

“ Το WebCRM της Interworks είναι το μοναδικό Ελληνικό CRM που διατίθεται με τη μορφή υπηρεσίας (SaaS) μέσω Internet! ”

WebCRM: Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων (CRM) το οποίο ενοποιεί τις δραστηριότητες Marketing, Πωλήσεων και Εξυπηρέτησης Πελατών. Το WebCRM διατίθεται συνδρομητικά μέσω Internet (Ondemand) και με τη μορφή Offline εγκατάστασης.

Aπό το 2001 η Interworks αναπτύσσει Σύστημα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων (CRM) που βοηθά τις εταιρίες να παρακολουθούν το πελατολόγιό τους και να εκτελούν αποτελεσματικότερα τις εργασίες τους χωρίς χάσιμο χρόνου και χρημάτων. Είναι η μοναδική εταιρία στον Ελλαδικό χώρο που προσφέρει CRM βασισμένο στο Διαδίκτυο με τη μορφή υπηρεσίας (On Demand ή SaaS), κατακτώντας έτσι την πρώτη θέση σε πρωτοπορία και εκμετάλλευση προηγμένης τεχνολογίας στον κλάδο της. Η στρατηγική μας είναι να υλοποιούμε αποκλειστικά και μόνο έργα CRM, διατηρώντας έτσι το πλεονέκτημα της εξειδίκευσης και της εμπειρίας στο συγκεκριμένο τομέα!

Η μεγαλύτερη διαφοροποίηση του συστήματος WebCRM της Interworks από ένα οποιοδήποτε άλλο CRM, είναι ότι έχει δημιουργηθεί με σκοπό να προσφέρει όλες τις υπηρεσίες και δυνατότητες ενός «μεγάλου» και «ακριβού» CRM στο ελάχιστο κόστος, χωρίς κόστη αγοράς και εγκατάστασης εξοπλισμού, συντήρησης εξοπλισμού και λογισμικού, τεχνικής υποστήριξης, αναβάθμισης λογισμικού κ.α.

WebCRM PLATFORM

Η πλήρης σουίτα του WebCRM περιλαμβάνει:

- **Οργάνωση προωθητικών ενεργειών και έλεγχος της αποτελεσματικότητας του Marketing.** Με το WebCRM η επιχείρηση έχει πλέον τη δυνατότητα να οργανώνει και να παρακολουθεί την εξέλιξη και την αποτελεσματικότητα κάθε προωθητικής ενέργειας που διεξάγει (**campaign & lead management**). Επίσης μπορεί να έχει μετρήσιμα αποτελέσματα απόσβεσης της επένδυσης κάθε προωθητικής ενέργειας (**ROI**), καθώς και ποσοστό ανταπόκρισης.
- **Οργάνωση και διαχείριση των πωλήσεων.** Το WebCRM δίνει τη δυνατότητα πλήρους και άμεσης παρακολούθησης, οργάνωσης και συντονισμού της διαδικασίας πώλησης των προϊόντων και υπηρεσιών της επιχείρησης από την πρώτη επαφή με τον πελάτη μέχρι το κλείσιμο της τελικής συμφωνίας. Η επικοινωνία και η καταγραφή κάθε κίνησης σχετικής με τον πελάτη είναι πλέον εύκολη, οι **προσφορές** εκδίδονται γρήγορα και η παραγγελιοληψία δεν είναι πια μία χρονοβόρα και δύσκολη διαδικασία. Η αξιολόγηση των **αναμενόμενων τζίρων** και των **πιθανών κερδών**, η **εκτίμηση των ευκαιριών** με βάση την πιθανότητα ολοκλήρωσης καθώς και η άμεση πρόσβαση στους καταλόγους των προϊόντων, στους **τιμοκαταλόγους** αλλά και στις καρτέλες των πελατών μεγιστοποιούν την **απόδοση των πωλήσεων**.
- **Βελτιστοποίηση της Εξυπηρέτησης Πελατών.** Με το WebCRM δίνεται στην επιχείρηση **καταγραφές όλων των αιτημάτων και προβλημάτων** που προκύπτουν από τους πελάτες, μειώνοντας αποτελεσματικά το χρόνο διεύθυνσης και επίλυσής τους. Ο Υπεύθυνος Εξυπηρέτησης Πελατών είναι ανά πάσα στιγμή ενήμερος για τον αριθμό των ανοικτών ζητημάτων και μπορεί να ελέγχει ουσιαστικά το

επίπεδο ανταπόκρισης και απόδοσης των τεχνικών και των υπαλλήλων της επιχείρησης στα ζητήματα αυτά.

ΚΑΘΕΤΕΣ ΛΥΣΕΙΣ

Η Interworks κατάφερε να διεισδύσει αποτελεσματικά σε διαφορετικούς τομείς δραστηριοτήτων και να συμβουλευτεί στελέχη και εταιρίες των συγκεκριμένων κλάδων με αποτέλεσμα να ενσωματώσει στην εφαρμογή της όλες τις απαιτούμενες λύσεις και plug-ins που χρειάζονται για να αντιμετωπιστούν οι εξειδικευμένες ανάγκες αλλά και τα καθημερινά προβλήματα οργάνωσης, διαχείρισης και κοστολόγησης. Αυτές οι δραστηριότητες έδωσαν ζωή στις πιο ολοκληρωμένες κάθετες CRM λύσεις για την ελληνική αγορά:

- **WebCRM Advertising**
- **WebCRM Insurance**
- **WebCRM Medical**
- **WebCRM Education**

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟ ΠΕΛΑΤΟΛΟΓΙΟ

Alumil, Duroplast, Monotherm, Stop, Antisel, Παπούδης & Υιός ΑΕ, Χρυσικός, Octanorm, 2kappa, Ενδοσκοπική, Μακεδονική Πανίδης, Team Management Consultants, Minds, Infotrust, Πρακτέον, YanMar, Turbomed κ.α

CASE STUDY: ALUMIL A.E.

Η ΑΛΟΥΜΥΛ – ΜΥΛΩΝΑΣ ΑΕ, 20 χρόνια από την ίδρυσή της, αποτελεί σήμερα έναν από τους μεγαλύτερους και πιο προηγμένους τεχνολογικά, βιομηχανικούς ομίλους στον τομέα της έρευνας, ανάπτυξης και παραγωγής προϊόντων διέλασης αλουμινίου στην Ευρώπη.

Στην προσπάθεια της εταιρίας για επιτάχυνση των χρόνων ανταπόκρισης και διευθέτησης ζητημάτων, με απώτερο στόχο την αρτιότερη εξυπηρέτηση των πελατών και την οργάνωση του τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών, βρήκε αρωγό το WebCRM της Interworks. Τα μετρήσιμα οφέλη που αποκόμισε η Alumil μετά την εφαρμογή του συστήματος WebCRM είναι:

- Παρακολούθηση όλων των ζητημάτων φόρτωσης, παράδοσης, επιστροφών, παραπόνων και τεχνικών προβλημάτων και άμεση ανταπόκριση σε αυτά.
- Αυτόματη ενημέρωση των στελεχών του Call Center για τον πελάτη που είναι στην ευθύνη τους, μέσω email ή SMS σε κάθε στάδιο εξέλιξης της επίλυσης και ενημερώνει, με τη σειρά του τον πελάτη για την πρόοδο του ζητήματος.
- Οι πωλητές γνωρίζουν για κάθε πελάτη όλα τα ζητήματα και τη φάση εξέλιξής τους σε πραγματικό χρόνο.
- Όλοι οι εμπλεκόμενοι επικοινωνούν μεταξύ τους μέσω του συστήματος CRM μειώνοντας έτσι το χρόνο επίλυσης στο ελάχιστο!