

Hizmetler

Hizmet Kapsamı

1 – ANALİZ, TASARIM, UYARLAMA

1.1. PAZARLAMA & SATIŞ – ANALİZ, TASARIM, UYARLAMA

1.1.1. CRM Sürecinin Analiz ve Tasarımı

Çalışma kapsamında müşteri veri yapısı, mevcut müşteri verileri, müşteri bilgileri yönetimi, müşteri segmentasyonu, kampanya yönetim ve raporlama süreci, dijital davranış analizi, satış verisi analiz ve raporlaması alanlarında analizler gerçekleştirilir. Entegrasyon noktaları ve yöntemleri belirlenir.

Karşılaşılan problemlerin çözümü ve hedeflenen sonuçların sağlanması için Next4biz – En İyi Pratikleri (Best Practises) ile çözüm önerileri getirilir. Uygulanacak çözüm için “Çözüm Tasarımı Raporu” hazırlanır.

1.1.2. CRM Sürecinin Next4biz Üzerinde Tanımlanması

Next4biz Roadmap To Success metodolojisi uygulanarak süreç tasarımı müşteri isteklerini karşılar şekilde, kurum ile birlikte çalışılır. Çalışmada Next4biz CRM Ürün danışmanı en iyi pratikleri sunar. Ürün danışmanlarımız, müşteri proje ekibinin, Next4biz üzerinde kendi süreçlerini tasarlamalarını sağlar, çalışma sonuçlarını kontrol ederek, gerekli yönlendirmeleri gerçekleştirir. Çalışma neticesinde hedeflenen ‘Müşteri İlişkileri Yönetim Süreci’ Next4biz üzerinde tasarlanarak, kullanıma hazır hale getirilir.

1.2. MÜŞTERİ HİZMETLERİ – ANALİZ, TASARIM, UYARLAMA

1.2.1. Müşteri Hizmetleri Süreçlerinin Analiz ve Tasarımı

Çalışma kapsamında müşteriler ile iletişim yöntemleri, gelen talep ve şikayetlerin ne şekilde ele alındığı, bu talep ve şikayetlerin çözülmesi için kullanılan yöntemler analiz edilir. Entegrasyon noktaları ve yöntemleri belirlenir.

Karşılaşılan problemlerin çözümü ve hedeflenen sonuçların sağlanması için Next4biz – En İyi Pratikleri (Best Practises) ile çözüm önerileri getirilir. Uygulanacak çözüm için “Çözüm Tasarımı Raporu” hazırlanır.

1.2.2. Müşteri Hizmetleri Süreçlerinin Next4biz Üzerinde Tanımlanması

Next4biz Roadmap To Success metodolojisi uygulanarak süreç implementasyonu müşteri isteklerini karşılar şekilde, kurum ile birlikte çalışılır. Çalışmada Next4biz Ürün danışmanı en iyi pratikleri sunar. Ürün danışmanlarımız, müşteri proje ekibinin, Next4biz üzerinde kendi süreçlerini tasarlamalarını sağlar, çalışma sonuçlarını kontrol ederek, gerekli yönlendirmeleri gerçekleştirir. Çalışma neticesinde hedeflenen ‘Müşteri Hizmetleri Süreci’ Next4biz üzerinde tasarlanarak, kullanıma hazır hale getirilir.

1.2.3. Rapor Tasarımı ve Uygulaması

Çalışmada, Next4biz ile performans takibi ve durum analizlerinin nasıl yapılacağı aktarılacaktır. Raporlama altyapısı üzerinde özel raporların nasıl oluşturabileceği gösterilecektir.

1.3. BPM ATÖLYE ÇALIŞMALARI

8-10 DURUM ve 10-15 geçiş içeren bir örnek süreç için tasarım danışmanlığı.

1.3.1. Süreç Analiz ve Tasarımı

Çalışma kapsamında detaylı süreç analizi gerçekleştirilir.

Karşılaşılan problemlerin çözümü ve hedeflenen sonuçların sağlanması için Next4biz – En İyi Pratikleri (Best Practises) ile çözüm önerileri getirilir. Uygulanacak çözüm için “Çözüm Tasarımı Raporu” hazırlanır.

1.3.2. Süreç Geliştirme

Next4biz Roadmap To Success metodolojisi uygulanarak süreç implementasyonu müşteri isteklerini karşılar şekilde, kurum ile birlikte çalışılır. Çalışmada Next4biz Ürün danışmanı en iyi pratikleri sunar. Ürün danışmanlarımız, müşteri proje ekibinin,

Çalışma neticesinde hedeflenen süreç Next4biz üzerinde tasarlanarak, kullanıma hazır hale getirilir.

1.3.3. Rapor Tasarımı ve Uygulaması

Çalışmada, Next4biz ile performans takibi ve durum analizlerinin nasıl yapılacağı aktarılacaktır. Raporlama altyapısı üzerinde özel raporların nasıl oluşturabileceği gösterilecektir. 10 adet örnek rapor/dashboard kurum ile birlikte tasarlanarak, uygulamaya alınacaktır.

2 – ENTEGRASYONLAR

2.1. CSM MÜŞTERİ HİZMETLERİ – İLETİŞİM KANALLARI ENTEGRASYONLARI

2.1.1. Çağrı Merkezi Entegrasyonu

Çağrı Merkezi Uygulaması, Next4biz i tarayıcı penceresinde pop-up ederek bildirim giriş arayüzünü açar. Çağrı Merkezi Uygulaması tarafından ilgili Next4biz URL'si çağrılır. Parametre olarak CallerID (Arayan Numara), CallID (Aramanın tekil numarası), AgentID gibi bilgiler geçilir. Next4biz bu bilgileri kayıt altına alır. ÇM yazılımından gelen bilgiler ile otomatik müşteri araması gerçekleştirilir, müşteri bilgileri, geçmiş bildirimleri, açık bildirimleri, varsa entegrasyon ile gelen sipariş ve ürün bilgileri agent'a sunulur. Birden çok çağrı merkezi olduğu durumda, belirtilen maliyet, entegre olunacak her bir çağrı merkezi entegrasyonu içindir.

2.1.2. E-Posta Entegrasyonu

Next4biz, SMTP, POP3 protokollerini, Exchange Web Servisleri üzerinden mail gönderim ve alımını desteklemektedir. E-posta gönderim ve alımı bu yöntemler ile gerçekleştirilecektir. e-posta adresleri ve sunucu erişim bilgileri kurum tarafından sağlanır. Birden çok farklı e-posta servisi ile entegre olmak söz konusu olursa, belirtilen maliyet entegre olunacak her farklı e-posta sistemi içindir.

2.1.3. Sms Entegrasyonu (Desteklenen Servis Sağlayıcı)

Next4biz'in SMS gönderim servisleri ile entegrasyon maliyetidir. Birden çok SMS servisi ile entegre olmak söz konusu olduğunda, belirtilen maliyet her bir SMS servisi entegrasyonu içindir.

2.1.4. Sms Entegrasyonu (Desteklenmeyen Servis Sağlayıcı)

Next4biz'in SMS gönderim servisleri ile entegrasyon maliyetidir. Birden çok SMS servisi ile entegre olmak söz konusu olduğunda, belirtilen maliyet her bir SMS servisi entegrasyonu içindir.

2.1.5. Self Servis Entegrasyonu – Anonymous

SelfServis – Müşteri Yardım Merkezi kurumun web sitesine entegre edilir. Müşteriler, internet sitesinden bildirim girişi yapabilirler. Bildirim giriş arayüzünde, her farklı kategori için ayrı arayüzler tasarlanabilir. Self servis'ten gelen bildirimler kategorilerine göre ilgili iş akışlarına otomatik yönlendirilebilir. Selfservis knowledge base (SSS) arayüzüne de sahiptir. Knowledge base müşterilerin, istek, talep ve şikayetlerini, bildirim kaydı açmadan çözebilmelerini sağlamaya çalışır. Selfservis bileşeni bir iframe'dir. Web sitelerine eklenebilmek üzere gerekli script otomatik üretilir. Birden çok web sitesine self servis eklenmek istenirse, belirtilen maliyet entegre olunacak her bir web sitesi içindir.

2.1.6. Self Servis Entegrasyonu – Single Signon (E-Ticaret, Online İşlemler Vb.)

SelfServis – Müşteri Yardım Merkezi kurumun web sitesine, eticaret sitesine, online işlemler uygulamasına, müşteri portalına entegre edilir. Single SIGN ON veya Next4biz'in müşteri yönetimi ile müşterilerin, tüm kanallardaki bildirimlerini entegre olunmuş platformlardan takip edebilmesi sağlanır. Müşteriler, internet sitesinden bildirim girişi de yapabilirler. Bildirim giriş arayüzünde, her farklı kategori için ayrı arayüzler tasarlanabilir. Self servis'ten gelen bildirimler kategorilerine göre ilgili iş akışlarına otomatik yönlendirilebilir. Selfservis knowledge base (SSS) arayüzüne de sahiptir. Knowledge base müşterilerin, istek, talep ve şikayetlerini, bildirim kaydı açmadan çözebilmelerini sağlamaya çalışır. Selfservis bileşeni bir iframe'dir. Web sitelerine eklenebilmek üzere gerekli script otomatik üretilir. Birden çok web sitesine self servis eklenmek istenirse, belirtilen maliyet entegre olunacak her bir web sitesi içindir.

2.1.7. Self Servis Entegrasyonu – Mobil Uygulama Entegrasyonu

SelfServis – Müşteri Yardım Merkezi kurumun mobil uygulamasına entegre edilir. Single SIGN ON tüm kanallardaki bildirimlerini mobil uygulamadan da takip edebilmesi sağlanır. Müşteriler, mobil uygulamadan bildirim girişi de yapabilirler. Bildirim giriş arayüzünde, her farklı kategori için ayrı arayüzler tasarlanabilir. Self servis'ten gelen bildirimler kategorilerine göre ilgili iş akışlarına otomatik yönlendirilebilir. Selfservis knowledge base (SSS) arayüzüne de sahiptir. Knowledge base müşterilerin, istek, talep ve şikayetlerini, bildirim kaydı açmadan çözebilmelerini

sağlamaya çalışır. Next4biz'in sağlayacağı web servisler ile kurum mobil uygulamasına Next4biz'in selfservis'ini entegre eder. Birden çok mobil uygulama ile self servis entegrasyonu istenirse, belirtilen maliyet entegre olunacak her bir mobil uygulama içindir.

2.1.8. Sosyal Medya Entegrasyonu (Desteklenen Entegratörler)

Next4biz'in desteklediği "sosyal medya takip platformları" ile entegrasyon hizmetidir. Entegrasyon platformları, Next4biz'in sağladığı API'leri kullanarak, Next4biz'de bildirim açabilirler. Next4biz'deki geri dönüş mesajları, platformun gerekli API desteğini sağlaması durumunda ilgili platforma dolayısı ile ilgili sosyal medyaya yazılabilir. Birden fazla sosyal medya entegratörü kullanılmak istenirse, belirtilen maliyet her bir sosyal medya entegratörü içindir. Sosyal medya entegrasyon platformuna dair lisanslar kurum tarafından sağlanır.

2.1.9. Sosyal Medya Entegrasyonu (Diğer Entegratörler)

Next4biz'in desteklemediği "sosyal medya takip platformları" ile entegrasyon hizmetidir. Öncelikle, kurumun tercih ettiği sosyal medya takip platformu ile entegrasyon geliştirilir. Böylece, entegrasyon platformları, Next4biz'in sağladığı API'leri kullanarak, Next4biz'de bildirim açabilirler. Next4biz'deki geri dönüş mesajları, platformun gerekli API desteğini sağlaması durumunda ilgili platforma dolayısı ile ilgili sosyal medyaya yazılabilir. Birden fazla sosyal medya entegratörü kullanılmak istenirse, belirtilen maliyet her bir sosyal medya entegratörü içindir. Sosyal medya entegrasyon platformuna dair lisanslar kurum tarafından sağlanır.

2.1.10. Sikayetvar.com Entegrasyonu

Sikayetvar.com tarafından sağlanan API'ler üzerinden entegrasyon sağlanmaktadır. Kurum ilgili API hizmetini sikayetvar.com'dan ayrıca satın alır. Kurum veya kurum birimlerinin birden çok sikayetvar.com hesapları ile entegre olunacaksa, belirtilen maliyet her bir sikayetvar.com hesabı içindir.

2.1.11. Whatsapp Business Entegrasyonu (Desteklenen Whatsapp Api Sağlayıcı)

Next4biz, Whatsapp Business ile Next4biz'in seçeceği entegratörün sağlayacağı API'ler aracılığı ile entegre olur. Whatsapp Business kullanım ücreti kurum tarafından ödenir. Kurum veya birimlerinin birden çok farklı Whatsapp entegrasyonu gerekirse, bildirilen maliyet her bir entegrasyon içindir.

2.1.12. Whatsapp Business Entegrasyonu (Desteklenmeyen Whatsapp Api Sağlayıcı)

Next4biz, Whatsapp Business ile Kurum'un seçeceği, Next4biz'in henüz desteklemediği, bir entegratörün sağlayacağı API'ler aracılığı ile entegre olur. Whatsapp Business kullanım ücreti kurum tarafından ödenir. Kurum veya birimlerinin birden çok farklı Whatsapp entegrasyonu gerekirse, bildirilen maliyet her bir entegrasyon içindir.

2.1.13. Chat Ve Bot Entegrasyonu (Desteklenen Chat Ve Bot)

Desteklenen Chat-Bot uygulamalarının desteklendiği hali ile konfigürasyonu ve uyarlanmasıdır.

2.1.14. Chat Ve Bot Entegrasyonu (Desteklenmeyen Chat Ve Bot)

Chat-Bot uygulamaları Next4biz API kullanarak müşteri bilgilerini sorgulayabilir ve bildirim açabilmektedir. Entegrasyon için Next4biz API desteği sağlanacaktır.

2.1.15. E-Ticaret Platformları ile Entegrasyon (Desteklenen Entegratör İle)

E-ticaret platformlarından gelen müşteri bildirimlerinin Next4biz'in desteklediği entegratör üzerinden API entegrasyonu ile Next4biz'e aktarılmasını ve bildirim çözümünün sorgulanarak geri gönderilmesini sağlar. Entegratör Next4biz API kullanarak bildirim oluşturur ve bildirim durumunu/cevabını sorgulayarak ilgili platforma gerekli bilgiyi iletir.

2.1.16. E-Ticaret Platformları ile Entegrasyon (Desteklenmeyen Entegratör)

E-ticaret platformlarından gelen müşteri bildirimlerinin Kurum'un seçeceği, Next4biz tarafından henüz desteklenmeyen bir entegratör üzerinden API entegrasyonu ile Next4biz'e aktarılmasını ve bildirim çözümünün sorgulanarak geri gönderilmesini sağlar. Entegratör Next4biz API kullanarak bildirim oluşturur ve bildirim durumunu/cevabını sorgulayarak ilgili platforma gerekli bilgiyi iletir. Gerekli API desteği Next4biz tarafından sağlanacaktır.

2.1.17. Geçmiş Bildirim Kayıtlarının Özet Transferi

Önceden kullanılan bildirim yönetimi uygulamasındaki geçmiş bildirim kayıtları, özet olarak her bildirim için bir kayıt olmak üzere Next4biz'e toplu transfer edilir. Transfer için Next4biz toplu bildirim yükleme şablonuna uygun şekilde ilgili sistemden veriler çekilerek hazırlanmalıdır. Böylece bir müşteriye dair Next4biz öncesi bildirimlerin özetine ulaşmak mümkün olur.

2.1.18. Next4biz Bildirim Kaydı Özeti Başka Bir Sisteme Transferi

Next4biz'deki bildirimler, başka bir sistemdeki müşteri bilgilerine özet bir kayıt olarak transfer edilebilir. Bu entegrasyon kurumun sağlayacağı API'ler aracılığı ile

sağlanacaktır.

2.2. CSM MÜŞTERİ BİLGİLERİ ENTEGRASYONU

2.2.1. Müşteri Bilgileri Entegrasyonu

Next4biz, kurumun müşteri bilgilerini taşıyan müşteri veri tabanı, ERP,CRM,e-ticaret vb... sistemleri ile entegre olabilmektedir. Kurumlar, müşteri bilgilerinin sorgulanabilmesi için müşteri web servislerini sunarlar. Next4biz, müşteri temel bilgilerini (ad, soyad, müşteri no, iletişim bilgileri) sorgular, müşterinin tanınmasını ve müşteri adına bildirim girişi yapılmasını sağlar. Maliyet tek bir web servis entegrasyonu entegrasyonu içindir.

Next4biz CRM modülü de kullanıldığında CRM müşteri bilgileri entegrasyonu yapıldı ise, bu entegrasyona gerek yoktur.

2.2.2. Müşteri Aldığı Ürünler Ve Hizmetler Sorgulama Entegrasyonu (Perakende, E-Ticaret)

Kurum sistemlerinde (ERP,CRM,e-ticaret vb...) barındırılan ürün ve hizmetlere ait temel bilgilerin entegrasyonu web servisler üzerinden sağlanır. Bildirim girişinde ürün veya hizmet seçilerek bildirim girişi ve raporlaması ürün/hizmet bazında yapılabilir. Maliyet tek bir web servis entegrasyonu entegrasyonu içindir.

Next4biz CRM modülü de kullanıldığında CRM müşteri bilgileri entegrasyonu yapıldı ise, bu entegrasyona gerek yoktur.

2.2.3. Müşteri Ürünleri Sipariş, Sevk, Teslimat Bilgileri Sorgulama Entegrasyonu (Perakende, E-Ticaret)

Seçilen müşterinin siparişleri sorgulanarak (müşteri no, fatura no, cep telefonu gibi bilgilerle) Next4biz'den kullanımı sağlanır. Kurum tarafında sipariş ve bağlı ürünleri sorgulama web servisinin sunulması gerekir.

Seçilen siparişi oluşturan ürünlerin bilgileri sorgulanarak Next4biz'de kullanımı sağlanır. Ürünün adı, fatura numarası barkodu, açıklaması, tutarı, adedi, bedeni, kategorisi sezon bilgisi, rengi gibi bilgiler kurum tarafından sağlanacak web servisinden alınacaktır. Maliyet tek bir web servis entegrasyonu entegrasyonu içindir.

Next4biz CRM modülü de kullanıldığında CRM müşteri bilgileri entegrasyonu yapıldı ise, bu entegrasyona gerek yoktur.

2.2.4. Müşteri Sahip Olduğu Ürünler Ve Hesapların Sorgulama Entegrasyonu (Finans)

Kurum sistemlerinde barındırılan, müşterinin sahip olduğu finansal ürün ve hizmetlere ait temel bilgilerin entegrasyonu web servisler üzerinden sağlanır. Bildirim girişinde ürün veya hesap seçilerek bildirim girişi ve raporlaması ürün/hesap bazında yapılabilir. Maliyet tek bir web servis entegrasyonu entegrasyonu içindir.

Next4biz CRM modülü de kullanıldığında CRM müşteri bilgileri entegrasyonu yapıldı ise, bu entegrasyona gerek yoktur.

2.2.5. Müşteri Ürün Ve Hesapları İle Yaptığı İşlemlerin Bilgilerinin Sorgulama Entegrasyonu (Finans)

Seçilen müşterinin işlemleri (müşteri no, hesap no, cep telefonu gibi bilgilerle) Next4biz'den kullanımı sağlanır. Kurum tarafında bahsedilen işlemlerin sorgulama web servisinin sunulması gerekir.

Seçilen işlemi ilgili hesabın bilgileri sorgulanarak Next4biz'de kullanımı sağlanır. İşlem tarihi, işlem türü, açıklama tutar gibi bilgiler kurum tarafından sağlanacak web servisinden alınacaktır. Maliyet tek bir web servis entegrasyonu entegrasyonu içindir.

Next4biz CRM modülü de kullanıldığında CRM müşteri bilgileri entegrasyonu yapıldı ise, bu entegrasyona gerek yoktur.

2.2.6. Mağaza Ve Personel Bilgileri Entegrasyonu

Mağaza ve personel bilgileri ERP üzerinden web servisler ile alınır. Bildirimler girilirken ilgili mağaza veya personel ile ilişkilendirmeler yapılabilir.

2.2.7. Saha Servis Uygulamaları İle Statü(Durum) Düzeyinde Entegrasyon

Müşteri Bilgileri Sorgulama

Müşteri Bilgileri Next4biz üzerinde merkezi olarak tutulur. Servis Yönetim uygulamasında kayıt açılırken müşteri sorgulaması ilgili uygulama tarafından Next4biz API üzerinden gerçekleştirilir. Müşteri kaydı yok ise Yeni müşteri kaydı oluşturmak için ilgili Next4biz API metodu çağırılır.

Servis Kaydı Oluşturma

Servis kaydı taleplerinin Servis Yönetim uygulaması tarafından sunulacak web servisler üzerinden oluşturulması sağlanır.

Servis Kaydı Durum Güncelleme

Next4biz üzerinden, Servis Yönetim uygulaması üzerinde oluşturulan servis kaydının durum bilgisi Next4biz API kullanılarak Servis Yönetim uygulaması tarafından güncellenir.

Servis Kaydı Kapama

Next4biz üzerinden, Servis Yönetim uygulaması üzerinde oluşturulan servis kaydının durum bilgisi Next4biz API kullanılarak Servis Yönetim uygulaması tarafından kapatılır.

Servis Kayıtlarının Sorgulanması ve Gösterimi

Seçilen müşterinin, servis kayıtları son durumları ile birlikte servis yazılımı tarafından sunulan web servisleri kullanılarak sorgulanarak liste halinde gösterilir. Servis kaydının ilişkili olduğu ürün, durumu, başlama, bitiş tarihi, son aksiyon tarihi gibi bilgiler sunulmaktadır.

2.3. CRM PAZARLAMA SATIŞ İLETİŞİM KANALLARI ENTEGRASYONLARI

2.3.1. Toplu E-Posta Gönderimi Entegrasyonu (Desteklenen E-Posta Servis Sağlayıcı)

Next4biz, SMTP, POP3 protokollerini, Exchange Web Servisleri ve toplu e-posta gönderim entegratörleri üzerinden e-posta gönderim ve alımını desteklemektedir. E-posta adresleri ve sunucu erişim bilgileri kurum tarafından sağlanır. Birden çok e-posta servisi ile entegre olunmak istenirse, belirtilen maliyet her bir entegrasyon çalışması (her farklı e-posta gönderi veya alım adresiniz için değil, her farklı e-posta servisiniz ile entegrasyon baz alınır) içindir.

2.3.2. Toplu E-Posta Gönderimi Entegrasyonu (Desteklenmeyen E-Posta Servis Sağlayıcı)

Next4biz, SMTP, POP3 protokollerini, Exchange Web Servisleri ve toplu e-posta gönderim entegratörleri üzerinden e-posta gönderim ve alımını desteklemektedir. Kurumun kullandığı e-posta servisi Next4biz tarafından desteklenmiyorsa, gerekli

entegrasyon geliştirilir. E-posta adresleri ve sunucu erişim bilgileri kurum tarafından sağlanır. Birden çok e-posta servisi ile entegre olunmak istenirse, belirtilen maliyet her bir entegrasyon çalışması (her farklı e-posta gönderi veya alım adresiniz için değil, her farklı e-posta servisiniz ile entegrasyon baz alınır) içindir.

2.3.3. Toplu Sms Gönderimi Entegrasyonu (Desteklenen Sms Servisleri Sağlayıcı)

Next4biz tarafından desteklenen SMS gönderim servisleri ile entegrasyon maliyetidir. Birden çok SMS servisi ile entegre olmak söz konusu olduğunda, belirtilen maliyet her bir SMS servisi entegrasyonu içindir.

2.3.4. Toplu Sms Gönderimi Entegrasyonu (Desteklenmeyen Sms Servisleri Sağlayıcı)

Next4biz tarafından henüz desteklenmeyen SMS gönderim servisleri ile entegrasyon maliyetidir. Birden çok SMS servisi ile entegre olmak söz konusu olduğunda, belirtilen maliyet her bir SMS servisi entegrasyonu içindir.

2.3.5. İzinli İletişim Veritabanı Mesaj Gönderim Entegrasyonu (Desteklenen Entegratör)

E-posta ve SMS kampanyalarının işletimi için Next4biz'in desteklediği bir entegratör ile izinli iletişim veritabanı uygulaması ile entegrasyon sağlanır. Sadece izin alınan müşterilere SMS ve e-posta gönderimi yapılacaktır.

2.3.6. İzinli İletişim Veritabanı Mesaj Gönderim Entegrasyonu (Desteklenmeyen Entegratör)

E-posta ve SMS kampanyalarının işletimi için Next4biz'in desteklemediği bir entegratör ile izinli iletişim veritabanı uygulaması ile entegrasyon sağlanır. Sadece izin alınan müşterilere SMS ve e-posta gönderimi yapılacaktır. Next4biz kurumun tercih ettiği entegratör ile izinli iletişim veritabanı entegrasyonu geliştirecektir.

2.3.7. İzinli İletişim Veritabanı Yeni İzinli Müşteri Kaydı Entegrasyonu (Desteklenen Entegratör)

Next4biz'in desteklediği izinli iletişim entegratör firmalarından biri tarafından sağlanacak "SMS kodu ile izin alma web arayüzü" Next4biz CSM içerisine yerleştirilebilmektedir. Next4biz CSM içerisinde müşteri kaydı oluşturulduktan veya aranıp bulunduktan sonra, entegratör tarafından sağlanan arayüz tabına geçiş yapılarak SMS ile doğrulama gerçekleştirilebilmektedir.

2.3.8. İzinli İletişim Veritabanı Yeni İzinli Müşteri Kaydı Entegrasyonu (Desteklenmeyen Entegratör)

Kurumun seçeceği (Next4biz tarafından desteklenmeyen) izinli iletişim entegratör firma tarafından sağlanacak "SMS kodu ile izin alma web arayüzü" Next4biz CSM içerisine yerleştirilebilmektedir. Next4biz CSM içerisinde müşteri kaydı oluşturulduktan veya aranıp bulunduktan sonra, entegratör tarafından sağlanan arayüz tabına geçiş yapılarak SMS ile doğrulama gerçekleştirilebilmektedir.

2.4. CRM MÜŞTERİ BİLGİLERİ ENTEGRASYONU

2.4.1. Müşteri Bilgileri Toplu Yükleme Desteği

Next4biz Web Servisleri kullanılarak müşteri verisi Kurum tarafından Next4biz CRM'e toplu olarak aktarılır. Böylece farklı kaynaklardan gelecek müşteri verilerinin (müşterilerin demografik bilgileri, iletişim bilgileri, aldığı ürün ve hizmetler, siparişleri, siparişin lojistik bilgileri, mevcut sistemlerinizdeki müşterilerinize dair skorkart bilgileri, servis talepleri, şikayetleri) konsolide, tekilleşmiş ve tek bir CRM veri tabanı altında birleştirilmesi ve yönetilebilmesi sağlanır.

2.4.2. Müşteri Bilgileri Veri Entegrasyonu Api Desteği

Next4biz Web Servisleri kullanılarak müşteri verisi Kurum tarafından Next4biz CRM'e sürekli entegre edilmesi sağlanır. Böylece farklı kaynaklardan gelecek müşteri verilerinin (müşterilerin demografik bilgileri, iletişim bilgileri, aldığı ürün ve hizmetler, siparişleri, siparişin lojistik bilgileri, mevcut sistemlerinizdeki müşterilerinize dair skorkart bilgileri, servis talepleri, şikayetleri) konsolide, tekilleşmiş ve tek bir CRM veri tabanı altında birleştirilmesi ve yönetilebilmesi sağlanır.

2.4.3. Müşteri Veri Tekilleştirme

Kurum müşteri bilgilerinin tekilleştirilerek Next4biz CRM'de konsolide edilmesini istiyorsa, Next4biz'in toplu yükleme ve müşteri bilgileri veri entegrasyonuna veri tekilleştirme özelliği eklenerek konfigüre edilir.

2.4.5. Müşteri Segmentasyonu

Next4biz'de konsolide edilmiş veya Next4biz kullanılarak mevcut bilgilerden hesaplanarak türetilmiş değerlere bağlı segmentasyonlar gerçekleştirilir. Belirtilen hizmet 3 farklı segmentasyon hizmeti içindir.

2.4.6. KPI Hesaplama

Toplu veya entegrasyonla veri yükleme ve güncelleme ile, mevcut kurum sistemlerinden KPI'lar (sepet büyüklüğü, alışveriş sıklığı, son alışveriş zamanı) Next4biz'e aktarılabilir. Ayrıca Next4biz'de konsolide edilmiş veya mevcut

bilgilerden hesaplanarak KPI'lar tanımlanabilir. Belirtilen hizmet 5 KPI'ın tanımlanması ve hesaplanması içindir.

2.4.7. Müşteri Bilgilerinin Web Servisleri İle Kurum Sistemlerine Aktarılması Desteği

Kurumlar isterlerse, Next4biz'in mevcut API arayüzleri ve dokümantasyonlarını kullanarak, kendi yazacakları entegrasyon ile Next4biz'de verileri kendi sistemlerine aktarabilirler. Next4biz gerekli knowhow desteğini sağlar. Yoğun veri transferi olması durumunda, Next4biz bu tersine veri transferini belli zaman ve planlama sınırlaması (gece yapılması, değişen veriler için yapılması gibi) getirebilir.