

Tartalom

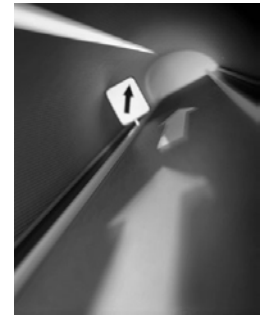
<http://www.biplan.hu/CRM.ppt>

- Az Internet hatása
- Jelenlegi vállalati helyzet az ügyfél szempontjából
- Mi a CRM?
- Az időtényező
- A CRM célja
- A CRM céljainak elérése
- A CRM bevezetése
- CRM-adatok hasznosítása
- CRM funkciók
- A CRM által lefedett vállalati területek



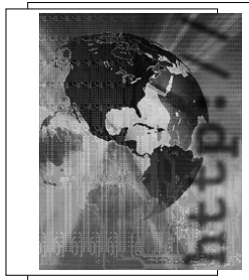
Tartalom II.

- A CRM felépítése
- Magyarországi helyzet
- A CRM alkotóelemei (Oracle)
- SmartCRM



Az Internet mindent megváltoztat ...

- Nyomott árás
- „Kattintás” ügyfélhűség
- Új üzleti modellek
- Globális mozgástér – globális verseny
- Elérés bármikor, bárhol



Jelenlegi helyzet: szigetszerű információk fregmentált rendszerekben



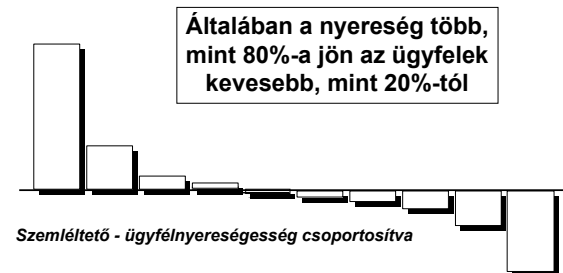
Az integráció segít az ügyfélközpontú marketing kialakításában

- Ügyfelek megszerzése
- A legjobbak megtartása
- A lehetőségek növelése
- Nyitás új piacok felé



Rakjuk össze a képet!

A nyereségesség széles skálája



Ügyfélkapcsolat menedzsment

Mit értünk CRM alatt?

“CRM alatt azt a koncepciót értjük, amelyben egy vállalat átfogó képet alkot az ügyfeléről azért, hogy a lehető legszorosabb kapcsolat jöjjön létre közöttük és az ügyfélen elérhető legnagyobb profitra tegyen szert a vállalat.”

Gartner Group Analyst

A CRM egy másik jelentése

Customer Revenue Management

Ügyféljövövedelem-menedzsment

Az időtényező

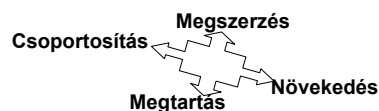
- Adatgyűjtés – használjuk fel az adatokat! Most versenyelőny – később természetes lesz...



*“Néhány éven belül egy átlagos vállalat képes lesz beazonosítani vásárlóit, és hatni rájuk. Ellenben azok, akik továbbra is tömegárut kínálnak névtelen fogyasztóiknak, elveszítik versenyképességüket.”
(Patricia Seybold Group)*

A CRM céljai

- Ügyfelek csoportosítása és viselkedésük megértése
- Jövedelmező ügyfeleknek megfelelő ajánlatok
- Ügyfélszerzési költségek csökkentése
- Jövedelmezőség javítása
- Ügyfelek megtartása, elvándorlás csökkentése



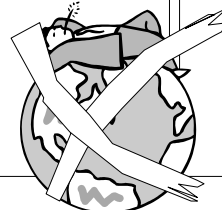
A CRM céljainak elérése

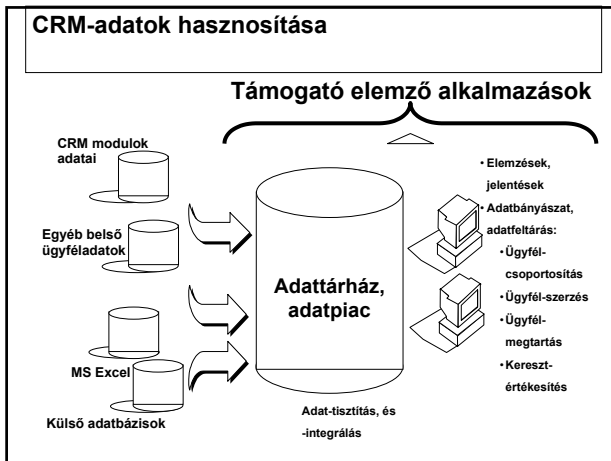
- 360° panoráma az ügyfélről
 - Egységes csatornák
- A vállalat közös emlékezete
 - Simább ügyfélkapcsolat
 - Tanulhatunk a múltbéli információkból
- Egységes ügyféladatbázis, kapcsolat
 - Az értékesítés-automatizálással
 - A hívoközponttal
 - Az E- és I-kereskedelemmel
 - A marketing-alkalmazással
- Támogatja a többcsatornás marketinget
 - Ki- és bemenő info egyaránt
 - Bármely termékről, bármikor



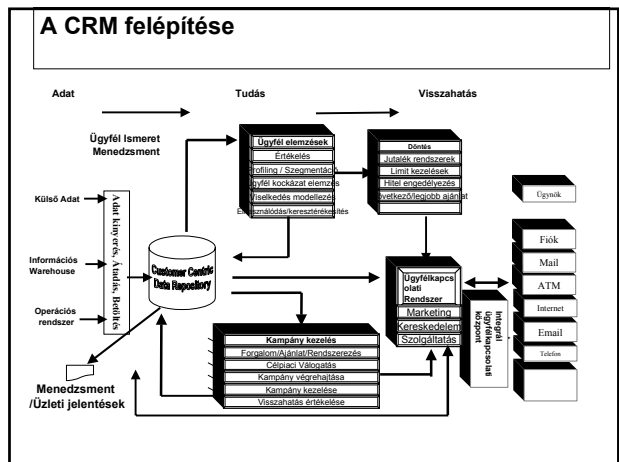
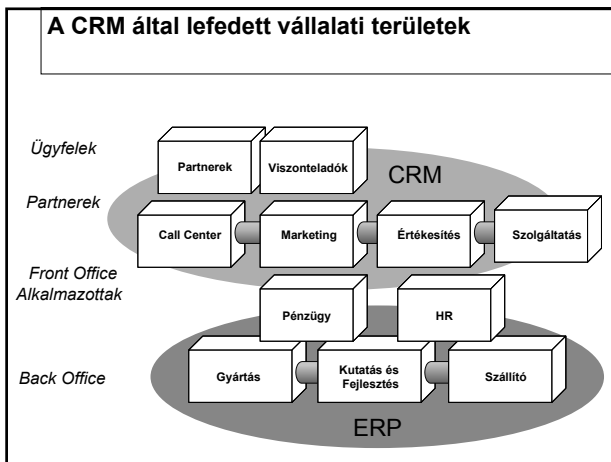
CRM-bevezetés

- Amit meg fog oldani
 - A marketing, értékesítési és ügyfélszolgálatos folyamatok automatizálása
 - Ügyfélkapcsolatok kezelése
 - Az ügyfélkapcsolati csatornák egységesítése (E-, I-)
- Ami figyelmet igényel
 - Az összekapcsolt adatok elemzése,
 - Történeti adatok globális elemzése
 - Prediktív modellek előállítása - következtetések

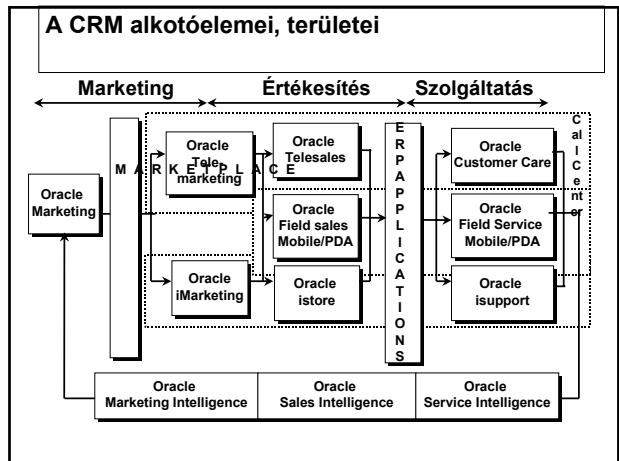




- ### CRM funkciók
- Értékesítési funkció
 - Értékesítés menedzsment funkció
 - Telemarketing/telefonos értékesítés
 - Idő menedzsment
 - Ügyfélszolgálat funkció
 - Marketing
 - Vezetői információ funkció
 - ERP integrációs funkció
 - Adat szinkronizációs funkció
 - E-commerce funkció
 - Szolgáltatási területek támogatása



- ### Magyarországon CRM-mel foglalkozó jelentősebb cégek és azok termékei
- **SAS Institute Kft :** SAS termékek
 - **KFKI JFI:** Siebel termékek (a régió biztosítási és a banki szektorban)
 - **Montana:** Genesys (contact center megoldások: a telefonközpontok és a front-office CRM termékek (Siebel, Clarify, Vantive terméke) között helyezkedik el). Megcélzott piaci szegmensek: távközlés, pénzügyi szektor, autógyártás, csúcstechnológia.
 - **Freesoft:** SalesLogic 2000: marketing, értékesítés, ügyféltámogatás
 - **Magic Onix Magyarország:** eService, eContact, eCapture, eSale
 - **Lucent Technologies:** Call center-megoldások
 - **Oracle:** Oracle CRM 3i alkalmazások programcsomagja



Ügyfélkapcsolat-kezelő megoldás	
Modul	Várakozások, elvárások
SFA – Field Sales modul	Ügyfél, kapcsolattartó és üzleti lehetőség kezelés, Keresztértékesítési lehetőségek
Call-centre modul	Kimenő, bejövő hívások Direkt ügyfél-információ Azonnali kockázatelemzés
Marketing modul	Kampánytervezés, direct mail, cold call listák előállítása Kiválasztási modell a listákhoz

