

ETA:CRM Plus

Daha Etkin ve Verimli Müşteri İlişkileri

ETA:CRM Plus ile müşterilerinizle süreçlerinizi kayıt altına alabilir ve gelecek stratejileriniz için çeşitli analizler yapabilirsiniz.



ETA:CRM Plus

ETA:CRM Plus ile müşteri memnuniyetinizi arttırın.

ETA:CRM Plus ile müşteri ilişkilerinde **etkin yönetim**

Müşteri ilişkilerinizde yeni boyut:

ETA:CRM Plus

CRM Uygulamaları ile müşterinin firmalarla ilk temasından itibaren tüm süreçler takip edilebilir. Yapılacak etkin takip neticesinde marka değeri yaratılabilir, iş performansı artırılabilir, müşteri sadakati sağlanabilir ve gelirler arttırılabilir.

Müşteri ihtiyaçları ve istekleri, CRM Uygulamaları ile daha iyi anlaşılabilir. CRM Uygulamaları, müşteriye dair tüm verileri bütünleştirir ve dijital ortamda kaydedilen tüm hareketlerin takip edilmesini sağlar. Çağrı merkezi görüşmeleri, verilen servis hizmetleri, e-posta yazışmaları, şikayet bildirimleri gibi farklı kanallardan gelen tüm verileri tek bir platformda birleştiren CRM Uygulamaları, bu ilişkiler ile ilgili gerçekleşecek süreçleri tasarlamaya, iş akışları oluşturmaya olanak sağlar.

Müşterilerin satın alma davranışları ve kurulan tüm ilişkiler sonucunda elde edilen bilgilerle, satış süreci ve etkili bir pazarlama stratejisi geliştirebilir, fırsatlar daha hızlı görülebilir. Bu hareketlerin analizi sayesinde, daha hızlı ve etkin kampanya yönetimi ile olası satış fırsatları değerlendirilebilir.

ETA:CRM Plus Özellikleri

ETA:CRM Plus modülü ile firmalar ile kurulan ilişkiler kayıt altına alınabilir ve daha sonra çeşitli analizler yapmak üzere raporlanabilir.

Farklı ölçekteki firmaların ve birçok sektörün CRM ihtiyaçlarına yanıt verebilen ETA:CRM Plus Modülü ile birlikte gelen, şablon niteliğindeki veri girişi formları ve raporların yanı sıra, organizasyona göre tamamen özelleştirilebilen bir alt yapıya sahiptir. ETA:CRM Plus, ETA'nın diğer modülleri ile entegrasyon imkanı sunmaktadır.

Tasarlanacak özel tablo, form ve raporlar ile Müşteriler ile yapılan telefon görüşmelerinden, verilen fiyat tekliflerine kadar tüm ilişkilere ait bilgiler takip edilebilir.

ETA:CRM Plus

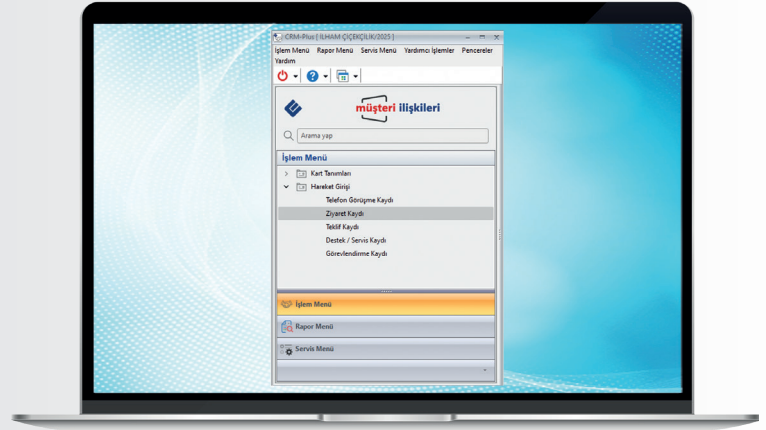
Müşteri ilişkilerinizi analiz edin, stratejilerinizi belirleyin.

ETA:CRM Plus ile
güçlü müşteri ilişkileri

Detay Özellikler

Hazır Menü Tanımları, Formlar Ve Raporlar

ETA:CRM Plus modülü, ilk kullanımda Menü Tanımı, Tablolar, Veri Giriş Formları, Form Dökümleri ve Raporları ile birlikte hazır olarak gelir. Hazır olarak gelen bu tasarımlar isteğe bağlı olarak firma ve kullanıcı bazında özelleştirilebilir.



Veri Giriş Formları

Firma Kartı

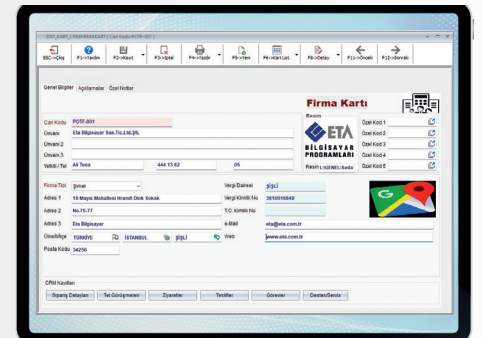
Cari modülündeki cari kartlar dışında örneğin potansiyel firmalar veya cari modülünde tanımlanmak istenmeyen firma kayıtları Firma Kartları formundan takip edilebilir. Ekrandaki kısayol butonları yardımı ile firma kartına ait Telefon Görüşme Kayıtları, Ziyaret veya Destek/Servis kayıtları listelenebilir.

Cari Kartı

Cari modülünden tanımlanan cari kartlar, Cari Kart formundan görülebilir. Cari Kart formunda ETA'nın hazır tabloları kullanılmış ve isteğe bağlı olarak özetlenmiş alanlar eklenmiştir. Ekrandaki kısayol butonları yardımı ile cari kartına ait Telefon Görüşme Kayıtları, Ziyaret veya Destek/Servis kayıtları listelenebilir.

Personel Kartı

ETA:CRM Plus modülü kullanan personel kartları Personel Kartı bölümünden tanımlanabilir. Personele tanımlanmış görevler, bu formdaki Görevler sayfasında görülebilir.



ETA:CRM Plus

Telefon görüşmelerinden fiyat tekliflerine kadar tüm bilgileri takip edin.

ETA:CRM Plus ile müşteri ilişkilerinizde **profesyonel çözümler**



Servis Kartı

Destek/Servis kayıtlarının tutulacağı Destek/Servis kartı bu bölümden tanımlanır. Ekrandaki kısayol butonu yardımı ile karta ait Destek/Servis hareketleri görülebilir.

Telefon Görüşme Kaydı

Firmaya gelen telefonlar Telefon Görüşme Kaydı formunda kayıt altına alınır. Ekrandaki kısayol butonları yardımı ile bu ekrandan yeni Destek/Servis ve Teklif formlarına ulaşılabilir.

Ziyaret Kaydı

Firmanın müşterilerine veya potansiyel müşterilerine düzenlediği ziyaretler Ziyaret Kaydı formunda kayıt altına alınır.

Teklif Kaydı

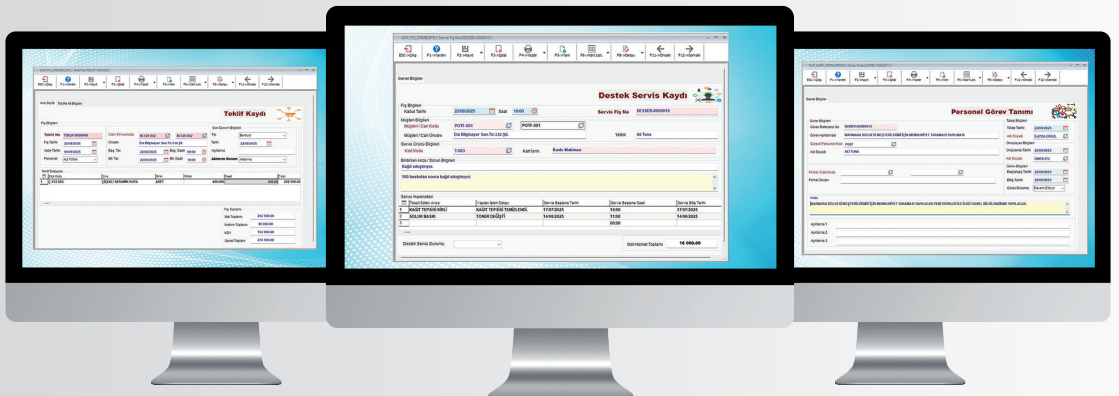
Firmanın müşterilerine veya potansiyel müşterilerine düzenlediği teklifler Teklif Kaydı formunda kayıt altına alınır. Sipariş Fişi oluştur seçeneği ile taslak olarak sipariş formu oluşturulur.

Destek/Servis Kaydı

Firmanın ürünleri veya verdiği hizmetler ile ilgili müşterilerine verdiği destek ve servis işlemleri Destek/Servis Kaydı formunda kayıt altına alınır.

Personel Görev Tanımı

Personele verilen görevler Personel Görev Tanımı formunda kayıt altına alınır.



ETA:CRM Plus

Kullanıcı ve firma bazında formları ve raporları özelleştirin.

ETA:CRM Plus ile müşteri ilişkilerinde **kolay yön verme**

Veri Giriş Formu Dökümleri

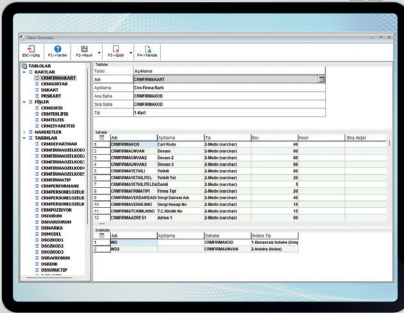
Veri Giriş Formlarında girilen bilgilere göre form dökümü alınabilir. Alınan bu form dökümleri firma ihtiyaçlarına göre özelleştirilebilir.

Raporlar

Potansiyel ve mevcut firmalar ile kurulan tüm ilişkilerin kayıtlarına ait raporlar alınabilir. ETA:CRM Plus modülü ile birlikte gelen hazır raporların yanında, rapor dizayn menüsünden ilave raporlar tasarlanabilir veya mevcut raporlar revize edilebilir.

ETA:CRM Plus Modülünün Özelleştirilmesi

ETA:CRM Plus modülünün en önemli özelliklerinden birisi de özelleştirilebilir olmasıdır. Modül ile birlikte hazır gelen form giriş, form döküm, raporlar ve menü tanımları firma ihtiyaçlarına göre değiştirilebileceği gibi tamamen farklı ihtiyaçlar için yeniden tasarlanabilir.

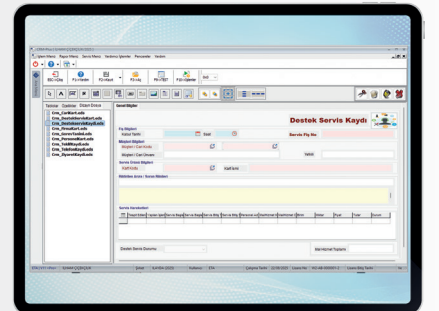


Tablo Tasarımı

Veri girişi yapılacak tablolar ihtiyaca göre tablo tanım menüsünden tanımlanır. Mevcut tablolar değiştirilebileceği gibi yeni tablolar da oluşturulabilir.

Veri Giriş Formu Tasarımı

Veri Giriş formları ihtiyaca göre form tasarım menüsünden tanımlanır. Mevcut formlar değiştirilebileceği gibi yeni formlar da oluşturulabilir.

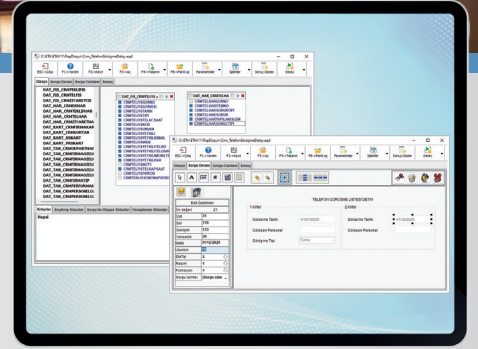


ETA'dan Etkin Müşteri İlişkileri İçin Yeni Bir Çözüm

ETA:CRM Plus ile müşteri ilişkilerinde kurumsal hafıza

Rapor Tasarımı

Veri Girişleri sonucunda oluşan bilgilere ait raporlar ihtiyaca göre rapor tasarım menüsünden tanımlanır. Mevcut raporlar değiştirilebileceği gibi yeni raporlar da oluşturulabilir.



MENÜ ID	MENÜ ADI	MENÜ TİPİ	MENÜ GRUPLARI	MENÜ İKONU	MENÜ DURUMU	MENÜ EYLEMLERİ
001	Kart Tasarım	001	001		✓	✓
002	Form Tasarım	002	002		✓	✓
003	Form Giriş	003	003		✓	✓
004	Form Tasarım	004	004		✓	✓
005	Form Giriş	005	005		✓	✓
006	Form Tasarım	006	006		✓	✓
007	Form Giriş	007	007		✓	✓
008	Form Tasarım	008	008		✓	✓
009	Form Giriş	009	009		✓	✓
010	Form Tasarım	010	010		✓	✓
011	Form Giriş	011	011		✓	✓
012	Form Tasarım	012	012		✓	✓
013	Form Giriş	013	013		✓	✓
014	Form Tasarım	014	014		✓	✓
015	Form Giriş	015	015		✓	✓
016	Form Tasarım	016	016		✓	✓
017	Form Giriş	017	017		✓	✓
018	Form Tasarım	018	018		✓	✓
019	Form Giriş	019	019		✓	✓
020	Form Tasarım	020	020		✓	✓
021	Form Giriş	021	021		✓	✓
022	Form Tasarım	022	022		✓	✓
023	Form Giriş	023	023		✓	✓
024	Form Tasarım	024	024		✓	✓
025	Form Giriş	025	025		✓	✓
026	Form Tasarım	026	026		✓	✓
027	Form Giriş	027	027		✓	✓
028	Form Tasarım	028	028		✓	✓
029	Form Giriş	029	029		✓	✓
030	Form Tasarım	030	030		✓	✓
031	Form Giriş	031	031		✓	✓
032	Form Tasarım	032	032		✓	✓
033	Form Giriş	033	033		✓	✓
034	Form Tasarım	034	034		✓	✓
035	Form Giriş	035	035		✓	✓
036	Form Tasarım	036	036		✓	✓
037	Form Giriş	037	037		✓	✓
038	Form Tasarım	038	038		✓	✓
039	Form Giriş	039	039		✓	✓
040	Form Tasarım	040	040		✓	✓
041	Form Giriş	041	041		✓	✓
042	Form Tasarım	042	042		✓	✓
043	Form Giriş	043	043		✓	✓
044	Form Tasarım	044	044		✓	✓
045	Form Giriş	045	045		✓	✓
046	Form Tasarım	046	046		✓	✓
047	Form Giriş	047	047		✓	✓
048	Form Tasarım	048	048		✓	✓
049	Form Giriş	049	049		✓	✓
050	Form Tasarım	050	050		✓	✓
051	Form Giriş	051	051		✓	✓
052	Form Tasarım	052	052		✓	✓
053	Form Giriş	053	053		✓	✓
054	Form Tasarım	054	054		✓	✓
055	Form Giriş	055	055		✓	✓
056	Form Tasarım	056	056		✓	✓
057	Form Giriş	057	057		✓	✓
058	Form Tasarım	058	058		✓	✓
059	Form Giriş	059	059		✓	✓
060	Form Tasarım	060	060		✓	✓
061	Form Giriş	061	061		✓	✓
062	Form Tasarım	062	062		✓	✓
063	Form Giriş	063	063		✓	✓
064	Form Tasarım	064	064		✓	✓
065	Form Giriş	065	065		✓	✓
066	Form Tasarım	066	066		✓	✓
067	Form Giriş	067	067		✓	✓
068	Form Tasarım	068	068		✓	✓
069	Form Giriş	069	069		✓	✓
070	Form Tasarım	070	070		✓	✓
071	Form Giriş	071	071		✓	✓
072	Form Tasarım	072	072		✓	✓
073	Form Giriş	073	073		✓	✓
074	Form Tasarım	074	074		✓	✓
075	Form Giriş	075	075		✓	✓
076	Form Tasarım	076	076		✓	✓
077	Form Giriş	077	077		✓	✓
078	Form Tasarım	078	078		✓	✓
079	Form Giriş	079	079		✓	✓
080	Form Tasarım	080	080		✓	✓
081	Form Giriş	081	081		✓	✓
082	Form Tasarım	082	082		✓	✓
083	Form Giriş	083	083		✓	✓
084	Form Tasarım	084	084		✓	✓
085	Form Giriş	085	085		✓	✓
086	Form Tasarım	086	086		✓	✓
087	Form Giriş	087	087		✓	✓
088	Form Tasarım	088	088		✓	✓
089	Form Giriş	089	089		✓	✓
090	Form Tasarım	090	090		✓	✓
091	Form Giriş	091	091		✓	✓
092	Form Tasarım	092	092		✓	✓
093	Form Giriş	093	093		✓	✓
094	Form Tasarım	094	094		✓	✓
095	Form Giriş	095	095		✓	✓
096	Form Tasarım	096	096		✓	✓
097	Form Giriş	097	097		✓	✓
098	Form Tasarım	098	098		✓	✓
099	Form Giriş	099	099		✓	✓
100	Form Tasarım	100	100		✓	✓

Menü Tasarımı

Menü tanımları, form giriş ve rapor tasarımlarına göre düzenlenebilir. Menü tanımları birden fazla ve farklı kodlarda kayıt edilebildiği gibi her kullanıcının farklı bir menüde farklı yetkiler ile çalışması sağlanabilir.



**BİLGİSAYAR
PROGRAMLARI**



EtaBilgisayarOfficial

444 1 ETA
www.eta.com.tr

ETA Bilgisayar Sanayi ve Ticaret Ltd. Şti.

İstanbul (Mrk): Hrant Dink Sokak No: 75-77 Şişli 34360 Tel: 444 1 382 **Ankara:** Atatürk Bulvarı No: 223/19-20 Kavaklıdere 06691 Tel: (0312) 467 54 90 PBX Faks: (0312) 427 44 07 **İzmir:** 1476/1 Sokak No:12 Katipoğlu İş Merkezi B Blok Kat: 7 Daire: 7 Alsancak 35220 Tel: (0232) 463 58 91 Faks: (0232) 463 16 24 **Konya:** Nişantaş Mah. Keyhüsrev Sokak No:11/4 Selçuklu 42060 Tel: (0332) 320 03 57 PBX Faks: (0332) 320 04 53