

Singular Logic™

CRM



Το Σύστημα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων (**CRM**) που οργανώνει, παρακολουθεί, διαχειρίζεται και βελτιστοποιεί τις πελατειακές σχέσεις κάθε επιχείρησης. Σχεδιασμένο και ανεπτυγμένο στην πιο σύγχρονη τεχνολογία **Galaxy** από τη **SingularLogic**, αποτελεί την εγγύηση που θα οδηγήσει την επιχείρησή σας στο μέλλον.

- ▼ Διαχείριση επαφών
 - ▼ Διαχείριση πόρων
 - ▼ Κοινές δραστηριότητες
 - ▼ Μαζικές δραστηριότητες
 - ▼ Ευκαιρίες πώλησης
 - ▼ Εξοδολόγια
 - ▼ Ροές εγκρίσεων
 - ▼ Συγχρονισμό με MS-Outlook
 - ▼ Telemarketing
 - ▼ Workflows
 - ▼ Help Desk
 - ▼ Ανταγωνισμό
 - ▼ Έργα, εργασίες
 - ▼ Συμβόλαια Συντήρησης
 - ▼ Exhibitions - conferences
 - ▼ Retail campaigns
 - ▼ Loyalty schemes
 - ▼ Outsourcing Telemarketing
 - ▼ Timesheet
- ▼ Οι χρήστες του CRM μπορούν να συγχρονίσουν τα στοιχεία που έχουν στην εφαρμογή με εκείνα του MS Outlook στον προσωπικό τους υπολογιστή.
 - ▼ Το CRM διαχειρίζεται λίστες υπαρχόντων και δυνητικών πελατών / εταιριών και των στελεχών τους. Για κάθε λογαριασμό τηρεί αναλυτική πληροφορία για αποτελεσματικότερη επικοινωνία, προωθητικές ενέργειες και υποστήριξη. Επίσης, προσφέρει δυνατότητα πολλαπλού συσχετισμού επαφών με επιχειρήσεις (πχ. ένας λογιστής που προσφέρει τις υπηρεσίες του σε πολλές εταιρίες).
 - ▼ Διαχειρίζεται ευκαιρίες πώλησης, κάνει προβλέψεις πωλήσεων, μετρά την αποτελεσματικότητα των επαφών, των πόρων και των ενεργειών marketing.
 - ▼ Παρακολουθεί τους πόρους της επιχείρησης, δηλαδή τα τμήματα, τους εργαζόμενους και τον εξοπλισμό, τους χρόνους και τη διαθεσιμότητά τους.
 - ▼ Προσφέρει δυνατότητα σχεδιασμού ροών δραστηριοτήτων (work flows) σε πολλά επίπεδα με πολλούς εγκριτές και αποδέκτες για τη βέλτιστη οργάνωση των εσωτερικών διαδικασιών.
 - ▼ Παρακολουθεί τον κύκλο πώλησης, από την αρχική εκδήλωση ενδιαφέροντος μέχρι τη δημιουργία προσφοράς στο ERP.
 - ▼ Αυτοματοποιεί τις δραστηριότητες και προσφέρει τη δυνατότητα σχεδιασμού της συμπεριφοράς τους και των ροών τους.
 - ▼ Προσφέρει τη δυνατότητα δημιουργίας μαζικών δραστηριοτήτων, που αφορούν καμπάνιες και μαζική αποστολή προσωποποιημένων e-mails, SMS, επιστολών, fax.
 - ▼ Για την υποστήριξη των πελατών διατηρεί Knowledge base με παράπονα, αιτήματα, προβλήματα, αιτίες και προτεινόμενες ενέργειες.
 - ▼ Παρακολουθεί τον ανταγωνισμό όσον αφορά τις εταιρίες και τα ανταγωνιστικά προϊόντα τους.
 - ▼ Διαθέτει δείκτες (KPIs), όπως ενδεικτικά: ανοικτές ευκαιρίες πώλησης, κερδισμένες / χαμένες ευκαιρίες για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, κ.ά.
 - ▼ Παρακολουθεί την οργανωτική δομή της επιχείρησης, με δυνατότητα ανάθεσης εργασιών σε συγκεκριμένα άτομα βάσει ρόλου και θέσης στο οργανόγραμμα, πρόσκληση σε ραντεβού, εύρεση διαθεσιμότητας υπαλλήλων ή εξοπλισμού κ.λπ.
 - ▼ Διαθέτει εξελιγμένο σύστημα ασφαλείας, βασισμένο στο οργανόγραμμα της εταιρίας, αλλά και στους διαφορετικούς ρόλους που μπορεί να υπάρχουν σε κάποιο τμήμα - διεύθυνση.
 - ▼ Διαθέτει εργαλεία με δυνατότητες ευρείας ανάλυσης, καλύπτοντας πληροφορίες που αφορούν τους πελάτες, τις ενέργειες marketing, τις πωλήσεις, τις υπηρεσίες.

