



# Tustena CRM

More than expected

Soluție CRM pentru orice afacere, indiferent de modul în care se fac vânzările! Luați legătura cu clienții la momentul oportun, profitați de toate oportunitățile de vânzare și faceți oferte mai inteligente!

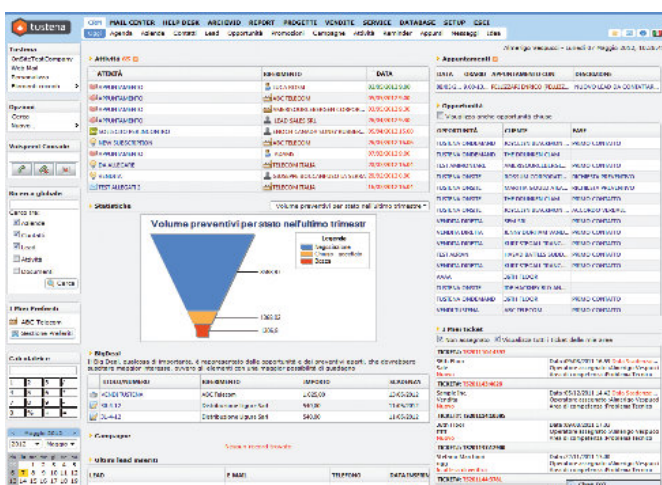
Tustena CRM face totul posibil - crește controlul, reduce costurile și îmbunătățește profiturile!

- | Colaborativ | Presales | Postsales | Analytics |
- | Direct Mail Marketing | Business Process Manager |
- | Service | Call-Center | Portal | Mobile |



## Modulul Colaborativ

Acest modul conține toate serviciile și automatizările necesare pentru gestiunea bazei de clienți, managementul timpului și pentru planificarea resurselor. Utilizând Tustena CRM, nu mai pierdeți timp prețios căutând informațiile necesare pentru a vă desfășura activitatea. Păstrați evidența tuturor activităților, planificați întâlnirile și gestionați comunicarea prin email cu o singură aplicație, reducând drastic timpul alocat căutării informațiilor care se află deja în bazele de date ale companiei.



Toate datele introduse în aplicație sunt indexate, astfel încât puteți găsi orice informație necesară datorită motorului intern de căutare care funcționează chiar și pe bază de sugestii, asemănător cu cel de la Google.

Toate informațiile despre clienți sunt disponibile direct, într-un mod clar, rapid și organizat, în conformitate cu politicile de securitate ale companiei. Modulul Colaborativ pune la dispoziție o gamă largă de tablouri de bord interactive și diagrame, care facilitează atât vizualizarea, cât și managementul ușor și intuitiv al activităților.

Managementul clienților potențiali nu va mai reprezenta niciodată vreo problemă, datorită instrumentelor de generare a lead-urilor, a fluxurilor de lucru, al importului de date și al gestionării personalizate a câmpurilor.

Soluția CRM se integrează cu cele mai utilizate instrumente de lucru, cum ar fi Outlook, Google Maps, G Suite, iCloud și este compatibil cu majoritatea dispozitivelor mobile.

## Presales

Conceput pentru a îmbunătăți activitatea zilnică, modulul Presales automatizează toate eforturile echipei de vânzări și optimizează procesele de business. Tustena CRM vă ajută să vă planificați mult mai eficient procesele de vânzare și să eliminați pierderea oportunităților cauzate de întârzieri, omisiuni sau alte activități zilnice recurente.

Tustena CRM beneficiază de un sistem automat de alerte și notificări privind statusul negocierilor, produsele pentru care clientul și-a manifestat interesul, întâlnirile și conversațiile telefonice avute, prețuri, cotații și alte documente transmise.

Condițiile și termenele de plată nu vor mai reprezenta nici acestea o problemă, deoarece vă puteți seta reguli, evidenția termene limită și configura facturi și plăți.

Sistemul CRM ajută la creșterea productivității business-ului prin tablouri de bord, care evidențiază statusul procesului de negociere, ajutându-vă să vă atingeți mai ușor obiectivele.

## Postsales

Prin utilizarea unei soluții integrate, beneficiați de o gestiune completă a serviciilor post-vânzare, oferind companiei și consultanților de vânzări o viziune de 360° asupra clienților, evitând astfel pierderea unor oportunități de vânzare sau creșterea numărului de clienți nemulțumiți.

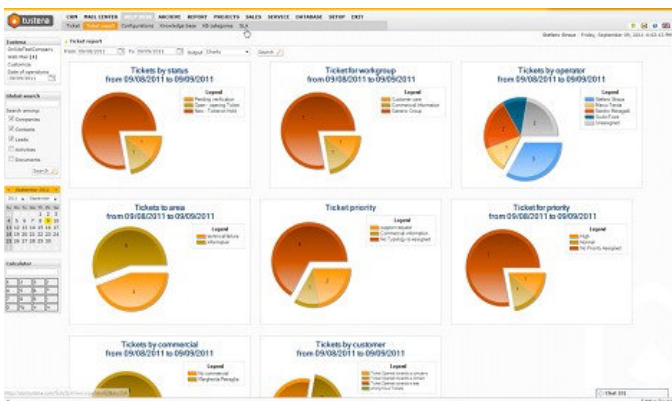
Combinat cu un sistem puternic de management al cunoștințelor, acest sistem CRM vă permite să alocați și să rezolvați sesizările clienților la timp, conform unei logici bazate pe competențele și pe disponibilitatea membrilor echipei de suport. Cu ajutorul soluției Tustena puteți urmări tot procesul de alocare și rezolvare al tichetelor.

Helpdesk-ul este, de asemenea, integrat cu o gamă largă de instrumente de comunicare unificate (telefon, mail, fax și SMS), care vă permite să urmăriți toate activitățile, reducând astfel timpii de răspuns.

## Analytics

Modulul de analiză permite agregarea, analizarea și extragerea datelor transversal de la întregul sistem CRM. Dispunând de un wizard sofisticat și de filtre puternice, este un instrument cheie de control pentru management, fiind foarte util și pentru planificarea campaniilor de marketing.

Datele extrase pot fi agregate și reprezentate prin grafice pentru vizualizarea directă sau pentru exportul lor în cele mai comune formate, inclusiv PDF și Excel.



În modulul de analiză există și instrumente de gestionare a datelor avansate, care vă permit crearea ad-hoc a chestionarelor dar și un modul complet pentru gestionarea interviurilor atât prin telefon, cât și prin e-mail.

## Direct Mail Marketing

Modulul de Mass Mailing vă permite să comunicați cu clienții dumneavoastră rapid și să primiți direct în CRM răspuns pentru fiecare email transmis. Cu doar câteva click-uri puteți concepe campanii de email complexe, fără a mai avea nevoie de resurse adiționale la costuri suplimentare, având ulterior posibilitatea de a analiza rezultatele. Tustena CRM automatizează tot procesul de transmitere și management al campaniilor de email, datele fiind ulterior disponibile direct în profilul clientului și putând fi utilizate pentru campaniile de marketing viitoare sau pentru alte activități de marketing personalizate.

În plus, puteți insera în emailurile trimise atât link-uri, cât și imagini pentru a oferi clientului o experiență cât mai plăcută.

## Business Process Manager

Un sistem puternic de analiză, care vă permite să analizați atât performanța serviciului cât și să monitorizați tipurile de servicii necesare pentru rezolvarea tichetelor.

Modulul de management al proceselor de afaceri adaugă automatizării fluxului de lucru din CRM fluxul pentru activitățile de business, SLA pentru sesizări, protocol informatic și DocFlow pentru toate documentele.

Toate procesele prezintă instrumente de editare și monitorizare, care permit configurarea și gestionarea proceselor de business ale companiei într-o formă semi-automată, evitând astfel necesitatea de a verifica progresul negocierilor sau rezolvările activităților, fără a renunța însă, la siguranța unui control constant.

Notificările și procesele automate de atribuire vă vor permite să fiți în permanență informați și să urmăriți că activitatea se desfășoară conform planificării. În plus, există posibilitatea transmiterii automate a rapoartelor din modulul de analiză la intervale prestabilite prin e-mail, astfel încât utilizatorul să fie mereu informați, chiar dacă nu accesează CRM-ul în mod regulat.

## Service

Modulul de Service gestionează întregul ciclu de viață al contractelor de servicii, mentenanță sau de închiriere. Modulul acoperă toate activitățile de la generarea contractului și până la managementul contractului, atât presales cât și post-vânzare, putându-se vizualiza activitățile, tichetele și resursele alocate contractului.

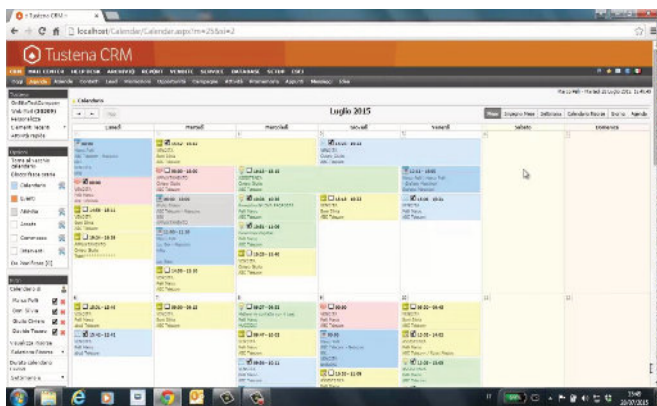
Data	Desc	Stare
21/02/2011 14:30:00	Proceduri Tehnice	Agendat
21/02/2011 14:34:26	Kit-uri de Serviciu	Agendat
21/02/2011 14:53:28	Kit-uri de Serviciu	Agendat
21/02/2011 14:53:28	Kit-uri de Serviciu	Agendat

Cu o singură platformă de business, puteți planifica, gestiona și analiza serviciile prestate atât de la distanță, cât și la sediul clientului, făcând informațiile disponibile imediat în zona comercială.

## Call-Center

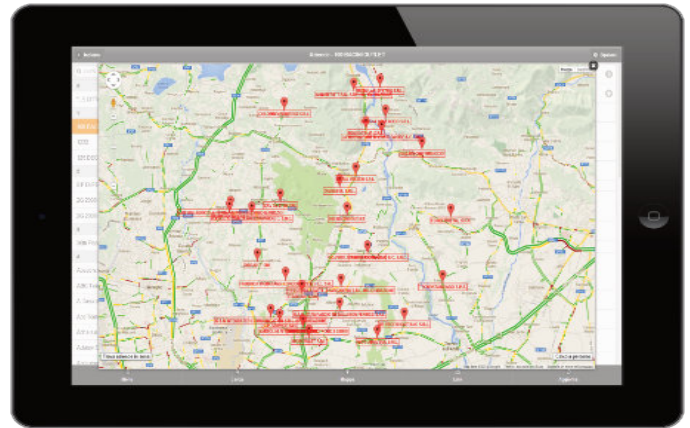
Datorită funcțiilor tipice ale unui Call Manager și integrarea avansată cu platforma VOIspeed, beneficiați de o platformă de Call-Center care este completă, fiabilă și accesibilă. Ideală pentru toate companiile cu operatori de telefonie internă, care combină funcționalitatea unei companii de tele-marketing cu flexibilitatea unui CRM.

Ușor de utilizat și de gestionat, este soluția ideală pentru vânzări prin telefon datorită funcționalității de comenzi vocale și de control al calității.



## Mobile

Proiectat pentru a asigura utilitatea informațiilor esențiale business-ului pentru cei care sunt mereu în mișcare, secțiunea Mobile vă permite să accesați un modul de colaborare simplificat cu o interfață compatibilă cu toate generațiile recente de smartphone-uri iPhone, Android și BlackBerry.



Este, de asemenea, disponibilă o aplicație specifică pentru gestionarea offline a datelor clientului, permițându-vă să accesați datele de pe dispozitivele mobile chiar și atunci când nu aveți disponibilă o conexiune la internet.

## Portal

Portalul este un modul self-service unde clienții pot interacționa cu compania, își pot gestiona tichetele, vizualiza documente partajate, se pot abona la newsletter, și care are multe alte caracteristici care pot fi integrate printr-un framework de dezvoltare.

Portalul este o modalitate rapidă de a oferi servicii excelente clienților în totală siguranță și fără a duplica informația.



Prezentă pe piață din anul 2003, Tustena CRM este una dintre cele mai complete și competitive soluții de pe piață.

Tustena CRM este o soluție TeamSystem Group, companie italiană cu peste 30 de ani de experiență în dezvoltarea soluțiilor de business.

Începând cu anul 2018, BITSoftware a pus bazele unui parteneriat cu TeamSystem Group, având ca scop punerea la dispoziția clienților noștri a unei game complete de soluții și servicii de cea mai bună calitate.