



memnun ve sadık  
müşteriler  
kazanmak şimdi  
çok daha kolay



## kapsamlı müşteri ilişkileri yönetimi

WorkCube CRM işletmelerin müşterileri ile ilişkilerini etkin bir biçimde yönetirken hızlı ve kapsamlı hizmet sunmalarını sağlar. WorkCube CRM ile detaylı müşteri profil ve ilişki takibi yapar, müşterilerinizle çok yönlü iletişim kurarsınız. Müşteri memnuniyetini ve sadakatini artırırken, artan verimlilik, direkt pazarlama ile birlikte maliyetlerinizi düşürür, karlılığınızı ve gelirlerinizi yükseltirsiniz. WorkCube CRM içerisinde yer alan kampanya modülü sayesinde telefon, direct mail, Web, kablosuz cihazlar, e-mail, direct satış ve partner networku gibi müşteri ile ilişki içerisinde olunan tüm kanallarda müşterilerinize özel kampanyalar dizayn eder, kolaylıkla yönetir ve sonuçlarını takip edersiniz.

# WorkCube CRM

## Modüller

### ■ Üye Yönetimi

- Detaylı müşteri bilgi girişi • Çok katmanlı ve kullanıcı ilişkisi
- Göreve ve role özel interaktif üyelik • Kontakt yönetimi
- Gruplandırma • Kullanıcı erişim ve yetki yönetimi

### ■ Ürün Yönetimi

- Detaylı ürün bilgi girişi • Sınırsız sayıda ürün ve varyasyon desteği • Sınırsız sayıda sınıflandıma ve tasnif • Sınırsız derinlikte ürün hiyerarşisi • Ürün fiyat listeleri • Aynı ürüne farklı fiyat desteği • Detaylı ürün içeriği

### ■ Ürün Konfigüratörü

- 7/24 self servis ürün konfigürasyonu • Kolay anlaşılır grafik arayüz • Konfigürasyon kuralları ve hiyerarşisi yaratma

### ■ Katalog

- Özel amaçlı kataloglar • Basitleştirilmiş katalog içerik yönetimi
- Otomatik stok kontrolü • Bir defada sınırsız katalog yayını

### ■ Fiyat & Promosyon

- Segmente veya müşteriye özel fiyat listeleri oluşturma
- Hızlı ve pratik fiyat listesi güncelleme • Farklı fiyatlandırma yöntemleri desteği • Müşteriye özel promosyon içeriği oluşturma • Esnek fiyatlandırma

### ■ Sipariş

- Kota yönetimi • Online sipariş alma/verme • Sınırsız sayıda fatura ve teslimat adresi girişi • Sınırsız sayıda sipariş kategorizasyonu
- Detaylı sipariş durum takibi • Teslimat tarihi hesabı

### ■ Stok Yönetimi

- Depo bazında stok yönetimi • Farklı ürün grupları için farklı stok stratejileri • Minimum stok / minimum sipariş miktarı hesabı

### ■ Sevk ve Lojistik Yönetimi

- Sipariş ve fatura modülü ile entegrasyon • Sınırsız sayıda sevk yöntemi ve sevk maliyeti desteği • Sevk emirleri • Depo lokasyon bilgileri • Lojistik firmalarıyla kapsamlı işbirliği desteği

### ■ Servis

- Çok kanallı servis desteği (Telefon, e-mail, chat v.b.) • On-line servis ve destek talep takibi ve yönlendirmesi • Siparişe göre servis entegrasyonu • Kişiselleştirilmiş 7x24 self servis • SSS (Sıkça Sorulan Sorular) • Knowledge Base (bilgi tabanı) erişimi • Satış/Pazarlama entegrasyonu • Servis anlaşması ve garanti takibi • Çözüm takibi
- Online işbirliği • Detaylı case arama • Ürün iadesi takibi

### ■ Teklif Yönetimi

- Yüksek kaliteli teklif hazırlama • Teklif prezantasyonları
- Kota oluşturma • Ürün konfigürasyonları • Otomatik fiyatlandırma • Detaylı teklif takibi

### ■ Anlaşma

- Sözleşme içeriği oluşturma • Garanti yönetimi • Sözleşme takibi • Sözleşme üzerinden çok kanallı sipariş ve satınalma
- Aynı accountla sınırsız sözleşme

### ■ Kampanya Yönetimi

- Çok kanallı kampanya yönetimi • Hedef kitle segmentasyonu
- Liste yöneticisi • Medya yöneticisi • Sonuç yöneticisi

### ■ Literatür

- Şirket kuralları • Standart uygulamalar • Şirket yönetmelikleri
- Haber oluşturma • Kullanıcıya özel haber yayını

### ■ Call Center

- Detaylı müşteri ve ürün bilgi erişimi • Detaylı problem ve çözüm arama • Yeni case kaydı ve takibi • Hızlı sipariş alma • Fırsat yönetimi • Sesli, görüntülü ve yazılı iletişim

### ■ Helpdesk

- İşletmenin bütününde işbirliği • Pratik self servis • İş akışı ve iş modelleme • Kapsamlı bilgi tabanı • Detaylı sonuç raporları • Detaylı problem/çözüm arama • Help desk aktivite takibi • Browser üzerinden sesli ve görüntülü iletişim

### ■ Kişiselleştirme

- Partnere özel içerik yayını • Özelleştirme kuralları oluşturma
- Satış, satınalma, servis ve pazarlama modülleriyle tam entegrasyon

### ■ Analiz ve Raporlama

- Müşteri davranış ve satınalma analizleri • Servis & Destek analizleri • Kampanya etkinlikleri • Satış analizleri • Farklı grafik ve formatlarda raporlama

