



Microsoft CRM Servis Modülü

Müşteri kavramı özellikle son birkaç yılda önemli biçimde değişti. Günümüzde işletmeler, çok daha bilinçli, ürün ve hizmetlerin alternatiflerine çok kolay ulaşabilen ve en önemlisi kendi değerinin farkında olan müşteriler ile karşı karşıya. Bu durumda yeni müşteri elde etmek ve eldeki müşteriyi korumak büyük önem kazanıyor.

Günümüzün rekabetçi şirketlerinde müşterilerle kurulan etkileşimi iki farklı aşamada ele almak mümkün. Birinci aşamada müşterilerin, ürün ve hizmetler ile ilgili şikayetleri, görüşleri ve geri bildirimleri gibi her kurumun gereksinim duyacağı özelliklerden söz edilebilir. Bu geri beslemeler, ürün ve hizmetlerin geliştirilmesi, daha müşteri odaklı bir yapı kazanılması için son derece önemli ve müşterisine önem veren her kurumun hayata geçirmesi gereken bir yapıdır.

İkinci nokta, müşterilerine farklı kanallardan hizmet veren ve bu nedenle asıl işi gereği sürekli müşteri ile temas kurmak durumunda olan şirketleri kapsar. Sigorta şirketleri, bankalar, internet servis sağlayıcılar ve daha birçok farklı sektörde yer alan şirket, ürün ve hizmetlerini müşterilerine etkileşimli kanallar üzerinden sunmaktadır. Bu şirketlerin müşteriler ile sürekli iletişimde olmaları, sadece onlara geri besleme sağlamakla kalmaz, iş hacimlerini artırır, maliyetlerini düşürür ve daha verimli çalışmalarına imkan verir.

Microsoft CRM Servis Modülü işte tam bu noktada katma değer ortaya koyuyor. Müşteri ilişkileri süreçlerini en etkin biçimde ortaya koymak ve müşteri taleplerini en doğru biçimde değerlendirebilmek için kapsamlı özelliklere sahip olan Microsoft CRM Servis Modülü, tüm bu işlemleri gerçekleştirirken insan kaynağından da maksimum oranda faydalanmayı mümkün kılıyor. Microsoft CRM'in sahip olduğu özellikler ve araçlar sayesinde satış temsilcileri, müşteri taleplerini takip edebilme, müşteri ile temas kurulan ilk nokta üzerinden destek işlemlerini gerçekleştirebilme ve müşteriyi tatmin edecek, güvenilir ve etkin bir hizmet verme imkanına sahip oluyor.

Müşteri Hizmetleri Süreçlerinin Etkin Kılınması

Müşterilerden gelen ve destek hizmeti içeren taleplerin etkin biçimde alınması, yönetilmesi ve sonuca ulaştırılması Microsoft CRM Servis Modülü'nün temel özelliğidir.

Yönlendirmeler, taleplerin sıraya koyulması ve gelen taleplerin sayısındaki artışın yönetilmesi süreçlerini otomatize eden Microsoft CRM Servis Modülü, talep yönetimi, iletişim süreçlerinin izlenmesi ve e-postalara otomatik cevap verme gibi birçok araç yardımıyla müşteri hizmetleri sürecini verimli ve etkin kılar.

Müşteri İsteklerinin Anlaşılması

Müşterileri tatmin edecek hizmetlerin sunulmasında en temel adım, müşteri beklentilerinin ve isteklerinin net ve doğru biçimde anlaşılmasıdır. Microsoft CRM Servis modülü, destek verilmesi gereken genel konuların tanımlanması, müşteri taleplerinin değerlendirilmesi, süreçlerin izlenmesi ve sunulan hizmetin performansının ölçülmesi aşamalarında son derece etkili ve güçlü bir platform sunar.

Bilgi Paylaşımının Kolaylaştırılması

Müşterileri tanımak ve müşterilerin kurum için sağladığı değeri görebilmek, farklı müşteri segmentlerine farklı öneriler ve hizmetler ile gitmeyi mümkün kılar. Bunun sonucunda hem müşteriler beklentilerine uygun hizmet alma şansına kavuşur, hem de kurumlar ellerinde kaynakları optimumda kullanarak müşterilerinde en fazla değeri elde eder. Bu felsefe kapsamında Microsoft CRM Servis Modülü, bilgi paylaşımını etkin kılarak, müşterilerin sınıflandırılmasını ve farklı müşteri gruplarının öncelikli beklentilerinin belirlenmesini sağlar.

Microsoft CRM Servis Modülü Fonksiyonları

Hizmet talebi yönetimi : Müşteri hizmetleri birimi müşteriden gelebilecek problem, soru veya istek şeklindeki talepleri alabilir, ilgili kişiye veya bir kuyruğa (kişiler ve ekipler tarafından erişilebilir olan bir bekleme alanı) atayabilir, ilk başvurudan problemin çözümüne kadar müşteriyle olan iletişimi ve diğer etkinlikleri de yönetebilir.

Yönlendirme ve iş akışı : İş akışı kuralları, hizmet taleplerini uygun temsilciye otomatik olarak yönlendirir veya çözümlenmek, değerlendirilmek ya da yeniden atanmak üzere kuyruğa atabilir. Zamanında çözülemeyen problemler için bir uyarı mekanizmaları oluşturulabilir.

Sözleşme yönetimi : Servis sözleşmelerinin Microsoft CRM içinde oluşturulma ve saklanma imkanı, destek servisleri için faturalandırmanın doğru yapılmasına yardımcı olur. Sözleşme dahilinde her çözümlenen sorun için ilgili sözleşme bilgisi de otomatik olarak güncellenir.

Arama yapılabilen bilgi tabanı (Knowledge Base) : Çalışanlar, ilgili makaleleri içeren ve arama yapılabilen Knowledge Base'i kullanarak sık karşılaşılan sorunlarını çözümler.