



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ
Πρόγραμμα Σπουδών Λογιστικής και
Χρηματοοικονομικής

ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΠΟΡΩΝ(ΘΕΩΡΙΑ)

ΕΝΟΤΗΤΑ 5:

ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΩΝ
ΣΧΕΣΕΩΝ

(CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
SYSTEMS - CRM)

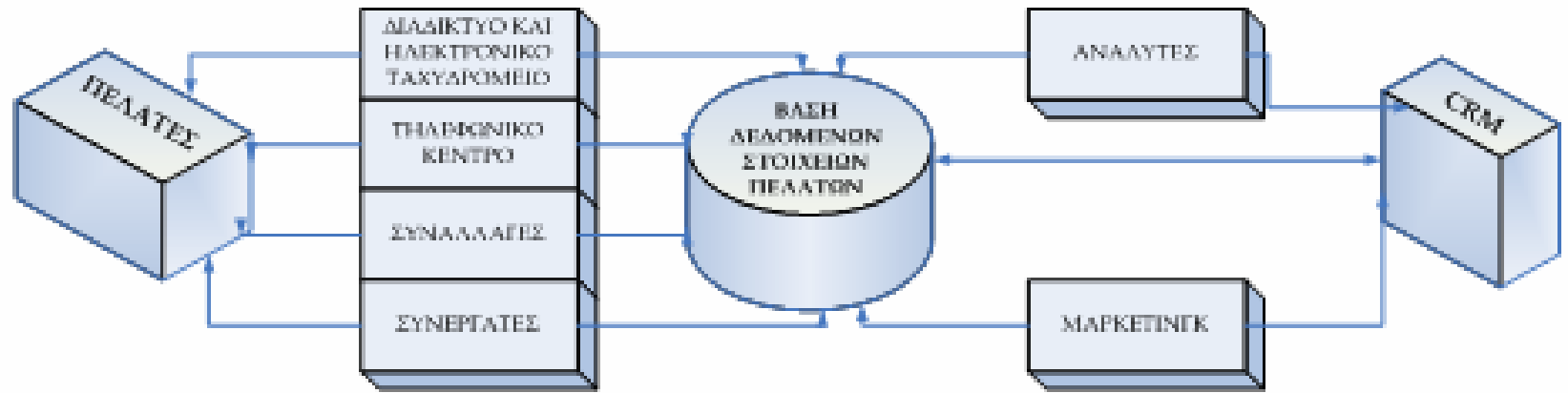
ΕΙΣΑΓΩΓΗ

- Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων, (Customer Relationship Management, CRM): στρατηγικές, μεθοδολογίες, εφαρμογές λογισμικού και το σύνολο των τεχνολογιών, που βοηθούν μια επιχείρηση να οργανώσει και να διαχειριστεί τις σχέσεις με τους πελάτες της
- Το CRM δεν αποτελεί μία απλή εφαρμογή λογισμικού για τη βελτίωση των διαδικασιών πωλήσεων αλλά προϋποθέτει την ύπαρξη μιας πελατοκεντρικής επιχειρηματικής φιλοσοφίας

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

- Η φιλοσοφία CRM **επεκτείνει** τις πωλήσεις από μια πράξη που εκτελείται από έναν πωλητή σε μια **συνεχή διαδικασία** που αφορά ολόκληρη την επιχείρηση.
- Τα συστήματα CRM υποστηρίζουν όλους τους τρόπους **αλληλεπίδρασης** μιας επιχείρησης με τους πελάτες της, **καταγράφει** τις συναλλαγές που εκτελούνται και **αναλύει** τα δεδομένα που προκύπτουν
- Ένα σύστημα CRM **υποστηρίζει** κυρίως τρεις λειτουργικές περιοχές μιας επιχείρησης: **Μάρκετινγκ, Πωλήσεις και Εξυπηρέτηση Πελατών**

ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ CRM



ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ CRM

- Τα συστήματα CRM υποστηρίζουν τη **λειτουργική (operational) διαχείριση** πελατειακών σχέσεων (αλληλεπιδράσεις των πελατών με την επιχείρηση, προώθηση προϊόντων, πωλήσεις, εξυπηρέτηση).
- Περιλαμβάνει εφαρμογές που υποστηρίζουν την αλληλεπίδραση μέσω ενός **μεγάλου εύρους καναλιών επικοινωνίας**, όπως το τηλέφωνο, fax, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, δικτυακός τόπος, chatting, κινητές συσκευές, κλπ.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ CRM

- Τα συστήματα CRM υποστηρίζουν την **αναλυτική (analytical) διαχείριση** πελατειακών σχέσεων μέσω εφαρμογών που αναλύουν τα δεδομένα πελατών που προκύπτουν από τις λειτουργικές εφαρμογές, συμβάλλοντας έτσι στην καλύτερη κατανόηση της συμπεριφοράς των πελατών.
- Περιλαμβάνει εφαρμογές που εξάγουν στοιχεία για το ιστορικό του πελάτη, τις προτιμήσεις του, την κερδοφορία του κλπ, υποστηρίζοντας την επιχείρηση στην **ανάλυση και πρόβλεψη** της αξίας και συμπεριφοράς των πελατών και την προσέγγισή τους με προσφορές προσαρμοσμένες στις ανάγκες τους.

ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

- Υποστήριξη CRM στις πωλήσεις:
 - ✓ Διαχείριση επαφών: οργάνωση καθημερινών χρονοδιαγραμμάτων, παρακολούθηση επαφών
 - ✓ Διαχείριση ευκαιριών: παρακολούθηση προόδου κάθε έργου πωλήσεων από την αρχή ως το τέλος, αναγνώριση βασικών αναγκών πελάτη, εκτίμηση όγκου πωλήσεων και ημερομηνιών παραγγελίας

ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

- Υποστήριξη CRM στις **πωλήσεις** (συνέχεια):
 - ✓ **Εξωτερικές πωλήσεις**: παροχή των απαραίτητων πληροφοριών από τα εσωτερικά συστήματα σε πωλητές με απομακρυσμένη σύνδεση
 - ✓ **Ηλεκτρονικές πωλήσεις**: υλοποίηση μιας ενιαίας λύσης για ολόκληρο τον κύκλο των on-line πωλήσεων (παραγγελία, πληρωμή, υποστήριξη)
 - ✓ **Χειρισμός παραγγελιών**: χειρισμός όλων των εγγράφων πωλήσεων, έλεγχος διαθεσιμότητας προϊόντος, τιμολόγηση, υπολογισμός φόρων και περιθωρίου κέρδου

ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

- Υποστήριξη CRM στο **μάρκετινγκ**:
 - ✓ Παροχή πληροφοριών που προκύπτουν μέσω **ανάλυσης** δεδομένων:
 - Πελατών
 - Τμημάτων
 - Καναλιών αγοράς και επικοινωνίας
 - Ανταγωνιστών
 - Τάσεων κλπ

ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

- Υποστήριξη CRM στο **μάρκετινγκ (συνέχεια)**:
 - ✓ **Διαχείριση διαφημιστικών εκστρατειών**
 - Δημιουργία προσωποποιημένων διαφημιστικών εκστρατειών μέσω όλων των καναλιών επαφής με τον πελάτη
 - Δημιουργία τηλεφωνικών λιστών και λιστών ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
 - Έλεγχος κερδοφορίας ανά καμπάνια και πελάτη

ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

- Υποστήριξη CRM στο **μάρκετινγκ (συνέχεια)**:
 - ✓ **On-line μάρκετινγκ**: υλοποίηση προσωποποιημένων, σε πραγματικό χρόνο εκστρατειών μέσω του διαδικτύου (αναγνώριση, προσέλκυση και διαφοροποίηση στόχων, αλληλεπίδραση με αυτούς, προσφορά συγκεκριμένων προϊόντων)

ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

- Υποστήριξη CRM στην **εξυπηρέτηση πελατών**:
 - ✓ **Αναλυτικές πληροφορίες εξυπηρέτησης**: προσδιορισμός επιπέδου ικανοποίησης, αξιοπιστίας προϊόντος
 - ✓ **Φροντίδα πελάτη**: παροχή πληροφοριών σχετικών με την επίλυση θεμάτων που αφορούν στον πελάτη γρήγορα και αποτελεσματικά ανεξάρτητα από το εάν η επαφή συμβαίνει μέσω του κέντρου κλήσης, του διαδικτύου ή «πρόσωπο με πρόσωπο»

ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

- Υποστήριξη CRM στην **εξυπηρέτηση πελατών** (συνέχεια):
 - ✓ **Ιστορικό συμβολαίων**: χειρισμός των λεπτομερειών των συμβολαίων, συμπεριλαμβανομένων των συμφωνιών εξυπηρέτησης και εγγυήσεων
 - ✓ **Ηλεκτρονική εξυπηρέτηση**: δυνατότητα στους πελάτες για άμεση προσπέλαση σε πληροφορίες και λειτουργίες εξυπηρέτησης μέσω του διαδικτύου