

# w<sup>3</sup>Catalyst

CRM - Müşteri İlişkileri Yönetimi

<b>CRM - Müşteri İlişkileri Yönetimi</b>	<b>1</b>
W <sup>3</sup> Catalyst CRM Modülleri	1
<b>W<sup>3</sup> Catalyst CRM Modülleri - Call Center</b>	<b>2</b>
Call Center Modülü Faydaları Neler?	2
Call Center Modülü İle Neler Yapabilirsiniz?	2
Kullanıma Geçmeden Önce	3
Modül Fonksiyonları	3
Diğer Modüllerle İlişkisi	3
<b>W<sup>3</sup> Catalyst CRM Modülleri - Müşteri Yönetimi/Kontakt</b>	<b>4</b>
Müşteri Yönetimi Kapsamı	4
Kurumsal ve Bireysel Üye Eklerken Kullanılan Tanımlar	5
Üye İçin Risk ve Çalışma Bilgileri Tanımlama	6
Müşteri Yönetimi Modülü'nü Kullanırken Dikkat Edilmesi Gerekenler	6
Kullanıma Geçmeden Önce	7
Modül Fonksiyonları	7
Diğer Modüllerle İlişkisi	7
<b>W<sup>3</sup> Catalyst CRM Modülleri - Pazarlama</b>	<b>8</b>
Kampanya Yöneticisi	8
Liste Yöneticisi	8
Hedef Kitle (Segmentasyon) Yönetimi	8
Anket Yönetimi	9
Etkinlik Yönetimi	9
Kampanya Sonuçlarının Takibi	9
Pazarlama Yönetimi İle Neler Yapabilirsiniz?	10
Kullanıma Geçmeden Önce	11
Modül Fonksiyonları	11
Diğer Modüllerle İlişkisi	11
<b>W<sup>3</sup> Catalyst CRM Modülleri - Planlama</b>	<b>12</b>
Planlama Modülü Ne İşe Yarar?	12
Planlama Modülü ile Neler Yapabilirsiniz?	12
Kullanıma Geçmeden Önce	12
Modül Fonksiyonları	13
Diğer Modüllerle İlişkisi	13
<b>W<sup>3</sup> Catalyst CRM Modülleri - Servis Garanti</b>	<b>13</b>
Detaylı Başvuru Takibi	13
Servis Operasyonu	13
Destek Hesapları ve Garanti Takibi	14
On-Line İşbirliği	14
Help Desk (Bilgi Tabanı)	14
Müşteri Servis Taleplerinin Sınıflandırılması	14
Servis ve Garanti Modülü ile Neler Yapabilirsiniz?	14
Kullanıma Geçmeden Önce	15
Diğer Modüllerle İlişkisi	15

## CRM - Müşteri İlişkileri Yönetimi

**W<sup>3</sup> Catalyst CRM**, hedef kitle analizinden satış sonrası hizmetlerin yönetimine kurumlarda müşteri ilişkileri yönetiminin tüm süreç ve aşamalarını destekler. W<sup>3</sup> Catalyst müşterilerinizle olan iletişim ve ilişkinizi daha güçlü, daha etkin hale getirmek için ihtiyaç duyduğunuz tüm araçları size sunar.

**W<sup>3</sup> Catalyst CRM**, internetin gücünü, işletme verimliliğine ve müşteri memnuniyetine dönüştüren kapsamlı bir CRM uygulamasıdır. Tüm müşteri bilgilerini güvenli bir ortamda hızlı ve kolay bir biçimde ilgili tüm kullanıcılar tarafından erişilebilir bir hale getirir. Geniş kapsamlı müşteri bilgilerini kayıt, takip ve çok yönlü analiz etme imkanı sunar. Müşterilerinizin karlılığını ve müşteri memnuniyetini gerçek zamanlı olarak ölçmenizi sağlar.

**W<sup>3</sup> Catalyst CRM**, sunduğu detaylı satış, pazarlama ve servis analiz raporları sayesinde işletmenizin performansını net bir biçimde ölçebilir, müşterilerinizi, pazarlama, satış ve servis etkinliklerinizi tek bir açıdan değil her açıdan değerlendirebilir, yapılması gereken değişiklikleri kolaylıkla görebilir, hızlı kararlar alır ve uygulamaya koyarsınız.

**W<sup>3</sup> Catalyst CRM**, Finans, SD, İK gibi diğer W<sup>3</sup> Catalyst uygulamaları ile birebir entegre çalışır. İşletmenizin satış aktivitelerini, satış sonrası destek, pazarlama programlarını ve servis destek operasyonlarını etkin ve verimli bir biçimde yönetmenizi sağlar. Web tabanlı mimarisi ve mobil erişim özelliği sayesinde her kanaldan, her yerden ve her zaman müşterilerinizle ilişki kurmanıza ve operasyonlarınızı gerçekleştirmenize imkan tanır."

### W<sup>3</sup> Catalyst CRM Modülleri

- ▶ Call Center
- ▶ Müşteri Yönetimi
- ▶ Pazarlama
- ▶ Planlama
- ▶ Servis Garanti

## W<sup>3</sup> Catalyst CRM Modülleri - Call Center

W<sup>3</sup> Catalyst, call center çalışanlarının hızlı biçimde müşteri, servis, garanti ve destek hesapları vb. bilgilere ulaşmalarına, satış fırsatı kaydetmelerine, sipariş almalarına, soru ve problemleri cevaplamalarına, hata/sorunları kayıt altına almalarına, çapraz ve dikey satış geliştirmelerine imkan tanıyan özel bir arayüz sunar. Call center çalışanlarının müşteri ile sesli, görüntülü ve yazılı iletişim kurmalarına imkan tanır.

Detaylı raporlamalar sayesinde yöneticiler call center trendlerini ve performansını gerçek zamanlı olarak takip edebilirler. Diğer W<sup>3</sup> Catalyst modülleriyle %100 entegre olan Call Center baştan sona bir kontakt merkezi uygulaması haline dönüşür. Bu sayede müşterilere daima yüksek kaliteli ve tutarlı hizmet vermeyi sağlar.

Call Center çalışanlarının tek bir noktadan müşteri ile ilgili tüm bilgilere ulaşmasını ve müşterinin sorununu hızlıca çözmesini sağlar.

Müşteri isterse webden isterse de bir mobil cihazdan sipariş vermiş olsun, call center çalışanı müşteri hesabına hızla ulaşır ve hizmet sunar. Tüm bunlar size memnun müşteriler ile yoğun ve yüksek miktarlarda siparişler olarak geri döner.

### Call Center Modülü Faydaları Neler?

- ▶ Müşteriye hizmet süresini kısaltır.
- ▶ Müşteriye self servis hizmeti sunarak aramaların yükünü azaltır.
- ▶ Kanallar arasındaki iş yükünü dengeler.
- ▶ Çalışanların kısa süreli bir eğitim ile modülü kullanmalarına imkan tanır.
- ▶ Dikey ve çapraz satış imkanını artırır.
- ▶ Müşteri ile ilgili önemli demografik verilerin kaydedilmesini sağlar
- ▶ Müşteri taleplerinin daha etkin bir şekilde işleme konmasını sağlar.
- ▶ Call center çalışanlarının bilgi seviyelerini arttırarak daha iyi hizmet sunmalarını sağlar.
- ▶ Tüm kanallardan servis isteklerine ve şikayetlere hızlı cevap imkanı verir.

### Call Center Modülü ile Neler Yapabilirsiniz?

- ▶ Servis/Şikayet/Problem başvuru kaydı
- ▶ Online yardım (help desk) üzerinden konu, kategori ve ürün bazında başvuru sorgulama
- ▶ Kurumsal müşteri kaydı
- ▶ Bireysel müşteri kaydı
- ▶ Fırsat ve servis başvuru kaydı
- ▶ Kampanya ve proje ile ilişkilendirme
- ▶ Seri no sorgulama
- ▶ Garanti takibi
- ▶ Destek hesapları takibi
- ▶ Literatür erişimi
- ▶ Başvuru, etkileşim üzerinden belge ekleme
- ▶ Başvuru üzerinden iş ekleme
- ▶ Zaman harcaması kaydı
- ▶ Giden SMS takibi
- ▶ Gelen SMS takibi
- ▶ CTI (Computer Telephony Integration)
- ▶ İhtiyaç ve talepleriniz doğrultusunda hazırlanacak detaylı call center raporlamaları (gelen aramalar, gelen başvurular, çalışana göre başvuru cevaplama süreleri vb.)

## Kullanıma Geçmeden Önce

W<sup>3</sup> Catalyst CRM- Call Center Modülü'nü kullanmadan önce firmanın ihtiyaçları doğrultusunda işleyiş iyi analiz edilerek aşağıdaki tanımlar yapılmalıdır.

- ▶ Etkileşim kayıt süreci tasarımı ve yetkilendirme tanımı
- ▶ Etkileşimler için iletişim yöntemleri tanımı
- ▶ Call Center başvuruları için öncelikler tanımı
- ▶ Şikayet kategorileri tanımı
- ▶ Şikayet alt kategorileri tanımı
- ▶ Şikayet alt tree kategori tanımı
- ▶ Call center başvuruları için iletişim yöntemi tanımı
- ▶ Call center kayıt süreci tasarımı ve yetkilendirme tanımı
- ▶ Ürün iade kategori tanımı
- ▶ Ürün iade red kategori tanımı

## Modül Fonksiyonları

- ▶ Call Center/Başvurular
- ▶ Call Center/Etkileşimler
- ▶ Call Center/Seri No

## Diğer Modüllerle İlişkisi

W<sup>3</sup> Catalyst CRM-Call Center Modülü W<sup>3</sup> Catalyst'in aşağıdaki tüm modülleri ile ilişki içinde çalışır.

- ▶ ERP/Satış Dağıtım
- ▶ HR/E-Profil
- ▶ HR/Planlama
- ▶ BI/Raporlama
- ▶ ERP/Finans Muhasebe
- ▶ CRM/Müşteri Yönetimi
- ▶ CRM/Pazarlama
- ▶ CRM/Servis Garanti
- ▶ PMS/Proje Yönetimi
- ▶ Diğer/CMS/DAM

## W<sup>3</sup> Catalyst CRM Modülleri - Müşteri Yönetimi/Kontakt

W<sup>3</sup> Catalyst'te ilişkide olunan her kurum ve kişi sisteme üye olarak kaydedilir ve bu üyenin hangi kategoride olduğu (müşteri mi, tedarikçi mi, iş ortağı mı, cari mi, potansiyel mi, abone mi vb.) tanımlanır. Bir şirket, müşterimiz olabileceği gibi tedarikçimiz de olabilir. Cari olarak ilişkiye geçilmemiş tüm üyeler potansiyel olarak yönetilebilir. Potansiyel üyeler ile olan her türlü ilişki ve faaliyet de Müşteri Yönetimi Modülü'nden yürütülebilir. Bu sayede bu modül çok güçlü bir adres bilgi bankası olarak da görev görmektedir.

Kurumsal üye çalışanlarının B2B Portal'e ulaşmasında her bir kullanıcının erişim ve yetkilerini ayrı ayrı yönetme imkanı verir. Şubeler, çalışanlar, siparişler, teklifler, kotalar, anlaşmalar, muhasebe ve finans bilgileri, analizler, banka hesapları, kredi kartları, projeler dahil kurumsal üyeye ait bilgileri bütünsel bir şekilde bir arada görme ve gösterme imkanı sağlarken aynı zamanda sizin daha iyi bir hizmet sunmanızı ve almanızı kolaylaştırır.

W<sup>3</sup> Catalyst CRM-Müşteri Yönetimi Modülü alt şirketlere, şubelere, departmanlara sahip çok uluslu şirketlerle bile çok kademeli ve katmanlı ilişki kurma imkanı verir. Her katman ve kişi için farklı kontakt bilgileri düzenlenebilir.

**W<sup>3</sup> Catalyst'te tek bir tıklama ile Leadler Fırsata, Fırsatlar Teklife, Teklifler Siparişe, Siparişler Faturaya dönüşür."**

W<sup>3</sup> Catalyst CRM-Call Center Modülü aracılığıyla bir başvuru, etkileşim geldiğinde müşteride bir fırsat oluşmasından siparişe, faturaya hatta satış sonrası servise kadar olan süreç bir zincirin halkası gibi birbirini takip ederek ilerler. Tüm bu süreçte müşteri ile yapılan tüm görüşmeler etkileşim veya başvuru olarak sisteme kaydedilir. Bir müşterinin ekranı açıldığında, ekranı açan kişi müşteri ile ilgili geçmişten bugüne yapılan tüm yazışmaları, toplantıları, cari hesap ve ödeme bilgilerini, fırsat kayıtlarını, iletişim bilgilerini, ilişkili tüm dijital belgeleri, kampanya kayıtlarını, satış veya satın alma siparişlerini, servis başvurularını, faturaları, sistemde müşteri ile ilişkili iş kayıtlarını ve projeleri gerçek zamanlı veriler ile görebilir.

### Müşteri Yönetimi Kapsamı

W<sup>3</sup> Catalyst CRM-Müşteri Yönetimi Modülü'nde ilişkiler, kurumsal ve bireysel olmak üzere iki farklı kategoride yürütülür. Her bir üye birden fazla muhasebe dönemi ve grup şirketi ile ilişkilendirilerek bu üyelerle bağımsız ticari ilişkiler yürütülebilir.

Müşteri Yönetimi Modülü'nde tüm üyelere yönelik sınırsız sayıda analiz formu hazırlanabilir ve bu formlarla üyelerin farklı açılardan analizleri yapılabilir. Müşteri Yönetimi ekranında Üye Analiz Formları bölümünde, bulunduğu kategoriye göre o üye için kullanılacak analiz formları başlıkları ile birlikte alt alta listelenir.

### Kurumsal Üye

İlişkide olunan tüm müşteriler, şirketler, tedarikçi firmalar, kurumsal iş ortakları vb. "Kurumsal Üye" olarak sisteme kaydedilir. İlişkide olunan bir şirket aktif kurumsal üye olarak sisteme kaydedildiğinde o şirketle olan tüm ilişkiler (satış, satın alma, finans, anlaşma vb.) sistem üzerinden yürütülebilir hale gelir.

## Bireysel Üye

İşletmelerin ilişkide olduğu tüm bağımsız bireyler (genellikle bireysel müşteriler) "Bireysel Üye" olarak sisteme kaydedilmelidir. Bireysel üyeler kendilerine verilen kullanıcı adı ve şifreleriyle şirketinize ait public portalinizdeki (web sitenizdeki) şifreli alanlara erişebilirler. Partner Portal'e erişmesini istediğiniz kişilerin kurumsal üye olarak kaydedilmesi gerekir.

Kaydedilen şirket (Kurumsal Üye) bünyesindeki tüm çalışanlar bu şirketin bir çalışanı olarak sisteme kaydedilirken çalışan aynı zamanda sizin bireysel üyeniz ise bilgileri otomatik olarak çağırabilir.

**M**üşteri Yönetimi Modülü'nü kullanmaya başlamadan önce kullanacağınız tüm işlem süreçlerinizi ve parametrik tanımlarınızı analiz edip belirleyebilirsiniz tanım aşamalarınızı daha hızlı implemente edip bu aşamaları kolayca geçebilirsiniz.

## Kurumsal ve Bireysel Üye Eklerken Kullanılan Tanımlar

Web üzerindeki başvuru formları kanalıyla müşteri ve iş ortaklarından gelen her türlü talep sistem tarafından potansiyel üye başvurusu olarak kaydedilir. (Bu özellik sadece W<sup>3</sup> Catalyst tarafından tasarlanan sitelerde geçerlidir.)

### Potansiyel Üye

Bu ifade üyenin potansiyel veya gerçek üye olup olmadığını belirtir. Bu üyeler, üyeler listesinde değil, üye başvuruları listesinde görünür. Potansiyel üyeler için fırsat kaydedilebilir, bu üyelere teklif verilebilir veya alınabilir. Ancak, potansiyel üye olarak gözüken bir müşteriden sipariş alınamaz. Bu durumda bu üyenin potansiyel olmaktan çıkarılması gerekir. Potansiyel halden çıkarılan üye otomatik olarak üyeler listesine eklenir.

Örnek Kurgu:1 ay boyunca gittiğiniz fuar, seminer ve etkinliklerde yada başvuru veya etkileşim bırakarak, sizden sattığınız ürünle ilgili bilgi almak isteyen ve anlaşma koşulları uygun olduğu takdirde satın alabileceğini ileten kişileri potansiyel üye olarak kaydedebilirsiniz.

### Bağlı Üye

Şirketin iştirakleri ve ortaklıkları bulunan üyeleri belirtmek için kullanılır. Böylece devletin bu üyelerle olan örtülü kazanç ve transfer harcamalarını denetlemesine imkan tanır. Üye ile ilgili Sipariş alma veya verme söz konusu olduğunda üyelerin mutlaka potansiyel üye durumundan çıkarılması gerekir.

**Alıcı Üye:** Eklediğiniz üyenin sizden ürün/hizmet aldığını ifade eder.

**Satıcı Üye:** Eklediğiniz üyenin size ürün/hizmet sattığını ifade eder.

**Aktif Üye:** Eklediğiniz üyenin herhangi bir işlem yaptığınız/yapabileceğiniz bir üye olduğunu ifade eder. Üyenin aktif listeleme ekranlarında görünmemesi için bu kutucuktaki işareti kaldırabilirsiniz.

## Üye İçin Risk ve Çalışma Bilgileri Tanımlama

Üye detayından üyenin alıcı ya da satıcı seçim kutusundan (check box) biri seçiliyse gelecektir. Bu alana tıklayınca gelinen Anlaşma/Koşullar sayfasındaki alış ödeme yöntemi, satış ödeme yöntemi ve sevk yöntemi seçilirse üyenin seçili olduğu sipariş ve faturalarda otomatik sayfaya düşecektir.

Açık hesap limiti ve vadeli hesap limiti alanları satış siparişi ekranında uygulanmaktadır. Bu alanın yanındaki işlem para birimi ne seçilirse açık hesap limit ve vadeli ödeme limiti döviz alanları bu dövize göre hesaplanır. Bu alanın uygulanabilmesi için sipariş sürecindeki default display fileler arasındaki risk kontrolü yapan display file, bu aşamaya eklenmelidir. Ayrıca işlem detayında müşterinin risk bilgilerini görüntülemek için basket şablonundan risk durumu alanı seçilmelidir.

Fiyat listesi alanı seçilirse üyenin seçili olduğu sipariş ya da faturada ürün popupunda burada seçilen fiyat listesi default gelecektir.

Müşteriye özel fiyatlar ekranında ise kategori, marka ve ürün bazında bu müşteri için fiyat politikası izlenebilmektedir. Bu alanda x bir ürünü a bir fiyat listesiyle seçtiğimiz takdirde sipariş ya da faturada bu üye seçili ise ürün popupunda x ürünü çağırılırsa ürün a fiyat listesi fiyatıyla ekrana gelecektir.

Kotalar ekranı satış planlama ekranında girilen kotaların görüntülediği alan olup bu ekrandan da "Ekle" butonuyla kota ekleme ekranına ulaşılabilir.

Genel iskonto alanından bu üye için şube bazında alış ya da satış bazlı iskonto tanımlanabilir. Bu iskonto tüm ürünler için uygulanır. Burada tanımlanan iskonto, iskontolar arasında 6. iskonto alanında görüntülenmektedir. 6. iskontoyu baskete ekleyebilmek için 1'den 7. iskontoya kadar tüm iskontolar baskete seçilmelidir.

**S**özleşmeler alanından müşteri ya da tedarikçi ve şirket çalışanınız arasında bir sözleşme ekleyebilirsiniz. İlgili kategori tarih ve içerik girilerek kaydedilebilir. Yayın yapıldığı an sözleşme aktif olacaktır. Bu sözleşmelerin bitmeye yakın olan ya da bitenlerini gündem sayfasındaki süresi dolan anlaşmalar alanını ana sayfanıza taşıyarak takip edebilirsiniz.

## Müşteri Yönetimi Modülü'nü Kullanırken Dikkat Edilmesi Gerekenler

- ▶ Müşteri veya tedarikçi kim olursa olsun, şirket ve kurumlarla yürütülen tüm ilişkilerde kurumsal üye yönetimi kullanılmalıdır.
- ▶ Sadece bireysel müşteriler ve ticari ilişki dahilinde olmayan özel kişiler bireysel üye olarak kaydedilir. Bir kişi dahi olsa ticari alışverişte bulunulan tüm tedarikçiler kurumsal üyeler içinden yönetilmelidir.
- ▶ Bireysel veya kurumsal üyelerden herhangi biri ile muhasebesel işlem yapmak istediğinizde alıcı veya satıcı olarak en az birinin tanımlanması gerekir. Muhasebe hesabının tanımlanmış olması gerekmektedir.
- ▶ Kaydettiğiniz kişi ticari alışveriş yapılan bir kişi ise veya partner portal'e erişirmek istediğiniz bir kişi ise bu kişi ile ilgili kayıtların da kurumsal üye olarak yapılması gerekir.
- ▶ Bir şirketi temsil etmediği halde bağımsız olarak size hizmet üreten ve/veya fatura kesen ve/veya partner portalinize erişirmek istediğiniz kişileri sisteme kaydetmek için; "Kurumsal Üyeler" modülünde sanal bir şirket oluşturabilir ve her bir kişiyi (bağımsız iletişim bilgileriyle birlikte) bu sanal şirketin bir çalışanı olarak sisteme kaydedebilirsiniz.



## Kullanıma Geçmeden Önce

W<sup>3</sup> Catalyst CRM- Müşteri Yönetimi Modülü'nü kullanmadan önce firmanın ihtiyaçları doğrultusunda işleyiş iyi analiz edilerek aşağıdaki tanımlar yapılmalıdır.

- ▶ Kurumsal üye kategorilerini tanımlayınız.
- ▶ Bireysel üye kategorilerini tanımlayınız.
- ▶ Şirket çalışan sayılarını belirleyiniz.
- ▶ Teminat kategorilerini tanımlayınız.
- ▶ Görevleri tanımlayınız.
- ▶ Departmanları tanımlayınız.
- ▶ Yetkinlikleri tanımlayınız.
- ▶ Kara listeye alınma nedenlerini tanımlayınız.
- ▶ Kurumsal üye kayıt süreci tasarımı ve yetkilendirmesini yapınız.
- ▶ Kurumsal üyeleri sisteme kaydediniz. (Üyeler sisteme import da edilebilir.)
- ▶ Kurumsal üye muhasebe kodunu seçiniz.
- ▶ Kurumsal üye yetkinliklerini belirleyiniz.
- ▶ Kurumsal üye ek bilgi tanımları yapılız.
- ▶ Kurumsal üye ek bilgileri kaydediniz.
- ▶ Kurumsal üye iş istasyonlarını(varsa) kaydediniz.
- ▶ Kurumsal üye risk kayıt süreci tasarımı ve yetkilendirmesini yapınız.
- ▶ Kurumsal üye risk ve çalışma bilgilerini kaydediniz.
- ▶ Kurumsal üye risk bilgileri sisteme import da edilebilir.
- ▶ Kurumsal üye teminatlarını kaydediniz.
- ▶ Kurumsal üye çalışanlarını kaydediniz.
- ▶ Kurumsal üye ekibini belirleyiniz.
- ▶ Kurumsal üye adres/şubelerini kaydediniz.
- ▶ Bireysel üye kayıt süreci tasarımı ve yetkilendirmesini yapınız.
- ▶ Bireysel üyeleri sisteme kaydediniz.
- ▶ Bireysel üyeler sisteme import da edilebilir.
- ▶ Bireysel üye muhasebe kodunu seçiniz.
- ▶ Bireysel üye eğitim bilgilerini kaydediniz.
- ▶ Hobileri tanımlayınız.

- ▶ Bireysel üye hobilerini belirleyiniz.
- ▶ Bireysel üye yetkinliklerini belirleyiniz.
- ▶ Bireysel üye ek bilgi tanımlarını yapınız.
- ▶ Bireysel üye ek bilgilerini kaydediniz.
- ▶ Bireysel üye teminatlarını kaydediniz.
- ▶ Bireysel üye risk kayıt süreci tasarımı ve yetkilendirmesini yapınız.
- ▶ Bireysel üye risk bilgileri sisteme import da edilebilir.
- ▶ Bireysel üyenin diğer adreslerini kaydediniz.

## Modül Fonksiyonları

- ▶ Kontakt/Bireysel
- ▶ Kontakt/Daha Fazlası
- ▶ Kontakt/Kurumsal
- ▶ Kontakt/Üye Analiz Formları

## Diğer Modüllerle İlişkisi

W<sup>3</sup> Catalyst CRM-Müşteri Yönetimi Modülü W<sup>3</sup> Catalyst'in diğer tüm modülleriyle entegre çalışır.

- ▶ ERP/Satış Dağıtım
- ▶ ERP/Finans Muhasebe
- ▶ ERP/Üretim
- ▶ CRM/Call Center
- ▶ CRM/Pazarlama
- ▶ CRM/Planlama
- ▶ CRM/Servis Garanti
- ▶ HR/E-Profil
- ▶ HR/Planlama
- ▶ PMS/Proje Yönetimi
- ▶ PAM/Fiziki Varlıklar
- ▶ PAM/Bakım
- ▶ BI/Raporlama
- ▶ Diğer/SUBO
- ▶ Diğer/POS
- ▶ Diğer/LMS

## W<sup>3</sup> Catalyst CRM Modülleri - Pazarlama

W<sup>3</sup> Catalyst CRM-Pazarlama Modülü ile telefon, sms, direct mail, web, kablosuz cihazlar, email, direct satış ve partner network gibi müşteri ile ilişki içerisinde olunan tüm kanallarda müşteri veya müşteri grubuna özel kampanyalar dizayn eder, hazırlar ve yönetirsiniz.

Kullanımı kolay araçlar, pazarlama departmanının bilgi işlem departmanına ihtiyaç duymaksızın segmentasyon yapmasını ve hedef kitle listeleri oluşturmasını sağlar. Pazarlama departmanı müşteri bilgilerini çok yönlü biçimde kullanarak birebir pazarlama faaliyetleri gerçekleştirir.

W<sup>3</sup> Catalyst CRM'in sunduğu güçlü potansiyel müşteri yönetimi sayesinde web sitenizin ziyaretçileri kolaylıkla sadık müşterilerinize dönüşür.

### Kampanya Yöneticisi

W<sup>3</sup> Catalyst Kampanya yöneticisi ile ürün veya hizmetlerinizle ilgili e-mail, web sitesi, direct mail, fax, sms veya diğer araçları içeren çapraz kampanyalar düzenleyebilirsiniz. Bir kampanyanın, başlangıç bitiş tarihleri, amacı, yöntemi, ilgili proje, hedef bütçesi, hedef kitlesi, kampanya ekibi, kampanya ile ilgili promosyonlar, aksiyonlar, notlar, belgeler ve tüm diğer bilgiler tek bir merkezden yönetilir. Kampanya yöneticisi, her bir kampanya için imaj, içerik, audio/video klipler vb. medyalar bir araya getirilerek, bunların e-mail, mektup, fax, print veya diğer iletişim araçlarını kullanarak müşteriye ulaştırılmasını sağlar.

### Liste Yöneticisi

Pazarlama modülünde bulunan liste yöneticisi, her bir kampanya kapsamında yapılan gönderilerin hedef kitleye dahil isimler üzerinde kişi kişi takip edilmesini sağlar. Gitmemiş gönderilerin düzeltilerek tekrar yapılmasına imkan verir. Liste yöneticisinden otomatik etiket basmak mümkündür. Liste yöneticisi ayrıca manuel olarak hedef kitle listesinin daraltılmasına veya genişletilmesine imkan tanır. E-mail adresi, isim ve diğer parametreleri kontrol ederek tekrar eden kayıtları siler. Her bir kişi ile ilgili özel notlar tutmayı sağlar.

### Hedef Kitle (Segmentasyon) Yönetimi

Pazarlama Modülü içerisinde yer alan hedef kitle yönetimi, sisteminize kayıtlı kurumsal ve bireysel üyeler (müşteriler) arasından cinsiyet, yaş, medeni hal, sektör, şirket çalışan sayısı, üye kategorisi, eğitim, meslek, üyelik başlangıcı ve bitiş tarihi gibi farklı kriterleri tanımlayarak kampanyalarınıza özel hedef kitleler oluşturmanızı sağlar.

Tek bir tıklamayla hedef kitle segmenti oluşturabilirsiniz. Tespit edilen hedef kitle segmentinin sayısı ve kısa bilgileri bir liste halinde anında görüntülenir. Gönderilecek mesajlar belirlenen kontrol grupları ve çekirdek segment üzerinde test edilebilir.

Verilen kriterler doğrultusunda sisteme kayıtlı tüm üyeler arasından otomatik oluşturulan hedef kitle listesi, üye adı, görevi, adres ve iş bilgileri ile birlikte görüntülenir. Hedef kitle yönetiminde tanımlanan listeler, kampanyalarda seçilerek liste yöneticisi üzerinden kullanılması sağlanır. Hedef kitle listesi etiket olarak basılabilir.

## Anket Yönetimi

W<sup>3</sup> Catalyst CRM-Pazarlama modülü içerisinde yer alan anket yönetimi, web'de (internet/ extranet / intranet) yayınlanmak veya e-mailinglere eklenmek üzere süreli anketler tanımlamanızı sağlar. Anketler farklı kategorideki üyelere (müşteriler, tedarikçiler, iş ortakları vb.) veya farklı departmanlardaki çalışanlara özel olarak yayınlanabilir.

## Etkinlik Yönetimi

Bayi toplantılarını, seminerleri, yemek organizasyonlarını, görüşme ve tanışma organizasyonları vb. birçok farklı projeyi etkinlik olarak kaydedebilirsiniz. Kampanya ve Projeye ilişkilendirebilirsiniz. İnternette ve şirket, şube içerisinde yayınlatabilirsiniz. Ayrıca etkinlik takviminden istediğiniz zaman görüntüleyip yaklaşan etkinlikleri takip edebilirsiniz.

## Kampanya Sonuçlarının Takibi

W<sup>3</sup> Catalyst CRM-Pazarlama modülü, online kampanyalara gelen cevapları, klikleri ve sipariş bilgilerini ortak bir depoda tutarak diğer kanallardan gelen cevaplarla birleştirir. Bu sayede marketing çalışanları hızlı bir biçimde kampanyanın etkinliğini ve geri dönüşümünü tahmin edebilir, gerçek zamanlı bu veriler ışığında kampanya üzerinde gerekli gördüğü değişiklikleri yapabilir. Gelen mailler, klikler, cevaplar, geri dönüşüm oranı vb. anahtar istatistikleri an be an takip etmenize olanak verir.

Kampanyaya en iyi şekilde yanıt verenlerin ortak profil özelliklerini ortaya koyar. Hızlı bir biçimde anket sonuç analizleri oluşturur. Kampanya modülü içerisindeki raporlamalar sayesinde her bir kampanyanın başarısını ölçmek çok kolay bir hale gelir. Response rate, conversion rate ve kampanyanın ROI'si kolaylıkla ölçülebilir.

## Pazarlama Yönetimi İle Neler Yapabilirsiniz?

- ▶ Sınırsız sayıda süreli kampanya oluşturma
- ▶ Kampanya tipi (kategorisi) tanımlama
- ▶ Kampanya aşaması tanımlama
- ▶ Kampanya hedef bütçe yönetimi
- ▶ Farklı medyalarda ve yöntemlerde kampanya yayını (Yüzyüze, e-mailing, Faks, SMS, Direct Mailing, Web)
- ▶ Kampanya ile proje ilişkilendirme
- ▶ Kampanyadan direkt proje kaydı
- ▶ Her bir yayın medyasına ve yöntemine özel kampanya içeriği oluşturma (E-Mail, SMS, Yüzyüze, Fax ve Web içerikleri)
- ▶ Kampanya kapsamında promosyon planlama ve tanımlama
- ▶ Kampanya kapsamında aksiyon planlama ve tanımlama
- ▶ Sınırsız sayıda aksiyon aşaması tanımlama
- ▶ Kampanya ekibi oluşturma
- ▶ Kampanya hedef kitlesini tanımlama
- ▶ Kampanya notları
- ▶ Tek tıklamayla tüm hedef kitleye e-mailing
- ▶ E-mail içeriğine anket ekleme
- ▶ Web içeriğini internet, intranet ve extranette süreli yayınlama
- ▶ Tek tıklamayla tüm hedef kitleye SMS gönderme
- ▶ Liste Yöneticisi
- ▶ Üye kategorilerine göre hedef kitle listesi ve iletişim bilgilerini görüntüleme
- ▶ Tekrar eden kayıtları filtreleme (tek kayıt olarak gösterme)
- ▶ Kişi bazında giden/gitmeyen mail takibi
- ▶ Kişi bazında giden/gitmeyen SMS takibi
- ▶ Hedef kitle listesine kişi ekleme çıkarma

- ▶ Listeden arama yapma
- ▶ Arama sonuçlarına toplu e-mail/SMS gönderme
- ▶ Listeden otomatik etiket baskısı
- ▶ Farklı etiket baskı şablonları tanımlama
- ▶ Hedef kitle (Segmentasyon) yönetimi
- ▶ Sınırsız sayıda hedef kitle oluşturma Üye (müşteri) kategorisine/üyelik aşamasına/cinsiyete/medeni hale/yaş aralığına/eğitim durumuna/mesleğe/departmana/çocuk sayısına/lokasyona/üyelik başlangıç bitiş-tarihine/sektöre/ünvana/şirket çalışan sayılarına v.b özelliklere göre hedef kitle tanımlama
- ▶ Hedef kitle ile anket ilişkilendirme
- ▶ Hedef kitle listesinden etiket basma
- ▶ Hedef kitle listesini kağıda dökme, PDF yapma, e-mail olarak gönderme
- ▶ Hedef kitle listesi içerisinde kelime araması yapma
- ▶ Anket Yönetimi
- ▶ Sınırsız sayıda anket oluşturma
- ▶ Üye kategorilerine göre Web'de (internet, intranet ve extranet) süreli anket yayınlama
- ▶ Anketleri hedef kitle üyelerine e-mail olarak gönderme
- ▶ Ürün ile anket ilişkilendirme
- ▶ Ankete tekli/çoklu cevaplı soru ekleme
- ▶ Anket sorusuna sınırsız cevap şıkkı ekleme
- ▶ Anket sonuç grafikleri
- ▶ Anket cevaplarının katılımcı bazında takibi
- ▶ Anketi pasif hale getirme
- ▶ Etkinlik oluşturma ve yayınlama
- ▶ Etkinlik takvimi takibi
- ▶ Sosyal medya takibi

## Kullanıma Geçmeden Önce

W<sup>3</sup> Catalyst'te CRM-Pazarlama Modülü'nü kullanmadan önce firmanın ihtiyaçları doğrultusunda işleyiş iyi analiz edilerek aşağıdaki tanımların yapılmış olması gerekir.

- ▶ Kampanya kategorilerini tanımlayınız.
- ▶ Kampanya alt kategorilerini tanımlayınız.
- ▶ Kampanya kayıt süreci tasarımı ve yetkilendirmesini yapınız.
- ▶ Kampanyaları sisteme kaydediniz.
- ▶ Kampanya içeriklerini ekleyiniz.
- ▶ Kampanya SMS içeriklerini ekleyiniz.
- ▶ Kampanya hedef kitlesini oluşturunuz.
- ▶ Kampanya ekip rollerini tanımlayınız.
- ▶ Kampanya ekibi belirleyiniz.
- ▶ Kampanya ödeme yöntemlerini belirleyiniz.
- ▶ Kategori segmentasyon tanımlarını yapınız.
- ▶ Kategori prim tanımlarını yapınız.
- ▶ Promosyon ikonlarını tanımlayınız.
- ▶ İskonto tiplerini tanımlayınız.
- ▶ Aksiyon aşamalarını tanımlayınız.
- ▶ Promosyon kayıt süreci tasarımı ve yetkilendirmesini yapınız.
- ▶ Kampanya promosyonlarını ekleyiniz.
- ▶ Kampanya aksiyonlarını ekleyiniz.
- ▶ Kampanya anketlerini ekleyiniz.
- ▶ Kampanya hedeflerini ekleyiniz.
- ▶ Sosyal Medya kategorilerini tanımlayınız.
- ▶ Etkinlik kategorilerini tanımlayınız.

## Modül Fonksiyonları

- ▶ Pazarlama/Anket
- ▶ Pazarlama/Etkinlik
- ▶ Pazarlama/Etkinlik Takvimi
- ▶ Pazarlama/Gönderiler
- ▶ Pazarlama/Hedef Kitle
- ▶ Pazarlama/Hedefler
- ▶ Pazarlama/Kampanya
- ▶ Pazarlama/Mail List
- ▶ Pazarlama/Sosyal Medya

## Diğer Modüllerle İlişkisi

W<sup>3</sup> Catalyst CRM-Pazarlama Modülü, W<sup>3</sup> Catalyst'in diğer modülleriyle entegre çalışır.

- ▶ ERP/Satış Dağıtım
- ▶ ERP/Finans Muhasebe
- ▶ CRM/Call Center
- ▶ CRM/Müşteri Yönetimi
- ▶ HR/E-Profil
- ▶ HR/Planlama
- ▶ PMS/Proje Yönetimi
- ▶ BI/Raporlama
- ▶ Diğer/SUBO
- ▶ Diğer/CMS/Content
- ▶ Diğer/CMS/DAM

# W<sup>3</sup> Catalyst CRM Modülleri - Planlama

## Planlama Modülü Ne İşe Yarar?

W<sup>3</sup> Catalyst CRM-Planlama işletmelerin tüm satış faaliyetlerini coğrafyaya veya müşterilerine göre planlamalarını sağlar.

W<sup>3</sup> Catalyst CRM-Planlama ile sınırsız sayıda ve hiyerarşide satış bölgesi ve satış takımı oluşturabilirsiniz. Satış bölgelerini şube, çalışan, kanal üyesi ve kanal üye çalışanı ile ilişkilendirebilirsiniz.

Satış bölge planlama detayında o bölge kapsamına giren müşteri listesine hızlıca ulaşılabilir. Satış bölgesine özel kota verilebilir ve kotaların gerçekleşme oranı takip edilebilir. Yıllık ciro hedefleri ve satış dışı hedefleri yönetebilirsiniz. Satış bölgesi ile ilgili notlar ve belgeler de yine merkezi olarak yönetilebilir.

## Planlama Modülü ile Neler Yapabilirsiniz?

- ▶ Sınırsız sayıda ve hiyerarşide satış bölgesi, satış takımı tanımlama
- ▶ Tek bir müşteri için satış bölgesi tanımlama (key account yönetimi)
- ▶ Satış bölgesinden sorumlu şube, çalışan, kanal üyesi (bayi, alt bayi vb.) ve kanal üye çalışanı atama
- ▶ Bölge ile ilgili belge ekleme
- ▶ Bölge ile ilgili not ekleme
- ▶ Kapsam bazında yıllık satış planları oluşturma
- ▶ Bölgeye kota verme, detaylı kota planlama ve kota gerçekleşme oranı takibi
- ▶ Detaylı hedef oluşturma
- ▶ Satış bölgeleri, satış takımları, satış planları, satış kotaları ve hedefleri listeleme, detaylı arama yapma, Excel, Word, Pdf formatlarında kaydetme, yazdırma

## Kullanıma Geçmeden Önce

W<sup>3</sup> Catalyst CRM-Planlama Modülü'nü kullanmadan önce firmanın ihtiyaçları doğrultusunda işleyiş iyi analiz edilerek aşağıdaki tanımlar yapılmalıdır.

- ▶ Satış bölgelerini tanımlayınız.
- ▶ Satış takımları için roller tanımlayınız.
- ▶ Satış takımlarını tanımlayınız.
- ▶ Müşteri hedeflerini kaydediniz.
- ▶ Satıcı hedeflerini kaydediniz.
- ▶ Mikro bölge kodlarını tanımlayınız.
- ▶ Mikro bölge hedeflerini kaydediniz.
- ▶ Takım hedeflerini kaydediniz.
- ▶ Yıllık kota planlama kayıt süreci tasarımı ve yetkilendirmesini yapınız.
- ▶ Yıllık kota planlarını kaydediniz.
- ▶ Kota planlama kayıt süreci tasarımı ve yetkilendirmesini yapınız.
- ▶ Kota planlarını kaydediniz.

## Modül Fonksiyonları

- ▶ Satış Gücü Planlama/Bölge Planlama
- ▶ Satış Gücü Planlama/Satış Dışı Hedefler
- ▶ Satış Gücü Planlama/Satış Kotaları
- ▶ Satış Gücü Planlama/Satış Takımları
- ▶ Satış Gücü Planlama/Yıllık Ciro Hedefleri

## Diğer Modüllerle İlişkisi

W<sup>3</sup> Catalyst CRM-Planlama Modülü W<sup>3</sup> Catalyst'in diğer modülleriyle entegre çalışır.

- ▶ ERP/Satış Dağıtım
- ▶ ERP/Finans Muhasebe
- ▶ HR/E-Profil
- ▶ HR/Planlama
- ▶ PMS/Projeler
- ▶ Diğer/CMS/DAM

## W<sup>3</sup> Catalyst CRM Modülleri - Servis Garanti

W<sup>3</sup> Catalyst CRM-Servis ve Garanti Modülü, müşterilerin servis ve destek taleplerini, kabul etme, izleme, yönlendirme ve çözümü aşamalarında servis ve destek uzmanlarına güvenilir ve etkin bir çözüm sunar.

W<sup>3</sup> Catalyst CRM-Servis ve Garanti Modülü, müşteri aramalarını ve başvurularını sistemli bir biçimde kayıt ve takip etmenizi sağlar. Cevap süresini hızlandırır, ilk aramada çözüm sunma imkanını artırır, destek sürecini geliştirir.

## Detaylı Başvuru Takibi

Detaylı başvuru takip fonksiyonu müşteri hakkında bilgileri ve probleminin tanımını içerir. Eğer diğer çalışanlar da bir ürün veya hizmet ile ilgili benzer problemleri sisteme girmişlerse, müşteri servis sorumlusu bir çözüm yöntemi yazabilir.

Başvuru kaydında garanti ve destek hesapları sorgulatılarak müşterinin ne gibi servis hizmet hakları olduğu belirtilir ve kullanıcı başvuruyu tanımlayacak ekstra notlar girebilir. Başvurular ile yapılan tüm takipler başvuru detayından takip edilir.

Başvuru ile birden fazla kişi görevlendirilebilir. İlişkili başvurular yaratma imkanı, Kontakt merkezi çalışanlarınızın müşteri soru ve sorunlarına hızlı ve etkin bir biçimde cevap vermesini sağlar. Başvuru detayından müşteriye SMS çekilebilir ve bu SMS'lere gelen cevaplar takip edilebilir.

## Servis Operasyonu

Bir servis operasyonu gerçekleştirilen başvurular için hangi yedek parçaların kullanıldığını ve hangi hizmetlerin verildiğini ve bunların toplam maliyetini kayıt ve takip için kullanılır. Başvuru detayda tüm servis operasyonu bilgileri de yer alır. Ayrıca başvurunun çözülmesi için gerçekleştirilen tüm işlemler takip olarak da kaydedilir.

## Destek Hesapları ve Garanti Takibi

Müşteriler ile yapılan destek anlaşmalarının ve ürün garantilerinin tanımlarının yapılmasına imkan verir. Alınan veya satılan ürünlere ait garanti bilgilerini kaydetmeyi ve takip etmeyi sağlar.

## On-Line İşbirliği

W<sup>3</sup> Catalyst CRM-Servis ve Garanti Modülü, servis destek elemanlarının internet sitesi üzerinden müşterilerle işbirliğine gitmesine izin verir. Müşteriler web sitenizden servis destek elemanlarına not bırakabilirler. Online olan destek elemanlarınız ile hızlı mesaj aracını kullanarak soru cevap şeklinde iletişim kurabilirler.

## Help Desk (Bilgi Tabanı)

W<sup>3</sup> Catalyst CRM-Servis ve Garanti Modülü, kullanıcıların geçmiş problem çözümlerine, sıkça sorulan sorulara ve cevaplarına, tamir ve onarım bilgilerine kolaylıkla ulaşmasını sağlayarak, müşteri hizmet kalitesini belirgin bir biçimde artırır. Başvuru kategorisi ve ürün bazında kelime araması yapmaya olanak tanır.

## Müşteri Servis Taleplerinin Sınıflandırılması

Şirketler farklı müşteri gruplarına farklı on-line öncelikler tanıyabilir ve bu sayede sitenin güvenliğini de sağlarlar. İsteğiniz doğrultusunda bütün müşteriler sıkça sorulan sorulara ve bilgi tabanına ulaşabilirken, sadece servis hizmet anlaşması olan müşteriler yeni servis talebinde bulunabilirler, siparişlerini takip edebilirler veya online destek talebinde bulunabilirler.

## Servis ve Garanti Modülü ile Neler Yapabilirsiniz?

- ▶ Servis destek elemanları ürün ve hizmetler hakkında detaylı bilgi sahibi oldukları için müşterilere çok daha hızlı ve doğru biçimde cevap verebilirler.
- ▶ Servis talepleri temsilcinin özelliklerine göre yönlendirilir. Arama takibi, bakım ve servis sözleşme takibi vb işlemler otomatikleşir.
- ▶ Kullanıcılar daha önce uygulanmış çözümleri izleyebilir, araştırabilir ve daha iyi bir hale getirebilir.
- ▶ Müşteriler Web sitenizden interaktif bir biçimde faydalanırlar ve destek elemanlarınıza istedikleri bilgileri verebilirler.
- ▶ Servis ve bakım için yapılan işlemlerinizi en ince ayrıntısına kadar kaydedebilirsiniz ve bu kayıtlara göre servis ve bakım maliyetlerinizi raporlayabilirsiniz.
- ▶ Hem kendi varlıklarınızın bakım işlemlerini hem de firmanızın müşterilerine sağladığı satış sonrası servis, garanti ve bakım işlemlerinizi ayrıntılı olarak takip edebilirsiniz.
- ▶ Yetkili servislerinizin, şubelerinizin ve bayilerinizin servis performanslarını anlık ölçmenizi ve değerlendirmenizi sağlar.
- ▶ Garanti kapsamındaki ürünlerinizin ve iade edilen ürünlerinizin yönetilmesini ve takibini kolaylaştırır.
- ▶ İstedığınız zaman aralığında bakım planı oluşturabilirsiniz ve oluşturduğunuz planları bakım takviminden takip edebilirsiniz.



## Kullanıma Geçmeden Önce

- ▶ W<sup>3</sup> Catalyst CRM-Servis ve Garanti Modülü kullanmadan önce firmanın ihtiyaçları doğrultusunda işleyiş iyi analiz edilerek aşağıdaki tanımlar yapılmalıdır.
- ▶ Servis yönetimi için şirket akış parametrelerinde gerekli parametreleri seçiniz.
- ▶ Servis başvuru kategorilerini tanımlayınız.
- ▶ Destek kategorilerini tanımlayınız.
- ▶ Servis alt durumlarını tanımlayınız.
- ▶ Servis başvuruları için öncelikleri tanımlayınız.
- ▶ Servis başvuruları için iletişim yöntemlerini tanımlayınız.
- ▶ Garanti kategorilerini tanımlayınız.
- ▶ Servis bakım kategorilerini tanımlayınız.
- ▶ Arıza kodlarını tanımlayınız.
- ▶ Servis yedek parça durumlarını tanımlayınız.
- ▶ Servis kayıt süreci tasarımı ve yetkilendirmesini yapınız.
- ▶ Servis yönetimi basket şablonlarını düzenleyiniz.
- ▶ Servis yönetimi işlem kategorilerini tanımlayınız ve işlem kategorileri için uygun karakterler seçiniz.
- ▶ Modül Fonksiyonları
- ▶ Servis/Bakım Planları
- ▶ Servis/Bakım Sonuçları
- ▶ Servis/Bakım Takvimi
- ▶ Servis/Başvurular
- ▶ Servis/Garanti İşlemleri
- ▶ Servis/İş Grupları
- ▶ Servis/Servis İrsaliyesi
- ▶ Servis/Servis İşlemleri

## Diğer Modüllerle İlişkisi

W<sup>3</sup> Catalyst CRM-Servis ve Garanti Modülü, W<sup>3</sup> Catalyst'in diğer modülleriyle entegre çalışır.

- ▶ ERP/Satış Dağıtım
- ▶ ERP/Finans Muhasebe
- ▶ HR/E-Profil
- ▶ HR/Planlama
- ▶ CRM/Call Center
- ▶ PMS/Projeler
- ▶ Diğer/SUBO
- ▶ Diğer/CMS/DAM