



# Customer Relationship Management

*Gebaseerd op gestructureerde en ongestructureerde informatie*

*Start uw digitale transformatie op basis van low-code Togetr platform!*

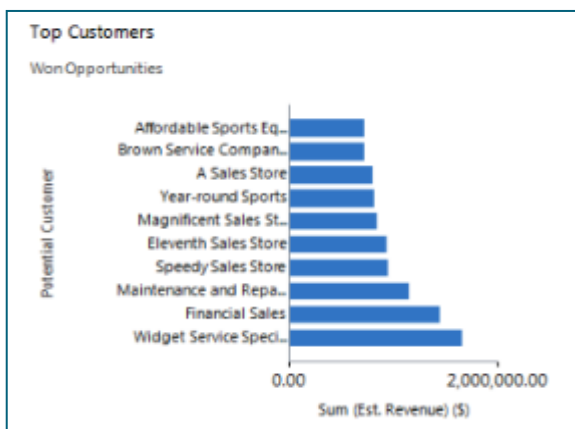
# Verkoop

## Een slimme bedrijfsoplossing voor klantrelatiebeheer

Een positieve klantervaring wordt steeds belangrijker voor het aantrekken en vasthouden van klanten. Door de inzet van Togetr CRM kunnen bedrijven een succesvolle en correcte klantervaring bieden door lange termijn relaties te bouwen. Deze zijn gebaseerd op een compleet klantendossier bestaande uit zowel gestructureerde als ook de ongestructureerde informatie binnen uw bedrijf. Togetr CRM is een bedrijfsoplossing voor klantrelatiebeheer (CRM) waarmee bedrijven slimmer hun producten en diensten op de markt kunnen brengen, effectief en productief kunnen verkopen en overal klantenservice kunnen bieden. Togetr combineert sociale informatie en bedrijfsinformatie uit uw gestructureerde ICT systemen.

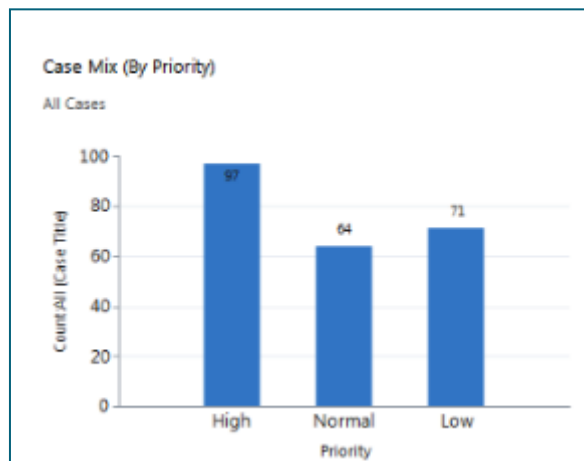
### Verhoog uw omzet!

Togetr CRM leidt tot het sluiten van meer deals. Dit komt doordat alle klantinformatie vanaf één centrale plek eenvoudig terug te vinden is. De verkopers en commerciële medewerkers hoeven nooit meer onvoorbereid een salesgesprek in te gaan. In no-time hebben zij een gedetailleerd beeld van de klant. Denk hierbij aan basisinformatie (contactpersoon, sector, bedrijfsgrootte) maar ook een overzicht van de e-mail correspondentie. Dat leent zich uitstekend om nieuwe verkoopmogelijkheden te identificeren, eerder communicatie opnieuw te starten of vanuit uw context informatie nieuwe aanbiedingen te formuleren. Uiteraard is alle informatie beschikbaar op alle typen apparaten. Zo hebben verkopers zelfs onderweg alle nodige klanteninformatie paraat.



## Verbeter de productiviteit van uw salesteam!

Door de inzet van Togetr CRM systeem kan de productiviteit van uw salesteam aanmerkelijk worden verbeterd. Zoals gezegd bespaart u veel tijd omdat er sneller klant informatie wordt terug gevonden. Maar het stelt u ook in staat tot effectief tijd management. Acties, vervolgacties worden automatisch getoond op het juiste moment met de juiste context. Deze triggers attenderen u op acties die moeten worden ondernomen. Ook kan het aantal administratieve taken sterk terug gebracht worden. Met Togetr CRM wordt er door iedereen gewerkt vanuit dezelfde centrale database. Data hoeft daarom slechts één keer te worden ingevoerd, waarna het voor de hele onderneming beschikbaar is. Dubbele invoer van gegevens is niet langer nodig en dit bespaart veel tijd. Email correspondentie is beschikbaar van de verkopers zelf of van een collega! Werk gezamenlijk aan de commerciële doelen!



## Verrijk uw data met sociale media en email integratie

Togetr CRM biedt een solide integratie van gestructureerde en ongestructureerde gegevens. Daarnaast kan de integratie met sociale media als LinkedIn uw data eenvoudig verrijken. Zo kan een verkoper LinkedIn gebruiken om er snel achter te komen wie binnen een bedrijf de aangewezen contactpersoon is. Bij 'cold calls' komen zij vervolgens makkelijker langs de gatekeepers omdat zij gericht aangeven wie ze willen spreken. Het is slechts een van de vele applicaties die te bedenken zijn wanneer u CRM integreert met sociale media. Email integratie biedt per verkoopkans inzicht in de e-mail correspondentie van de verkoper of andere betrokken medewerkers.

## Manage uw sales cycles

De lengte van uw sales cycle is een belangrijke factor hoe Togetr CRM systeem inzet. Als u vooral langdurige relaties opbouwt dan moeten er diepgaande rapportages over uw klanten beschikbaar zijn. Op deze manier leert u de klant goed kennen en weet u precies wanneer het tijd is cross- en up-selling. Als het sales proces korter is mag de klanteninformatie minder gedetailleerd te zijn.



# Marketing

# Goede samenwerking marketing en verkoop

Gezamenlijke doelen van marketing en verkoop is belangrijk. Om resultaten te behalen moet marketing goed communiceren met het verkoopteam. Togetr CRM ondersteunt deze communicatie. Wanneer u bijvoorbeeld een e-mail campagne heeft verstuurd en u krijgt een positieve reactie, zorg dan dat deze informatie direct wordt gedeeld zodat de afdeling tele-sales ermee aan de slag kan. Hoe sneller u opvolging geeft aan leads, hoe meer verkopen u realiseert.

## **Een centraal beeld van uw campagnes door integratie gestructureerde en ongestructureerde gegevens**

Het totale klantbeeld is voor elke marketing activiteit van groot belang. Inzicht in facturen gecombineerd met inzicht in activiteiten van de klant biedt veel meerwaarde. Daarnaast biedt sociale media een enorm potentieel biedt voor marketeers. De klantinformatie uit uw ERP systeem en het nauwkeurig volgen van sociale gereedschappen -bijvoorbeeld Facebook- levert veel op. Het moet echter goed worden gemonitord, begrepen en gebruikt om de effectiviteit van uw communicatie te verhogen. Belangrijke integraties met LinkedIn, Twitter en Facebook stellen een marketing team in staat om het contact met uw klanten te beheren.

## **E-mail marketing**

Togetr CRM systeem is onmisbaar als u serieuze resultaten wilt halen met e-mail marketing. E-mails worden verzonden vanuit het klantdossier en zijn daarmee altijd sterk gepersonaliseerd. Reactie van de klant, maar ook conversaties van andere medewerkers zijn volledig inzichtelijk.

# Klantenservice

# Proactieve en efficiënte communicatie naar de klant

Togetr CRM is gebaseerd op krachtige instrumenten om de klantenafhandeling te garanderen. De inzet van workflows, een goede afhandeling van taken is van strategisch belang -zeker als het aantal aanbiedingen en verkoopkansen toeneemt. Er is bijna niets ergers wanneer problemen met klanten te lang onopgelost blijven. Togetr CRM ondersteunt vaste werkstromen die u kunt instellen om meer grip te krijgen op uw klantenservice.

Stel dat een bepaalde support ticket te lang blijft open staan. U kunt binnen Togetr CRM teams definiëren zodat er meerdere personen inzicht hebben in de afhandeling van de ticket. Pro activiteit en gezamenlijkheid van het support team zijn belangrijk. Togetr CRM biedt het op maat vormgeven van de workflows die aansluiten bij uw processen.

## **Altijd de juiste informatie – gestructureerd en ongestructureerd**

Heeft u een groot bedrijf of is uw dienstverlening complex? Dan is de kans groot dat er veel uiteenlopende en gespecialiseerde vragen en/of klachten binnen komen. Het is dan niet eenvoudig om altijd de juiste informatie paraat te hebben. Dit kan ertoe leiden dat uw customer service team het lastig wordt gemaakt om adequaat op alle aanvragen van klanten te reageren. Van groot belang is om zowel uw gegevens uit uw ERP-systeem als ook uw CRM gegevens gecombineerd worden tot de juiste informatie. Het uitvoeren van content analysis is belangrijk.



## Rapportages van klantenservice

Echt goede service bereikt u alleen door een constant proces van verbetering. Doorlopend probeert u te achterhalen waar dingen beter kunnen en pakt deze vervolgens aan. Hiervoor heeft u rapportages nodig die informatie geven over de belangrijkste KPI's (Key Performance Indicators).

Togetr CRM systemen biedt geavanceerde rapportagemogelijkheden. U kunt er voor kiezen om zelf rapporten te ontwerpen, of juist om standaardrapportages te gebruiken. De KPI's kunt u voor een groot deel zelf definiëren. Wat vindt u belangrijk: Call volume? Case resolutie tijd? Follow-up statistieken? Door dit verbeterde inzicht tilt u de client service snel naar een hoger niveau.

## Samenwerking en delen van informatie - transparantie van informatie

Het gezamenlijk als team goede support bieden is belangrijk. Samenwerking is van wezenlijk belang! Uw klantenafdeling werkt regelmatig in teamverband aan openstaande cases, zoals bijvoorbeeld wanneer IT, support en customer service - moeten samenwerken om een klantprobleem op te lossen.

De webshopgebruiker heeft de mogelijkheid om artikelen te bestellen door ze aan zijn winkelmandje toe te voegen. Bij niet ingelogde gebruikers wordt hierbij gebruik gemaakt van de standaard verkoopprijzen.



# Togetr CRM biedt inzicht en sturingsinformatie

De Togetr CRM biedt veel informatie. Uw data vertaalt naar informatie zodat u acties kunt ondernemen. Gegevens uit verschillende systemen, zoals uw ERP systeem, ongestructureerde gegevens, maar ook andere systemen worden geïntegreerd zodat een totaal beeld van de klant ontstaat. Vervolgens is het belangrijk dat deze gegevens altijd relevant zijn en het juiste beeld presenteren.

**Haal meer uit uw bestaande klanten** Bij veel bedrijven is de verkoopstrategie voornamelijk gericht op het binnenhalen van nieuwe klanten. Het is echter bekend dat het vele malen eenvoudiger én goedkoper is om aan bestaande afnemers te verkopen. Up- en cross-sell mogelijkheden opmerken is dan ook erg belangrijk. Togetr CRM systeem kan hier enorm bij helpen. Door het koopgedrag van uw bestaande klanten te analyseren kan eenvoudig de behoefte aan complementaire of meer premium producten worden geïdentificeerd.

**Zet de juiste mensen op de juiste deals** Het is belangrijk om goed inzicht te krijgen in de activiteiten van teamleden. Met dezelfde mensen een beter resultaat! Het definiëren van de juiste KPI's geeft veel inzicht. Het hangt van uw organisatie en dienstverlening af hoe u de KPI's omschrijft. Hoe u dit ook doet, Togetr CRM helpt u met gerichte rapportages.

**Gebruik Togetr CRM voor Prijsbeleid** Togetr CRM biedt een enorme rijkdom aan informatie. Een betere manier is om uw prijsbeleid te segmenteren. Analyseer individuele klanten wat betreft koopgedrag, koopfrequentie en prijs-sensitiviteit op aanbiedingen in het verleden en andere factoren.

**Welke klanten zijn voor u het belangrijkste?** Als u de winst probeert te verhogen, moet u weten welke van u klanten het waardevolst zijn. Togetr CRM systeem verzamelt niet alleen gegevens over het koopgedrag. Ook kunt u zo makkelijk zien welke communicatie er is geweest, hoeveel support er is gegeven en wat voor kortingen zijn toegepast. U kunt vervolgens eenvoudig rapportages draaien om te analyseren welke van uw klanten nu écht bijdragen aan uw winst.