



"В результате **интеграции с учетной системой сервисной службы**, в Terrasoft CRM передается информация по каждой обслуживаемой машине.

В CRM-системе формируется **полная история сервиса**: что и когда делали с машиной, какие запчасти приобретают, кто является владельцем по техпаспорту."

Виталий Бекаревич, начальник отдела продаж **Элитавто**

Успех работы автомобильной компании непосредственно зависит от того, насколько грамотно и качественно организована работа с клиентами на всех стадиях их жизненного цикла. Особенности бизнеса определяют высокую значимость и потребность в использовании CRM для оптимизации и автоматизации основных клиентских процессов.

С помощью CRM-технологий автодилеры могут напрямую влиять на рост базы клиентов и сведений о них, повышать количество визитов в салон (первая покупка, тест-драйвы, посещение сервиса, последующие визиты), увеличивать средний чек заказа. Благодаря удобному и функциональному CRM-решению компания сможет реализовать и управлять всем потенциалом сотрудничества со своими клиентами.

Эффективный контакт-центр

- Учет всех входящих/исходящих звонков
- Быстрый доступ к персональным данным звонящего
- Гибкая адресация звонка в зависимости от необходимых параметров, управление очередями обращений
- Организация выборок и назначение обзвонков (опросы, приглашение на сервис, поздравления и т.д.)
- Контроль качества телефонных разговоров, запись звонков
- Мониторинг и анализ основных показателей колл-центра
- Хранение истории звонков клиентов

Усиление процесса привлечения клиентов

- Регистрация информации о потенциальных и существующих клиентах, включая подробную историю взаимоотношений
- Планирование, анализ эффективности и коррекция маркетинговых кампаний
- Автоматизация стандартных процедур привлечения клиентов и взаимодействия с ними на всех стадиях
- Сегментация на основании разнообразных критериев, организация работы с различными сегментами клиентов
- Мониторинг "воронки" продаж
- Сводный анализ показателей эффективности

Организация последующих продаж и послепродажного обслуживания

- Автоматизация матрицы Cross/Up продаж и контроль ее исполнения
- Управление процессом сервисного обслуживания согласно регламентам и бизнес-процессам
- Контроль сроков завершения договоров на обслуживание
- Проведение регулярных опросов и управление удовлетворенностью клиентов
- Эффективное управление продажами запчастей
- Анализ и мониторинг основных показателей

Повышение эффективности работы сотрудников

- Формирование сложной комплектации автомобиля
- Автоматизация документооборота (справка-счет, декларации и сертификаты, акты приема-передачи)
- Автоматизированная подготовка отчетов о продажах, планируемых поставках, текущих остатках и т.д.
- Расчет экономики автомобиля

<http://www.basicsolution.ru>
info@basicsolution.ru
+7 (926) 814 88 48