

T-CRM

Telefonda Müşterilerle Kurulan İlişki Hakkında Herşey

Müşteri çağında, müşteriniz ile en yoğun iletişim kurduğunuz kanalda yeterince güçlü müsünüz? T-CRM müşterileriniz ile telefonda kurduğunuz ilişkiye tüm yönleriyle hakim olabilmeyi ve detaylı şekilde analiz edebilmeyi sağlıyor. İPera'nın V.E.R.İ.M. stratejisi ile geliştirilen T-CRM ile hangi müşteri ile kimin ne oranda diyalog kurduğunu, müşteri ile ne zaman ne görüşüldüğünü, ilişkinin geçmiş derinliğini görebilir; proje bazında ilişki takibi yapabilir; telefon kampanyalarınızı yönetebilirsiniz.

Müşterileriniz ile en çok hangi ortamda ilişki kuruyorsunuz? Bu sorunun yanıtı şirketlerin büyük bir çoğunluğu için "telefon"dur. Ancak günlük yoğun iş temposu içinde telefon ile kurulan iletişimi kalıcı hale getirmek ve şirketin ortak belleğine aktarmak neredeyse olanaksızdır.

Büyük yatırımlarla kurulan CRM (Müşteri İlişkileri Yönetimi) sistemlerinde bile, telefonun hızına yetişebilen pratik bir kullanım sağlanmadığı için, müşterilerle kurulan iletişim kayıt altına alınamamaktadır. Sonuç, küçük kağıt parçalarına alınan notlar, telefon da verilip unutulmuş sözlerin neden olduğu türlü sorunlar, küsüp giden veya bu dağınıklığı fark edip kendi lehine kullanmaya çalışan müşteriler...

Telefon T-CRM'den Sorular

T-CRM, müşterilerinizle en yoğun ilişki kurduğunuz ortam olan telefonu, tüm detayları ile kayıt altına alabilmenizi sağlar. T-CRM sayesinde, bir müşteri



ile hangi şube ve departmanda kimlerin ne yoğunlukta iletişim kurduğunu inceleyebilir, görüşme tarih ve



saatlerinin tam listesini oluşturabilir, grafik ortamında ilişkinin geçmişini görebilirsiniz. İsterseniz aynı müşteride birden fazla proje için kurulan veya bir proje için birden fazla müşteri ile kurulan ilişkileri de masaya yatırabilir, müşterinin veya projenin çalışanlarınıza getirdiği iş yükünü hesaplayabilirsiniz. T-CRM ile ayrıca, müşterilerinizle telefonda kurmanız gereken ilişkiyi önceden planlayabilir, planlanmış iletişimin nasıl ilerlediğini takip edebilirsiniz. T-CRM, telefon kampanyalarınız için de etkin bir sistemdir. Bile sizin için yürütebilir.

T-CRM'in Bazı Özellikleri

Ortak Şirket Rehberi : T-CRM müşterilerinizin, tedarikçilerinizin, hizmet aldığınız kişilerin ve diğer tüm iş paydaşlarınızın telefonlarından oluşan son derece güncel bir "Ortak Şirket Rehberi" oluşturmanızı sağlamaktadır. Sistem arayüzü sayesinde aradığınız kim olursa olsun o kişinin telefonuna çok kolay bir şekilde erişmeniz mümkündür. Akıllı Rehber özelliği ile ortak şirket rehberi, otomatik olarak güncellenmekte ve her zaman geçerli olan bilgileri bulundurması sağlanmaktadır.

Gelişmiş Yazılım

Teknolojisi: T-CRM, son yazılım teknolojisi JAVA uygulama geliştirme platformu ile geliştirilmiş ve SQL veritabanı üzerinde kurgulanmıştır. Seçilen platform sayesinde sistem, çok hızlı ve sorunsuz bir şekilde çalışabilmektedir. Ayrıca sisteme yeni özellikler rahatlıkla kazandırılabilir.

Her Yerden Erişim:

Merkezi bir sunucu üzerinde çalışan T-CRM,

ağ üzerindeki tüm kullanıcılar tarafından sadece bir İnternet Tarayıcı Program yardımıyla kullanılabilir. Kullanıcının merkez ofiste veya şubelerden birinde olması fark etmez. Kullanıcıların bilgisayarlarına özel bir yazılım yüklenmesi gerekmemektedir. T-CRM sunucusu, istenirse, İnternet üzerinden de erişilebilir şekilde konfigüre edilebilir. Böylece yöneticiler, şirket dışında olduklarında bile istedikleri tüm raporlara erişebilirler.

Diğer CRM Sistemleri ile

Entegrasyon: T-CRM bir CRM programı değildir. Ancak CRM sürecinin yürütülebilmesi için gerekli olan çok değerli bilgileri sağlamaktadır. Bu bilgiler, yöneticiler tarafından doğrudan kullanılabilir gibi, şirket içinde kullanılan bir CRM sistemi ile entegrasyon da kurulabilir.

T-CRM'de Neler Var?

Temel Modül : Müşterilerle kurulan ilişkinin şirket içindeki dağılımını bilmek çok önemlidir. T-CRM, belli bir dönem içinde ilişki kurulan tüm müşterilerle kaç defa ve ne kadar süre görüşüldüğünü raporlar. Bunun yanı

sıra, bir müşterinin şirketi ne kadar aradığı, müşterinin ne kadar arandığı, şirket içinde şubelerle ve hangi departmanlarla ilişki kurulduğu incelenebilir. Ayrıca, kurulan bu telefon iletişiminin tüm tarihçesi de incelenebilir. Bu inceleme, personelden kimlerin o müşteri ile ilişki kurduğu detayına kadar indirilebilir.

Müşteri İlişkisi Analizi ile, doğru müşterilere gerektiği kadar zaman harcanıp harcanmadığı, karlılığı düşük olduğu halde, çalışanların zamanını alan müşterilerin kimler olduğu çok kolay görülebilir. Ayrıca müşterilerin hangi departman veya kişilerle temasta olduğuna bakarak o müşteri ile kurulmuş ilişkinin kalitesi anlaşılabilir. Örneğin, satış departmanının giderek daha az aradığı bir müşteri yakın gelecekte kaybedilecek müşteri olabilir. Bu durumu önceden fark etmek, yöneticiler için eşsiz değer de bir bilgidir.

Proje Bazlı Raporlama Modülü: Uzun soluklu projelerin takibi için telefonda harcanan mesai süresini kayıt altına almak çok önemli olabilir. Örneğin bir avukat, bir dava için kimlerle ne kadar süre görüştüğünü bilmek ister. Bir teknik servis firması, hangi müşterisine ne kadar teknik destek verdiğini görebilirse, daha doğru fiyatlandırma yapabilir.

T-CRM, Proje Bazlı Raporlama Modülü, her gün yapılan yüzlerce telefon görüşmesi içinde, tanımlanmış projeler için yapılan görüşmeleri kolay bir şekilde ayırıştırıp, proje bazında, toplam ne kadar sayıda ve sürede görüşme yapıldığını, bu görüşmelerin maliyetini, hangi çalışanların en kadar mesai harcadığını gösterebilir. Ayrıca bu modül, görüşmelerin süre, arama yönü, müşteriler vb. gibi tüm başlıklara göre analiz edilmesini sağlamaktadır. Böylece bir projenin, telefon görüşme ve mesai süresi olarak kesin maliyetini

görebilmenin yanı sıra, daha verimli yöntemlerin geliştirilebilmesi için gerekli bilgiler de edinilmiş olur.

Görev Yöneticisi Modülü: Çoğu zaman telefonda planlı ve uzun

sürel bir mesai yürütmek gerekebilir. Bir toplantı öncesi davetlilerden LCV alınması, özel müşterilerin belli periyotlarda hatırlarının sorulması, yeni bir kampanyanın duyurulması vb. çalışmalar, oluşturulan bir listedeki numaraların tek tek aranmasını gerektirir. Böyle bir toplu arama işi sırasında numaraların çevrilmesi bile toplamda büyük bir verimsizliğe neden olmaktadır.

T-CRM Görev Yöneticisi Modülü ile belli bir grup müşterinin aranması görevi, birkaç çalışana paylaştırılabilir. Görev Yöneticisi, zamanı geldiğinde, çalışanları uyararak, görevi üstlenmelerini sağlar, numaraları sırayla arayarak o anda uygun olan çalışana aktarır. Meşgul veya ulaşılamayan numaraların otomatik olarak belli sayıda tekrar aranması sağlanır. Görevi tanımlayan yönetici ise, herhangi bir anda, kaç kişinin arandığını, kaç kişiye ulaşılabildiğini, hangi çalışanın ne kadar mesai harcadığını vb. görebilir ve çalışmanın süreci içinde kaynak paylaşımında farklılığa gidebilir.

IPera V.E.R.İ.M. Stratejisi

Biz IPera'da, müşterilerimiz için en değerli özelliğimizin, yılların birikimi ile ortaya çıkan V.E.R.İ.M. stratejimiz olduğuna inanıyoruz. V.E.R.İ.M. stratejimiz özetle, geliştirdiğimiz çözümlerin Verimliliği arttıran, Esnek, Rasyonel, İyi Tasarlanmış ve Modüler yapıda olmasını sağlıyor.

Verimliliği arttıran: V.E.R.İ.M. stratejimizin en önemli unsuru, adı üzerinde şirketlerde verimliliği arttırmayı hedefliyor olmasıdır. Geliştirdiğimiz çözümlerin mutlaka ölçülebilir yararlar üretiyor olması gerektiğini düşünüyoruz. Yani müşterilerimizle kurduğumuz ilişki; onların daha verimli olmalarını sağlayacak yeni yöntemlerin birlikte ortaya çıkartılması şeklinde özetlenebilir. Bu yaklaşımımız geliştirdiğimiz uygulamalara da yansımaktadır.

Esnek: IPera'da uygulama geliştirirken, kullanıcıların çok farklı gereksinimleri olabileceğini düşünüyoruz. Aynı araçları farklı sektördeki işletmeler çok farklı şekillerde kullanabilir. Bir işletmenin içinde bile, farklı

pozisyonadaki kişilerin gereksinimleri farklıdır. Bu nedenle geliştirdiğimiz uygulamalar, her türlü gereksinimi sağlayacak esneklikte olmalıdır. Uygulama geliştirme sürecinin en başından itibaren, büyük dikkat harcanarak kurulan bu yapı; müşterilerimizden gelen yeni fikirleri de çok hızlı yaşama geçirebilmemizi sağlamaktadır.

Rasyonel: Çözümlerimiz mutlaka gözle görülür, ölçülebilir yararlar sağlamaktadır. Bu bakımdan şirketlerin



ürünlerimizden elde edeceği yarar, net şekilde hesaplanabilir. Ürünlerimizin fiyatlandırması da bu rasyonel temele dayanmaktadır.

İyi Tasarlanmış: Bir yazılımın ne kadar yeteneğe sahip olduğu, eğer kullanıcı kullanamıyorsa hiç önemli değildir. Biz IPera'da uygulama geliştirirken, sürekli olarak, kullanıcı için nasıl daha kolay kullanım sağlayabileceğimizi araştırıyoruz.

Modüler: Çoğu şirketin, düşündüğümüz tüm detaylara gereksinimi olmayabileceğinin farkındayız. Bu nedenle çözümlerimizi modüler yapıda tasarlıyoruz. Böylece şirketler, sadece kendi ilgilendikleri bölümlerin bedelini ödeyerek çözüme kavuşabiliyorlar. Öte yandan geliştirdiğimiz tüm uygulamalar çözümler, daha büyük gereksinimleri karşılamak üzere bir arada kullanılabilir. Yani T-CRM, IPera V.E.R.İ.M. stratejisi ile geliştirilen ABAKUS 360, ABAKUS 444, T-Panel, T-Firewall, Web-Ara gibi ürünler ile entegre olarak çalışabilmektedir.

Bilgi İçin:

IPera İletişim Teknolojileri

Tel: +90 (212) 267 41 28

www.ipera.com.tr

info@ipera.com.tr

