



System obsługi klienta



CRM Lufthansa Systems i BSI

Obroty przedsiębiorstwa usługowego, jakim jest np. poczta, są istotnie uwarunkowane dużą liczbą klientów o stałym, średnim i małym obrocie.

Konkurencyjność w tym segmencie wymaga zastosowania ekonomicznych środków dokładnego rozpoznania indywidualnych potrzeb i nawiązania możliwie osobistego kontaktu.

Duża liczba klientów w tym segmencie skłania do zastosowania centralnych ośrodków zintegrowanej obsługi klienta. Podstawowym wyposażeniem są zintegrowane środki telekomunikacji i informatyki.

Chętnie oferujemy Państwu modułowo rozbudowywalny system CRM produkcji Lufthansa Systems i BSI. System integruje środki telekomunikacji i informatyki i jest w pełni integrowalny w istniejące systemy informatyczne przedsiębiorstwa, sieci przesyłu danych i sieci telefoniczne.

Dostępne środki informatyczne wspomagają pracowników przedsiębiorstwa w prowadzeniu dialogu i świadczeniu usług.

Łączność między ośrodkiem i klientem następuje drogą telefoniczną, przez internet lub faks. Wspólnie z klientem i z zachowaniem praw ochrony danych osobistych zbudowana jest baza danych z aktualnym stanem relacji między świadczącym usługi przedsiębiorstwem i klientem. Przy kolejnym kontakcie automatycznie wywoływane są informacje wspomagające dialog między partnerami.

Możliwe jest dzięki temu zarówno precyzyjne i wygodne dla klienta zlecenie i nadzorowanie wykonania usług, prowadzenie rachunków bieżących jak i proaktywne oferowanie specjalnych usług pozytywnie wpływających na identyfikację klienta z przedsiębiorstwem usługowym.



SYSTEMY OBSŁUGI KLIENTA CRM LUFTHANSA SYSTEMS I BSI CHARAKTERYZUJĄ M.IN:

- Integracja informatyki i telekomunikacji
- Integracja środków łączności telefon, faks i internet
- Modułowa konfiguracja i możliwość rozbudowy oprogramowania:
 - moduł wspomaganie dialogu
 - moduł baz danych
 - moduł zarządzania efektywnością systemu
 - moduł proaktywnego nawiązywania kontaktu z klientem
 - moduł śledzenia i zarządzania reklamacji
 - moduł prowadzenia rachunków klienta i integracji w rachunkowość przedsiębiorstwa
 - platformy łatwej integracji dalszych modułów.
- Modułowa konfiguracja sprzętu:
 - Systemy telefoniczne scentralizowane i rozproszone
 - Systemy centralnych i zdecentralizowanych baz danych
- Dowolnie konfigurowalne grupy zawodowe

Systemy CRM Lufthansa Systems są szeroko stosowane m.in. przez kilka przedsiębiorstw lotniczych grupy Star Alliance, koleje szwajcarskie, System CRM BSI stosowany jest w Poczcie Szwajcarii.



Lent.pl Spółka Akcyjna
NIP 554-24-09-805
85 438 Bydgoszcz
ul. Grunwaldzka 235

Telefon: 052 583 80 52
Fax: 052 581 78 30
Internet: www.lent.pl