

CRM rešitev za obvladovanje odnosov s strankami

*Anton Pevec,
Noema Cooperating d.o.o.*



Noema Cooperating d.o.o.

- Ustanovljeno: 1991
- Projektno organizirano podjetje
- Dejavnosti: svetovanje, razvoj in uvedba IS
- Panoge: zdravstvo, zavarovalništvo, energetika, bančništvo

- Partnerstva:
 - CURSOR - CRM
 - WINDREAM - ECM
 - IBM – Projektno vodenje, analitika
 - Razvojne ekipe in svetovalci – Noema Expert Team

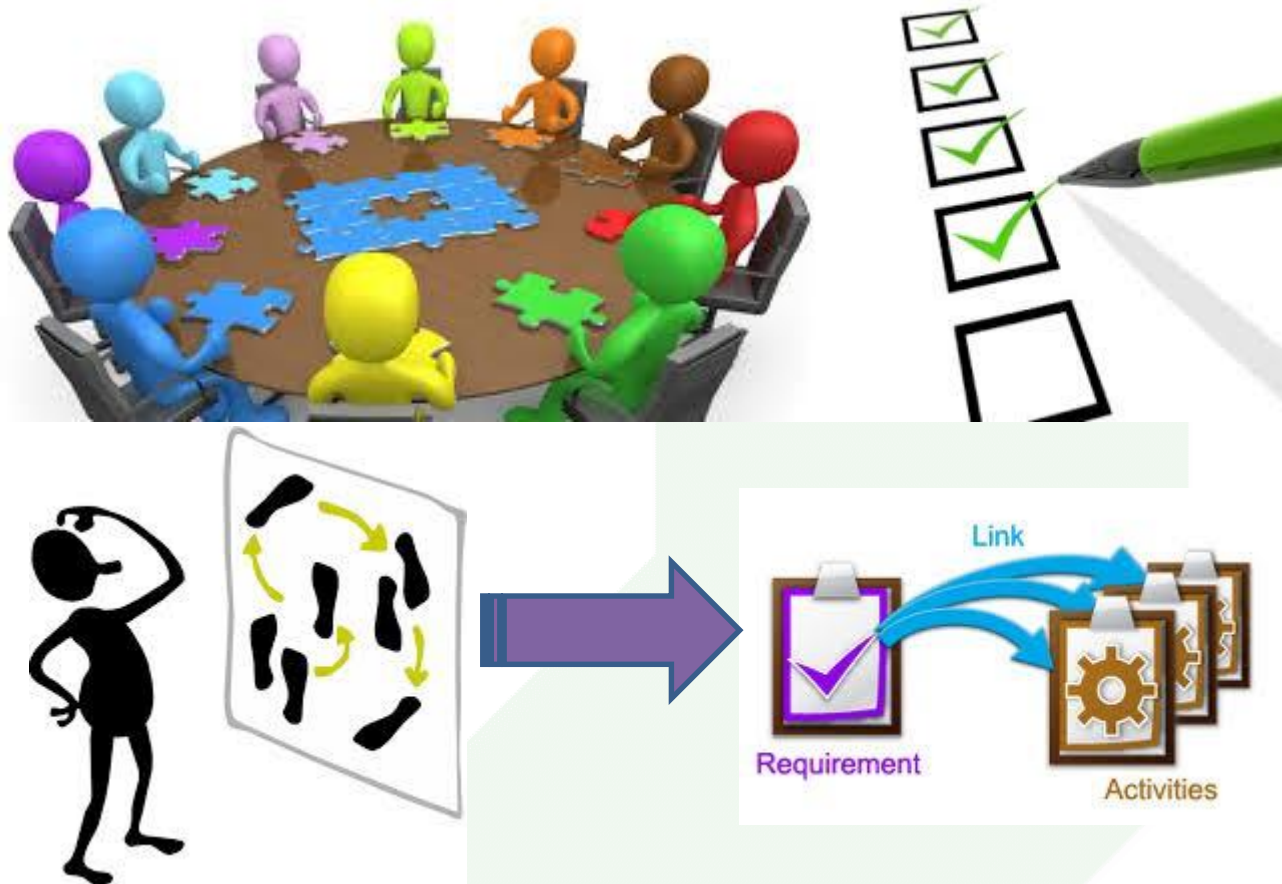
Zakaj uvajati CRM



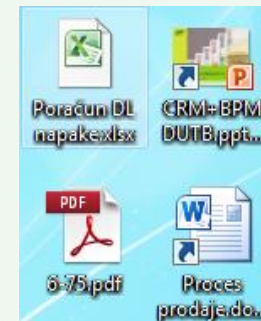
Projekt uvedbe CRM



Zahteve uporabnikov – analiza in načrtovanje



Polnjenje podatkov – prenos in uporaba podatkov iz različnih virov in oblik



- Elektronske datoteke (word, excel,)
- Skenirani dokumenti (pogodbe, ...)
- Podatki poslovnih partnerjev (excel, AJPES, ERP...)
- Podatki iz spletnih strani
- Podatki iz e-pošte



10 pravil – Kako uničiti CRM projekt

1. Ne vključite uporabnikov v proces odločanja.
2. Programska rešitev naj ima omejene možnosti nadgradnje.
3. Ne dajajte nobenega pomena individualni in ergonomski zasnovi uporabniškega vmesnika.
4. »Think big, start big!« Izogibajte se postopni implementaciji.
5. Projektni tim postavite pod pritisk ambicioznega terminskega plana.
6. Osredotočite se le na tehnični vidik izvedbe projekta.
7. Med uvajanjem CRM se izogibajte promociji projekta in na koncu postavite uporabnike pred dokončna dejstva.
8. Ne obremenjujte uporabnikov z izobraževanji in delavnicami.
9. Po zaključku projekta prepustite uporabnike same sebi in ne sodelujte pri nadaljnjih optimizacijah sistema.
10. Ne organizirajte uporabniške podpore za reševanje tehničnih problemov ali za razjasnjevanje splošnih vprašanj.

Kaj je CRM?

CRM je strateški in celovit pristop podjetja za povečevanje zadovoljstva strank, ki je osnova za vzpostavitev trajnih odnosov s strankami z namenom, da bi:

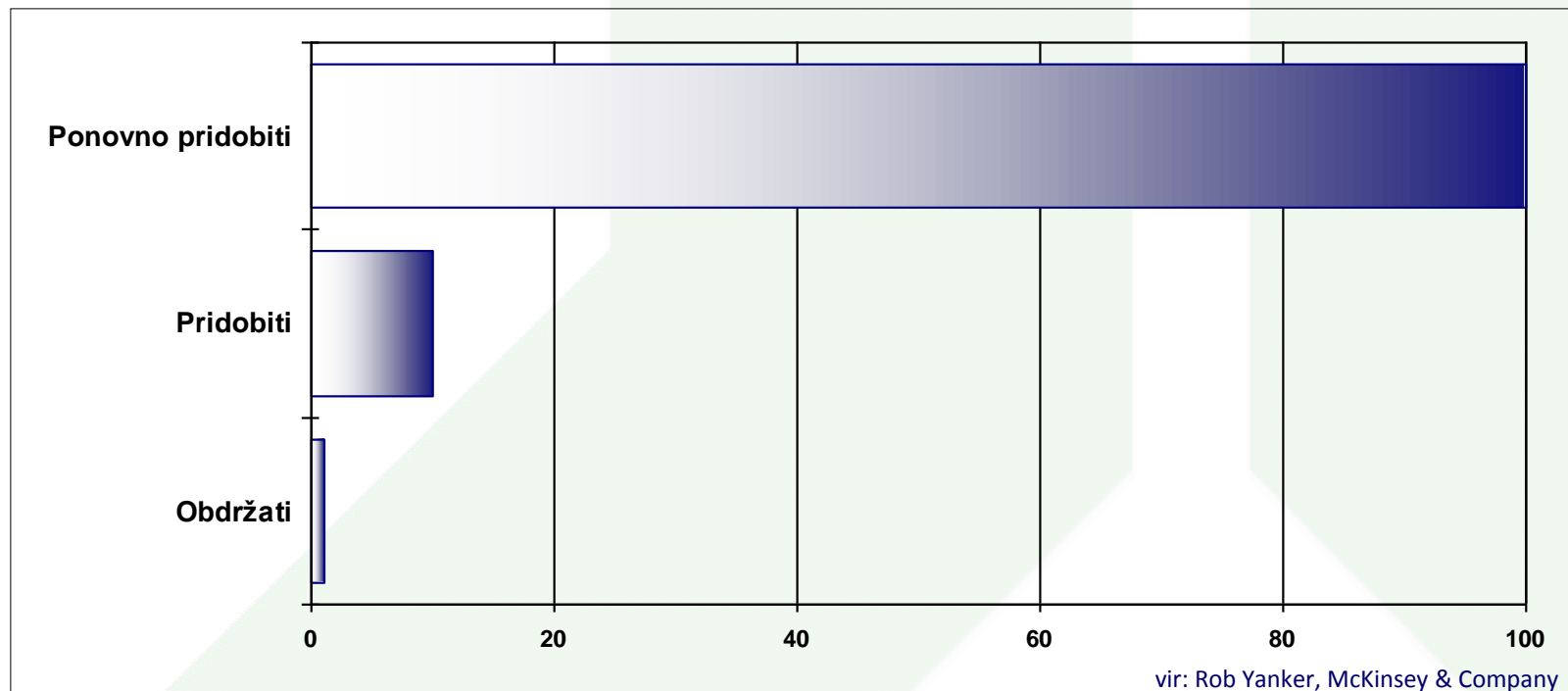
- povečali število **strank**
- znižali % **strank**, ki bodo odšle
- identificirali in zadržali najbolj dobičkonosne **stranke**
- povečali delež porabe **stranke** (up-sell & cross sell)
- zgradili lojalnost **strank** skozi zaupanja vreden odnos
- vzpostavili dolgoročno relacijo s **strankami**



CRM = Osredotočenje podjetja na stranko !

Zadržati obstoječe stranke

- 50 – 100 × več stane ponovna pridobitev nekdanje stranke
- 5 – 10 × več stane pridobitev nove stranke

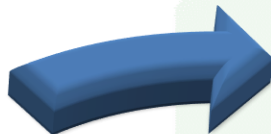


360 ° pogled na stranko



Trženje

Upravljanje trženjskih kampanj
Ustvarjanje in upravljanje
prodajnih potencialov



Prodaja

Upravljanje priložnosti
Upravljanje ponudb
Upravljanje pogodb

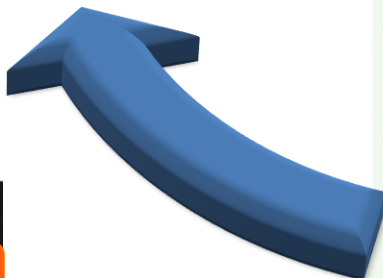


STRANKA



Osnovni CRM

Upravljanje strank
Upravljanje kontaktov
Upravljanje nalog



Management / Kontroling

Poročanje in KPI
Grafične analize
Spremljanje dela zaposlenih

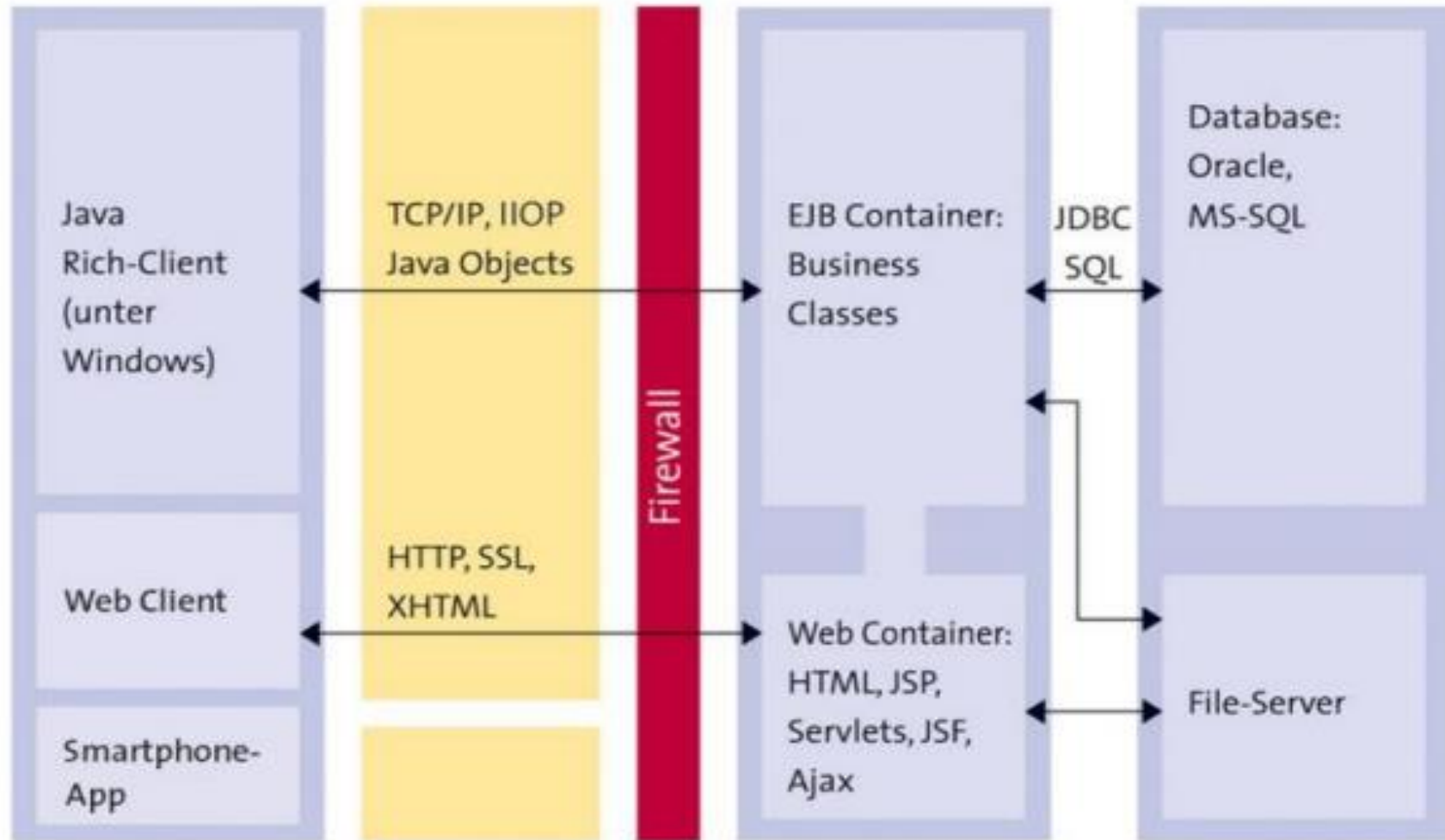


Servis

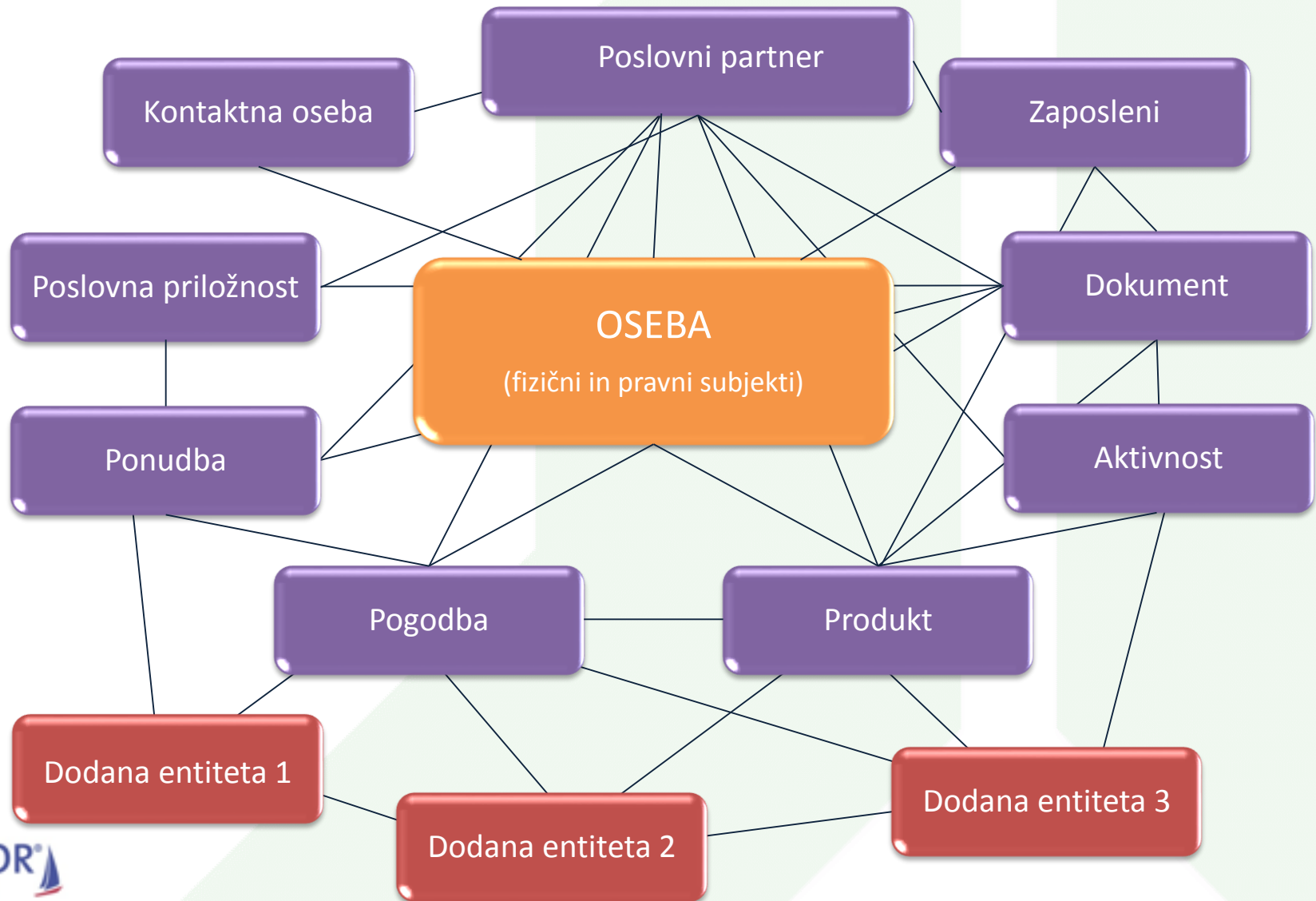
Upravljanje pritožb
Upravljanje servisa
Razporejanje servisnega osebja

CURSOR CRM

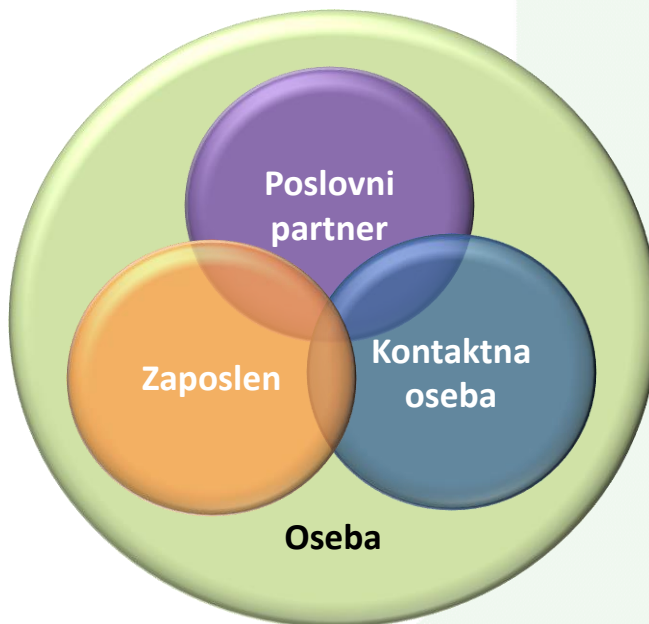
Arhitektura



Podatkovni model



Podatkovni model



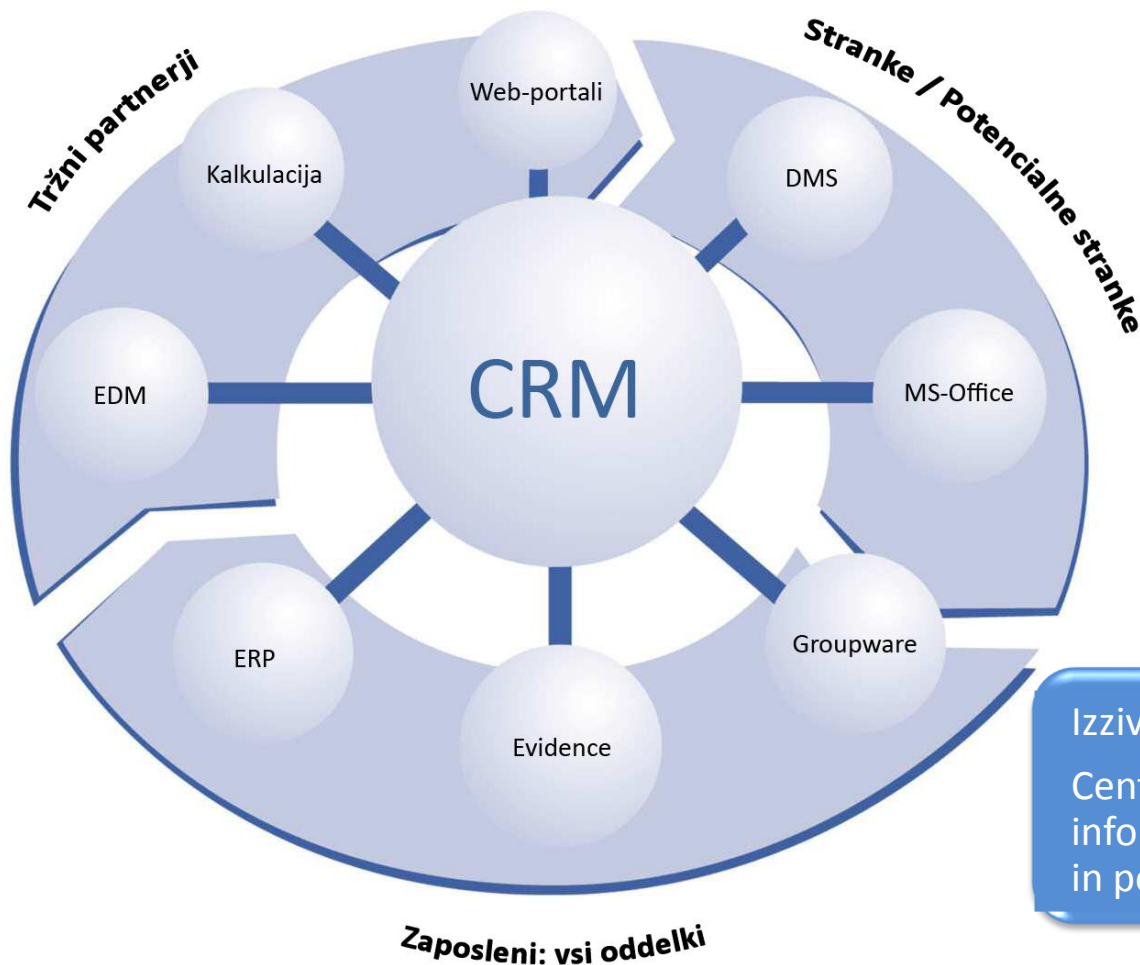
Oseba: fizične/pravne osebe s katerimi ima organizacija poslovni odnos.

Poslovni partner: poslovni odnos, ki ga ima oseba z organizacijo (npr. stranka, potencialna stranka, naročnik projekta).

Kontaktna oseba: fizična ali pravna oseba, ki je lahko navedena za enega ali več poslovnih partnerjev.

Zaposlen: fizična oseba, zaposlena v organizaciji.

CRM – Integrator sistemov



Izziv :

Centralno mesto za
informacijo o stranki
in povezane procese.

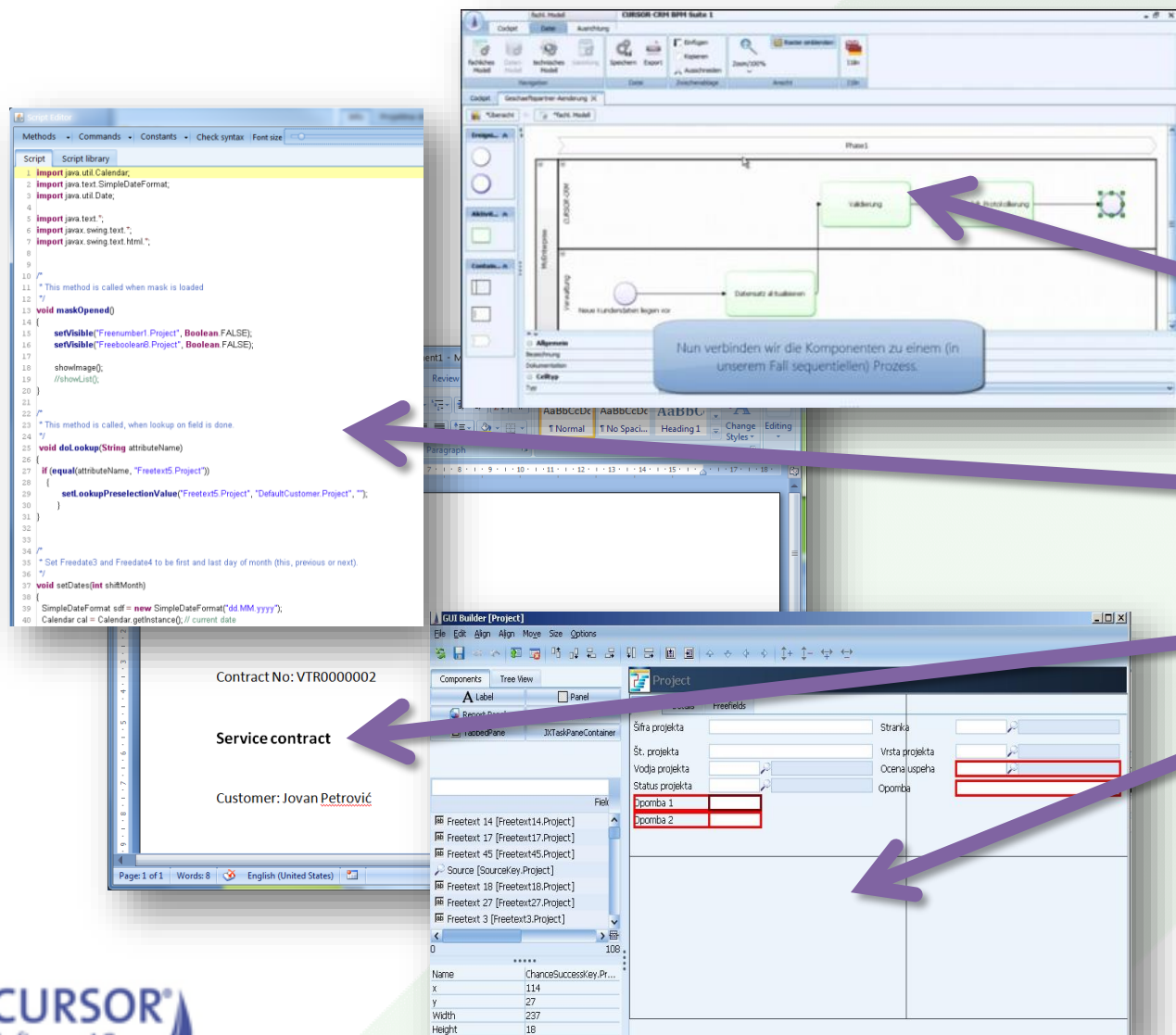
Glavne značilnosti

Orodje za razvoj in integracije :

- **BPM Suite**
Modeliranje poslovnih procesov BPMN 2.0
- **Mask script editor**
Integriran urejevalnik za vključitev poslovne logike in kontrol
- **Document templates**
Word and Excel predloge
- **GUI Builder**
Modul za urejanje mask

„Taylor made“

- Zasnova rešitve omogoča popolno prilagoditev posamezni organizaciji



Cursor CRM

- CRM prilagojen posameznim branžam
- Skrajšan čas uvedbe z možnostjo postopne uvedbe
- Hitro prilagajanje spremembam
- Možnost lastnega nadaljnjega razvoja
- Vključevanje uporabnikov v prilagajanje in prilagoditve različnim profilom uporabnikov
- Avtomatizacija poslovnih procesov
- Podpora različnim platformam

CURSOR CRM reference

