

"CRM KOBİLER İÇİN ARTIK HAYAL DEĞİL"

Firdevs Sultan AKTEN
haber@crmpro.com.tr



"Verimax CRM opsiyon olarak, sektörel ve özel ihtiyaçları karşılamak üzere, kullanıcıların mevcut CRM veritabanlarını kullanarak, kolayca uygulama geliştirebilecekleri, bir modül tasarım bileşeni de içeriyor."

Yakın zamanda piyasada olacak Verimax adlı bir yazılım küçük ve orta boy işletmelere CRM'den yararlanma olanağı sunacak. Verimax KOBİ'lere verim artışı ve kolay uygulanabilen iş yönetimi çözümleri sunmayı hedefliyor. Verimax'ı daha yakından tanımak ve henüz piyasaya çıkmamış bu yeni yazılımı sizlere de tanıtmak için Verimax Yazılım Pazarlama Md. Sedanur Parlakbilek'le görüştük.

Öncelikle Verimax'ı tanıyabilir miyiz?

SEDANUR PARLAKBİLEK: Verimax, küçük ve orta boy işletmelere verim artışı sağlayacak, kolay kullanılabilen ve uygulanabilen iş yönetimi çözümleri sunma vizyonu ile kurulmuş yeni bir yazılım firması. İstanbul merkezli, kurucuları daha önce yazılım sektöründe onbeş sene tecrübeye sahipler. Şu anda pazara sunacağımız ilk ürün ailemiz Müşteri İlişkileri, Satış ve Servis Otomasyonu, kısaca CRM paketlerimiz olacak.

Yazılımın geliştirilmesi noktasında dış kaynak kullanımı da yapıyoruz. Örneğin CRM paketimizi geliştirirken, yazılım geliştir-

me teknolojisindeki tecrübeleri nedeni ile Arma Yazılım ile ortak çalışıyoruz.

Verimax'ın CRM yazılımları arasında farklı bir konumda olacağını söylüyorsunuz. Nedir Verimax'ı farklı kılan?

PARLAKBİLEK: Şu anda pazarda satılan gerek yurtdışı, gerekse yurtiçi kaynaklı çoğu CRM yazılımı müşteriye özel çözümler sunmayı hedefliyor. Yani, hazır, kutulanmış ve müşteride uygulama süreci hızlı olan alternatifler sınırlı. Uygulama danışmanlığı hizmet bedelinin yüksek olmasına neden olan bu durum da, CRM'i sadece büyük ölçekli firmaların yararlanabildiği bir çözüm haline getiriyor. Oysa günümüzün rekabet koşulları iki-üç kişilik bir satış ya da servis organizasyonunun bile ayakta kalabilmesi için çok aktif ve detaylı müşteri yönetimi yapmasını gerektiriyor. Verimax'ın hedefi kutulu çözümlerin maliyet avantajını, özel çözümlerin esnekliği ile birleştirip, hızlı hizmet sunmak ve müşterisini iyi tanımak arzusunun tüm işletmelerin kullanımına sunabilmek.

Bir önemli farklılığımız da dağıtım kanalımız ile ilgili olacak. Hazır bir çözüm olması ve geniş bir müşteri potansiyeli bulunması sebebi ile ürünlerimizi sadece yetkili satıcı-çözüm ortağı kanalımız üzerinden müşterilerimize ulaştırmayı hedefliyoruz. Türkiye'nin yazılım satış ve servisinde en iddialı kanallarından biri ile çalışıyoruz. İşbirliği yapacağımız ilk firmalar bu kanalda yazılım uygulama konusunda tecrübeli, ürünlerimizle ilgili çok iyi eğitimden geçmiş ve sertifikalı ile yetkilendirilmiş olacak. Yeni adaylarda da bu kriterleri titiz şekilde uygulamaya özen göstereceğiz. Tabii, geniş kapsamlı,

dağınık coğrafi yapıya sahip projelerde, birden fazla çözüm ortağımızla birlikte, bizim proje liderliğimizde çalışmamız ve gerekirse ürünü özelleştirmemiz de mümkün olabilecektir. Bu yapı çok daha fazla sayıda müşteriye ulaşmamızı ve aynı anda birçok projeyi birden yürütmemizi mümkün kılıyor.

Verimax'ın satış sonrası müşteri anlayışı nasıl olacak?

PARLAKBİLEK: Biz işimiz gereği, müşteri kazanmanın zor, ama kaybetmenin çok kolay olduğunu biliyoruz. Bu, bizim için de, pazarda mevcut diğer CRM yazılım tedarikçileri için de geçerli. Bu bakış açısıyla, müşteri memnuniyetini satış süreciyle sınırlı tutmuyoruz, müşterinin ticari hayatıyla özdeşleştiriyoruz ve sürekli müşteri memnuniyeti sağlayacak şekilde yapılanıyoruz. Bu yaklaşımın içinde lokal çözüm ortaklarının servis taleplerine hızlı yanıt verebilmesi, internet altyapısının destek hizmetlerinde aktif kullanımı gibi bir dizi öge var.

Verimax CRM'de kullanılan teknolojiler hakkında bizi bilgilendir misiniz?

PARLAKBİLEK: Verimax CRM, .Net ile geliştirilmiş bir paket. Ürünü standart bir browser üzerinden hızlı şekilde kullanmak mümkün. Veritabanı olarak şu anda Microsoft SQL kullanılıyor. Yazılımın mail ve fax dışında, pazarlama otomasyonu amaçlı entegre bir SMS altyapısı da mevcut.

Verimax kullanıcıya başka hangi alanlarda kolaylık sağlıyor?

PARLAKBİLEK: Verimax'ın uygulaması ve dokümantasyonu tamamen Türkçe. Bu



nedenle kullanıcılar programa çok çabuk adapte olabiliyorlar. Yanlış anlaşılmasın. Yazılım, yapısı gereği kullanıcıların istediği farklı dillerde de çalışabiliyor, ama ana dili "Türkçe".

Bunun yanı sıra Türkiye'nin en yaygın ticari paket program üreticisi olan Logo Yazılım ile de ortak çalışma yürütüyoruz. Verimax CRM tek başına, ticari paketten bağımsız çalışabileceği gibi, Logo programları ile de tam entegre olabiliyor. Bu özellikle satış, pazarlama, servis gibi departmanlarda çalışan kullanıcılar ve yöneticiler için büyük bir avantaj. Kullanıcı gün içinde ticari pakete çok fazla başvurmadan ihtiyaç duyacağı tüm müşteri ve ürün bilgilerine Verimax CRM üzerinden erişebiliyor. Böylece istediği tüm bilgiye tek bir ekrandan, en hızlı şekilde ulaşarak çok daha verimli çalışması mümkün oluyor.

Verimax'ın bir diğer önemli özelliği de çağrı merkezi entegrasyonu. Bu konuda, sektörünün en tecrübeli firmalarından biri olan Netservis'in desteğini alıyoruz. Verimax CRM farklı markalarda santrallerle entegre olarak çalışabiliyor.

Tüm bunlardan başka, Verimax CRM opsiyon olarak, sektörel ve özel ihtiyaçları karşılamak üzere, kullanıcıların mevcut CRM veritabanlarını kullanarak, kolayca uygulama geliştirebilecekleri, bir modül tasarımı bileşeni de içeriyor. Bu sayede standart ürünün ihtiyaçların çoğunu karşıladığı, ama küçük bazı özel taleplerin olduğu işletmelerde, ürünün yüksek bedeller ödenmeden geliştirilmesi kullanıcı ya da çözüm ortaklarımız tarafından mümkün olabiliyor.

Verimax CRM ne zaman piyasada olacak?

PARLAKBİLEK: Bu yıl CeBIT Bilişim fuarında yer alıyoruz ve ürünün ilk lansmanını da orada, Eylül 2006' da yapmayı planlıyoruz. O tarihten yıl sonuna kadar Türkiye'nin her bölgesinde tanıtım toplantılarımız ve seminerlerimiz planlanmış durumda. Bu faaliyetlerin sonucunda 2007 yılının Verimax CRM'in hızla yaygınlaştığı bir çıkış yılı olacağını düşünüyoruz. ■



Verimax CRM tek başına, ticari paketten bağımsız çalışabileceği gibi, Logo programları ile de tam entegre olabiliyor. Bu da satış, pazarlama, servis gibi departmanlarda çalışan kullanıcılar ve yöneticilere büyük avantaj sağlıyor.