

CRM

Customer Relationship Management



Ο Ορισμός του C.R.M.

Το CRM είναι μια διαδικασία, στόχος της οποίας είναι η συλλογή πληροφοριών που βοηθούν στο διοικητικό προσωπικό μιας εταιρείας στο να διαχειριστεί με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τις σχέσεις της με τους πελάτες της.

Η Στρατηγική του C.R.M.

Το C.R.M. είναι μια επιχειρηματική στρατηγική, που στοχεύει στην αποτύπωση, την κατανόηση και την καλύτερη εξυπηρέτηση των αναγκών των πελατών μιας επιχείρησης, παράλληλα με την προσέλκυση νέων.

Υποστηρίζει πολλές διαφορετικές λειτουργίες μιας επιχείρησης (πωλήσεων, marketing, υπηρεσιών, ανάπτυξη προϊόντων, διαχείρισης εφοδιαστικής αλυσίδας, κλπ) και αποδίδει τα μέγιστα, όταν εφαρμόζεται πλήρως.

Η σωστή χρήση του ανθρώπινου δυναμικού και της σύγχρονης τεχνολογίας, επιτρέπει στις επιχειρήσεις να παρακολουθούν τις προτιμήσεις των πελατών τους δημιουργώντας ευκαιρίες πώλησης.

Γιατί CRM από την ALTEC SOFTWARE;

Οι επιχειρήσεις, που μπορούν και παρέχουν υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης στους πελάτες τους, εξασφαλίζουν ταχείς ρυθμούς ανάπτυξης μεγαλώνοντας τα μερίδια αγοράς. Το C.R.M. είναι το εργαλείο που προσδίδει αξία στον πελάτη και εξασφαλίζει την ανάπτυξη και κερδοφορία της επιχείρησης σε μακροπρόθεσμο ορίζοντα.

Με τη χρήση του C.R.M. οι επιχειρήσεις είναι σε θέση:

- Να μεγιστοποιούν την ικανοποίηση των πελατών τους παρέχοντας υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης
- Να προβλέπουν τις ανάγκες τους ώστε να δημιουργούν τα κατάλληλα προϊόντα και υπηρεσίες
- Να διαμορφώνουν τις κατάλληλες στρατηγικές προώθησης ώστε να προσελκύσουν νέους πελάτες
- Να παρακολουθούν τα αποτελέσματα των πρωθητικών τους ενεργειών και προσφορών και να τις βελτιώσουν όπου χρειάζεται

Το C.R.M. συμμετέχει και καθοδηγεί στη δημιουργία διαδικασιών επιτυχάνοντας:

- Τη συλλογή στοιχείων για τις προτιμήσεις των πελατών και την μετατροπή τους σε ευκαιρίες πώλησης
- Τη δημιουργία των κατάλληλων υποδομών επικοινωνίας με τους πελάτες μέσω πολλαπλών καναλιών
- Τη διοχέτευση της πληροφορίας στα στελέχη όλων των τμημάτων της επιχείρησης
- Την ένταξη των πελατών στο σχεδιασμό και την ανάπτυξη των προϊόντων



Altec Software C.R.M.

To C.R.M. διαχειρίζεται

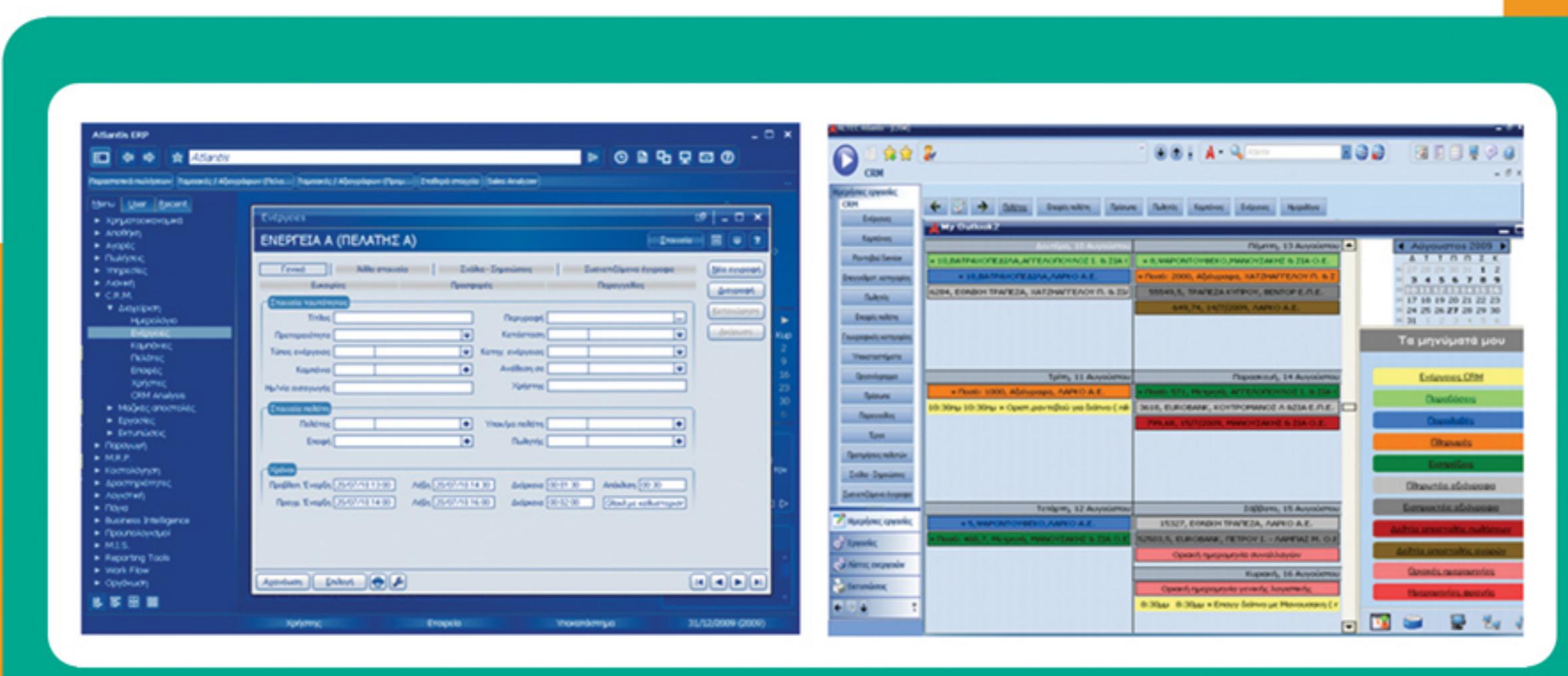
- Πελάτες (Λογαριασμούς) - Επαφές
- Ευκαιρίες πώλησης
- Προσφορές - Παραγγελίες
- Καμπάνιες (marketing)
- Ενέργειες πώλησης & marketing

Γενικές ενδεικτικές δυνατότητες

- Ημερολόγιο εργασιών
- Στοιχεία πελατών, με πλήρη ανάλυση
- Στοιχεία δυνητικών πελατών, με δυνατότητα αυτόματης εισαγωγής τους στο ERP
- Πολλαπλές επαφές κατά πελάτη
- Συσχετιζόμενα έγγραφα
- Υποκαταστήματα και έργα πελατών
- Αυτόματες προειδοποιήσεις, υπενθυμίσεις, απαγορεύσεις
- Συγχρονισμός με Microsoft Outlook
- Σύνδεση με τηλεφωνικά κέντρα

Sales & Marketing ενδεικτικές δυνατότητες

- Διαχείριση leads
- Εντοπισμός ευκαιριών πώλησης
- Διαχείριση πιθανοτήτων λήψης παραγγελιών
- Παρακολούθηση αλυσίδας αλληλοσυνδεόμενων ενεργειών, ευκαιριών πώλησης, προσφορών και παραγγελιών
- Εκτέλεση ενεργειών με τη χρήση επιστολών, Fax, e-Mail και SMS
- Δενδροειδής απεικόνιση αλυσίδας ενεργειών
- Απεικόνιση και διαχείριση ενεργειών, μέσω ευέλικτου ημερολογίου
- Παρακολούθηση προτιμήσεων πελατών
- Πρωθητικές ενέργειες (Καμπάνιες), με αναλυτική καταγραφή κινήσεων και αποτελεσμάτων
- Αποτύπωση αποτελεσμάτων πρωθητικών ενεργειών, με πολλαπλούς τρόπους
- Σύγκριση προβλεπόμενων και πραγματικών χρόνων ολοκλήρωσης ενεργειών
- Αυτόματος χαρακτηρισμός ενεργειών, ως προς τους χρόνους ολοκλήρωσής τους
- C.R.M. Analytics



Οφέλη του C.R.M. της ALTEC SOFTWARE

Η εφαρμογή μιας αποδοτικής στρατηγικής C.R.M., σε συνδυασμό με το κατάλληλο μηχανογραφικό σύστημα, σε μια επιχείρηση, βελτιώνει τις σχέσεις με τους πελάτες της, και παράλληλα αυξάνει τις πωλήσεις της κατακτώντας μεγαλύτερα μερίδια αγοράς.

Η χρήση του C.R.M. δίνει την δυνατότητα, σε πολύ μικρό χρονικό διάστημα, να:

- Προσελκύει νέους πελάτες, με την προσαρμογή των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών, στις ανάγκες τους
- Εντοπίζει τους σημαντικότερους πελάτες
- Μειώνει το ποσοστό των πελατών που φεύγουν στον ανταγωνισμό
- Βελτιώνει την εμπορική επικοινωνία και μεγιστοποιεί τις πωλήσεις
- Ενσωματώνει αυτόματα, πρακτικές και εργαλεία πωλήσεων, με σκοπό την επανάληψη συμπεριφορών και ενεργειών που προσφέρουν επιτυχία
- Προωθεί νέα προϊόντα και υπηρεσίες, με ταχύτητα και ευελιξία
- Δημιουργεί πιστό καταναλωτικό κοινό
- Οργανώνει και παρακολουθεί όλες τις διαδικασίες που εφαρμόζονται στα τμήματα Πωλήσεων και Marketing
- Μειώνει το λειτουργικό κόστος, μέσω της ενοποιημένης λειτουργίας του με το ERP σύστημα
- Διευκολύνει την υιοθέτηση αλλαγών, αναφορικά με τα προϊόντα και τις τιμολογιακές πολιτικές
- Δημιουργεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για την επιχείρηση.