir şekilde kestirebilmek.
- Personellerin performanslarını değerlendirecek bir taban oluşturabilmek. (Nitel değerlendirme kriterlerini nicel kriterler ile destekler hale gelebilmek.)
- Her ortamlarında satış-pazarlama gücünüzü ve etkinliğimizi en yüksek performansta tutabilmek.
- Veri tabanı oluşturulurken tüm kullanıcılar için rahat kullanım, hızlı ve hatasız veri girişi yapabilmesi esas alınmıştır. Ve hızlı, detaylı raporlamaya uygun bir yapı oluşturulmasına özen gösterilmiştir. Böylece sisteme tekrarsız bilgi girişi sağlanabilmektedir.

GRANİT

gentegre

GENTEGRE CRM Modülleri sayesinde;

Sektör bağımsız, firmaların bütün CRM süreçlerinin elektronik ortamda yönetilmesini sağlar.

CRM size müşterilerinizi daha iyi tanımayı, müşteri ihtiyaçlarını önceden belirlemeyi, talep değişimini yakından takip etmeyi, satış organizasyonunu yönlendirmeyi, personel değişikliklerinde organizasyonların aksamamasını, müşteri memnuniyetini arttırmayı, müşteri ilişkilerinde daha başarılı olarak müşteri odaklı firma olmanızı sağlayacaktır.

GRANİT

gentegre

GENTEGRE CRM Genel Özellikleri

Kullanıcı Dostu Arayüz
Kullanım kolaylığı sağlayan, karmaşık olmayan anlaşılır ekranlar.

Entegre Sistem
Tüm modüller birbirleri ile entegre çalışırlar.

Modüler Yapı
Kullanıcının ihtiyaç ve isteklerine göre düzenlenebilen, esnek, parametrik ve modüler yapıdadır.

Bilgiye Hızlı Ulaşım
Arama ekranlarında birçok kritere göre ortak arama yapmak mümkün olduğu gibi her bilgi alanı için filtreleme yapılabilir.

Süreç Yönetimi
Tekliften sipariş, siparişten irsaliye oluşturmak; irsaliyeden faturalandırma yapmak gibi süreçler kolaylıkla gerçekleştirilir.

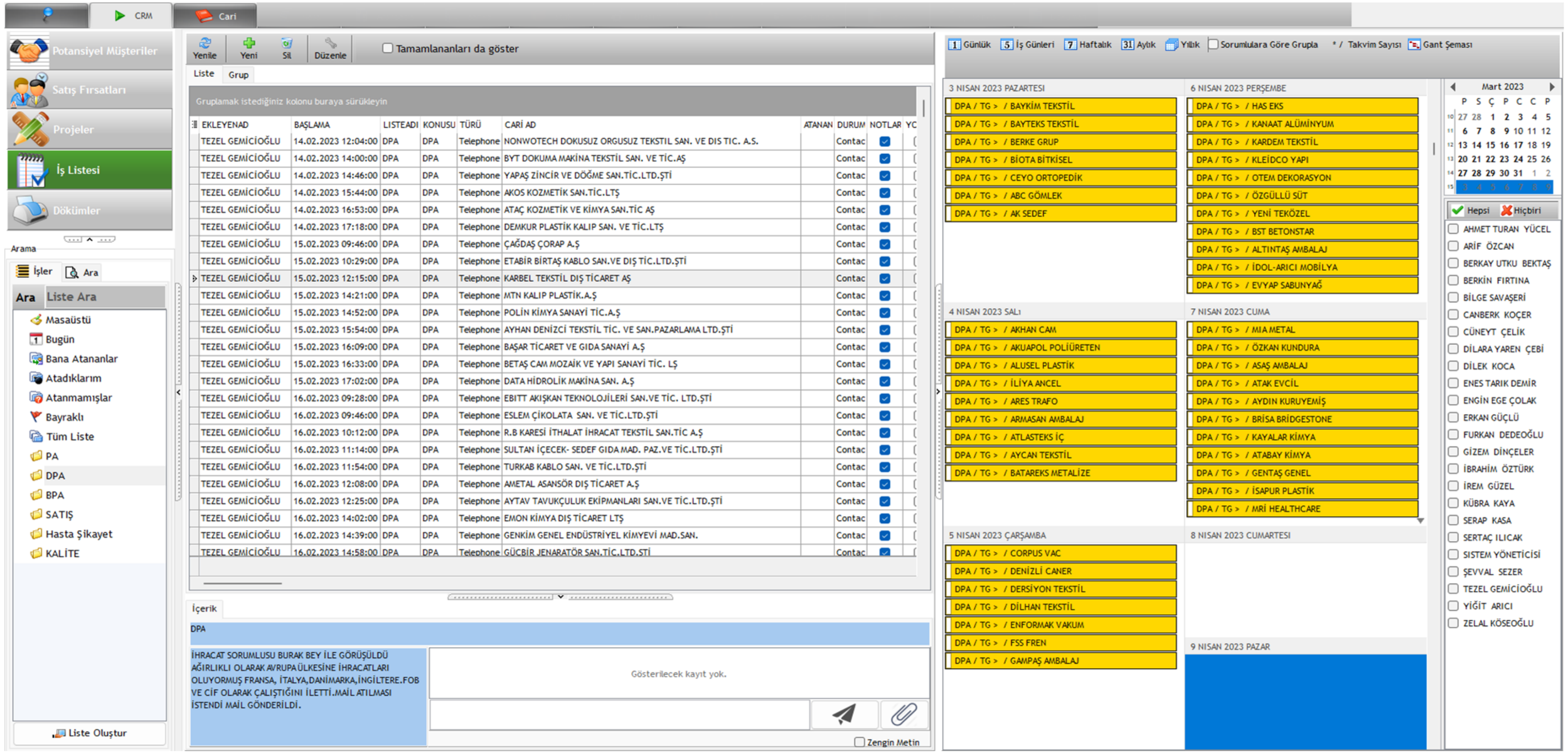
Gelişmiş Güvenlik / Yetkilendirme
Şube, firma, modül, program, hareket türü ve kayıt bazında yetkilendirme yapılabilir. Kullanıcı yetkili olmadığı ekranları veya bilgi alanlarını göremez

Yönetici Konsolu
Rapor desteği ile, kayıtlı her tür bilginin özet raporu ve grafik çıktısı alınabilir. Sistemde sabit tanımlı grafik raporlar olduğu gibi kullanıcı tanımlı grafik raporlar da oluşturulabilir.

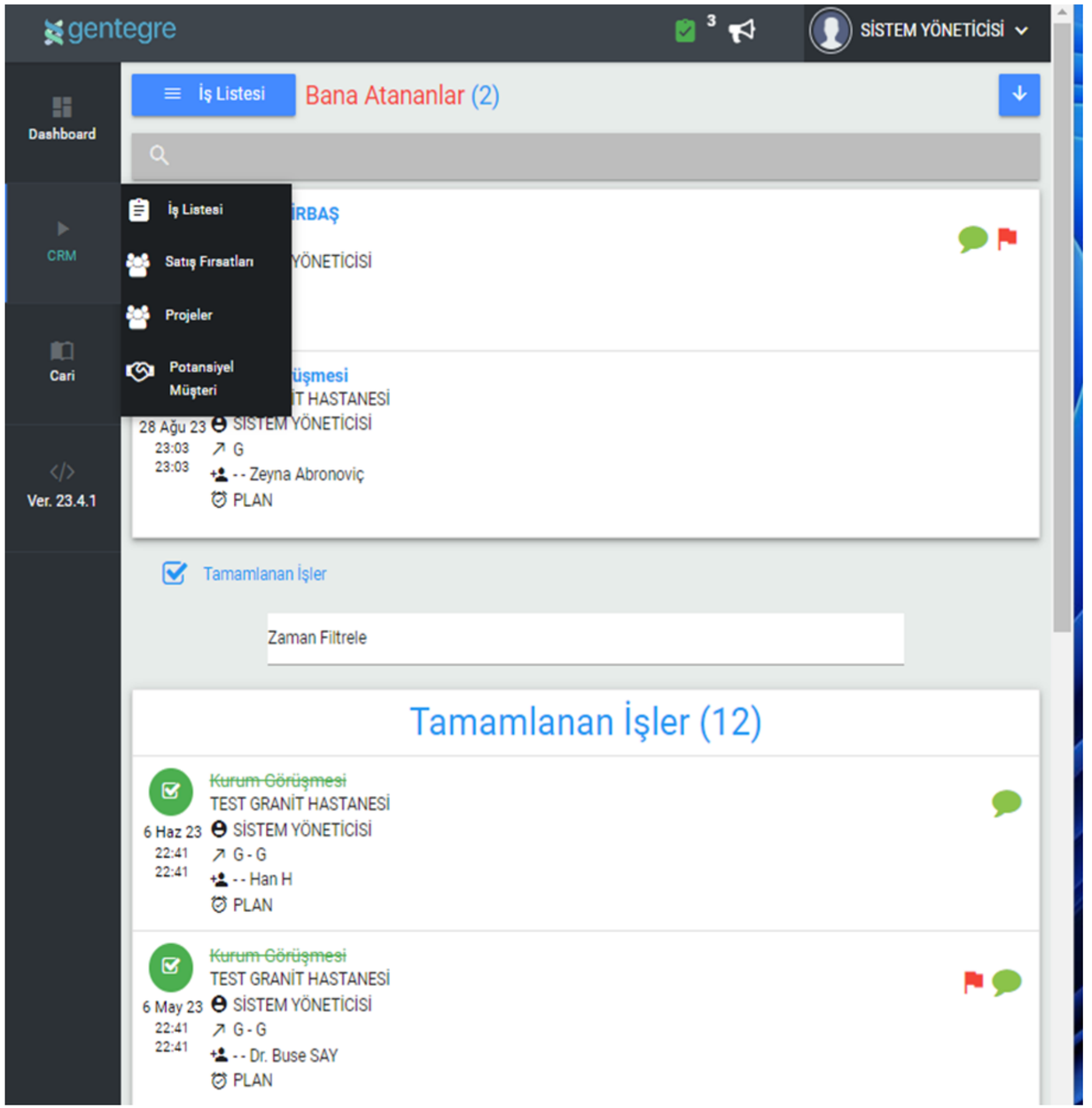
Parametrik Tanımlar / Kolay Uyarlama
Gerek şirket gerekse kullanıcı bazlı parametrik tanımlama özelliği sayesinde kullanıcılar sektör ve iş ihtiyaçlarına uygun çalışma ortamı oluşturabilirler

Analiz ve Raporlama
Kullanıcı tarafından sınırsız sayıda tasarlanabilen raporlar ile istenen bilgiler listelenebilir.

GENTEGRE CRM Client Kullanım İmkanı



GENTEGRE CRM Web Kullanım İmkanı



Modüller



İş Listesi

- Masaüstü
- Bugün
- Bana Atananlar
- Atadıklarım
- Atanmamışlar
- Bayraklı
- Toplantı
- Servis
- Demirbaş
- Tüm Liste
- Takvim



Fırsat Yönetimi

- Aşama
- Detay
- Yorum/Medya
- Teklif
- Bütçe/Maliyet
- Tarihçe
- Fırsat Listesi
- Fırsat Takvimi



Yetkilendirme

- Departman Görev Rol Yetkilendirme
- Görme, Ekleme, Değiştirme, Silme
- Sadece Kendisinin
- Kendi Departmandaki herkesin
- Kendi Şubesindeki herkesin
- Tün Şubelerdeki herkesin
- Rapor Yetkileri



Raporlar

- İş Listesi Raporları
- Fırsat Raporları
- Karar Destek Raporları

GRANİT

gentegre

Bazı Referanslar







































