Bireysel Emeklilik ve Hayat Sigorta Şirketlerine Özel e-CRM Uygulaması

"Bireysel Emeklilik Şirketlerine özel e-CRM Çözümü"

StraMar Insurance

SFS

Bireysel Emeklilik Sistemi ve Müşteriye Odaklanmak

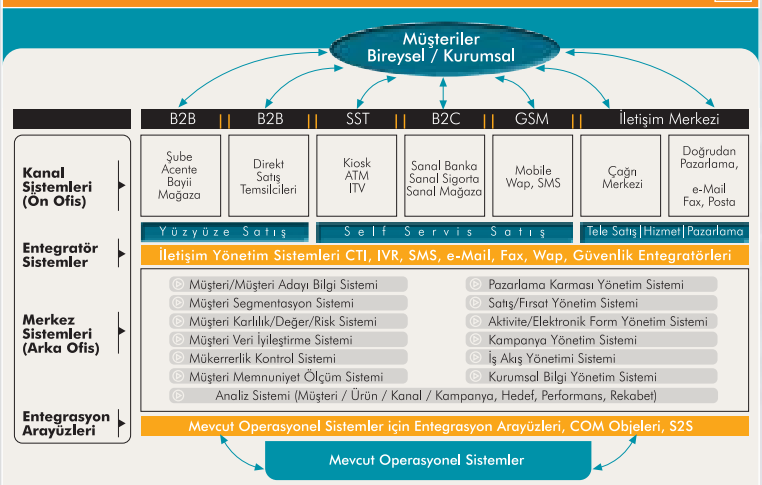
Bireysel Emeklilik Tasarruf ve Yatırım Sistemi, bireylerin emeklilikte refah seviyelerinin artırılması ve uzun vadeli yatırımlara kaynak yaratılması amacıyla özel bir yasayla kuruldu. Sistemin en önemli özelliği; Bireysel Emeklilik Şirketlerinin müşterileriyle aralarındaki iletişimin (müşteri ilişkilerinin) standartlarının detaylı olarak belirlenmiş ve bu ilişkiden memnun olmayan müşterilere fonlarını istedikleri bir başka şirkete aktarma hakkının tanınmış olması.

Doygunluğa erişmiş pazarlara kıyasla çok daha hızlı bir gelişime açık olan Türkiye pazarında Bireysel Emeklilik Şirketleri için kritik başarı faktörleri şöyle sıralanıyor :

- İhtiyaç ve tercihlerine göre müşterilerin tanınması, segmentlere ayrılabilmesi, her bir müşteri grubunun doğru dağıtım kanalına ve ürün çeşidine yönlendirilmesi ve tüm kanalların entegre olarak yönetilebilmesi,
- Tüm servis, pazarlama ve satış süreçlerinde ve kanallarda müşteri ilişkileri yönetim felsefesinin uygulanması ile marka yaratılması,
- Fon yönetimi yetenekleri

Özellikleri ve tercihleri giderek farklılaşan ve şirketlere bağlılıkları azalan müşterilerin hakim olacağı öngörülen Bireysel Emeklilik Pazarında karlı büyümenin ve değer yaratabilmenin anahtarının; müşteri odaklı ve farklılaştırıcı iş modelleri (strateji, organizasyon, operasyon ve teknoloji alanlarında) oluşturabilmek ve bu şekilde gerçek bir rekabet farklılığı yaratabilmek olduğu görülüyor.

StraMar E-CRM Mimarisi



Hızlı Değişimlerde **Yavaş** ve **Kontrolsüz** Kalmayın !

> **"Bireysel Emeklilik Şirketlerini CRM Sistemleri ön plana çıkaracak"**

Bireysel Emeklilik Sistemi ve CRM Müşterileri Güçlendiriyor,
Müşteri İlişkileri Yönetiminin Önemi Artırıyor.

SFS Ürün Değil Çözüm Sağlıyor

Bireysel Emeklilik İş Modelleriyle Bütünleşik e-CRM Çözümü: StraMar Insurance

StraMar Insurance, Bireysel Emeklilik Şirketlerine rekabet avantajı kazandırmak amacıyla sektörün ihtiyaçları doğrultusunda geliştirilmiş Türkiye'deki ilk e-CRM çözümüdür. Windows teknolojisi, Internet tabanlı mimarisi ve farklı sistemlerle entegre olabilen yapısı ile StraMar Insurance, Bireysel Emeklilik Şirketlerine sadece otomasyon çözümü değil, ölçülebilir stratejik rekabet avantajları da sunuyor. Uluslararası standartlar ve yazılımlar incelenerek hazırlanan sistem, SFS tarafından uluslararası kullanım için üretildi. Türkiye'de uzun süreden beri uygulanan ilk ve tek CRM çözümü olan Stramar Insurance, bireysel emeklilik kanunu doğrultusunda çalışacak şirketlerin, müşteriye ulaşımda kullandıkları tüm ön ofis proseslerinde satışı hızlandırmak, hızlı ve hatasız servis verebilmek, müşteri odaklı çalışmak, acenteleri ve direkt satış örgütleri de dahil olmak üzere tüm birimlerin birbiri ile bilgi paylaşımı içinde bulunmasını sağlamak için kullanılıyor. Şirket içindeki iletişimi hızlandıran Stramar Insurance, pazarlama ve satış stratejilerinin şirketin tüm birimlerine yayılmış şekilde uygulanmasını ve değiştirilebilmesini kolaylaştıran bir büyüme altyapısı sunuyor.

Tek veya Entegre Kullanılabilecek Çözümler

- **StraMar Central**
  Kurumsal Müşteri Bilgi Sistemi
- **StraMar Improver**
  Müşteri Bilgileri İyileştirme Sistemi
- **StraMar Scoring**
  Müşteri Değerlendirme/Risk Analizi Sistemi
- **StraMar Sales**
  Satış ve Fırsat Yönetimi Sistemi
- **StraMar Activity**
  E-Form
  Contact Center
  CRM Odaklı İş Akışı Yönetim Sistemi
- **StraDor**
  Kurumsal Bilgi Yönetim Sistemi
- **StraMar Campaign**
  Kampanya Yönetim Sistemi
- **StraMar Analysis**
  Hedef Değerlendirme ve Rekabet Yönetim Sistemi
- **StraMar Bancassurance**
  Banka Sigortacılığı Sistemi
- **StraMar E-Commerce**
  E-Channel
  Bireysel Emeklilik Ürünleri ile entegre B2C ve/ya B2B sistemleri
- **StraMar M-Commerce**
  M-Channel
  Mobile teknoloji ile B2C ve/veya B2B sistemleri (PDA, cep telefonları, el bilgisayarları vb.)

Sigortacılık sektöründe 10 yılı aşkın bilgi birikimiyle **SFS**, **uluslararası standartlarda yazılmış** ve çok sayıda kurum tarafından kullanılan **E-CRM ürünü StraMar Insurance** ile **Bireysel Emeklilik Şirketlerine değer katıyor.**

StraMar Insurance

Merkezi Müşteri Bilgi Sistemi

Müşteri Odaklı Çalışma Yapısı

Direkt satış örgütlerinin ve acentelerin, bankaların kendi müşteri portföylerinde çalışabilmeleri sağlanır. Soğuk referanslar ile başlayıp satışın gerçekleşmesine kadar geçen satış sürecinde şirket yönetiminin öngördüğü prosesler, Stramar Insurance ürünü ile tüm birimler tarafından eksiksiz uygulanır. En küçük ayrıntının düşünülebildiği prosesler uygulanırken müşteri bilgileri oluşturulan güvenlik sisteminin kontrolünde birimler tarafından anında paylaşılır ve kullanılır.

MÜŞTERİYE ULAŞIMDA FARKLILIK

Doğum tarihi gibi bir bilginin soğuk referanslarda alınamayacağı düşünülerek merkezi müşteri bilgi sisteminde soğuk referanslar, sıcak referanslar ve müşteriler olarak 3 aşamadan oluşan bir mükerrerlik sistemi oluşturulur. Böylelikle yeni alınan bir referansın daha önce şirketin müşterisi olup olmadığı, herhangi bir satış temsilcisinin ya da kanalın portföyünde bulunup bulunmadığı müşteriye ulaşım öncesinde tespit edilir. Çağrı merkezine ulaşan yeni müşteri adayları istenen akış doğrultusunda bir satış temsilcisinin portföyüne atanabilir. Her hangi bir satış noktasındaki bir kişinin izne çıkması ya da görevinden ayrılması gibi durumlarda, ilgili kişinin üzerindeki müşteri portföyü istenen şekilde başkalarına aktarılabilir. Bu şekilde müşteriye en doğru kişinin, en hızlı şekilde ve zamanında ulaşması sağlanır. Müşteri ile yapılan tüm temaslar, ilgili her birim tarafından eş zamanlı olarak görülür.

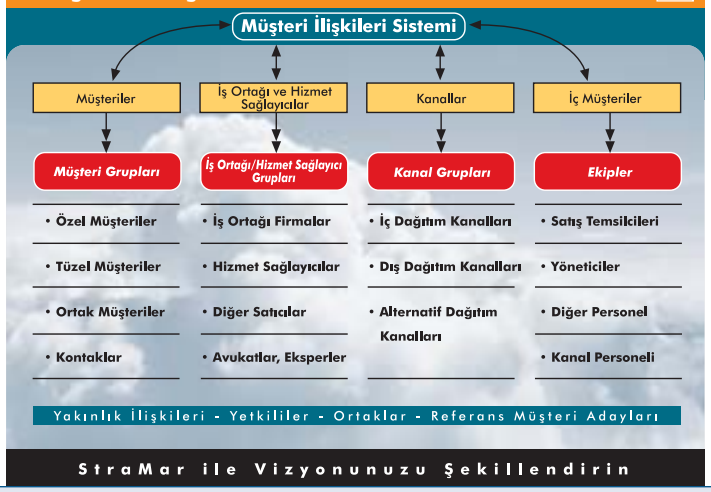
MÜŞTERİYİ GERÇEKTEN TANIMAK

Müşteri adayları ve müşteriler, şirketin takip etmek istediği bilgiler doğrultusunda izlenir. İstatistiki kodlamalar sayesinde şirketin müşteri portföyü en iyi şekilde takip edilirken, müşteri segmentlerine yönelik farklı pazarlama stratejileri uygulama olanağına kavuşulur. Kurumsal müşterilerin tüm çalışanları birer müşteri adayı olarak sistemde izlenirken içlerinden hangilerinin kurumun müşterisi olduğu bilinir. Müşteriler sadece kişisel bilgileri ile değil, kuruma verdikleri ipuçları ile tanınmaya çalışılır. Geri dönen bir evrak, açılan bir telefon, yapılan bir şikayet müşterinin kuruma verdiği ipuçlarıdır. Müşteri bilgileri tarihçeli olarak tutulur, müşterinin hangi yolla kazanıldığı, müşteriyi kayıt eden ve takip eden satış temsilcisi bilgileri direkt satış ve acentelerin entegre olduğu bir ortamda izlenir.

MÜŞTERİYE ÖZEL HİZMET

Müşteriler verdikleri referanslar, çalıştıkları kurumlar ve diğer yakınlıkları ile takip edilirken, müşteri ile satış öncesi ve satış sonrası kurulan her temas kayıt altına alınır ve organizasyonun tamamı tarafından paylaşılır. Müşteri ile ilgili tutulan tüm bilgilerden faydalanılarak müşteriye farklı hizmetler ve ürünler geliştirilebilir, müşterilerin kendilerine özel ihtiyaçlarına cevap verebilen hizmetler ve pazarlama stratejileri oluşturulabilir. Bireysel Emeklilik sistemlerinde müşterilerin kalıcılığını arttırmak, müşterilere odaklanmak, onları tanımak ve en iyi hizmeti ve servisi oluşturmak, rekabette en çok avantaj sağlayacak kritik başarı faktörleridir.

Müşteri İlişkileri Sistemi



MEVCUT MÜŞTERİ BİLGİLERİNİN İYİLEŞTİRİLMESİ

Mevcut müşteri bilgileri tanımlanan özel algoritmalarla filtre edilerek düzeltilir ve doğru olmayan müşteri bilgileri (örneğin e-mail adresi gibi) raporlanabilir. Bu işlem dönemsel olarak yapılarak Müşteri Veri Kalitesi Raporları hazırlanabilir ve müşteri verilerindeki gelişme izlenebilir.

HARİCİ MÜŞTERİ VERİLERİNİN AKTARIMI

Farklı veri yapılarına sahip dosyalardaki müşteri kayıtları (örneğin kurumsal müşterilerin çalışanları) ve kurumun kullandığı diğer sistemlerdeki (örneğim e-mail sistemleri) müşteri kayıtları tanımlanan kurallarla ve mükerrerlik kontrolünden geçirilerek sisteme aktarılabilir.

ORGANİZASYON YAPISININ TANIMLANMASI

Şirketin organizasyon yapısı, kimin kime bağlı çalıştığı, hangi satış temsilcisinin hangi takımda olduğu, hangi şubede ya da hangi acentede çalıştığı gibi bilgiler tarihçeli olarak takip edilir. Ünvan değişiklikleri, yer değişiklikleri, yönetici değişiklikleri gibi her türlü değişiklik sistemde izlenebilir ve raporlanabilir. Sistem üzerindeki yetki mekanizmalarının bir bölümü, tanımlanan organizasyon yapısındaki hiyerarşilere göre otomatik olarak gerçekleşir.

Kalıcı müşteriler yaratmak ve yeni müşteriler kazanmak için **müşterinizi ve organizasyonunuzu tüm detaylarıyla tanıyın.**

Kalıcılığa ve Değerliliğe Göre Müşterilerinizi Segmente Edebileceğiniz Bir Altyapı

Müşteri ve müşteri adaylarının belirlenen kurallarla birbirlerinden farklılaştırılması, ürün ve hizmetlerin müşteri bazında özelleştirilmesi sağlanır. Her bir müşterinin ihtiyaç, kalıcılık ve kurum açısından değerlerinin izlenebilmesi sayesinde, müşteriye özel ürün ve hizmet, kurumsal iş modellerinin bir parçası haline gelir.

MÜŞTERİ SKORLARI

Bireysel ve kurumsal müşteriler tüm statik (doğum tarihi gibi), dinamik (aylık geliri gibi) ve işlem (aylık prim ödemesi gibi) bilgileriyle taranarak müşteri bazında skorlar oluşturulabilir. Bu bilgiler arasındaki ilişkiler, sistemde yer alan formül yöneticisi kullanılarak skor formülleriyle işlenir ve her bir müşteri için bir veya birden fazla (örneğin ürün bazında ya da kampanya bazında) skor üretilebilir. Bu skorlar, İş Akış Yönetim Sisteminde özel iş akışlarının yürütülmesi, Satış Yönetimi Sisteminde özel ürünlerin pazarlanması ve Kampanya Yönetim Sisteminde de özel kampanya havuzlarının oluşturulması amacıyla kullanılabilir.

MÜŞTERİ LİSTELERİ

Bireysel ve kurumsal müşteriler tüm statik (doğum tarihi gibi), dinamik (aylık geliri gibi) ve işlem (aylık prim ödemesi gibi) bilgileriyle taranarak istenen özelliklere sahip müşteriler listelenebilir ve raporlanabilir. Bu esnek raporlama sistemi ile tüm kullanıcılar ve kanallar, yetkileri dahilinde istedikleri müşteri raporlarını oluşturabilir ve paylaşabilir. Bu listeler, text dosya olarak diğer sistemler tarafından da kullanılabilir ve böylece tam entegre bir Müşteri Bilgi Sisteminin avantajlarından yararlanılabilir. Bu listeler, İş Akış Yönetim Sistemi, Satış Yönetim Sistemi ve Kampanya Yönetim sisteminde kullanılabilir.

MÜŞTERİ YAKINLIKLARI

Müşteriler arasındaki tüm ilişkiler (akrabalık ilişkileri, iş ilişkileri vb.) izlenerek müşterinin sosyal ve ekonomik ilişkilerden bağımsız bir unsurmuş gibi izlenmesi ve bu ilişkilerinden doğan özelliklerinin bilinmemesi nedeniyle yanlış kararlar verilmesi engellenir. Yine kurumun müşterileriyle çalışanları, servis sağlayıcıları ve kanalları arasındaki istenen tüm yakınlık tipleri izlenebilir. Bu yakınlık bilgileri İş Akış Yönetim Sistemi, Satış Yönetim Sistemi ve Kampanya Yönetim sisteminde kullanılabilir.

MÜŞTERİ GRUPLARI VE MÜŞTERİ TEMSİLCİLERİ

Büyük müşteriler ve holdinglere ait portföyler, müşteriler gruplanarak izlenebilir. Kurumsal pazarlama içinde müşteri gruplarını ve kanalları izleyen müşteri temsilcileri varsa bu temsilcilerin portföyleri ve performansları sistemde takip edilebilir.

KALICILIK

Yapılan araştırmalar, yeni bir müşteri kazanmanın varolan müşterilere satış yapmaktan 6 kat daha zor olduğunu göstermektedir. Bireysel Emeklilik Sisteminde müşterilere tanınan haklarda varolan müşterilerin korunmasının, kalıcı müşteriler oluşturulmasının önemini daha da artırmaktadır. Kaybedilmekte olan müşterilerin yeniden kazanılması, memnun olmayan müşterilerin şikayetlerinin dinlenilmesi, müşterilere hızlı ve doğru servislerin tüm kanallarda standardize olmuş bir kalite ile verilmesinin sürekli kılınması kalıcılığı arttırmaktadır. Bunları gerçekleştirmeyi kolaylaştıran ve kalıcılığa altyapı sağlayan Stramar Müşteri ilişkileri yönetim sistemi ile kalıcılığın sayısal olarak izlenmesi de mümkün olmaktadır.

Her bir müşterinize ihtiyaçlarına, tercihlerine ve sizin açınızdan **değerlerine göre ürün ve hizmet sunun.**

StraMar Insurance

Satış ve Fırsat Yönetim Sistemi

Daha Hızlı, Daha Efektif, Daha Hatasız Satış Süreçleri

Satış kanallarının yapılarını ve değişimlerini, kurumunuza özel olarak takip edebilen sistem, gerek direkt satış örgütlerinin gerekse banka ve acentelerin satış proseslerinin en ince ayrıntısına kadar elektronik olarak gerçekleştirilmesini sağlıyor. Satış takımlarının, satış temsilcilerinin, kanalların performansının takip edilebildiği sistem, çağrı merkezi, Internet ve mağaza sigortacılığı gibi kanal yapılarına sağladığı olanaklarla operasyonel verimliliği maksimuma çıkararak, hatasız ve hızlı bir satış işleyişini sağlıyor.

SATIŞ SÜREÇLERİ

Soğuk referansların takibi ve başvuru aşamasından satış onayına kadar geçen tüm satış süreçleri, Stramar ürünü üzerinde gerçekleştirilebilir ve izlenebilir. Bu süreçler, her türlü kanalda kullanılabilir ve kanala göre farklılaştırılabilir. Müşteri, satış temsilcisi, satış takımı, acente ve diğer kanal performansları ve bilgileri tarihçeli olarak izlenebilir. Grup ve bireysel ürünleri ile ilgili demolar ve teklifler, sistem üzerinde hazırlanabilir ve gerekli tüm onay akışları sistemde takip edilebilir. Her satış temsilcisi ve yönetici ile organizasyondaki tüm personele verilen elektronik ajandalarla satış ve servis süreçlerinin birlikte yürütülmesi sağlanır. Satış öncesi ziyaretlerden satış sırasında yapılan tüm aktivitelere kadar her türlü aşama, müşteri bazlı çalışan ajandalarla takip edilir. Teklifler, satışa dönüştüğü anda belli bir ay sonrasına, satış sonrası müşteri ziyaret aktiviteleri sistem tarafından otomatik olarak işlenir. Satış temsilcileri işten ayrıldıklarında üzerlerindeki tüm teklif ve aktiviteler, başka bir temsilciye devredilebilir.

ÜRÜNLER

Ürünler, tüm detayları ile yazılımda değişikliğe gerek olmadan pazarlama karması motorunda tanımlanabilir, güncellenebilir. Tanımlar belirli bir tarih aralığında ya da belirli bir tarihten sonra çalışacak şekilde yapılabilir. Müşteri ve kanal bazında farklılıklar oluşturulabilir. Farklı sağlayıcıların ürünleri de tanımlanarak istenilen kanallardan farklı sağlayıcıların ürünlerinin (örneğin bankaların kredi kartlarının) satılması sağlanabilir. Ürünlerin pazarlamasında kullanılan teklifler, başvuru formları ve teklif bazında kullanılan faks kapağı, tanıtım dokümanı gibi ek pazarlama dokümanları da Teklif Basım Tasarımcısı ile tanımlanarak kurumsal iş modelleri desteklenir.

ÜRÜN KARŞILAŞTIRMALARI

Müşteriye sunulan farklı ürünler arasında karşılaştırmalar yapılabilir. Bu karşılaştırmalar teklifle birlikte özel bir dokümanla müşteriye sunulabilir ve müşterinin karar verme süreci hızlandırılabilir. Tüm kanalların ürünler hakkında müşteriye doğru ve aynı bilgileri verebilmesi sağlanarak kurumsal güvenilirlik ve kanalların uzmanlığı artırılabilir.

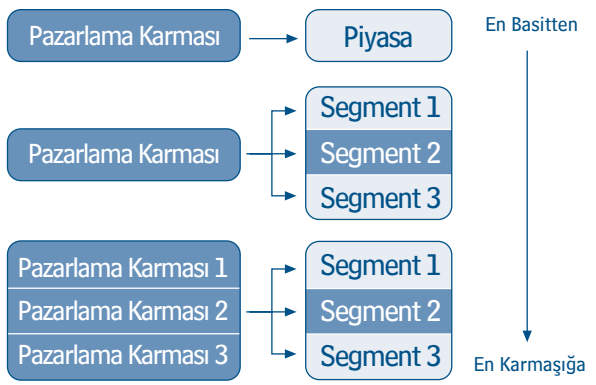
BANKA KANALLARI

İstenilen ürünlerin banka şubeleri tarafından da satılabilmesi sağlanarak bankaların yaygın şube ağları etkin olarak kullanılabilir. Bankaların bu satış sürecinde sadece ürünlerin satılması ile ilgilenmesi ve ürünlerin tanımlanması gibi özel bilgi birikimi gerektiren işlerin merkezden yapılması sağlanarak, banka sigortacılığı etkin olarak kullanılabilir. İstenilmesi durumunda banka cari sistemleriyle entegrasyon kurularak, bankaların bu süreçlerle ilgili cari işlemleri de otomatikleştirilebilir. Bu şekilde hem banka kanallarının etkinliğini artırılabilir, hem de bankaların şubelerini bu amaçla kullanması özendirilebilir.

MOBİL SATIŞ TAKIMLARI

Mobil satış takımlarının kullandığı mobil araçlarla tam entegre olan Satış Yönetimi Sistemi ile satış takımlarının her yerde ve saatte müşterilere teklif verebilmesi sağlanabilir. Bu bilgilerin merkez sisteme off-line olarak aktarılması sayesinde de bu bilgiler de izlenebilir ve satış takımlarının ofiste bulunması zorunluluğu ortadan kaldırılabilir.

Piyasaya Bakış Açısına Göre Pazarlama Karması



Tüm satış süreçlerinizi **detaylı ve hızlı** bir şekilde yürüterek ve izleyerek **en doğru ürünleri oluşturun, en doğru kanallarda pazarlayın ve müşterilerinizin gerçek ihtiyaçlarına odaklanın.**

Şirketiçi İletişim ve Bilgi Akış Yönetimi

Müşterilerinize Daha Hızlı, Daha Kaliteli Bir Servis

Kurumun diğer sistemleri ile de entegre StraMar İş Akış Yönetimi ürünleri ile müşterilerle, kanallarla ilgili tüm pazarlama, satış ve operasyon iş süreçleri elektronik ortamda yürütülürken şirketiçi iletişim ve bilgi akışı hızlanır. Birimler ve kanallar arasındaki uzaklıkları ortadan kaldıran sistem, müşterilere daha hızlı ve hatasız servis verilmesini temin eder. Operasyonel verimlilik artar. Tüm müşteri temaslarının kayıt edilmesi kurumsal bilgi birikiminin bir parçası haline gelir. Bilgi, bağımsız ve entegre olmayan kayıtlardan çıkarılarak organizasyondaki herkesin erişebileceği ve kullanabileceği bir yapıya dönüştürülür. Merkezi yönetim tarafından alınan yeni süreç değişiklik kararları tüm birimlerde en hızlı şekilde uygulanır ve sonuçları toplanır.

ELEKTRONİK İŞ FORMLARI

Kurum içerisinde kullanılan tüm formlar (örneğin ziyaret formları, müşteri şikayet formları) içinde yer alan bilgilerle tanımlanabilir. Doğruluk kontrolü, mesajlar, yardımlar tanımlanarak form işleyişinin efektif kullanımı sağlanır. Bu formlarda yer alan tüm bilgiler raporlanabilir ve böylelikle elde edilen bilgiler farklı amaçlar için kullanılabilir. Bu formlar yazılım kodlaması gerekmeksizin kolaylıkla oluşturulabilir. İş bazında birden fazla form oluşturularak esnek bir form yönetimi sağlanabilir.

ÇAĞRI MERKEZLERİ

Çağrı merkezlerinin, kurumdaki tüm müşteri temaslarını izlemesi, tüm ilgili bölümlere gerekli işleri aktarması ve sonuçlarını izlemesi ile çağrı merkezlerinin etkin bir şekilde çalışması sağlanır. Müşterilerin, Bireysel Emeklilik Tasarruf ve Yatırım Sisteminde belirtilmiş hemen bilgilendirilme talepleri karşılanabilir.

DİĞER SİSTEMLERLE ENTEGRASYON

Diğer sistemlerde (örneğin e-mail sistemleri ya da işlem sistemlerinde) yer alan bilgilerle de belirlenmiş iş akışlarının (örneğin belirli bir süre önce ürün satın almış müşteriler için özel ziyaret işleri) otomatik olarak başlaması sağlanabilir. Bu şekilde kurumun tüm sistemleriyle entegre bir İş Akış Yönetim Sistemi kurulabilir.

KAMPANYA YÖNETİMİ

İstenilen kriterlerle oluşturulmuş müşteri listeleri kullanılarak müşteri listesi ve kanal bazında özel ve genel kampanyalar düzenlenebilir. Müşterilerin özel günlerinin kutlanması, müşteriye özel bir hizmetin sağlanması, müşterilere yeni ürün tanıtımı ve teklifi gibi çok farklı hizmet, ürün, bilgilendirme, kutlama kampanyaları düzenlenebilir. Kampanya bazında bütçe oluşturulabilir ve kampanya sonuçları izlenebilir. Kampanyalar e-mail, SMS, faks ve basılı dokümanlarla yürütülebilir.

DOKÜMAN YÖNETİMİ

Entegre Doküman Yönetimi ile, kurum dahilinde kullanılan tüm dokümanların (raporlar, prosedürler, özel formlar, araştırmalar vb.) belirli bir doküman hiyerarşisi (kategori sistemi) ile, ürün ve müşteri ilişkileri tanımlanarak izlenebilmesi sağlanır. Kurum içinde düzenli olarak üretilen raporlar istenilen kullanıcılara otomatik olarak gönderilebilir ve bu raporların okunma yoğunluğu istatistiki olarak izlenebilir. Dokümanların yetkili kullanıcılar tarafından eklenmesi, izlenmesi ve onaylandıktan sonra yayınlanması sağlanabilir.

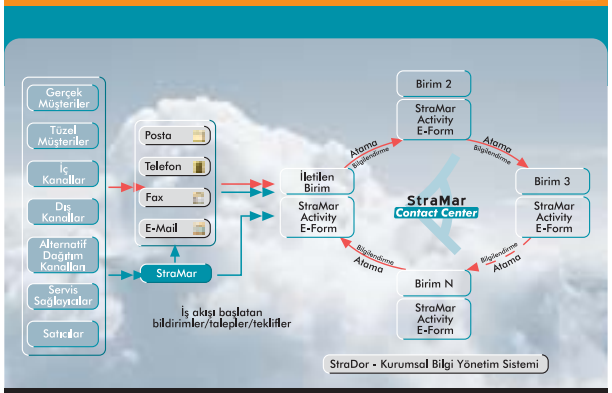
İŞ SÜREÇLERİNİN OLUŞTURULMASI

Geniş anlamıyla müşterilerle doğrudan ya da dolaylı ilgili tüm iş akışları tanımlanabilir. İş akışları kullanıcılar, kanallar ve kullanıcı grupları bazında yetkilendirilebilir, her bir iş için tamamlanma süresi, maliyet, tarih, sıklık, saat, öncelik parametreleri tanımlanabilir. İş akışının görsel bir biçimde tanımlanmasına izin veren tasarımcılarla tüm süreçler izlenebilir ve iyileştirilebilir. Kurallara bağlı olarak iş akışlarının otomatik olarak başlaması, bir işin bitmesi ardından bu işe bağlı diğer işlerin otomatik olarak başlaması sağlanabilir. İstenilen kullanıcıların (örneğin yöneticiler) müşteri ve kanal bazında belirlenmiş işlerin yapılacağından ve yapılmasında haberdar edilmesi e-mail ve SMS ile sağlanabilir.

TÜM MÜŞTERİ TEMASLARININ İZLENMESİ

Sisteme tanımlana iş akışları aracılığıyla gerçekleştirildiğinden müşterilerle yapılan tüm temaslar istenilen detaylarla izlenebilir. Her kullanıcıya verilen elektronik ajandalarla kullanıcıların iş planlama süreçleri desteklenir, kullanıcı ve kanal performansları izlenebilir. Farklı raporlamalarla müşteri, pazarlama yetkilisi ve kanal bazındaki süreçler analiz edilerek iş süreçlerinin yeniden tasarlanması için bilgi üretilebilir. Kurumun organizasyon yapısı sisteme tanımlandığı için, hiyerarşi dahilinde yetkili kullanıcılar diğer kullanıcıları izleyebilir ve kullanıcılar birbirlerine ajandalarını görme yetkisi verebilir. İş bazında özel notlar alınabilir ve iş akışlarına dahil edilemeyen işler randevu olarak izlenebilir.

CRM Odaklı İş Akış Yönetimi



StraMar ile Süreçlerinizi Hızlandırın !

Müşterilerle yapılan tüm temasları ve müşterilerle doğrudan ya da dolaylı ilgili tüm işleri kayıt altına alarak **müşteriye özel etkin pazarlama, satış ve servis süreçleri oluşturun.**

StraMar Insurance

Bireysel Emeklilik ve Hayat Sigorta Şirketlerine Özel e-CRM Uygulaması

SFS, Türkiye'de Bireysel Emeklilik Sektöründe ilk e-CRM implementasyonunu gerçekleştirmiş, 10 yılı aşkın sigortacılık sektörü ve proje yönetimi deneyimine sahip bir kurumsal yazılım sağlayıcısı olarak, her kurumun kendine özgü CRM girişimini destekleyen gerçek esnek yapısı ve benzerleriyle kıyaslanamayacak maliyetleri ile StraMar Insurance ürününü sunmaktan gurur duymaktadır. SFS, sahip olduğu bilgi birikimi ile StraMar Insurance ürününün kısa sürede kuruma özelleştirilerek hayata geçirilmesini sağlamakta, etkin ve ekonomik proje sonrası destek hizmetleriyle de kurumun bir iş ortağı gibi davranarak kurumsal istikrarı desteklemektedir. SFS, StraMar Insurance ürününün oluşmasına emeği geçen tüm müşterilerine, çalışanlarına ve 10 yıl süren ARGE çalışmalarını destekleyen TÜBİTAK'a teşekkürü bir borç bilir.

"Bireysel Emeklilik Şirketlerine özel e-CRM Çözümü"

StraMar Insurance

www.sfs.com.tr

Sağlam Fikir Sokak No:5
Esentepe 80300 İstanbul
Tel : 0(212)216 27 80
Faks : 0(212)274 72 98
Ankara Bölge Temsilciliği
Tel : 0(312)441 73 56
Faks : 0(312)441 73 59
İzmir Bölge Temsilciliği
Tel : 0(232)441 83 04
Faks : 0(232)441 83 05

www.stramar.com

SFS

STRATEJİK FONKSİYONEL SİSTEMLER

1992 - 2002 © SFS Ltd. Her hakkı saklıdır.
Winsure, Stramar, Execusys, BTIKernel SFS'nin tescilli markalarıdır.

www.jaxs media.com