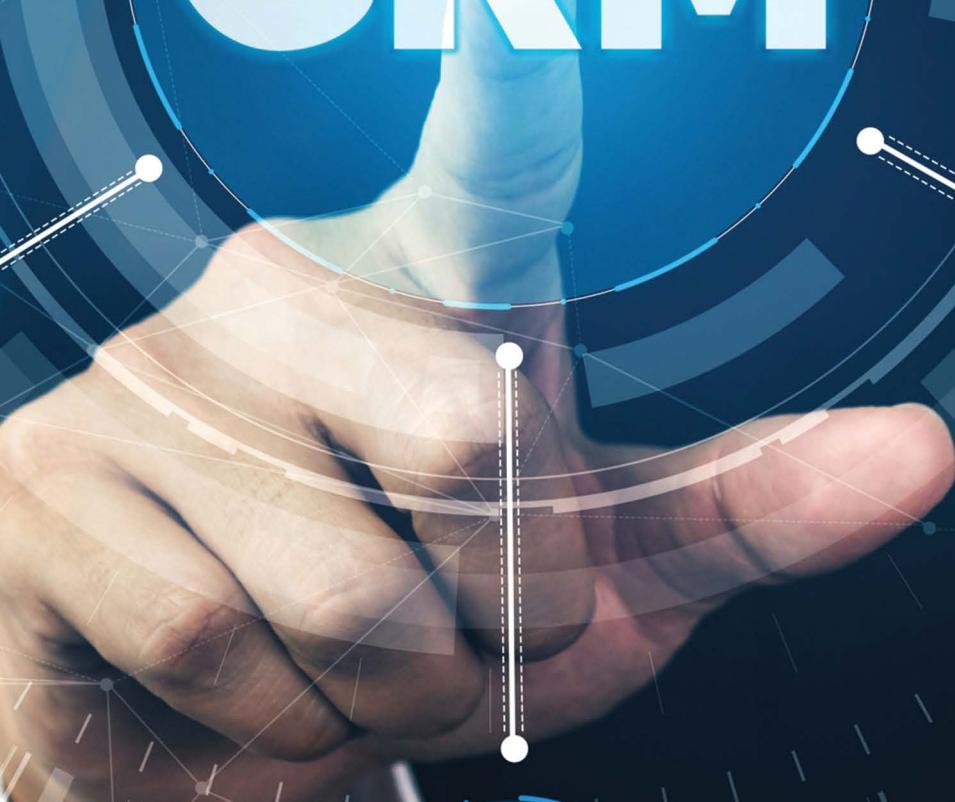


WOLVOX 9
ERP E-BUSINESS

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 verdığınız 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, ırsaliye, servis ve sipariş fişlerini görüntüleyerek kontrol yapabilme,
- Otel müşterilerini ayrıca sorgulayabilme,
- Günlük, aylık ya da haftalık ajandanızı kayıt girerek hangi tarihlerde ne tür işleriniz olduğunu belirleyebilme ve iş planınıza göre randevu oluşturabilme,
- Müşteri listeleri oluşturarak liste bazında filtreleme yapabilme ve liste bazında duyular ve raporlamalar yapabilme imkanı.



Müşteri Listesi Tanımları

Liste Adı: AVRUPA YAKASI
Açıklama: POTANSİYEL MÜŞTERİLER

Cari Kodu	Adı	Soyadı
CR00001	DURU	KAYA
CR00014	GÖNÜL	BAKİ
CR00005	DURSUN	SENÇAK
CR00012	KEREM	AKSU
CR00002	ALİ	KESER
CR00004	SU	MADENİ
CR00011	SEVGİ	KULAC
CR00006	CEREN	YILMAZ
CR00007	KUTAY	TATLICI
CR00009	Sahîh	GÜNDÜZ
CR00013	MERT	GÖKSU
CR00003	MEHMET	YILDIZ
CR00010	ULAS	MERT

Hızlı Cari Arama

Arama | Grubu | Ara Grubu | Alt Grubu | Şube Hepsi | Filtrle | Arama Kriteri | Ticari Unvanı | Adı | Soyadı | Cari Kodu | Rofar | Hepsi | Aktif | Evet | Hayır | Tümü

Ticari Ünvanı	Adı	Soyadı	Cari Kodu	Telefon 1	Cep Telefonu
AKDİR YAZİLIM	Duru	KAYA	CR00001	0212 345 6789	0500 123 4567
AKTİF CAFE	DURU	KAYA	CR00008	0212 345 6789	0500 123 4567
ATİLİM TİCARET	SERKAN	GÜN	CR00021	0212 345 6789	0500 123 4567
AYDIN TİCARET	HÜHHEH	AYDIN	CR00018	0212 345 6789	0500 123 4567
GÖRÜL RESTORAN	GÖRÜL	BAKİ	CR00014	0212 345 6789	0500 123 4567
KAHVECİ CAFE	DURSUN	SENÇAK	CR00005	0212 345 6789	0500 123 4567
KEREM TİCARET	KEREM	AKSU	CR00012	0212 345 6789	0500 123 4567
KESİR TİCARET	ALİ	KESER	CR00002	0212 345 6789	0500 123 4567
MAX RESTORAN	CEYDA	DÖNEN	CR00017	0212 345 6789	0500 123 4567
MERİ RESTORAN	SU	MADENİ	CR00004	0212 345 6789	0500 123 4567
SEVGİ ÇİÇEKÇİLİK	SEVGİ	KULAC	CR00011	0212 345 6789	0500 123 4567
TABA TİCARET	CEREN	YILMAZ	CR00006	0212 345 6789	0500 123 4567
TATLİCI RESTORAN	KUTAY	TATLICI	CR00007	0212 345 6789	0500 123 4567
TEKİR MARKET	AYCA	TEZEÜ	CR00015	0212 345 6789	0500 123 4567
TEKKO DONANIM	Sahîh	GÜNDÜZ	CR00009	0212 345 6789	0500 123 4567
TEKSAS TİCARET	MERT	GOKSU	CR00013	0212 345 6789	0500 123 4567
TEKTAS TİCARET	MEHMET	YILDIZ	CR00003	0212 345 6789	0500 123 4567
TOKİM CAFE	SERPİL	ALİGÜL	CR00016	0212 345 6789	0500 123 4567
ULAS SEVKİYAT	ULAS	MERT	CR00019	0212 345 6789	0500 123 4567
YAŞAM RESTORAN	KAYRA	GÜMAY	CR00020	0212 345 6789	0500 123 4567
YAZ CAFE	YEVİN	BERİN	CR00022	0212 345 6789	0500 123 4567

Yeni Cari | Tamam | Vazgeç | Yenile | Kayıt Sayısı: 22

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 oluşturabilecek karşılaşlıkların 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 raporlanması 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 raporlanmasılığını sağlayabilirsiniz.

- Kampanya niteliğini hazır şablonlardan (ilan, seminer, direkt satış vb.) seçebilme,
- Kampanya durum seçeneklerinden faydalananarak 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 duyduğunda raporlayabilme imkanı.

Kampanya Kodu	KMP00001	Kampanya Adı	Sonbahar Fırsatı	Kayıt Tarihi	06.10.2017 10:01:27
Açıklama	Sonbahar mevsiminde ürün satışlarını artırmak 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 TL	Bütçe	9500,00 TL		
Geri Cevap	120 Adet	Geri Cevap	130 Adet		
Gelir	0 %	Gelir	0 %		
Geri kazanım	25000,00 TL	Geri kazanım	28000,00 TL		



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	Fatura	
Soyadı	AYDIN	Telefon 2	XXX XXX XX XX	İrsaliye	
Ticari Unvanı	AYDIN TİCARET	Cep Tel	XXXX XXX XX XX	Teklif	
		Email		Sipariş	
Proje ve Satış Kodu	001			Servis	
Proje ve Satış Adı	MÜŞTERİM OL				
Açıklama	Müşterimiz olmayan ancak potansiyelimizde yer alan firmalara özel olarak hazırlanan proje tanımı				
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				

Bul Yeni İşlem Dosya Kisayollar Kapat

Sec Göster 06.10.2017 10:16:27

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 raporlayabileceğiniz bir alan tanımlaması,
- Proje ile kampanyayı eşleştirerek kampanyaların hangi projelerde kullanılacağını belirleyebilme,
- Proje ve satış takip kaydı üzerinden fatura, ırsaliye, - teklif,sipariş ve servise direkt işlem gerçekleştirebilme,
- Proje ve satış takip kayıtlarını dilediğiniz zaman raporlayarak çıktılarını 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 dileğiniz zaman raporlayabileceksiniz.

- Kayıtlı olan müşterilerinizden seçim yaparak, destek kaydı oluşturabilme,
- Verdiğiniz desteğin kodunu, açıklamasını, konuya ilgili personeli belirleyebilme,
- Destek durumunu, önceliğini, tipini ve bildirim şéklini seçerek dileğiniz zaman bu verilere göre sorularmalar 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 faydalananarak destek kaydıyla ilgili ihtiyaç duyulan bilgi giriş kategorilerini oluşturabilme,
- İşlem/Çözüm alanından faydalananarak ne tür işlemler yapıldığı ve ne tür çözümler sunulduğu konusunda açıklamalar girerek ihtiyaç duyulduğunda raporlayabilme imkanı.



Müşteri İlişkileri Yönetimi

Cari Kartları | Otel Müşterileri | Ajanda | Kampanyalar | Proje ve Satış Takip | Kapat | Kapat

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

Günlük Haftalık Aylık 05.10.2017 - 07.11.2017

06 Ekim 2017 Cuma	07 Ekim 2017 Cumartesi	08 Ekim 2017 Pazar
Haftalık rapor teslimi	Müşteri ziyareti	İçerik Düzenleme
Rapor analizi	Entegrasyon görüşmesi	
Arama Litesi Düzenleme	Motivaston toplantı	
Toplantı	Mail gönderimi	Görüme
Göre planlama	Ziyaret Planı uygulama	
Ödeme plan düzenleme		Toplantı

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	Motivaston toplantı
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 plan düzenleme

Müşteri Destek

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

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 sağılsız 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 girişinize 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 ajanda göstermeden takip edebilme,
- Aktivitelerinize alarm kurarak belirlediğiniz dakika öncesinde programın hatırlatmasını saglama,
- Aktivite durum atamaları yaparak, tamamlanan aktivitelerin durumlarını tamamlandı olarak değiştirebilme,
- Tekrarlanması gereken aktiviteleri seçerek belirlediğiniz zaman aralığında tekrarlanmasını saglama,
- 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.



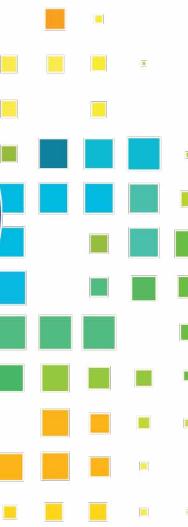
Anket Girişleri

Müşterilerinize düzenlediğiniz tüm anketleri kaydedip dilediğiniz zaman anket raporları alarak 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 giriş yapabilme,
- Anket kaydının çıktısını alarak müşterilerinize doldurtabilme,
- Anket yanıtlarını anket giriş ekranından faydalananarak oluşturabilme ve sonuçları sisteme kaydedebilme,
- Müşterilerin verdiği cevapları resim olarak kaydedebilme,
- Anket raporları alarak anket sonuçlarını detaylı bir şekilde sorgulayabilme imkanı.

ANKET GİRİŞİ

<input checked="" type="radio"/> Cari	<input type="radio"/> Otel Müşterisi	<input type="radio"/> Bağlantı Yok
Ticari Unvanı ULAŞ SEVKİYAT		
Adı Soyadı ULAŞ MERT		
1-) Çalışanlarınızın verdiği teknik destekten memnun musunuz ?		
<input checked="" type="radio"/> A-) EVET <input type="radio"/> B-) HAYIR <input type="radio"/> C-) KARARSIZIM		
Gerekli destek sağlanmaktadır.		
2-) Ürün teslimatında gecikme yaşıyor musunuz ?		
<input type="radio"/> A-) ÇÖĞÜNLÜKLA <input type="radio"/> B-) HER ZAHAN <input type="radio"/> C-) YAŞAMIYORUM <input checked="" type="radio"/> D-) NADİREN		
Kullanıcı kaynaklı sorunlar olabiliyor.		
3-) Ürün talep ettiğiniz gibi teslim oldu mu ?		
<input checked="" type="radio"/> A-) EVET <input type="radio"/> B-) HAYIR		
Her zaman		
4-) Hizmet kalitemize puan vermek isterseniz puanınız kaç olurdu ?		
<input type="radio"/> A-) 0-25 <input type="radio"/> B-) 25-50 <input type="radio"/> C-) 50-75 <input checked="" type="radio"/> D-) 75-100		



En Çok Satılan Ürünler

Cari	Stok	Fatura	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	ŞİŞE AYRAN	ADET	1000	1000	658	60,31
			ST00004	TÜRK KAHEVESİ	ADET	1000	1000	630	61,35
			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

Gösterim	Hepsı	İlk	0	<input checked="" type="checkbox"/> Kayıt Göster	<input type="checkbox"/> Satış oranı için "Miktar 2" alınan baz al.
Alan				X	FATURAHR.BLKODU
Bilg.Fatura Kodu				X	FATURAHR.BLFTKODU
Bilg.Stok Kodu	X			X	FATURAHR.BLSFTKODU
Stok Kodu	X			X	FATURAHR.STOKKODU
Stok Adı	X			X	FATURAHR.STOK_ADI
Birim	X			X	FATURAHR.BIRIMI
Birim				X	FATURAHR.BIRIMI_2
Temel Mik.	X			X	FATURAHL.MIKTARI
Miktari	X			X	FATURAHL.MIKTARI_2
Kalan Miktar	X			X	SH.KALAN_MIKTAR
KPB Fiyatı					FATURAHR.KPB_FİYATI
KPB KOV Hareç Fiyatı					FATURAHR.KPB_KOV_HARECFİYAT
KPB Ind.Fiyatı	X			X	FATURAHR.KPB_IND_FİYAT
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 durumunu analiz etmek de o kadar kolaylaşır. WOLVOX ERP Programı CRM Modülü geniş rapor içeriği sayesinde ihtiyaç duyabileceğiniz pek çok raporu sunarken raporlarda özelleştirmeler yapmanızı 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



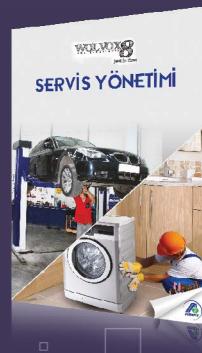
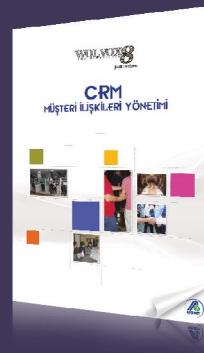
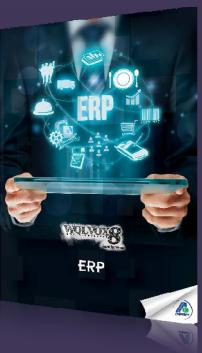
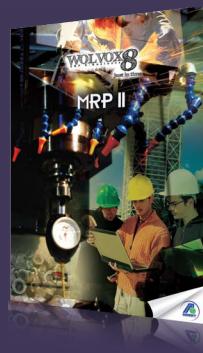


FARKLI SEKTÖRLERDE
GETİRİKÖRÜMLER

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

akinsoft akinsoftyazilim





444 40 80
www.akinsoft.com.tr

akinsoft akinsoftyazilim