

고객 관계 관리(CRM)

효율적이고 적극적인 서비스

영업 업무의 CRM 기술을 활용하는 우리의 시스템은 고객의 문의사항을 전담팀에 전달하여 고객과의 소통이 신속하게 이루어지도록 하며, 절차를 간소화하고 효율적인 솔루션을 제공합니다.

기능

- 대시보드, KPI 지표 및 보고서를 통한 실적 평가
- 이미지파일 및 첨부파일 업로드 가능
- 배송, 대응 등 레스토랑 이슈와 관련된 세부사항 커뮤니케이션을 한 채널에서 진행
 - 실시간 대응을 단계적으로 확대
 - 고객서비스, 필드서비스, ROP 및 배송팀과 레스토랑의 영역별 상호작용 내역 조회
 - 커뮤니케이션의 KPI 추적 가능
 - 상호작용 내역 제공
- 통화를 위한 로깅 시스템
- 레스토랑을 위한 마틴브라워 직통 연락처 관리
- 향상된 서비스 제공을 위해 MBSync 플랫폼과 통합
 - MBSync를 통해 전송된 커뮤니케이션은 CRM을 통해 관리되고 MB의 전용 기획 자원으로 전달
 - 기능과 성능 추가를 통해 진화하는 MBSync에 적용 가능하도록 미래에도 사용할 수 있는 기술 제공

장점

- 내부규정, 이슈 현황 확인(완료, 보류, 진행중)의 명확한 우선순위를 추적하여 내부 팀 또는 개인의 효과적이고 시의적절한 해결책을 찾음
- 레스토랑에 유일한 '신뢰할 수 있는 출처자' 역할
- 추적할 수 있는 온라인 커뮤니케이션이 증가하면서 통화와 그에 따른 수작업 감소
- 커뮤니케이션 누락 방지
 - 발권 시스템을 통한 추적으로 유입되는 요청 처리 가능
 - 외부와의 커뮤니케이션 기록됨
- 과거 커뮤니케이션 내역 추적으로 신용평가에 관련하여 신속한 대처