

# E-COMMERCE

## Curs 8



## **Customer Relationship Management (CRMs)**

- ✓ **Concepte**
- ✓ **Obiective**
- ✓ **Clasificare**
- ✓ **Tehnologii**



**CRM** = o strategie de afaceri în care rezultatul final îl reprezintă optimizarea profitabilității, a venitului și a satisfacției clienților, prin:

- ✓ definirea categoriilor de clienti,
- ✓ dezvoltarea strategiilor de satisfacere a clienților
- ✓ implementarea de procese orientate către client

➡ integrează procesele de primire de comenzi, de vânzări, marketing și consultanță

➡ unifică și coordonează toate canalele prin care clientul interacționează cu firma



**CRM** = reprezintă un set de soluții proiectate pentru a organiza atât interacțiunea în cadrul departamentelor, cât și interacțiunea cu clienții, furnizorii și alte companii.

- ➡ Se referă atât la vânzări cât și la servicii
- ➡ Este o combinație de **proceduri**, **proces** și **strategii** implementate în cadrul unei organizații cu scopul de a **unifica interacțiunile** cu clienții și a **capitaliza** informația despre aceștia.
- ➡ Sistemele CRM ajută companiile să ademenească cei mai profitabili clienți și să genereze noi oportunități pentru clienții existenți.

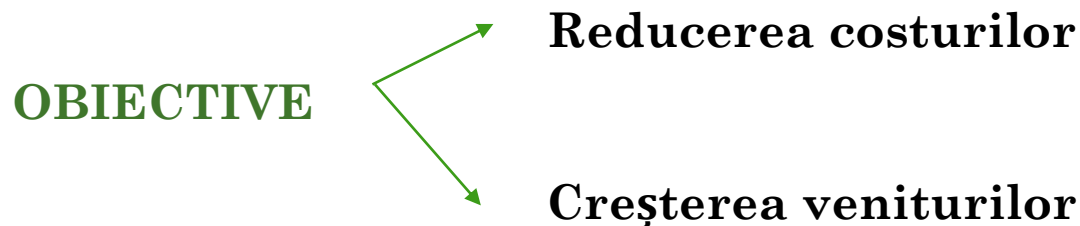


## CRMs - obiective

---

CRM este gândit ca o strategie de afaceri care ajută business-ul:

- să înțeleagă clientul,
- să păstreze clientul oferindu-i o mai bună experiență (customer experience),
- să atragă și mai apoi să câștige noi clienți și contracte,
- să crească profitabilitatea
- să scadă costurile de “customer management”.
- clădirea unui brand echitabil: menținerea vigilentă a contactului cu clienții și a fi în pas cu trend-urile pieței.



### **Reducerea costurilor**

**Reducerea costurilor de achiziție**

**Reducerea pierderilor de clienți**

**Creșterea loialității clienților**

Se poate realiza prin:

**Asigurarea beneficiilor clienților**

**Consolidarea relațiilor cu clienții profitabili**

**Crearea unei componente emoționale a contractelor**



### **Creșterea veniturilor**

**Contractarea de noi clienți**

**Vânzarea de produse adiționale clienților existenți**

**Creșterea dedicării clienților**

Se poate realiza prin:

**Creșterea probabilității de a cumpăra**

**Creșterea frecvenței achizițiilor**

**Oferirea de valoare într-o manieră personalizată**

**Oferirea de servicii îmbunătățite clienților**

**Oferirea acelor servicii și produse de care clienții au nevoie**

**Încheierea mai rapidă a acordurilor și contractelor**

**Păstrarea clienților vechi și atragerea de clienți noi**



Aplicația CRM trebuie:

- să clarifice care sunt clienții și care este valoarea acestora
- să determine care sunt nevoile clienților și care sunt cele mai bune soluții pentru întâmpinarea acestor probleme
- să examineze modurile în care informațiile despre clienți intervin în procesele business, unde și cum sunt stocate și cum sunt folosite (campanii mail, site-uri Web, call-center, eforturi marketing și publicitare)





CRM operațional  
CRM analitic  
CRM colaborativ  
CRM mobil

**CRM operațional**



Oferă suport pentru procese tip front-office care implică interacțiunea directă cu clientul prin orice mijloace (canale) de comunicare precum telefon, fax, email, etc. Detaliile fiecărei interacțiuni cu clientul precum preferințele acestuia, cererile sau subiectele de discuție atinse sunt păstrate într-un istoric al clientului.

Exemple de aplicații CRM operațional:

- ✓ Sales force automation (SFA)
- ✓ Customer service and support (CSS)
- ✓ Enterprise marketing automation (EMA)



### CRM analitic



- Permite analizarea datelor despre clienți, date generate de aplicațiile CRM operaționale, precum și înțelegerea comportamentului clienților astfel încât acesta să devină predictibil.
- Ajută la abordarea clienților cu informații pertinente și propuneri care să le satisfacă nevoile.
- Aplicațiile analitice CRM folosesc instrumente de marketing analitic precum data mining pentru a extrage informațiile semnificative precum patternuri de cumpărare ale clienților, piața vizată, clienți profitabili sau neprofitaibili ce ajută la îmbunătățirea performanțelor afacerii.



### CRM colaborativ



- Permite o colaborare mai ușoară cu clienții, furnizorii și partenerii de afaceri în vederea creșterii vânzarilor și a prestarilor de servicii pe toate canalele de marketing.
- Scopul principal al aplicațiilor de CRM colaborativ este de a îmbunătăți calitatea serviciilor oferite clienților, sporind astfel fidelitatea lor.
- Exemple de aplicații:
  - Partner relationship management (PRM)
  - Customer self-service and feedback



### CRM mobil



- Permite angajaților care lucrează pe teren sau remote să folosească dispozitive mobile precum smartphones sau tablete pentru a accesa, update și interacționa cu datele clienților oriunde s-ar afla.
- Cele mai bune soluții de Mobile CRM permit utilizatorilor să facă tot ce ar putea face și din fața unui monitor, beneficiind și de noi funcționalități ale tehnologiei mobile avansate.



**CRM tratează 4 componente business:**

- 1) Operațiuni Front-Office**
- 2) Operațiuni Back-Office**
- 3) Business relationship management**
- 4) Analiza centralizată a datelor**

**1. Operațiuni Front-Office:** se referă la interacțiunea directă cu clienții și presupune:

- întâlniri
- prezentări
- convorbiri telefonice
- e-mailuri
- servicii online



**2. Operațiuni Back-Office:** sunt procese care au efecte implicite în activitățile Front-Office:

- marketing
- prospectare

**3. Business relationship management:** se referă la relația cu alte companii:

- parteneri
- furnizori
- vânzatori
- lider de opinii
- presa

Această componentă include operațiunile Front-Office și Back-Office.



### 4. Analiza centralizata a datelor:

Se referă la dezvoltarea campaniilor de marketing, la strategiile de vânzare, la un flux de lucru intuitiv și eficient.

Cu ajutorul unui software CRM, companiile pot configura rapid un sistem de management al relațiilor cu clienții pentru activitățile acestora.

Se poate utiliza același sistem pentru a facilita creșterea productivității în vânzări, marketing, servicii și suport.



# CRMs - strategii

## Marketing

Sistemele CRM pentru monitorizarea și analiza campaniilor asupra mai multor canale, cum ar fi email, search, social media, telefon și mail direct. Aceste sisteme analizează click-urile, răspunsurile, lead-urile și tranzacțiile încheiate.

## Appointments

Sistemele CRM pot sugera automat intervale orare pentru întreprinderile clientului cu reprezentanți ai companiei într-un mod eficient prin e-mail sau web. Aceste evenimente pot fi sincronizate cu cele din calendarul agenților sau reprezentanților implicați în cadrul acestui tip de activități. Evenimentele sunt reținute în calendare și sistemul poate genera alarme periodice.

## Customer Service and Support

Sistemele CRM pot fi folosite pentru a crea, asigura și organiza request-uri facute de client, cum ar fi software-ul dedicat call-center-ului, care asigură comunicarea directă dintre client și agent.

Software-ul CRM poate fi folosit și pentru identificarea și răsplătirea clienților fideli după perioade de timp prestabilite.





# CRMs - strategii

## Small businesses

În cazul micilor afaceri, un sistem CRM poate fi chiar un sistem manager ce integreaza e-mail-uri, documente, fax-uri și programări pentru conturile individuale ale clienților.

Sistemele CRM disponibile pentru anumite piețe sau domenii, cum ar fi financiar, juridic, sunt de multe ori orientate pe management-ul evenimentului și analiza relației, în locul rentabilității capitalului investit.

## Organizații non-profit

Sistemele CRM pentru organizații non-profit sau pe baza de membership pot atrage fonduri, sponsorizări, voluntari.

## Social Media

- Folosită de multe ori pentru a pune bazele relației dintre management și client.

Anumite sisteme integrează site-uri de socializare precum Facebook, Twitter, LinkedIn, pentru a obține feedback în timp real de la clienții lor, pentru a primi sugestii sau doar pentru promovare.

- Sunt folosite software-uri Enterprise Feedback Management precum: *Confirt*, *Medallia* sau *Satmetrix* pentru a se realiza o analiză internă utilă pentru acuratețea deciziilor luate.



## CRMs - implementare

---

### Procedura standard...

- ✓ Implică alegerea unor funcții și opțiuni oferite de software-ul CRM pentru a determina ce caracteristici vor fi utile și vor putea fi folosite în cadrul companiei.
- ✓ Se pot alege inițial subseturi simple care permit testarea sistemului, iar gradul de utilizare al acestuia va crește treptat pentru mai multe activități.
- ✓ Odata ce sunt selectate funcțiile ce vor fi inițial folosite, sistemul CRM poate fi instalat și configurat pentru a suporta anumite fluxuri business specifice.
- ✓ Utilizatorii vor avea nevoie de training pentru a utiliza sistemul în mod corect.
- ✓ Se pot adăuga funcționalități noi pentru a acoperi activități adiționale ale business-ului.



### Abordarea B2C versus B2B

- B2B are un contact mai mic cu baza de date decât B2C
- Volumul de vânzări este relativ mic la B2B
- Relațiile sunt construite într-o perioadă de timp mai scurtă la B2C
- Produse cu preț mai mare la B2B
- Operațiunile de la modelul B2B necesită un CRM special care nu este identic cu cel de la B2C
- CRM-ul B2B trebuie să fie ușor integrat cu soluțiile IT ale altor companii (trebuie să susțină interoperabilitatea modulelor)



## CRMs - tehnologii

---

- **SaaS CRM** – sunt programe software realizate la comandă, care sunt utilizabile prin Internet și nu necesită instalare sau suport. Companiile care le folosesc nu cumpără, ci plătesc o suma de bani lunara (chirie).
- **Sales Force** – îi oferă companiei posibilitatea să urmărească toată activitatea Web generata de Marketing.
- **BPM online CRM** – include facilitati “built-in” și aplicații pentru managementul proceselor. Acestea sunt folosite pentru automatizarea activitatilor CRM, încheierea tranzacțiilor, precum și satisfacerea clienților.
- **AmoCRM** – asistă managerul, echipa și managementul de vânzari cu suport total, având posibilitatea de raportare și analiză a vânzărilor.
- **Oracle CRM on demand** – ajută vânzarile la nivel de organizație, marketing-ul, loialitatea și efectivitatea serviciilor pentru industrii variate, asigurări, automobile și sănătate.
- **Vutu.re** – tehnologie cloud ce folosește InterAction, ContactEase sau Salesforce pentru a adăuga opțiuni suplimentare modelului CRM



### Vtiger CRM

- ☐ CRM open-source ce oferă raportare, portal clienți și plugin pentru Outlook în versiunea free
- ☐ Este disponibil în 15 limbi, cu licență MPL
- ☐ Este suportat cross-platform
- ☐ Tehnologie : AMP – Apache, baza de date MySQL, interfață html / PHP
- ☐ Este disponibil și în versiunea hosted, care nu necesită instalare pe propriul server.



### **Vtiger CRM oferă:**

- Automatizare de vânzări:
  - campuri personalizabile pentru produse, clienți, facturare, managementul tranzacțiilor, ticketing
  - raportare
  - ideal pentru companii mici și mijlocii
- Analiza datelor
- Importuri automate de contacte
- Marketing: campanii, generare de rapoarte
- Managementul inventarului
- Customer support
- Integrarea cu sisteme de mailing ca Outlook sau Mozilla Thunderbird
- Generare de fișiere PDF prin biblioteca TCPDF
- Integrare cu sistemul PBX
- Integrare cu RSS Feed
- Integrare cu Magento
- Suport excelent
- Este ușor integrabil și poate fi customizat
- Nu necesita nici o investiție inițială
- Este rapid și user-friendly, cu o interfață intuitivă














# VTIGER CRM

glim - Sales - Leads - vtiger CRM 5 - Commercial Open Source CRM

**vtiger** [Gmail Bookmarklet](#) [My Preferences](#) [Help](#) [About Us](#) [Sign Out \(glim\)](#)







[My Home Page](#) [Marketing](#) [Sales](#) [Support](#) [Analytics](#) [Inventory](#) [Tools](#) [Quick Create...](#)  [Search...](#) [Find](#)



[Leads](#) [Accounts](#) [Contacts](#) [Potentials](#) [Quotes](#) [Sales Order](#) [Invoice](#) [Price Books](#) [Documents](#) [Calendar](#)







**Sales > Leads**           

**Search** [Go to Advanced Search](#) Search for  In [Lead No](#) [Search Now](#) [\[x\]](#)

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

[Delete](#) [Send Mail](#) [Mass Edit](#) [Send SMS](#) Showing Records 1 - 2 of 2   1   of 1   Filters: [All](#) [New](#) | [Edit](#) | [Delete](#)

<input type="checkbox"/>	Lead No	Last Name	First Name	Company	Phone	Website	Email	Assigned To	Action
<input type="checkbox"/>	LEA1	Gebbel	David	Gebbel Wobbles				Bowie Glim	<a href="#">edit</a>   <a href="#">del</a>   
<input type="checkbox"/>	LEA2	Fu	Montey	Montey Flaunties				Bowie Glim	<a href="#">edit</a>   <a href="#">del</a>   

[Delete](#) [Send Mail](#) [Mass Edit](#) [Send SMS](#) Showing Records 1 - 2 of 2   1   of 1  

Powered by vtiger CRM - 5.3.0 © 2004-2012 vtiger.com | [Read License](#) | [Privacy Policy](#)

## Contacts



### Search

[Go to Advanced Search](#)

Search for

In

Contact Id

[Search Now](#)

[x]

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Showing Records 1 - 10 of 10

Filters : All

[Create Filter](#) | [Edit](#) | [Delete](#)

1 of 1

[Delete](#)
[Mass Edit](#)
[Send Mail](#)
[Send SMS](#)

<input type="checkbox"/>	Contact Id	First Name	Last Name	Title	Organization Name	Email	Office Phone	Assigned To	Action
<input type="checkbox"/>	CON1	Mary	Smith	Mgr Operations	gooduivtiger	mary_smith@company.com	(709) 729-9978	Administrator	<a href="#">edit</a>   <a href="#">del</a>
<input type="checkbox"/>	CON2	Patricia	Johnson	Director Operations	EDFG Group Limited	patricia_johnson@company.com	(359) 040-7201	Administrator	<a href="#">edit</a>   <a href="#">del</a>
<input type="checkbox"/>	CON3	Linda	Williams	VP Operations	vtigeruser	linda_williams@company.com	(197) 523-8999	Administrator	<a href="#">edit</a>   <a href="#">del</a>
<input type="checkbox"/>	CON4	Barbara	Jones	President	EDFG Group Limited	barbara_jones@company.com	(367) 121-7742	Administrator	<a href="#">edit</a>   <a href="#">del</a>
<input type="checkbox"/>	CON5	Elizabeth	Brown	VP Sales	samplevtiger	elizabeth_brown@company.com	(856) 023-2498	Administrator	<a href="#">edit</a>   <a href="#">del</a>
<input type="checkbox"/>	CON6	Jennifer	Davis	VP Operations	vtigeruser	jennifer_davis@company.com	(622) 240-0334	Administrator	<a href="#">edit</a>   <a href="#">del</a>
<input type="checkbox"/>	CON7	Maria	Miller		samplevtiger	maria_miller@company.com	(973) 658-3764	Administrator	<a href="#">edit</a>   <a href="#">del</a>
<input type="checkbox"/>	CON8	Susan	Wilson	Director Sales	vtiger	susan_wilson@company.com	(833) 400-9609	Administrator	<a href="#">edit</a>   <a href="#">del</a>
<input type="checkbox"/>	CON9	Margaret	Moore		gooduivtiger	margaret_moore@company.com	(853) 990-8406	Administrator	<a href="#">edit</a>   <a href="#">del</a>
<input type="checkbox"/>	CON10	Dorothy	Taylor	Mgr Operations	vtiger	dorothy_taylor@company.com	(408) 155-9877	Administrator	<a href="#">edit</a>   <a href="#">del</a>

[Delete](#)
[Mass Edit](#)
[Send Mail](#)
[Send SMS](#)
[Create Mail Merge templates](#)

Showing Records 1 - 10 of 10

1 of 1



### Sugar CRM

- ☐ Sistem CRM existent atât în variantă open-source, cât și comercială
- ☐ Foarte popular, cu peste 1 milion de utilizatori
- ☐ Pornit inițial ca proiect open-source, a devenit primul soft CRM care a obținut profit
- ☐ Tehnologii : initial, a fost dezvoltat LAMP ( Linux, Apache, MySql, PHP)
- ☐ Este disponibil cross-platform
- ☐ Disponibil pentru DB2, MSSQL, Oracle sau MySql
- ☐ Server alternativ : Microsoft IIS



## CRMs – soluții

---

### *Sugar CRM oferă:*

- ✓ Automatizare de vânzări
- ✓ Campanii de marketing
- ✓ Suport clienți
- ✓ Software colaborativ
- ✓ Mobile CRM
- ✓ Social CRM
- ✓ Raportare
- ✓ Monitorizează răspunsurile la campanii (emailuri deschise, click-uri, dezabonări și leaduri generate)
- ✓ Segmentări bazate pe rapoartele interne sau pe baza listelor importate
- ✓ Permite selectarea targetului pentru fiecare campanie, a designului și urmărirea rezultatelor
- ✓ Campaign Wizard
- ✓ Formulare WEB-to-LEAD
- ✓ Centralizarea campaniilor
- ✓ Flexibilitate



# Sugar CRM

Mozilla Firefox

File Edit View History Bookmarks Yahoo! Tools Help

Welcome, Will [Logout] My Account Employees Training About

SUGARCRM  
COMMERCIAL OPEN SOURCE

Home Sales Marketing Support Activities Collaboration Tools Reports

Home Dashboard

Last Viewed: CUMBERLAND TRAI Call to schedule Review needs Milton Cerda A B Hammer Grou A B Hammer Grou Karl Vangundy Get More inform

Shortcuts

- Create Contact
- Enter Business Card
- Create Account
- Create Lead
- Create Opportunity
- Create Quote
- Create Case
- Report Bug
- Schedule Meeting
- Schedule Call
- Create Task

New Contact

First Name:

Last Name: \*

Phone:

Email:

Save

My Sugar My Charts + Add Page

My Top Open Opportunities

Opportunity Name	Amount	Expected Close Date
White Cross Co 536796 - 1000 units	\$50,000.00	10/02/2007
MTM Investment Bank F S B 999464 - 1000 units	\$50,000.00	10/12/2007
Doggie Diner Co Ltd 610209 - 1000 units	\$25,000.00	10/22/2007
NW Bridge Construction 994636 - 1000 units	\$50,000.00	11/02/2007
JAB Funds Ltd. 494196 - 1000 units	\$10,000.00	11/12/2007

My Calls

Close	Subject	Duration	Start Date	Accept?
X	Bad time, will call back	0h30m	07/30/2008 15:00	Accepted
X	Bad time, will call back	0h30m	11/09/2007 08:00	Accepted
X	Bad time, will call back	0h30m	03/09/2008 16:15	Accepted
X	Get More information on the proposed deal	0h30m	12/18/2007 15:30	Accepted
X	Get More information on the proposed deal	0h30m	09/26/2007 16:30	Accepted

My Meetings

Close	Subject	Duration	Start Date	Accept?
X	Discuss pricing	0h30m	07/16/2008 08:00	Accepted
X	Demo	2h15m	04/18/2008 06:45	Accepted
X	Introduce all players	2h00m	07/01/2008 16:30	Accepted
X	Follow-up on proposal	2h30m	12/28/2007 08:00	Accepted
X	Review needs	0h15m	11/28/2007 19:00	Accepted

My Accounts

Account Name	Phone	Date Entered
--------------	-------	--------------

My Pipeline

A funnel chart representing the sales pipeline. The funnel is divided into five horizontal sections, each with a color and a label. From top to bottom: a red section labeled '\$100K' and 'Needs Analysis'; a green section labeled '\$25K' and 'Negotiation/Review'; a blue section labeled '\$25K' and 'Perception Analysis'; an orange section labeled '\$135K' and 'Prospecting'; and a green section labeled '\$75K' and 'Qualification'.

My Leads

Name	Office Phone	Date Created
Annmarie Plante	(265) 909-7031	08/15/2007 12:03
Adele Tweed	(761) 391-6458	08/15/2007 12:03
Nelson Eye	(430) 239-4824	08/15/2007 12:03

### Microsoft Dynamics CRM

- ❑ Se axează pe vânzări, marketing și suport client
- ❑ Aplicație client-server bazată pe IIS ce suportă interfețe web-service
- ❑ Accesibil fie în browser, fie printr-un plugin pentru Outlook
- ❑ Peste 40000 de clienți
- ❑ Disponibil în 41 de limbi
- ❑ Tehnologii:
  - Windows server
  - Baza de date MS-SQL
  - Framework .NET
  - Integrat cu tehnologii Microsoft ca Office, Sharepoint, Windows Azure



### Microsoft Dynamics CRM - facilități

- ✓ Automatizarea vânzărilor
- ✓ Mobile CRM
- ✓ Campanii marketing
- ✓ Raportare (similar Microsoft Office Excel)
- ✓ Suport clienți
- ✓ Flexibilitate – foarte ușor configurabil pentru orice tip de companie
- ✓ Integrare cu alte tehnologii si plug-in-uri (Code in the Cloud, Dashboards, Enhanced Familiarity)
- ✓ Intuitiv
- ✓ Raportări detaliate
- ✓ Scurtează procesul de vânzare
- ✓ Marketing personalizat - tool de design intuitiv
- ✓ “Customer care” rapid și eficient
- ✓ Spațiu de stocare de până la 20 GB
- ✓ Aplicații pentru Windows Phone, Iphone, Android și Windows 8
- ✓ Interfață : grupare după cele mai folosite categorii, afișare informații adiționale



## CONCLUZII

---

### Beneficiile unui sistem CRM în cadrul unei companii:

- ❑ Ajută la determinarea celor mai profitabili clienți în vederea stabilirii unei relații profesionale de lungă durată.
- ❑ Rezultate vizibile în scăderea numărului de clienți care încetează să mai cumpere sau să utilizeze produsele unei companii, prin oferirea posibilității de a personaliza și customiza produsele în funcție de preferințele și nevoile clienților.
- ❑ Customer Service and Support robust și eficient.

