

FusionR CRM TeleSales

Növelje a telefonos ügyfélszolgálat és értékesítés hatékonyságát!



Az R&R Software [FusionR CRM TeleSales](#) rendszere 2017 óta a szélesíti a cég termékportfólióját. A [FusionR CRM TeleSales](#) rendszer az R&R Software Zrt. 1991 óta folyamatosan gyűjtött üzleti tapasztalataira és a legmodernebb technológiai alapokra építkezik: célja a telefonos értékesítési-marketing, és ügyfélszolgálati csatorna támogatása, irányítása és felügyelete. A [FusionR CRM TeleSales](#) megoldás a FusionR operatív CRM termékcsalád integráns részeként, vagy attól függetlenül – önálló, vagy más szállítók rendszereihez integrált megoldásként – is használható.

A [FusionR CRM integrált TeleSales](#), [SFA](#) és [SSP](#) komponensei segítségével egységes informatikai megoldással támogathatók a vállalati kereskedelmi tevékenység „hagyományos” területi képviselői, telefonos, valamint online csatornái.

2 Telefonos értékesítési és marketing csatorna

A **FusionR CRM Telesales** rendszer lehetőséget kínál az ügyfelekkel történő személyes találkozások számának optimalizálására, csökkentésére: megfelelő csatornát biztosít a távolságból és más korlátozó körülményekből fakadó kihívások leküzdésére, emellett költséghatékonyság szempontjából is nagy jelentőséggel bír.

A **FusionR CRM TeleSales** rendszer jogosultsági szintnek megfelelő, központilag karbantartott információt biztosít az ügyfélszolgálati és értékesítő munkatársak részére. A hívások fogadásakor, indításakor, valamint lebonyolítása közben minden, tevékenységhez szükséges adat elérhető az ügyfélről, így módon a telefonos munkatársak a lehető legfelkészültebben, célzottan egyeztethetnek a magasabb ügyfél-elégedettség elérése érdekében. A hívás közben egyeztetett kereskedelmi lépéseket – például rendelésfelvételt – a munkatársak ugyanezen felületről tudják kezdeményezni, növelve a hatékonyságot.



További üzleti előnyök:

- Az ügyfél-kapcsolattartás és -kezelés költsége optimalizálható a személyes, területi képviselői felkeresések és a telefonhívások megfelelő, az ügyfelek kereskedelmi potenciáljához igazodó kombinálásával; ezáltal nagyobb ügyfélkör fedhető le a tevékenység eredményességének növelése mellett.
- Az ügyfelekre vonatkozó releváns jelentések, KPI-k, statisztikai adatok szövegesen, vagy vizuálisan is megjeleníthetők. Pl.: bázis/tény vagy terv/tény forgalom, kinnlevőség, átlagos rendelési érték, stb.
- A TeleSales rendszerben különböző, optimalizált hívástervek állíthatók össze kereskedelmi szempontok alapján (ügyfél potenciál, rendelési gyakoriság, járat időpont, képviselői felkeresés stb.).
- „Elvesztett hívások” minimalizálása: a nem fogadott hívások visszahívási feladatként kezelhetők.
- Promóciók, kampányok végrehajtásának előkészítése, támogatása, visszamérése.
- Felhasználóbarát felhasználói felület távmunka-támogatással: a használathoz csak egy munkaállomás (asztali számítógép vagy notebook) szükséges megfelelő internet-kapcsolattal.

3 FusionR CRM TeleSales fő funkciói



Ügyfél adatok elérése, megtekintése

- Törzsadatok, folyószámla adatok, kontakt adatok
- Hitelkeret információk
- Ügyfél történet (látogatások, telefonos megkeresések, rendelések)



Rendelések kezelése

- Rendelések rögzítése, rendeléstörténet, visszáru-rendelés
- Akciók kezelése, raktárkészlet-ellenőrzés
- Termék-helyettesítések gyors keresése
- Túra információk
- (Számla korrekció – a kapcsolódó ERP (vállalatirányítási rendszer) integrációjától, képességeitől függően)



Jelentések, KPI-k

- Értékesítés: pl. egy rendelésre jutó átlagösszeg/mennyiség, ügyfél potenciál
- Hatékonyság: ügyfélkezeléssel, rendelésfelvétellel töltött idő



Kimenő és bejövő hívások kezelése

- Hívásterv kezelése

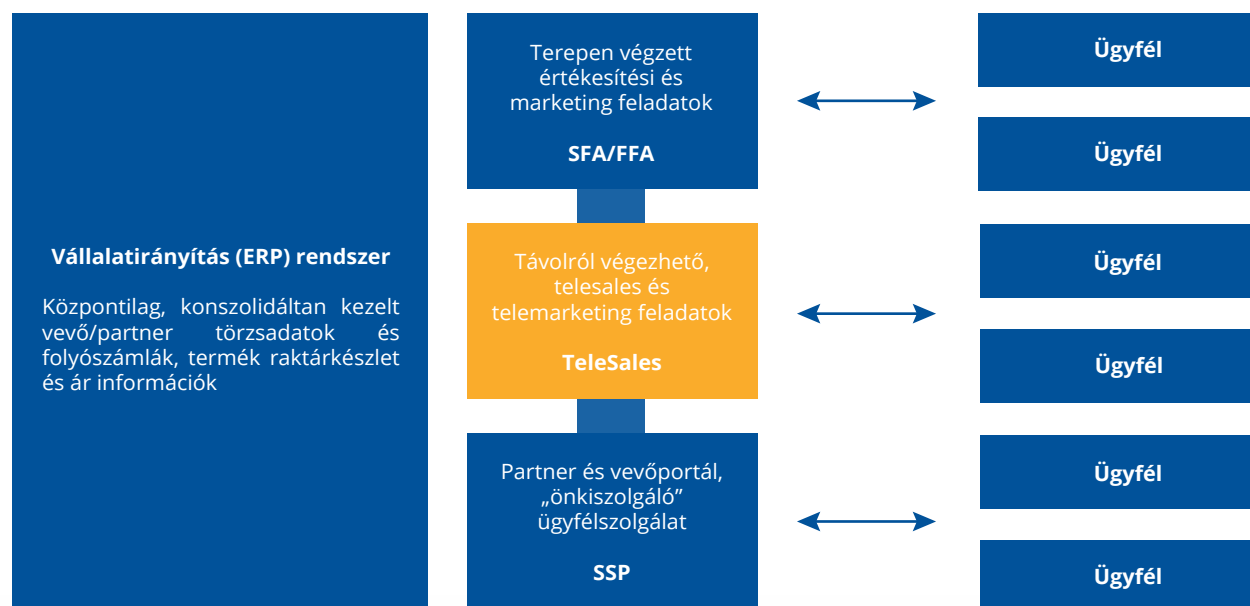


Teendők (Naptár to do funkció)

4 FusionR Operatív CRM termékcsalád

A **FusionR Operatív CRM** termékcsalád komponenseinek elsőrendű feladata az ügyfélkapcsolati, valamint értékesítési és marketing tevékenység központi, konszolidált támogatása, irányítása és ellenőrzése. Segítségével gyűjthetők, rendszerezhetők és tárolhatók ügyfél-információk, a kereskedelmi és ügyfélszolgálati folyamatok minőségi, tervezett és kontrollálható formában hajthatók végre.

A termékcsalád része a **FusionR CRM TeleSales** megoldás, amely a telefonhívások lebonyolításához központilag karbantartott információt biztosít az ügyfélszolgálati és értékesítő munkatársak részére. A termékcsalád következő komponense a **FusionR SFA**, amely korszerű okostelefonok és táblagépek alkalmazásával, platformfüggetlenül teszi lehetővé a terepen dolgozó munkatársak támogatását, feladataik szervezését, ellenőrzését. A termékcsalád harmadik komponense a **FusionR SSP** (Self Service Portal), amely önkiszolgáló ügyfélszolgálati portálként, illetve vállalati „webshopként” működik. A termékcsalád komponensei együttesen integrálva, illetve önállóan, vagy más meglévő informatikai rendszerekhez integráltan is használatba vehetők



A **FusionR CRM TeleSales** megoldás iparági sztenderd interfészeivel már meglévő, más informatikai, vállalatirányítási rendszerekhez is képes kapcsolódni. A megoldás olyan külső rendszerekkel is integrálható, mint pl.: telefonvonal, vagy VoIP alapú hívóközpont („call center”), amelynek segítségével:

- közvetlenül a **TeleSales** rendszerből indíthatók hívások a rendszerben tárolt kontakt adatok felhasználásával,
- bejövő hívások esetén a kapcsolódó ügyfél beazonosítható, és azonnal megjeleníthetők a kapcsolódó releváns adatok,
- a rögzített beszélgetések elérhetők és visszahallgathatók a **FusionR CRM TeleSales** rendszer vezetői áttekintő felületein.

Az R&R Software vállalati folyamatok irányítását, támogatását és ellenőrzését megvalósító, integrált üzleti alkalmazásokat fejleszt és szállít. A száz százalékban hazai tulajdonú, 1991-ben alapított R&R Software működése a kezdetektől nyereséges: évi 3 milliárd forintot meghaladó bevételeivel, és 2018-ban 200 főre nőtt szakértői bázisával független piackutatók a legnagyobb hazai üzleti alkalmazásfejlesztők közé sorolják. Az ügyfelek körében végzett felmérésekre adott válaszok alapján az elégedettség összesített szintje magasan az iparági átlag feletti, több mint 80 százalékos – 10 év feletti átlagos vevői életciklus mellett.

R&R Software Zrt.
1038 Budapest
Ráby Mátyás utca 7.
Tel: +36 1 436 7850
info@rrsoftware.hu
www.facebook.com/rrsoftware
www.rrsoftware.hu

Szabó Zsolt
vezető tanácsadó

Lakatos Gergely
export értékesítési vezető