

WOLVOX®
ERP E-Business *just in time...*

CRM



CRM

Müşteri İlişkileri Yönetimi



WOLVOX CRM (Müşteri İlişkileri Yönetimi)

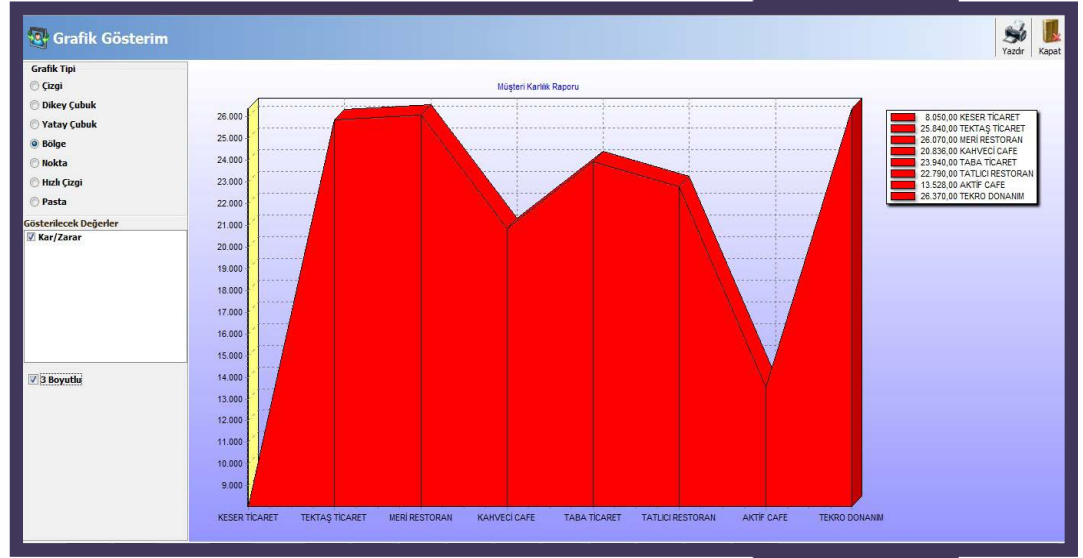
Günümüzde müşteri memnuniyeti tüm işletmeler için ilk sırada yer alan, satış kanadından üretim kanadına kadar tüm birimleri etkileyen faktördür. Müşteri memnuniyeti veya yeni müşteri araştırması ve müşteri takibi, yoğun talep gören ürünlerin üretimine ağırlık vermeye imkan sağlamaktadır. Üretim, bölgesel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

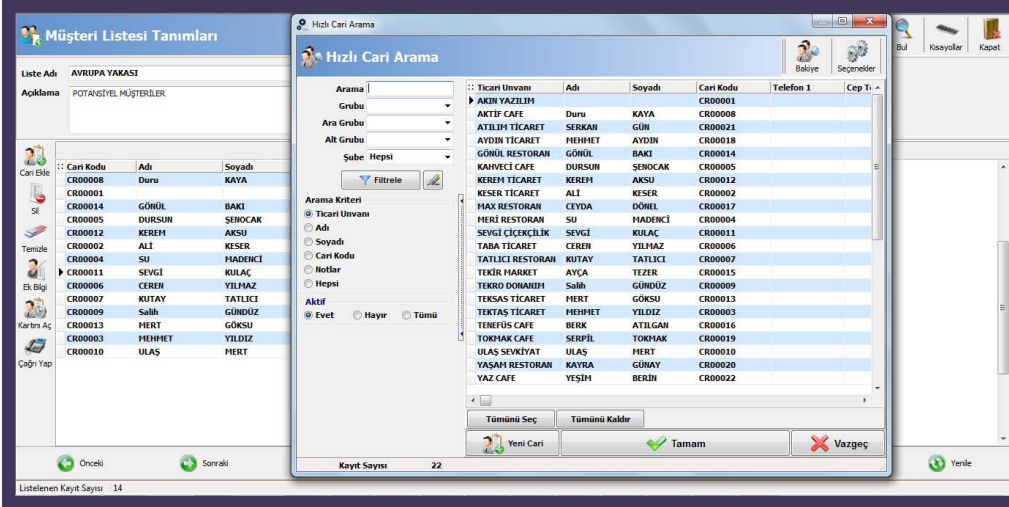


CRM (Müşteri İlişkileri Yönetimi)

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.





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 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

Kampanya Durumu: Başladı

Başlama Tarihi: 10.10.2017

Bitiş Tarihi: 10.11.2017

Tahmini Değerler

Bütçe	10000,00	TL
Geri Cevap	120	Adet
Gelir	25000,00	TL
Geri kazanım	%	

Gerçek Değerler

Bütçe	9500,00	TL
Geri Cevap	130	Adet
Gelir	28000,00	TL
Geri kazanım	%	



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: XXXX XXX XX XX
Email:

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)
Proje ve Satış Durumu: Çalışma Başladı,Devam Ediyor
Tahmini Satış Tutarı: 100000,00
Satış Olasılığı (%): 0
Tahmini Bitiş: 25.10.2017
Tahmini Teslimat: 25.11.2017

Özel Kodu 1:
Özel Kodu 2:
Satış Kanalı: Direkt Satış
Sonraki Adım:

06.10.2017 10:16:27

Fatura
İrsaliye
Teklif
Sipariş
Servis

Bul Yeni İşlem Dosya Kısayollar Kapat

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 yapabilme,
- Destek kaydından direkt servis fişi oluşturarak destek sonrasında servis hizmeti gerektiren işlemlere aktarım yapabilme 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 İlişkileri Yönetimi

Çarşı Kartları | Ötel Müşterileri | Ajanda | Kampanyalar | Proje ve Satış Takip

Randevu Defteri Yetkili (SYSDBA) Gösterilecek Gün Sayısı Her Satır 5 Dakika 10 Dakika 15 Dakika 20 Dakika 30 Dakika 60 Dakika Yenile

06.10.2017 - 07.11.2017

Günlük	Haftalık	Aylık
06 Ekim 2017 Cuma	07 Ekim 2017 Cumartesi	08 Ekim 2017 Pazar
08:00 Haftalık rapor teslimi	Müşteri ziyareti	İçerik Düzenleme
09:00 Rapor analizi	Entegrasyon görüşmesi	Toplantı
10:00 Arama Listesi Düzenleme	Motivasyon toplantısı	
11:00 Toplantı	Mail gönderimi	Görüşme
12:00 Görev planlama	Ziyaret Planı uygulama	
13:00 Ödeme planı düzenleme		

Aktivite

Aktivite Kodu	Başlama	Bitiş	Konu
015	07.10.2017 11:00	07.10.2017 11:30	Mail gönderimi
016	07.10.2017 11:00	07.10.2017 11:30	Görüşme
013	07.10.2017 10:00	07.10.2017 10:30	Motivasyon toplantısı
011	07.10.2017 09:00	07.10.2017 09:30	Entegrasyon görüşmesi
010	07.10.2017 08:00	07.10.2017 08:30	Müşteri ziyareti
009	06.10.2017 13:00	06.10.2017 13:30	Ödeme planı düzenleme

Müşteri Destek

Destek Kodu	Durumu	Kayıt Tarihi	Konu	Adı	Soyadı
DST00001	Yeni Kayıt	06.10.2017 13:30:31	Ürün Geliştirme Hk.	MEHMET	AYDIN

Ajanda / Aktivite Kayıt

Yoğun çalışanların en büyük problemlerinden birisi randevu çakışmaları ve yoğunluk nedeniyle yaşanan planlama problemleridir. Düzenli bir aktivite takibi yapılmıyorsa, işlerinizin aksamaması 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 ilişkilendirilerek 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 alarak 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 HERT

1-) Çalışanlarımız 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 kalitenize puan vermek isteseyiz puanınız kaç olurdu ?
☐ A-) 0-25 ☐ B-) 25-50 ☐ C-) 50-75 ☒ D-) 75-100



En Çok Satılan Ürünler

Fatura	Stok	Stok Kodu	Stok Adı	Birimi	Miktarı	Miktarı 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	SİŞE 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	KAZANDIĞI	ADET	90	90	193	31,8		

Listeleme ayarları **Kullanılan SQL Cümlesi**

Göstereceği: Hepsini İlk 0 Kaydı Göster Satış oranı için "Miktar 2" alanını baz al.

Alan	Normal	Toplam	Maksimum	Minimum	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	X	FATURAHR.MIKTARI
Miktarı	X					X			FATURAHR.MIKTAR_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 müşteri-riler
- 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





FARKLI SEKTÖRLERE
GETİREN ÇÖZÜMLER

444 40 80 / www.akinsoft.com.tr / www.wolvox.com

   [akinsoft](https://www.facebook.com/akinsoft)   [akinsoftyazilim](https://twitter.com/akinsoftyazilim)





444 40 80
www.akinsoft.com.tr

   akinsoft   akinsoftyazilim

