

Relatiebeheer

Persoonlijke benadering levert toegevoegde waarde

Relaties tussen bedrijf en bedrijf, tussen bedrijf en prospect, tussen leverancier en klant, tussen organisatie en cliënt. Maar ook relaties binnen een bedrijf, tussen werknemers, afdelingen en directie. Relatiebeheer is één van de meest cruciale processen in een organisatie. Een relatie die goed wordt onderhouden functioneert beter. Dat geldt zowel voor situaties in uw privé- als werkomgeving. De mogelijkheid tot een persoonlijke benadering is daarbij van ongekend belang. Met het opbouwen en onderhouden van duurzame relaties levert uw bedrijf toegevoegde waarde. En juist dat onderscheidend vermogen is waar klanten naar op zoek zijn.

Centraal beheer van relatiegegevens

Voffice omvat een dergelijk allesomvattend relatiebeheersysteem. Steeds meer bedrijven beseffen het belang van een centrale database om relatiegegevens in op te slaan. Hierdoor is uw organisatie beter in staat om met haar doelgroepen te communiceren. Uitgangspunt van Voffice is dan ook dat adressen, afspraken en andere relatiegegevens centraal worden vastgelegd. Bij eventuele wijzigingen is een snelle verandering in het centrale systeem voldoende. Zo blijven relatiegegevens eenvoudig up-to-date, reduceert u de kans op fouten en heeft iedereen een goed overzicht van de stand van zaken bij elke klant.

Verbeter de samenwerking met uw klanten!

Wanneer u uw klanten van dienst wilt zijn, betekent dit ook dat u ze deel moet laten uitmaken van uw organisatie. De Relatiebeheer module zorgt voor de integratie van uw klanten met uw diensten-, product- en verkooporganisatie. Met dit systeem kunt u alle gegevens van bijvoorbeeld uw klanten, prospects, documenten en contracten op eenvoudige wijze beheren. Klanten kunnen via het internet inzicht krijgen in informatie die voor hen toegankelijk is gemaakt. Dit wil echter niet per definitie zeggen dat zij toegang hebben tot alle beschikbare informatie. Via een systeem van functies en functieniveaus kunt u bepalen welke klant wat mag zien. Dit voorkomt anonieme, ongeautoriseerde handelingen. De directe communicatie met uw klanten leidt tot een eenvoudige afhandeling van verzoeken, documenten en financiële transacties. Dit verbetert de samenwerking.

Acties eenvoudig afstemmen op specifieke doelgroep

Doelgroepsegmentatie is van belang wanneer bepaalde relaties specifieke wensen uiten of wanneer u een gegeven aanbod wilt afstemmen op een specifieke doelgroep. Dit kan bijzonder handig zijn bij het uitvoeren van o.a. direct-mail acties. U koppelt een document aan het betreffende bestand waarna de adressen gekoppeld worden met de tekst van het document. U kunt eenvoudig een selectie maken uit uw klantenbestand door bijvoorbeeld naar branche of bedrijfsgrootte te selecteren. Zo kunt u de informatie omtrent uw klanten en prospects snel vinden en heeft u direct inzicht in de gehele contacthistorie per relatie. En dit alles is bovendien op zeer overzichtelijke wijze weergegeven.

Bewezen succes

Wegens het bewezen succes zetten veel bedrijven de Relatiebeheer module van Voffice standaard in. Onderdelen als e-mail en agenda komen ten slotte iedere bedrijfsvoering ten goede. De keuze is aan u.

Extern relatiebeheer

Submodules:

- Gegevensbeheer van klanten, prospects, cliënten
- Direct mailing
- E-mail
- Fax
- SMS
- GPRS-/UMTS-module
- Postregistratie/archivering

Intern relatiebeheer

Submodules:

- Centrale agenda
- Interne relaties/contactpersonen
- Acties
- Todo's
- E-mail
- Documentbeheer
- Prikbord
- Telefoonnotities
- Verjaardagen