

Customer Relationship Management

Interacționezi în mod profesionist cu fiecare client



Parteneriat pe termen lung cu clienții

Vrei să îți cunoști mai bine clienții și nevoile lor?

Dorești să îmbunătățești comunicarea cu clienții tăi și să crească gradul lor de satisfacție?

Îți propui să atragi noi clienți?

Cu un sistem de management al relației cu clienții (CRM) obții toate acestea mult mai ușor.



De ce este necesară o aplicație Customer Relationship Management?

De obicei organizațiile dețin date dispersate despre clienți și nu există o imagine corectă și completă asupra interacțiunii și relației cu fiecare client în parte. Adesea se utilizează mai multe canale de comunicare, informațiile critice despre clienți se transmit greu sau parțial, nu se tratează distinct clienții mulțumiți și cei nemulțumiți, iar nevoile pieței se anticipează greu sau deloc.

De multe ori echipele de vânzări sau marketing folosesc informații diferite referitoare la același client și nu sunt cunoscute întotdeauna persoanele de decizie pentru o anumită chestiune.

Ce îți oferă?

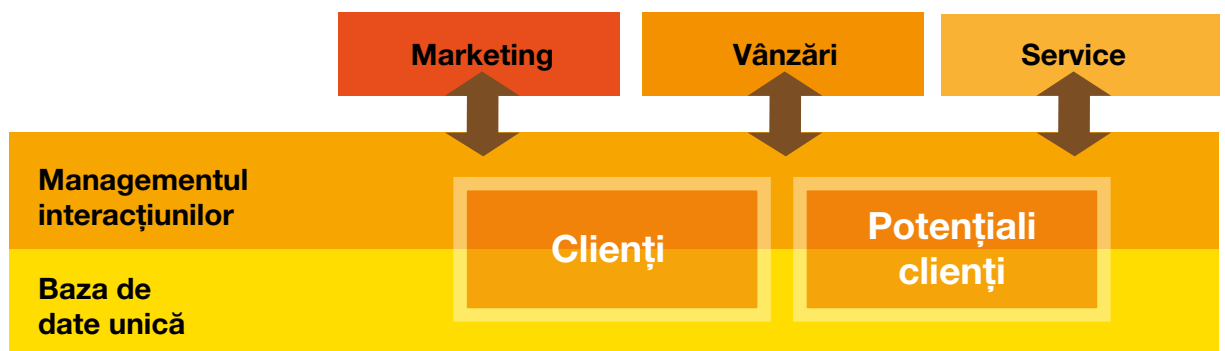
Cu soluția Microsoft Dynamics CRM implementată de iQuest ai acces la o bază de date unitară cu privire la clienții existenți și potențiali, gestionezi în mod optim relația cu aceștia și anticipezi condițiile schimbătoare ale pieței și nevoile clienților.

Configurăm aplicația Dynamics CRM în funcție de procesele din companie. Astfel ea funcționează așa cum dorești. În plus, este soluția cea mai simplă și naturală pentru angajați. Sistemul se bazează pe platforma Microsoft și se integrează cu Microsoft Outlook, ceea ce face să fie ușor de folosit.



Microsoft Dynamics CRM este o soluție modulară care acoperă întregul ciclu al relației cu clienții, de la stadiul de prospect la stadiul de client sau partener. Procesele curente ce țin de vânzări, marketing și service sunt automatizate, permițând angajaților să se concentreze pe activitățile ce aduc valoare.

Poți alege între implementarea la sediul companiei sau utilizarea online a aplicației. În funcție de modalitatea aleasă, se face o plată unică pentru licențe sau plăți periodice aferente unui abonament.



Cui se adresează?

Soluția de tip Customer Relationship Management se adresează tuturor companiilor care doresc să își îmbunătățească managementul relațiilor cu clienții, servind în special departamentelor de marketing, vânzări și suport tehnic, dar și departamentului financiar-contabilitate și managementului companiei. La nivel managerial, se obțin rapoarte utile cu privire la situația vânzărilor și a clienților, la performanța activităților, etc.

Studiile în domeniu arată că implementarea unei bune soluții de management al relației cu clienții poate crește vânzările cu până la 40-50%, în condițiile folosirii adecvate a aplicației și actualizării în permanență a datelor.

De ce acum?

Într-o perioadă economică dificilă, relația optimă cu clienții și prospecții te ajută să vinzi mai mult, să atragi noi clienți și să sporești profitabilitatea companiei.

Dintre soluțiile pentru managementul relației cu clienții existente la ora actuală pe piață, Microsoft Dynamics CRM este una dintre cele mai ușor de folosit.



Transformă oportunitățile în vânzări, oriunde ai fi

Cu soluția Dynamics CRM exploatezi la maximum orice oportunitate, obții mobilitate și rezultate mai bune în vânzări, crești satisfacția și loialitatea clienților. Punând clientul în centrul activității, îți asiguri succesul pe termen lung.

Marketing

- Obții imaginea completă asupra clienților.
- Realizezi un mix optim de marketing.
- Derulezi campanii de marketing inteligente.
- Analizezi rezultatele campaniilor în timp real.
- Anticipezi nevoile viitoare.

Capacitatea de analiză și raportare a soluției îți permite să cunoști comportamentul clienților și să iei cele mai bune decizii de marketing. Acum ai posibilitatea de a răspunde rapid preferințelor schimbătoare ale clienților și oportunităților de pe piață.

Poți evalua performanțele efortului de marketing și astfel te concentrezi pe cele mai eficiente canale de comunicare și pe activitățile cele mai importante. Liste de marketing și instrumente de segmentare îți permit să transformi campaniile de marketing care au avut succes în modele pe care să le reutilizezi.

Vânzări

- Gestionezi răspunsurile de vânzări.
- Identifici nevoile clienților.
- Exploatezi oportunitățile și crești vânzările.
- Analizezi performanța.
- Obții mobilitate în vânzări.

Obții vizibilitate completă asupra tuturor interacțiunilor cu clienții, asupra obiceiurilor lor de cumpărare și asupra oportunităților de vânzare. Datorită integrării cu Microsoft Outlook toate e-mail-urile cu clienții, întâlnirile, activitățile și contactele sunt stocate într-un singur loc. Astfel poți gestiona cu ușurință stadiul fiecărei operațiuni de vânzări, de la cererea de ofertă până la încheierea tranzacției și încasarea facturilor.

Poți vedea care sunt cei mai profitabili clienți, pentru a te concentra apoi pe ceea ce contează cu adevărat. Poți automatiza activitățile care aduc cele mai bune rezultate. Astfel scurtezi ciclul de vânzări, iar rata de succes crește. De asemenea, poți previziona vânzările și măsura performanța, comparând-o cu obiectivele stabilite. Poți efectua campanii de vânzări pe telefonul mobil.

Service

- Asiguri calitate ridicată a service-ului.
- Aloci personal și resurse pentru service.
- Automatizezi procesul de service pentru clienți.
- Rezolvi eficient și rapid problemele.
- Îmbunătățești în mod continuu satisfacția clienților.

Poți gestiona efortul pentru suport tehnic folosind o singură aplicație de business și o bază de date unică, cuprinzând clienți și contacte.

Ai posibilitatea de a gestiona ușor cererile de service, de a le alocă personalul și resursele disponibile pentru fiecare locație și de a urmări îndeplinirea lor. Sistemul transmite avertismente pentru solicitările neonorate. Întreaga comunicare legată de o anumită cerere de service se poate urmări ușor.

Rata de rezolvare a apelurilor telefonice se îmbunătățește, personalul de specialitate având acces la o bază de date cu informații organizate pe produse și categorii de service. Pentru loializarea clienților sistemul facilitează evaluarea satisfacției clientului în timpul fiecărei interacțiuni de service.



Beneficii

Muncă administrativă redusă, productivitate sporită

- Funcționalitățile aplicației sunt extrem de accesibile datorită platformei familiare (Microsoft) și a integrării cu Microsoft Outlook.
- Toate e-mail-urile cu clienții, întâlnirile, activitățile și contactele sunt stocate într-un singur loc. Poți gestiona cu ușurință stadiul fiecărui proces și fiecare interacțiune cu clientul.
- Utilizatorii alocă mai puțin timp pentru activități de rutină și se concentrează pe activitățile ce aduc valoare. Astfel, ei sunt mai motivați.

Rapoarte complete, accesibile oricând și de oriunde

- Ai acces simplu la date cu adevărat relevante. Din Outlook, de pe Internet, de pe telefonul mobil, dintr-un portal, informațiile vor fi oricând ușor de obținut.
- Nu mai ai nevoie de implicarea departamentului IT pentru obținerea de rapoarte. Astfel reduci costurile cu departamentul IT.

Modelarea simplă a proceselor de business

- Poți să creezi ușor noi procese de lucru și să te asiguri că ele sunt îndeplinite întocmai.
- Cele mai bune practici sunt mai ușor de diseminat.

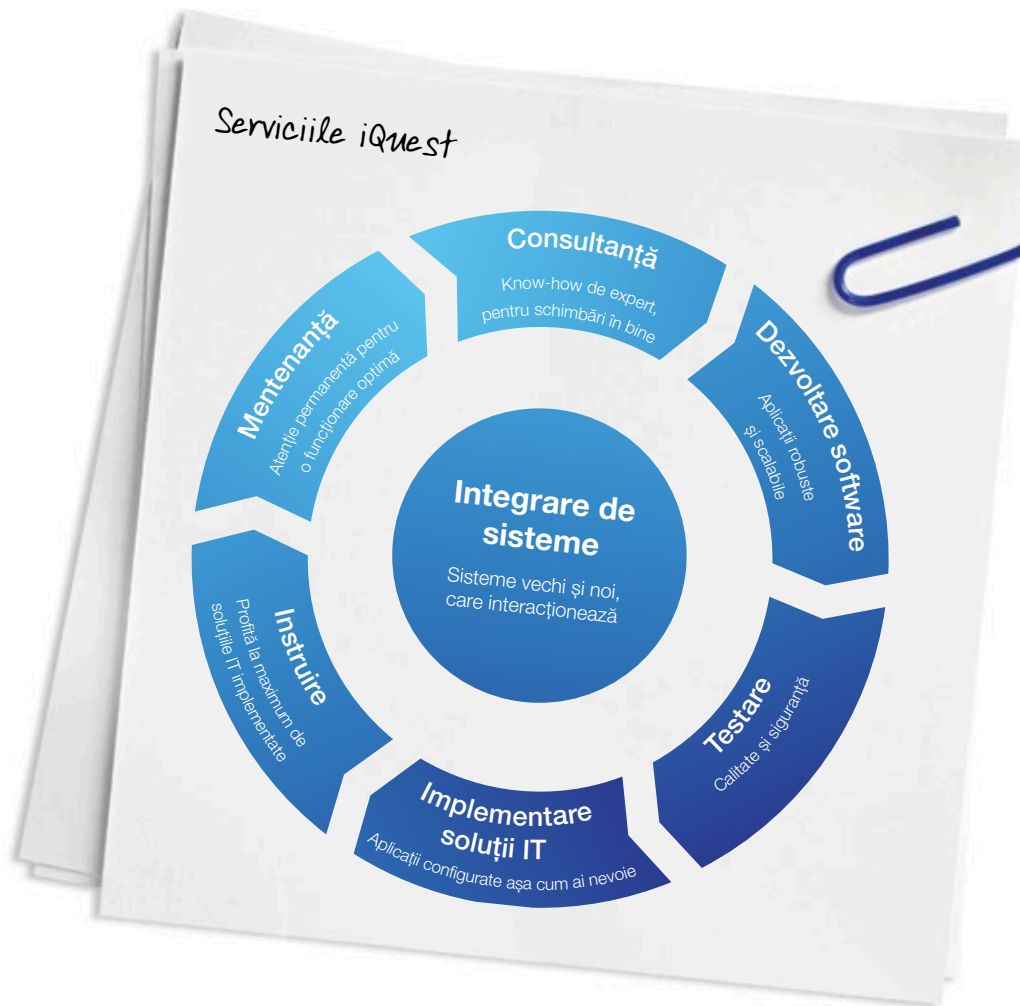
Colaborare optimă între utilizatori

- Obții o mai bună colaborare și comunicare între utilizatori.
- Reduci costurile și efortul pentru integrarea informațiilor în timp real.

Managementul proceselor de business

- Automatizând procese de lucru economisești timp și bani și obții procese unitare la nivelul întregii companii.
- Managementul datelor se face automatizat, astfel obții informații unice, fără dubluri sau neconcordanțe.
- Reacționezi mai ușor la cerințele pieței și obții agilitate sporită în afaceri.





Componentele unei implementări de succes cu iQuest

Definirea obiectivelor și a modului de măsurare; analiza proceselor existente

Stabilirea și optimizarea proceselor pentru a corespunde obiectivelor de business

Implementarea aplicației CRM conform configurării cerute (la sediul clientului sau online)

Configurarea proceselor și a rolurilor; configurarea rapoartelor și analizelor

Instruirea și acceptanța; rafinarea

Analiză de business

Designul proceselor

Implementarea platformei

Implementare de procese

Adoptarea de către utilizatori

Parteneriatul companiei iQuest cu Microsoft demonstrează un nivel superior de experiență în implementarea de soluții software și ne oferă accesul la cunoștințe și instrumente destinate să crească valoarea afacerilor clienților noștri.

Experimentează profesionalismul în relația cu fiecare dintre clienții și partenerii tăi. Stabilește o întâlnire cu specialiștii noștri în implementarea soluției de management al relației cu clienții.



E simplu! Contactează-ne:
 Delia Popa, Director Marketing
 iQuest Technologies, Cluj-Napoca
 Tel: 0264 592531, Fax: 0264 590682
 E-mail: info@iquest.ro, www.iquest.ro

Microsoft
GOLD CERTIFIED

Partner

iQuest beneficiază de expertiza a peste 12 ani de activitate în dezvoltare, integrare și implementare de soluții IT complete pentru afaceri. Printr-o echipă de peste 320 de angajați, iQuest oferă soluții profesionale pentru companii din Germania, Marea Britanie, România, Elveția, Franța și Suedia.



România

Cluj-Napoca | T: 0264 592531
Braşov | T: 0268 310506
Bucureşti | T: 021 3149164
E: info@iquest.ro | www.iquest.ro

Germania

Frankfurt am Main | T: +49 (69) 900 20760

Franţa

Paris | T: +33 (6) 07247871

Suedia

Göteborg | T: +46 (476) 22418

Ungaria

Budapesta | T: +36 (1) 2878252