

Visual Line CRM Market & Sales ORGANOSI

Customer Relation Management

ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΟ CRM

Το CRM είναι ένα σύνολο συστημάτων, το οποίο συναποτελούν συνήθως υποσυστήματα του τηλεφωνικού κέντρου και εφαρμογές λογισμικού. Μπορεί να οριστεί ως ένας τρόπος για την αναγνώριση, την απόκτηση και την διατήρηση πελατών, αν εξεταστεί από την επιχειρηματική προοπτική της αύξησης της ανταγωνιστικής ικανότητας, η οποία ωθεί τις επιχειρήσεις να επικεντρώνονται στους πελάτες τους. Ένας σαφέστερος τρόπος να το ορίσει κάποιος, είναι να το αντιμετωπίσει ως ενοποίηση επιχειρηματικών εφαρμογών που αποτελούσαν ξεχωριστά και μη συνδεδεμένα τμήματα, όπως «Πωλήσεις» και «Υποστήριξη Πελάτη». Τότε, το CRM μπορεί να οριστεί ως ένας τρόπος αυτοματισμού των front-office λειτουργιών πωλήσεων, marketing και υποστήριξης πελάτη. Βασικός στόχος του CRM είναι η αύξηση της αξίας τόσο των προϊόντων (αγαθό ή υπηρεσία) που λαμβάνει ο πελάτης και αυτής που προσθέτει ο πελάτης στην επιχείρηση. Το CRM δεν είναι σύστημα τεχνολογιών, αλλά περισσότερο ένα σύστημα διοίκησης, το οποίο υποστηρίζεται από το σχετικό λογισμικό. Η τεχνολογία επιτρέπει την ενοποίηση και αξιοποίηση του τεράστιου όγκου πληροφόρησης που λαμβάνουν οι επιχειρήσεις για τους πελάτες τους και την περαιτέρω αποδοτική μετατροπή αυτής της πληροφόρησης σε γνώση για τους πελάτες τους.

Η ανάγκη για την χρήση του CRM γίνεται προφανής όταν κάποιος αναλογιστεί το κόστος απώλειας πελατών. Επιπλέον το CRM προσθέτει στην αξία που λαμβάνει και ο πελάτης μέσω της αποτελεσματικότερης επικοινωνίας του με την επιχείρηση και της γνώσης που αποκτά πλέον η επιχείρηση για τις ανάγκες του, ώστε να μπορεί να προσφέρει προϊόντα και υπηρεσίες πιο κοντά στις απαιτήσεις και σε τιμή πιο ανταγωνιστική (αφού μειώνει τα κόστη της σε άλλους τομείς).

Customer Relationship Management (CRM) είναι στρατηγικής σημασίας παράγοντας επιτυχίας για όλες του είδους τις επιχειρήσεις. Οι επιχειρήσεις σήμερα συνεχώς αντιμετωπίζουν ανάγκες αναζήτησης επανάκτησης και κατάκτησης των επικερδών πελατειακών σχέσεων. Με τις συνεχόμενες αυξανόμενες πελατειακές απαιτήσεις, ο στόχος την επικερδούς σχέσης ολοένα και δυσκολότερα επιτυγχάνεται.

Τα δεδομένα πελατών μέσω των εγγραφών που δημιουργούνται από εμπορολογιστικά πληροφοριακά συστήματα δεν είναι πλέον αρκετή για την επιτυχία σε ένα υπέρ – ανταγωνιστικό περιβάλλον. Η σύγχρονη επιχείρηση δεν πρέπει μόνο να συγκεντρώνει και αποθηκεύει πληροφορίες πελατών συμπεριλαμβανομένων των ιδιοτήτων προμηθειών, υπάρχουσα κατάσταση, ιστορία και ιστορικότητα, δημογραφικά στοιχεία, αποτελέσματα πωλήσεων και υπηρεσιών, αλλά πρέπει αυτά τα δεδομένα να είναι «ενεργοποιήσιμα» έτσι ώστε τα διευθυντικά στελέχη καθώς και οι εργαζόμενοι πρώτης γραμμής να μπορούν να λειτουργήσουν υποστηρίζοντας μια απόφαση.

Το **CRM ORGANOSI** βοηθά την επιχείρηση να γίνει Πελατο-Κεντρική ώστε να πετύχει το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και την διαφοροποίηση με στόχο την αύξηση της κερδοφορίας μέσω της προσέλκισης και ανάκτησης πελατών λόγω της ουσιαστικής ποιοτικής αναβάθμισης των υπηρεσιών. Δίνει την δυνατότητα σε μια επιχείρηση να εξοικονομήσει χρόνο, να περιορίσει τα λειτουργικά της έξοδα και να επικεντρωθεί στις ενέργειες και διαδικασίες, εκείνες που είναι ζωτικές για την ανάπτυξή της.

Το **CRM ORGANOSI** προσαρμόζετε με τις ανάγκες της εταιρείας σας και τις απαιτήσεις του κάθε τμήματος.

Το **CRM ORGANOSI** τις ενσωματώνει όλα τα στοιχεία των τμημάτων της εταιρείας για όποια ανάγκη έχει ο Πελάτης μας.

Το **CRM ORGANOSI** βοηθά την επιχείρηση στη μέτρηση της αποτελεσματικότητας των Πωλητών, καθώς και κάθε προωθητικής ενέργειας και κάθε διαφημιστικής εκστρατείας που κάνει η εταιρεία σας για εύρεση και προσέλκυση υποψήφιων Πελατών.

Το **CRM ORGANOSI** επιτρέπει την αποτελεσματική διαχείριση των παραπόνων και των ζητημάτων που προκύπτουν από τους Πελάτες, καθώς και των διαδικασιών επίλυσής των.

Η τεχνολογία που χρησιμοποιούμε είναι αιχμής με διεθνή πρότυπα και επιστημονικές μεθόδους ανάπτυξης. Οι λύσεις που προσφέρουμε επιτρέπουν στον πελάτη μας να διαχειριστεί όχι μόνο τις σχέσεις από την πλευρά των πωλήσεων, αλλά περισσότερο από την προστιθέμενη αξία που δημιουργείται στην αλυσίδα των πελατειακών σχέσεων.

Η τεχνολογία που χρησιμοποιήθηκε είναι

- 3 tier
- client server
- database oriented

Οι επεκτάσεις που στηρίζουν την υλοποίηση είναι

- Thin Client
- e Business

Οι υπηρεσίες που προσφέρουμε είναι

- Εγκατάσταση
- Υποστήριξη Υλοποίησης
- Εκπαίδευση
- Παραμετροποίηση
- Μεταφορά Γνώσης και Εμπειρίας.

Το **CRM ORGANOSI** υποστηρίζεται από διαφορετικές ενότητες οι οποίες συνθέτουν από την απλή πλευρά των πωλήσεων μέχρι και την πλήρη σε σύνθεση και διαδικασία πελατειακή σχέση.

Το **CRM ORGANOSI** υποστηρίζει την διαχείριση E/MAIL & FAX.

CRM ORGANOSi base

Είναι το βασικό επίπεδο του συστήματος και καλύπτει σε πλήρη και ουσιαστική ανάλυση όλο κύκλωμα των σχέσεων πωλήσεων.

Περιλαμβάνει

- Νέοι Υποψήφιοι Πελάτες
- Υπάρχοντες Πελάτες
- Στατιστική Αντιμετώπιση Επαγγελματικών Κατηγοριών
- Στατιστική Αντιμετώπιση Στατιστικών Περιοχών
- Στατιστική Αντιμετώπιση και Διαχωρισμός Ποιοτήτων Πελατών
- Προσωπικά Σχόλια για κάθε Πελάτη
- Ιστορικό Κείμενο (ανεξάντλητο) για κάθε Πελάτη
- Καταγραφή Όλων των επαφών (τηλέφωνα, φαξ, κλπ)
- Καταγραφή Όλων των επισκέψεων
- Σχόλια για κάθε επαφή
- Υπενθυμίσεις με Σχόλια
- Προγραμματισμός Επαφών
- Προγραμματισμός ανά Δρομολόγιο
- Προγραμματισμός & Έλεγχος Ραντεβού
- Αποστολή Email ανά Πελάτη
- Μαζική Αποστολή Email με πολλαπλά κριτήρια
- Αποτελέσματα Πελατών
- Αποτελέσματα Πωλητών
- Αποτελέσματα Ειδών
- Αποτελέσματα Επαφών
- Τζίροι
- Υπόλοιπα & Ανάλυση Ηλικίας
- Πωληθέντα Είδη Ανά Πελάτη
- Πελάτης με πωληθέντα είδη
- Ισοζύγια Πωλήσεων
- Στόχοι Πωλητών (Στοχοποίηση)

- ✚ Στόχοι Πωλήσεων, Αποκλίσεις
- ✚ Καταγραφή Ανταγωνιστών ανά πελάτη
- ✚ Αναμενόμενα Οφέλη ανά Πελάτη
- ✚ Μεγάλη Στατιστική Παρακολούθηση
- ✚ Γραφικές Στατιστικές Απεικονίσεις

CRM ORGANOSi offers □

- ✚ Παρακολούθηση προσφορών με αύξουσα αρίθμηση / μητρώο,
- ✚ Παρακολούθηση Ακύρωση προσφορών με τους λόγους που ακυρώθηκαν.
- ✚ Στατιστική παρακολούθηση προσφορών
- ✚ Σύνδεση με Word για την δημιουργία προσφορών Σκελετοί Προσφορών
- ✚ Αποθήκευση και Ταξινόμηση Προσφορών
- ✚ Έλεγχος Προσφορών που έγιναν Αποδεκτές (έκβαση)
- ✚ Ημερομηνίες Λήξης Προσφορών
- ✚ Αυτόματη Ενημέρωση Πλάνου Εργασιών
- ✚ Αυτόματα Alert Προσφορών

CRM ORGANOSi Connection □

Αυτόματη Σύνδεση με τα πλέον γνωστά εμπορικά προγράμματα της αγοράς για μεταφορά πελατών, υπολοίπων, πωλήσεων, τζίρων, προϊόντων κλπ.

CRM ORGANOSi Ordering □

- ✚ Αρχείο Προϊόντων
- ✚ Παραγγελίες πελατών
- ✚ Έκβαση Παραγγελιών
- ✚ Στατιστική Παραγγελιών

CRM ORGANOSi ex-van Ordering □

Παραγγελίες πελατών με φορητούς Η/Υ WinCE / Palm OS, Συστήματα καταγραφών.

CRM ORGANOSi Help desk □

Πλήρες σύστημα παρακολούθησης εξυπηρέτησης πελατών.

- ✚ Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση
- ✚ Εξυπηρέτηση μέσω Internet
- ✚ Κόστος Εξυπηρέτησης Πελάτη
- ✚ Παράπονα Πελάτη
- ✚ Εκκρεμότητες Πελάτη
- ✚ Εντολές Εργασίας
- ✚ Στατιστική

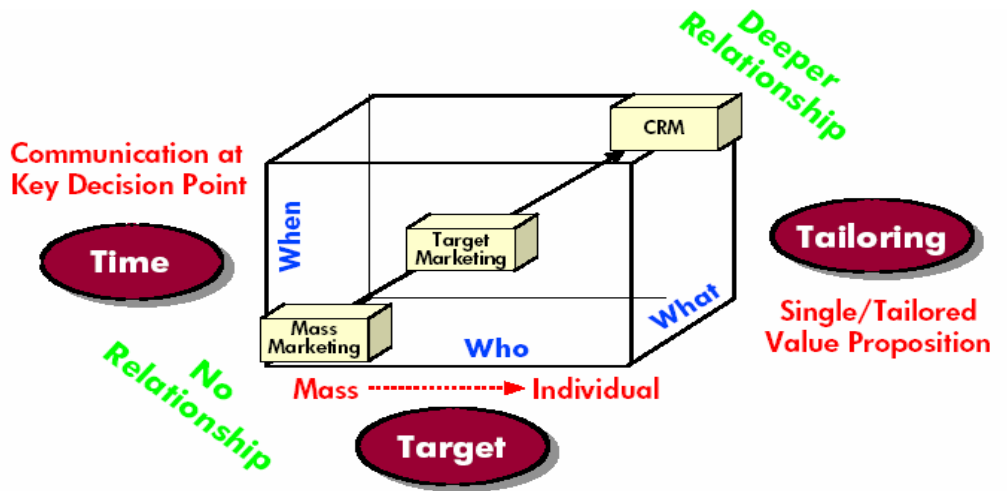
CRM ORGANOSi CTI □

Πλήρες σύστημα παρακολούθησης και καταγραφής τηλεφωνημάτων μέσω έξυπνων δικτύων τηλεφωνικών συνδέσεων και τηλεφωνικών κέντρων.

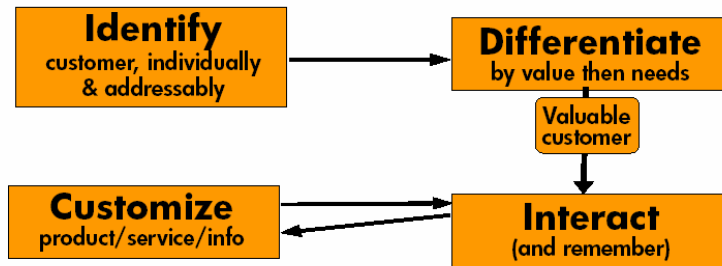
Το σύστημα δημιουργείται κατά παραγγελία του πελάτη και σύμφωνα με το τηλεφωνικό του κέντρο. (Απαιτείται η ύπαρξη ψηφιακού τηλεφωνικού κέντρου και γραμμών ISDN)

CRM Προσέγγιση της On Line Data

Διαστάσεις στην Πολιτική Πώλησης

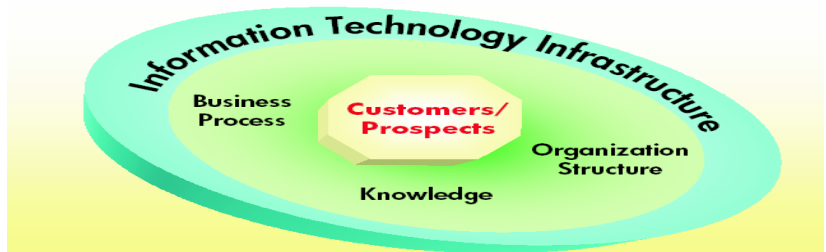


Σχέσεις Πωλήσεων



CRM Business Strategy

Η πώληση απαιτεί γνώση



Η λύση δίνεται από το ολοκληρωμένο σύστημα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων της On Line Data

