



ПЕРВАЯ
ЦВЕТОЧНАЯ
КОМПАНИЯ

«Нашим капиталом являются наши клиенты. Terrasoft XRM стал инструментом, который позволил не только создать целостную базу клиентов, но наладить работу менеджмента и сократить сроки и средства на поиск новых клиентов.

Terrasoft XRM помогает улучшить качество работы над проектами, структурировать работу с клиентами, оптимизировать процессы внутренних коммуникаций, а также взаимодействие с существующими и возможными клиентами.»

Ирина Пахомова, директор **Первой Цветочной Компании**

Системы Terrasoft позволяют компаниям в сфере розничной торговли решать широкий круг задач для достижения стратегических целей:

Управление информацией о клиентах

- Создание базы данных конечных покупателей, лояльных к бренду (формирование клуба лояльных покупателей)
- Анализ полной истории взаимоотношений с клиентами (история закупок, история маркетинговых воздействий, отклик на маркетинговые воздействия)
- Сегментация конечных покупателей, определение целевой группы покупателей по различным продуктам
- Разделение клиентов на физические и юридические лица с возможностью работы с каждым сегментом клиентов отдельно
- Получение информации о предпочтениях клиентов

Качественное обслуживание клиентов

- Регистрация всех обращений клиентов, учет важности и срочности разрешения обращений
- Отслеживание состояния каждого обращения
- Автоматизация работы контакт-центра
- Отчеты по эффективности работы службы сервиса: регистрация времени обработки обращений и степени удовлетворенности клиентов обслуживанием
- Учет и оптимизация затрат на обслуживание

Реализация программ лояльности

- Одновременная реализация нескольких различных программ лояльности, в том числе коллаборационных программ для разных торговых сетей
- Возможность отслеживания общей суммы и количества покупок, отслеживание активности клиентов
- Управление картами лояльности и сертификатами (разные типы карт, управление состоянием карт, замена карточек с сохранением всей истории и взаимосвязей, оплата покупок при помощи сертификата, получение сертификата в обмен на премиальные бонусы)
- Предоставление привилегий постоянным покупателям
- Управление дисконтами и бонусами

Повышение эффективности маркетинга

- Управление маркетинговыми акциями (бюджет акции, сроки проведения, целевая аудитория, наличие отклика)
- Автоматизация рутинных операций, связанных с маркетингом (печать писем, открыток, массовая электронная рассылка)
- Анализ предпочтений клиентов разным группам товаров с помощью аналитических карт: определение наиболее прибыльных клиентов; прогнозирование продаж по разным группам товаров и клиентским сегментам с использованием статистики за предыдущий период

Упорядочивание коммуникаций внутри организации

- Формализация бизнес-процессов в сферах продаж, маркетинга и сервиса
- Использование проверенных методологий в работе с клиентами
- Соблюдение принятых регламентов взаимодействия с клиентами, дифференциация работы с различными категориями клиентов
- Минимизация ошибок персонала при выполнении повторяющихся операций
- Автоматическое распределение задач между сотрудниками различных отделов, синхронизация действий сотрудников
- Быстрое обучение новых сотрудников

<http://www.basicsolution.ru>

info@basicsolution.ru

+7 (926) 814 88 48