

# 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. Personale 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

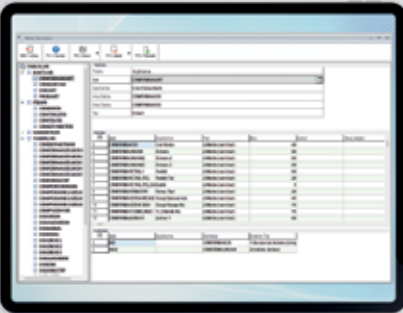
Veri Giriş Formlarında girilen bilgilere göre form dökümü alınabilir. Alınan bu form dökümleri firma ihtiyaçlarına göre özelleştirilebilir.

## 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.

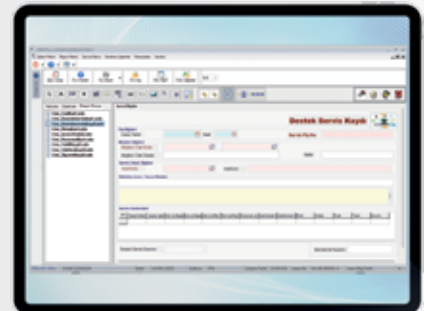


### Tablo Tasarımı

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 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](http://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