

CsVOE üzleti reggeli

Miért használjunk CRM
rendszeret?

Referenciák

www.thalassys.hu

Thalassys Kft.

Szabó László

+36 30 419-1284

szabo@thalassys.hu

Mi az a CRM?

ÜZLETI LEHETŐSÉGEINK 70%-ÁT
ELVESZÍTJÜK, VAGY NEM HASZNÁLJUK KI!

- ❖ Szemlélet hiánya
- ❖ Folyamatok hiánya
- ❖ Korszerűtlen megoldások,
- ❖ Új versenytársak megjelenése, erős konkurencia

Feladatok

- ❖ meglévő ügyfelek kiszolgálása,
- ❖ újak megtalálása, megszerzése,
- ❖ folyamatos kontroll és elemzés,
- ❖ gyors reagálás a megváltozott körülményekre.



Mi az a CRM?

Céljai

- ☑ Értékesítés támogatása
- ☑ Marketing támogatása
- ☑ Menedzsment támogatás
- ☑ Adatvagyon gyűjtése és megőrzése

Ügyfelekkel történő kapcsolattartás

- Múlt
- Jelen
- Jövő

Típusai

- Értékesítés
- Marketing
- Help Desk
- Ügyfélszolgálat
- ...



Mi az a CRM?

Haszon maximalizálás, költség csökkentés

- ✓ Értékesítés támogatása
- ✓ Marketing támogatása
- ✓ Csoportok munkájának összehangolása
- ✓ Ügyfelek igényeinek jobb megértése
- ✓ A CRM vállalat irányításba integrálása

Terület

- ✓ Napi tevékenységek támogatása
(Sales, Marketing, Management)
- ✓ Elemzések
(Sales, Marketing, Management)
- ✓ Irányítás
(Management)



Melyik jó nekem?

Igények pontos meghatározása

- ✓ Mire akarom használni?
- ✓ Mit várok el tőle?
- ✓ Mennyi ideig?
- ✓ Hol?
- ✓ Milyen technológiát?
- ✓ CRM szakemberrel (NEM IT terület ez SEM!!!)

Kiválasztás, bevezetés

- ✓ CRM szakemberrel
- ✓ Szoftver kiválasztás
- ✓ CRM szemlélet a vállalkozásnál is
- ✓ Testre szabás – ne pénzt spóroljunk, hanem megoldásra ruházzunk be!



Sikeres bevezetés

A CRM szemlélet elfogadása, felfrissítése

- ✓ Változás menedzsment
- ✓ Képzés
- ✓ Folyamat átalakítás
- ✓ Legfelsőbb szintű vezetés folyamatos támogatása



Sikeres bevezetés

- ✓ Az információk felismerése, befogadása, strukturált feldolgozása
- ✓ Értékesítési stratégia
- ✓ Az értékesítési szervezet racionalizálása
- ✓ A szükséges eszközök biztosítása
- ✓ Információk elemzése
- ✓ A folyamatos változás képessége
- ✓ Konkrét lépések
- ✓ Folyamatos értékesítés
- ✓ Kontroll



Sikertelen bevezetés

- Csak részben használják
- Csak egyes csoportok használják
- Nincs vállalati CRM szemlélet
- Nincs folyamatos kontroll
- Hiányos bevezetés
- Rosszul megfogalmazott igények
- Helyi igények, sajátosságok figyelmen kívül hagyása
- Változás management hiánya
- Rossz eszköz választás

