

Tudatos CRM megoldások

CRM Summit Hungary

2008.05.28

Előadó:

Bacsek Péter

CRM Üzletágvezető, Társult Partner

A jelen dokumentumban foglalt információk bizalmasak és a Scale Solutions Kft. szellemi tulajdonát képezik. A Scale Solutions Kft. kifejezett előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül tilos a jelen dokumentumot részben vagy egészben, bármilyen formában és bármilyen célból reprodukálni, másolni vagy továbbítani



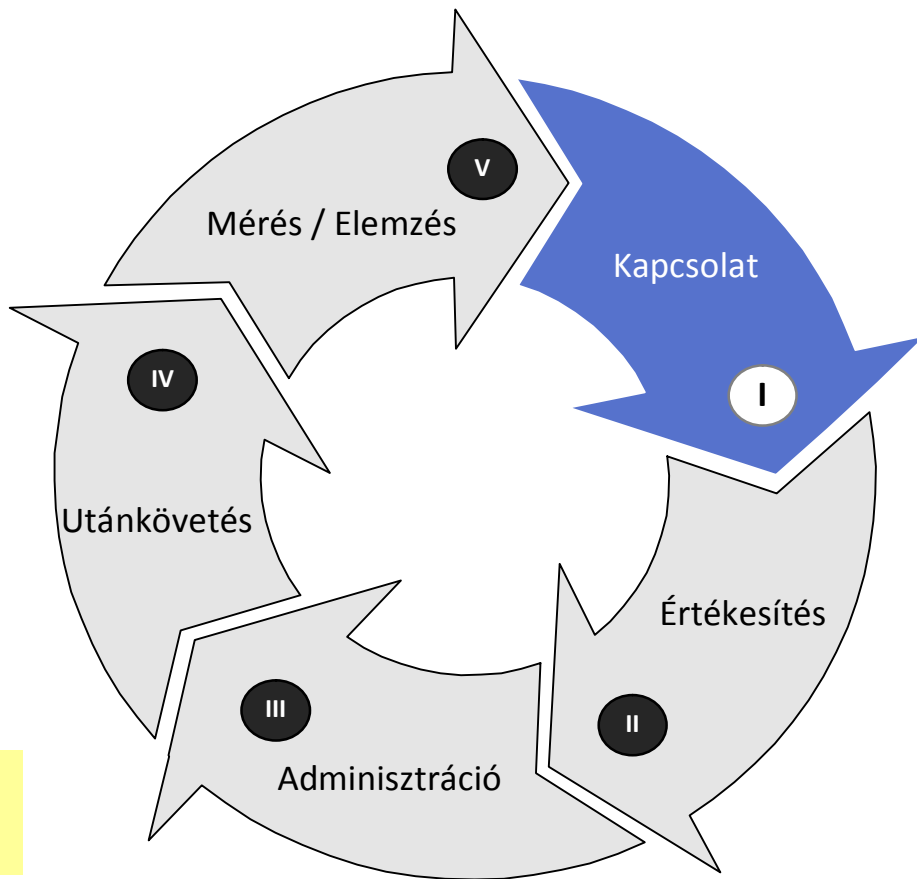
MI A CRM? - SZABATOSAN

És mi akkor a 'Tudatos' CRM?

- ▶ „A CRM egy olyan, a **teljes vállalatot felölelő stratégia**, amely a **nyereségesség**, a **bevétel** és az **ügyfél elégedettségének optimalizálására** szolgál, a **vállalat ügyfél-szegmensek köré való szervezésével**, az ügyfelek elégedettségének ösztönzésével és a **folyamatok összekötésével az összes csatornán keresztül**” – Gartner Group
- ▶ „A CRM egy, az **ügyfelek hosszú távú értéke szerint** történő kiválasztására és kezelésére szolgáló **üzleti stratégia**. **Ügyfélcentrikus üzleti filozófiát és kultúrát** követel meg a **hatásos marketing, értékesítési és ügyfélszolgálati folyamatok kialakítása érdekében**. A CRM alkalmazások lehetővé teszik a hatásos ügyfélkapcsolat kezelést, **amennyiben egy vállalat rendelkezik a megfelelő vezetési stílussal, stratégiával és kultúrával**” – www.crmguru.com

INTEGRÁLT FOLYAMAT

A támogató informatikai alkalmazások, a kialakult folyamatok, az alkalmazott üzleti megközelítés a legritkább esetben támogatják a zártságot / ciklikusságot



- 1 A szándéktól a megkeresésig / Ajánlásig
- 2 Sikeres ajánlástól a megrendelésig
- 3 Megrendeléstől a szolgáltatás aktiválásáig
- 4 A termék / szolgáltatás használatának ösztönzése
- 5 'Teljesítmény' vizsgálata, tanulságok

INTEGRÁLT ARCHITEKTÚRA

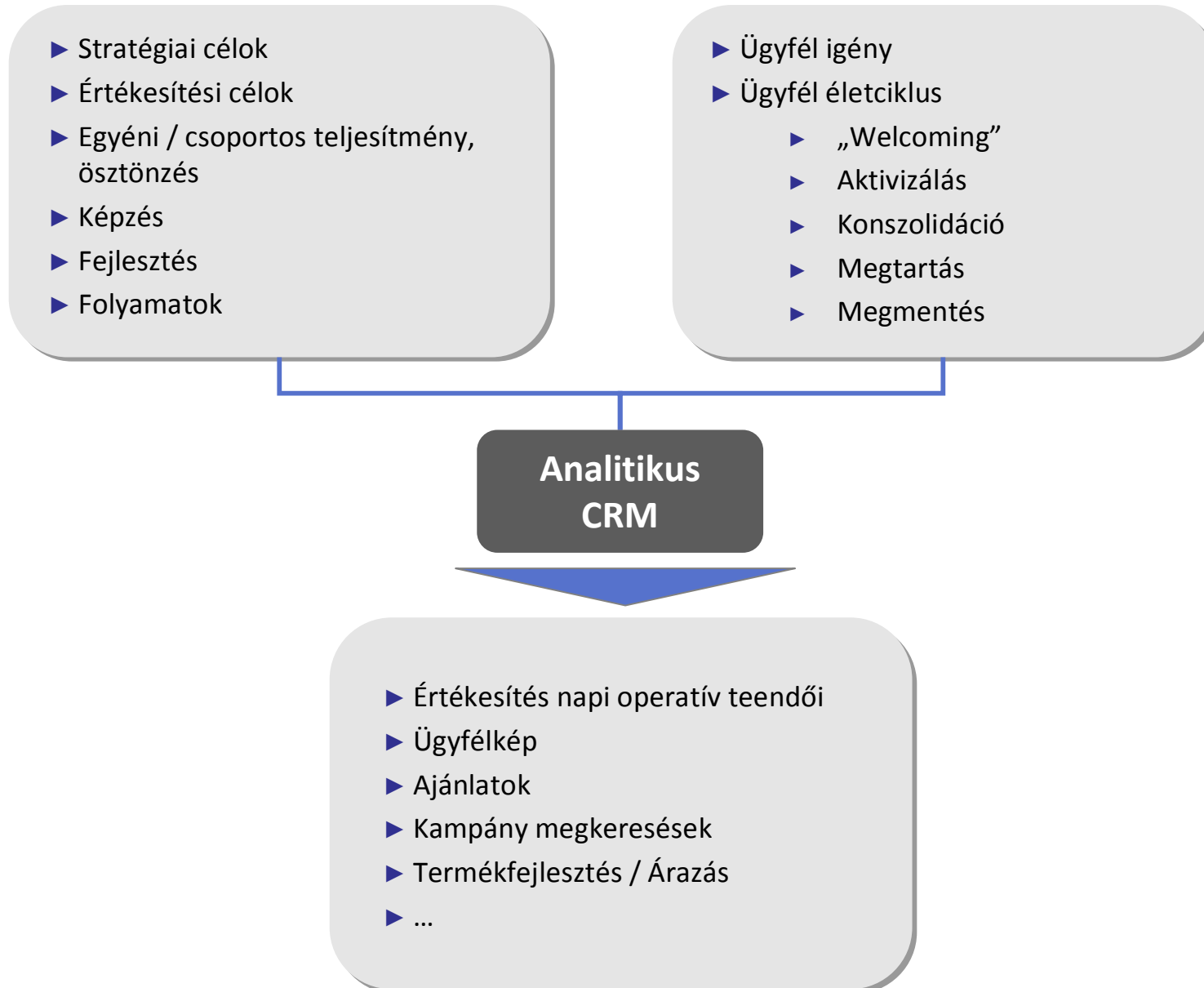
Az architektúra egyes elemei többszörösen érhetőek tetten, jellemzően különböző üzleti területek célalkalmazásaiként, míg egyes komponensek hiányoznak / hiányosak



„Minden területnek / csatornának megvan a saját értékesítést támogató alkalmazása, amelyek ugyan nem integráltak, de az egyes területek igényeit többé-kevésbé kielégítik...” – valahol a pénzügyi szektorban

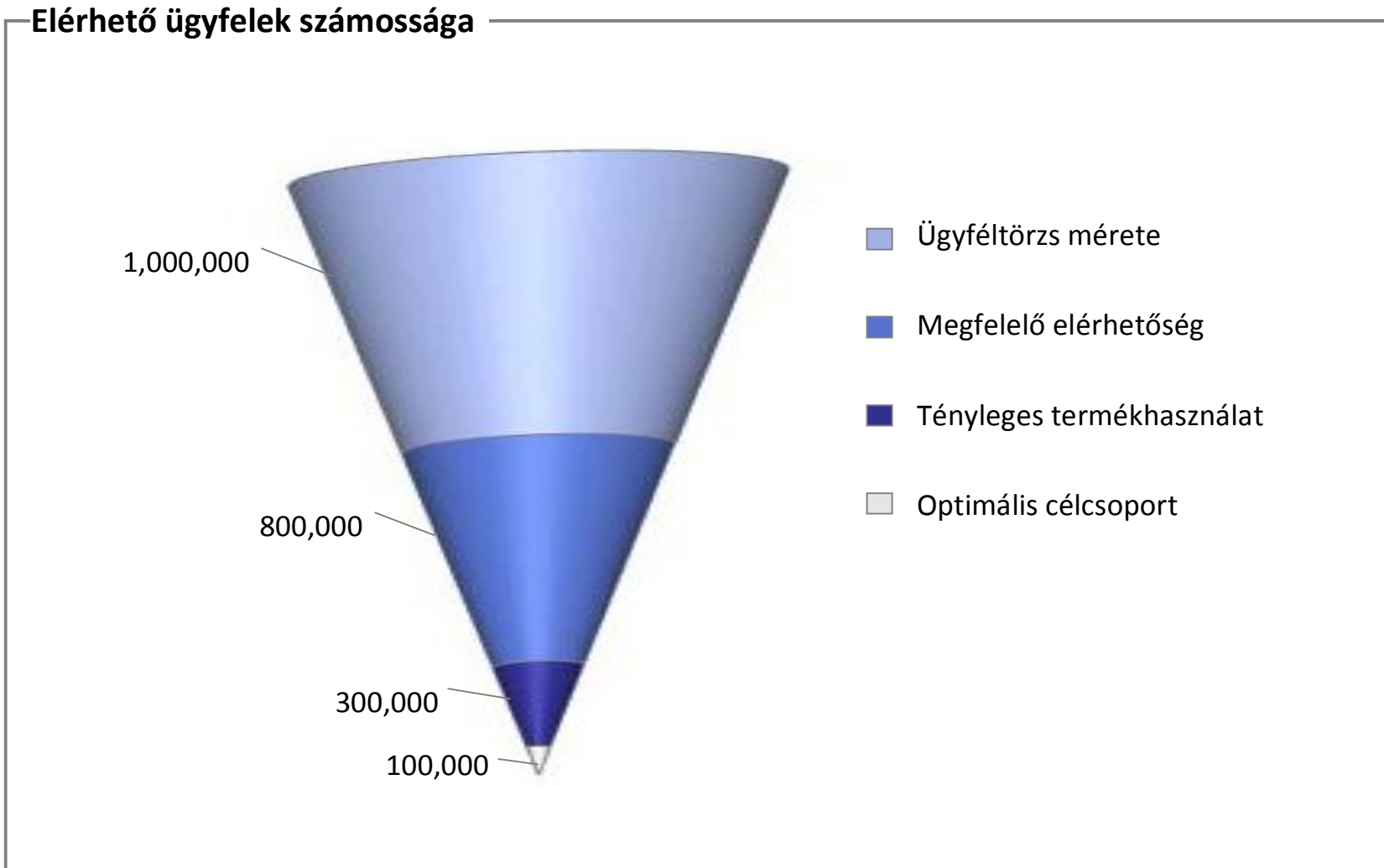
INTEGRÁLT GONDOLKODÁS

A hagyományos szervezeti célok jellemzően termékek szerint kerülnek meghatározásra



INTEGRÁCIÓ HIÁNYA

Egy példa – A szervezet egy évben 1.000.000 direkt megkeresést bonyolít le, amelynek célja 50%-ban meglévő ügyfél



Köszönöm a figyelmet!



Bacsek Péter

CRM Üzletágvezető, Társult Partner

Mobil: +36 30 3274792

email: bacsek.peter@scale.hu