

# CRM

## MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ





*"Türkiye'nin Vizyonu"*



# BİZ AKINSOFT'UZ

## MİSYONUMUZ

Müşterilerine en iyi hizmeti ve desteği sunmak adına, ülkemizde ve tüm dünyada AKINSOFT Çözüm Ortağı Ağını kurmak ve tüm sektörlerde yüksek teknoloji ulaştırmaktır.

## AKINSOFT;

- 15 m2'lik ofiste,
- Harddiski olmayan bilgisayarla,
- Hiçbir sermaye desteği almadan,
- 1995 Yılında Kuruldu.

## 1995 Yılında Belirlenen Vizyonlarımız

### 2000 vizyonu; ✓ GERÇEKLEŞTİ

- AKINSOFT İstanbul Bölge Müdürlüğünü kurmak,
- Bir otomobil almak,
- İlk Bayi ağı ziyaretini gerçekleştirmek,
- Rotayı donanımdan çıkartıp tamamen yazılıma yöneltmek.

### 2005 vizyonu; ✓ GERÇEKLEŞTİ

- İlimizde kategorisinde vergi rekortmeni olmak,
- 300 kişi istihdam edecek potansiyele ulaşmak,
- Dış ticaretin temellerini atmak,
- Türkiye'de yazılımın öncüsü olmak.

### 2010 vizyonu; ✓ GERÇEKLEŞTİ

- Robotik Teknolojiler konusunda Ar-Ge çalışmalarını başlatmak,
- AKINSOFT İstanbul Plaza'yı Açmak,

(2010 yılı vizyon içerisinde yer alan; Robotik Teknolojiler konusunda Ar-Ge çalışmalarını başlatmak ve AKINSOFT İstanbul Plazayı Açmak vizyonlarımızı 1 yıl önce 2009 yılında gerçekleştirdik.);  
Bu vizyonlarımızı gerçekleştirerek UydKent projesini başlatmayı düşünen şirketimiz, istihdam sayısını 30.000 kişiye ulaştırmayı ve dünyada yazılım öncüsü olmayı hedeflemektedir.

### 2015 Vizyonu; ✓ GERÇEKLEŞTİ

- İnsan hayatını kolaylaştırmak için yapay zeka yazılımları ile tasarlanmış robotik teknolojilerin seri üretimine başlamak.

### 2023 Vizyonu

(Bugüne kadar açıklarsak dengeler bozulur demiştik.  
26 Aralık 2015'te açıkladık.);

- Uzay teknolojileri Ar-Ge Üssü,
- AKINSOFT Yüksek Teknoloji Üniversitesi kurmak.

Sonuç olarak; 2000, 2005, 2010 ve 2015 vizyonlarımızı başarıyla gerçekleştirdik. Biz yapacağımızı söylediğimiz her şeyin arkasında duruyoruz. 1995 yılından bugüne kadar yaptığımız çalışmalar, hayata geçirdiğimiz planlar, 2023 vizyonumuzu da başarıya ulaştıracağımızın habercisidir.

**Biz hayal kurmayız, plan yaparız...**

## VİZYONUMUZ

"İnsana ve İnsanlığa Değer Verilmeyen Köşe Kalmasın!" ilkesini prensip edinerek; ülkemizde yüksek teknolojinin öncüsü olmak ve dünyaya, AKINSOFT olarak 'biz de varız' demektir.



AKINSOFT KONYA

AKINSOFT İSTANBUL

AKIN ROBOTICS



## WOLVOX CRM (Müşteri İlişkileri Yönetimi)

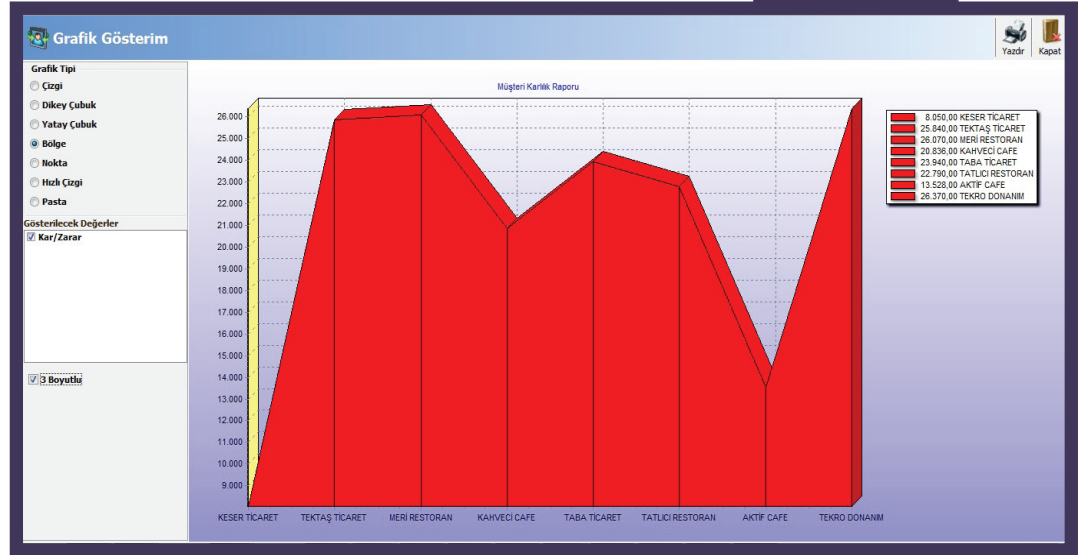
Günümüzde müşteri memnuniyeti tüm işletmeler için ilk sırada yer alan, satış kanadından üretim kanadına kadar tüm birimleri etkileyen faktördür. Müşteri memnuniyeti veya yeni müşteri araştırması ve müşteri takibi, yoğun talep gören ürünlerin üretimine ağırlık vermeye imkan sağlamaktadır. Üretim, bölgesel talebe göre dağıtım planlamasını gerçekleştirerek düşük satış noktalarına özel çalışma yapılmasına da olanak tanır. CRM Modülü aradığınız tüm soruların yanıtlarını sizlere verecek.



## CRM (Müşteri İlişkileri Yönetimi)

Kayıtlı olan müşterilerinizi toplu olarak listeleyip yapılan satışlardan verilen destek hizmetlerine kadar tüm işlemleri tek ekranda görüntüleyebileceğiniz alandır.

- Müşterilerinize düzenlediğiniz tüm aktivitelerin listelenmesi,
- Müşterilerinize verdiğiniz her türlü desteği kaydederek sorgulayabilme,
- Müşterilerinizin dahil olduğu kampanyaları toplu olarak görüntüleyebilme,
- Müşteri cari tanımında belirtilen yetkili bilgilerini tek ekranda gösterebilme,
- Müşterilerinize düzenlediğiniz tüm servis fişlerini tek ekran üzerinde görüntüleyebilme,
- Servis işlemleri dışında servis hizmeti aldığı ürünleri tek ekranda görüntüleyebilme,
- Müşterinize düzenlediğiniz fatura, irsaliye, servis ve sipariş fişlerini görüntüleyerek kontrol yapabilme,
- Otel müşterilerini ayrıca sorgulayabilme,
- Günlük, aylık ya da haftalık ajandanıza kayıt girerek hangi tarihlerde ne tür işleriniz olduğunu belirleyebilme ve iş planınıza göre randevu oluşturabilme,
- Müşteri listeleri oluşturularak liste bazında filtreleme yapabilme ve liste bazında duyurular ve raporlamalar yapabilme imkanı.



The screenshot displays the 'Müşteri Listesi Tanımları' (Customer List Definitions) window. On the left, there's a list of customer groups with columns for 'Cari Kodu', 'Adı', and 'Soyadı'. The main window shows a search criteria panel on the left and a table of customer records on the right. The table has columns for 'Ticari Unvanı', 'Adı', 'Soyadı', 'Cari Kodu', and 'Telefon 1'. The records include names like AKIN YAZILIM, AKTIF CAFE, ATILIM TICARET, etc.

## Müşteri Listesi Tanımlama İşlemleri

Belli müşteri listeleri oluşturarak, oluşturduğunuz liste içerisindeki carilerinize toplu işlemler yapabilirsiniz. Bu sayede müşteri gruplarınız haricinde işlem yapacağınız carileri liste haline getirebilir ve işlem esnasında kolaylık kazanabilirsiniz.

- Oluşturacağınız listeye isim ve açıklama girişi yaparak birden fazla listede oluşabilecek karışıklıkların önüne geçme,

- Müşteri listelerine dilediğiniz sayıda cari ekleme ve aynı cariyi birden fazla listeye dahil edebilme,
- Ek bilgi girişi butonu sayesinde oluşturduğunuz müşteri listesinde yer alan cariler için sorumlu personel seçebilme imkanı,
- CRM ekranında müşteri listesi seçimi yaparak listeye dahil edilen kişilerin raporlanmasını ve sadece seçtiğiniz listedeki kişilere toplu işlemler yapabilme imkanı.



## Kampanya Tanımları

Müşterilerinize yönelik düzenlediğiniz kampanyaları oluşturduğunuz alandır. Bu alan sayesinde kampanyalar hakkında pek çok bilgiye erişebilir, tahmini ve gerçekleşen değerlerin raporlanmasını sağlayabilirsiniz.

- Kampanya niteliğini hazır şablonlardan (İlan, seminer, direkt satış vb.) seçebilme,
- Kampanya durum seçeneklerinden faydalanarak kampanyanın hangi aşamada olduğunu seçebilme,
- Kampanyalar için başlama ve bitiş tarihi belirtebilme,
- Tahmini değerler ve gerçekleşen değerleri girerek kıyaslama yapabilme,
- Kampanyalar için gelir ve geri kazanım değerlerini belirterek ihtiyaç duyulduğunda raporlayabilme imkanı.

Kampanya Tanımları

Kampanya Tanımları

Kampanya Bilgileri

Kampanya Kodu: KMP00001 Kayıt Tarihi: 06.10.2017 10:01:27

Kampanya Adı: Sonbahar Fırsatı

Açıklama: Sonbahar mevsiminde ürün satışlarını arttırmak amacıyla oluşturulmuştur.

Kampanya Tipi: Fuar Başlama Tarihi: 10.10.2017

Kampanya Durumu: Başladı Bitiş Tarihi: 10.11.2017

Tahmini Değerler		Gerçek Değerler	
Bütçe	10000,00 ₺	Bütçe	9500,00 ₺
Geri Cevap	120 Adet	Geri Cevap	130 Adet
Gelir	0 %	Gelir	0 %
Geri kazanım	25000,00 ₺	Geri kazanım	28000,00 ₺



Proje ve Satış Takip Tanımları

Proje ve Satış Takip Tanımları

Proje ve Satış Bilgileri | Diğer Bilgiler | Özel Tanımlar

Cari/Potansiyel Müşteri Bilgileri

Adı: MEHMET | Telefon 1: XXX XXX XX XX  
Soyadı: AYDIN | Telefon 2: XXX XXX XX XX  
Ticari Unvanı: AYDIN TİCARET | Cep Tel: XXX XXX XX XX  
Email: [Boş]

Proje ve Satış Kodu: 001  
Proje ve Satış Adı: MÜŞTERİM OL  
Açıklama: Müşterimiz olmayan ancak potansiyelimizde yer alan firmalara özel düzenlenmiş tanıtım projesi

Sorumlu Personeller: AHMET DEMİR (AHMET) | Özel Kodu 1: [Boş]  
Proje ve Satış Durumu: Çalışma Başladı, Devam Ediyor | Özel Kodu 2: [Boş]  
Tahmini Satış Tutarı: 100000,00 | Satış Kanalı: Direkt Satış  
Satış Olasılığı (%): 0 | Sonraki Adım: [Boş]  
Tahmini Bitiş: 25.10.2017  
Tahmini Teslimat: 25.11.2017

06.10.2017 10:16:27

Fatura | İrsaliye | Teklif | Sipariş | Servis

## Proje ve Satış Takip Kayıt

Çalışanlarınızın düzenledikleri projeleri ve satış takiplerini kaydederek proje başarıları konusunda raporlar alabilirsiniz.

- Proje ve satış takibinden sorumlu personelleri belirleyebilme,
- Proje ve satış durumlarını belirterek projenin hangi aşamada olduğunu takip edebilme,
- Tahmini satış tutarları ve satış olasılığını belirterek bu değerlere göre raporlama yapabilme,
- Projenin bitiş, teslimat tarihini ve satış kanalını proje kartına kaydederek ihtiyaç duyulduğunda raporlayabilme,
- Proje ile kampanyayı eşleştirerek kampanyaların hangi projelerde kullanılacağını belirleyebilme,
- Proje ve satış takip kaydı üzerinden fatura, irsaliye, -teklif, sipariş ve servise direkt işlem gerçekleştirebilme,
- Proje ve satış takip kayıtlarını dilediğiniz zaman raporlayarak çıktıları alabilme ve rapor üzerinden projeye ilişkili aktivite kaydı açabilme imkanı,
- Özel Alan Tanımlarını kullanarak projeniz için detay bilgiler girebilme imkanı.





## Müşteri Destek Kayıtları

Özellikle Call Center'a sahip olan veya müşterilerine yerinde destek veren firmalar için verilen desteklerin takibini yapmak, ileri süreçlerde yapılacak iyileştirme çalışmaları için oldukça önemlidir. Müşterinizin size kaç kez ulaştığı, ne tür konularda destek aldığı ve hangi personellerinizin yardımcı olduğu bilgisi hakkında gerekli raporlara ulaşabilecek ve kayıt girişleri sonrasında dilediğiniz zaman raporlayabileceksiniz.

- Kayıtlı olan müşterilerinizden seçim yaparak, destek kaydı oluşturabilme,
- Verdiğiniz desteğin kodunu, açıklamasını, konuyla ilgili personeli belirleyebilme,
- Destek durumunu, önceliğini, tipini ve bildirim şeklini seçerek dilediğiniz zaman bu verilere göre sorgulamalar yapabileme,
- Destek kaydından direkt servis fişi oluşturarak destek sonrasında servis hizmeti gerektiren işlemlere aktarım yapabileme veya randevu verebilme,
- Destek verilen ürünü seçerek ihtiyaç duyulduğunda raporlayabilme,
- Özel tanımlar alanından faydalanarak destek kaydıyla ilgili ihtiyaç duyulan bilgi giriş kategorilerini oluşturabilme,
- İşlem/Çözüm alanından faydalanarak ne tür işlemler yapıldığı ve ne tür çözümler sunulduğu konusunda açıklamalar girerek ihtiyaç duyulduğunda raporlayabilme imkanı.

**Müşteri Destek Kayıt**

**Başvuru Sahibi**

Ticari Unvanı: AYDIN TİCARET  
Adı: MEHMET  
Soyadı: AYDIN  
İli: İSTANBUL  
İlçesi: FATİH  
Ülkesi: TÜRKİYE

Telefon 1: XXX XXX XX XX  
Telefon 2: XXX XXX XX XX  
Cep Telefonu: XXXX XXX XX XX  
Ev Telefonu: XXX XXX XX XX

Entegrasyon:  Cari  Otel Müşterisi

Email: xxxxxxx@gmail.com

Seç Temizle

**Destek** | Ürün / Servis Bilgileri | Özel Tanımlar | İşlem-Çözüm

**Destek**

Destek Kodu: DST00001  
Durumu: Yeni Kayıt  
Öncelik: 1. Öncelikli  
Tipi: Destek Öneri  
Bildirim Şekli: Telefon  
Kayıt Tarihi: 06.10.2017 13:30  
Sorumlu: AHMET  
Özel Kodu 1: 001  
Özel Kodu 2: 002

Konu: Ürün Geliştirme Hk.  
Açıklama: Ürün ambalajları daha halin tercih edilmelidir.



## Ajanda / Aktivite Kayıt

Yoğun çalışanların en büyük problemlerinden birisi randevu çakışmaları ve yoğunluk nedeniyle yaşanan planlama problemleridir. Düzenli bir aktivite takibi yapılmıyorsa, işlerinizin aksaması ve planlamalarınızın sağlıklı olması kaçınılmazdır. Ajanda kayıt girişleriyle hem kendi iş planınızı takip edebilir hem de ortak aktivite girişleriyle başkalarına aktivite oluşturabilirsiniz.

- Günlük, haftalık ya da aylık ajandanızı görüntüleyebilme,
- Ajanda üzerinden aktivite girmek istediğiniz tarihe tek tıkla aktivite ekleyebilme,
- Aktivitelerinize öncelik ekleyerek öncelik, derecesine göre takviminizi oluşturabilme,
- Aktivite girişi yapmanıza yetki verilen kişilere aktivite ekleyebilme,
- Aktivite tipleri girişleri ile aktivitenize randevu, yapılacak iş, toplantı vb. tip girişleri yaparak öncelik belirleme veya ön hazırlığınızı aktivite tipine göre belirleyebilme,
- Aktiviteleri tercih ederseniz ajandada göstermeden takip edebilme,
- Aktivitelerinize alarm kurarak belirlediğiniz dakika öncesinde programın hatırlatmasını sağlama,
- Aktivite durum atamaları yaparak, tamamlanan aktivitelerin durumlarını tamamlandı olarak değiştirebilme,
- Tekrarlanması gereken aktiviteleri seçerek belirlediğiniz zaman aralığında tekrarlanmasını sağlama,
- Aktivite oluşturduğunuz müşterinin dahil olduğu projeler, kampanyalar veya destek hizmetlerini aktivite kaydı üzerinde görüntüleyebilme,
- Aktivite kaydına dosya ilişkilendirerek aktivite esnasında ihtiyaç duyacağınız dosyalara dilediğinizde erişebilme,
- Ajanda üzerinden aktivite kaydını açmadan aktivite tarihini değiştirebilme,
- Ajanda ekranını satır aralığı bazında genişletip daraltabilme imkanı.



## Anket Girişleri

Müşterilerinize düzenlediğiniz tüm anketleri kaydedip dilediğiniz zaman anket raporları olarak sonuçlarına göre kararlar alabilirsiniz.

- Anketin kodunu, açıklamasını, tarihini ve grubunu belirleyebilme,
- Anket durumunu; hazırlık aşamasında, aktif, sonuçlar alındı ve iptal şeklinde belirleyebilme,
- Anket sorusunu ve şıklarını belirleyerek sıra girişi yapabilme,
- Anket kaydının çıktısını olarak müşterilerinize doldurabilme,
- Anket yanıtlarını anket giriş ekranından faydalanarak oluşturabilme ve sonuçları sisteme kaydedebilme,
- Müşterilerin verdiği cevapları resim olarak kaydedebilme,
- Anket raporları olarak anket sonuçlarını detaylı bir şekilde sorgulayabilme imkanı.

### ANKET GİRİŞİ

Entegrasyon  
 Cari  Otel Müşterisi  Bağlantı Yok

Ticari Unvanı: ULAŞ SEVKİYAT  
Adı Soyadı: ULAŞ MERT

1-) Çalışanlarımızın verdiği teknik destekten memnun musunuz ?  
 A-) EVET  B-) HAYIR  C-) KARARSIZIM

Gerekli destek sağlanmaktadır.

2-) Ürün teslimatında gecikme yaşıyor musunuz ?  
 A-) ÇOĞUNLUKLA  B-) HER ZAMAN  C-) YAŞAMIYORUM  D-) NADİREN

Kullanıcı kaynaklı sorunlar olabiliyor.

3-) Ürün talep ettiğiniz gibi teslim oldu mu ?  
 A-) EVET  B-) HAYIR

Her zaman

4-) Hizmet kalitemize puan vermek isteseyiz puanınız kaç olurdu ?  
 A-) 0-25  B-) 25-50  C-) 50-75  D-) 75-100



**En Çok Satılan Ürünler**

FATURAHR_STOKKODU	FATURAHR_STOK_ADI	FATURAHR_BIRIMI	FATURAHR_MIKTARI	FATURAHR_MIKTARI_2	SH_KALAN_MIKTAR	SATIS_ORANI
ST00006	SICAK ÇIKOLATA	ADET	2000	2000	630	76,05
ST00006	SICAK ÇIKOLATA	ADET	2000	2000	630	76,05
ST00003	SIŞE AYRAN	ADET	1000	1000	658	60,31
ST00006	SICAK ÇIKOLATA	ADET	1000	1000	630	61,35
ST00004	TÜRK KAHVESİ	ADET	990	990	731	57,52
ST00010	KÜÇÜK SU	ADET	900	900	8790	9,29
ST00007	KÖFTE MENÜ	ADET	500	500	627	44,37
ST00007	KÖFTE MENÜ	ADET	500	500	627	44,37
ST00001	KAZANDIBİ	ADET	90	90	193	31,8

Listeleme ayarları | Kullanılan SQL Cümlesi

Göstereim: Hepsi | İlk: 0 | Kaydı Göster:  Satış oranı için "Miktar 2" alanını baz al.

Alan	Normal	Toplamı	Maksimumu	Minimumu	Ortalama	Grupla	Sırala	Ters Sırala	Alan Adı
FATURAHR.BLKODU						X			FATURAHR.BLKODU
Bilg.Fatura Kodu						X			FATURAHR.BLFTKODU
Bilg.Stok Kodu	X					X			FATURAHR.BLSTKODU
Stok Kodu	X					X			FATURAHR.STOKKODU
Stok Adı	X					X			FATURAHR.STOK_ADI
Birimi	X					X			FATURAHR.BIRIMI
Temel Mik.	X					X	X		FATURAHR.MIKTARI
Miktarı	X					X			FATURAHR.MIKTARI_2
Kalan Miktar	X					X			SH.KALAN_MIKTAR
KPB Fiyatı									FATURAHR.KPB_FIYATI
KPB KDV Hariç Fiyat									FATURAHR.KPB_KDV_HARICFY
KPB İnd.Fiyatı	X					X			FATURAHR.KPB_IND_FIYAT
KPB Ara Tutar	X					X			FATURAHR.KPB_ARA_TUTAR

## Raporlar

CRM bir anlamda veri girişinden öte raporlamalardan oluşur. Alabildiğiniz rapor sayısı ne kadar fazla ise genel durumunuzu analiz etmek de o kadar kolaylaşır. WOLVOX ERP Programı CRM Modülü geniş rapor içeriği sayesinde ihtiyaç duyabileceğiniz pek çok raporu sunarken raporlarda özelleştirmeler yapmanıza da olanak sağlıyor.

- Anket raporu
- Müşteri karlılık raporu
- Müşteri ve ürün genel ilişki raporu
- En çok satılan ürünler raporu
- Müşteri bazında en çok satılan ürünler raporu
- Müşteri bazında satılmayan ürünler raporu
- Çapraz satış raporu
- En çok satış yapılan ürün grupları
- Ürün bazında en çok satış yapılan müşteriler
- En çok satış yapılan müşteri grupları
- En çok satış yapılan ilçe – il – ülke
- Ürün bazında pazarlamacı satış miktarları
- Pazarlamacı bazında en çok satılan ürünler
- Müşteri servis raporu
- Mevcut müşteri listeleri
- Kampanya raporu
- Proje ve satış takip raporu
- Müşteri destek raporu
- Aktivite raporu



**WOLVOX8**  
ERP E-Business  
just in time

# CRM

(Müşteri İlişkileri Yönetimi)

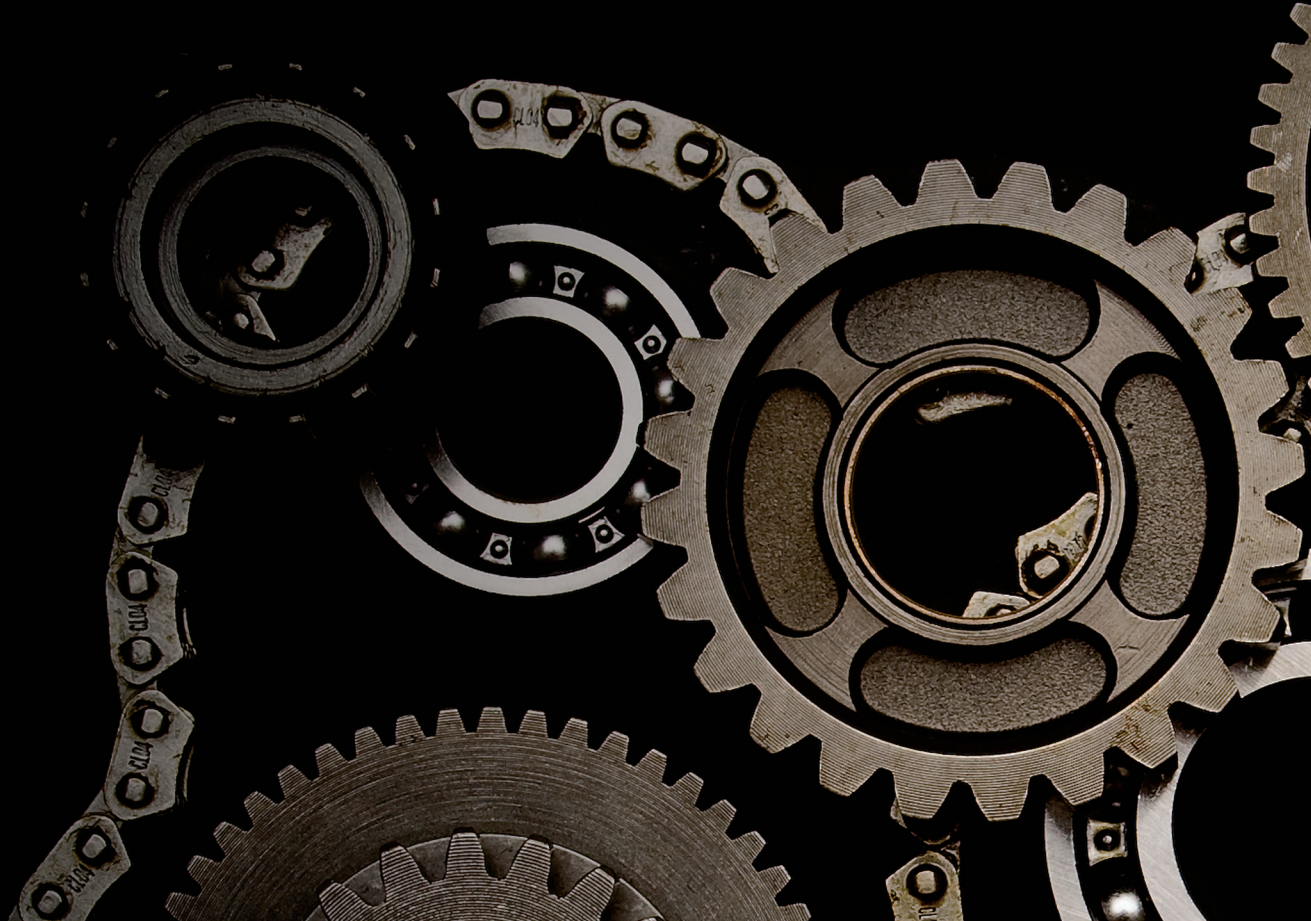


Müşterinin Gülen Yüzü...

**WOLVOX8**  
ERP E-Business  
just in time

**Varsa**

**Başarı Tesadüf  
Değildir.**







444 40 80

[www.akinsoft.com.tr](http://www.akinsoft.com.tr) - [www.wolvox.com](http://www.wolvox.com)

 akinsoft

 akinsoftyazilim

