

1. Якими способами можна залучити клієнтів до свого бізнесу ?
2. Можливості автоматизованої системи Help Desk ?
3. Що собою представляють контакт/call центри ?
4. Класифікація CRM-продуктів ?
5. Маркетинг товарів (продукції) - що це таке ?
6. Що собою представляє автоматизована система Help Desk ?
7. Хто працює (чи може працювати) з автоматизованою системою Help Desk ?
8. Що таке (що собою представляє) системи управління взаємодії з клієнтами ?
9. Основні принципи CRM-системи ?
10. Які завдання вирішує автоматизована система Help Desk ?
11. Що розуміють під терміном IT-сервіс?

Відповіді

1.
 - Контекстна реклама.
 - Електронна пошта.
 - Вірусний маркетинг.
 - Дразнилки реклами.
 - Цільова реклама.
 - Зовнішня реклама.
2.
 - Збільшується середній час очікування клієнта на лінії, середній час обробки звернення.
 - знижується загальна клієнтська оцінка, падає лояльність до компанії.
 - втрата звернень клієнта через людський фактор.
 - відсутність роботи з чергами заявок і пріоритетами на обслуговування.
 - заявки на обслуговування, що виникають всередині компанії, необхідно структурувати.
3. Кол-центри – це центри взаємодії з клієнтами за допомогою вхідних і вихідних телефонних дзвінків.

4.

- Оперативний — автоматизація споживчих бізнес-процесів, що допомагає персоналу з роботи з клієнтами виконувати свої функції.
- Співробітницький — програма взаємодії зі споживачами без участі персоналу з роботи з клієнтами.
- Аналітичний — аналіз інформації про споживачів із різноманітними цілями.

5. Маркетинг - це діяльність, спрямована на досягнення цілей підприємств, установ, організацій шляхом формування попиту та максимального задоволення потреб споживачів.

6. Helpdesk — сервісна структура, яка розділяє проблеми користувачів з комп'ютерами (як апаратним, так і програмним забезпеченням) та оргтехнікою. Важлива функціональна складова ITIL (бібліотеки інфраструктури інформаційних технологій), що дозволяє виявити проблемні ділянки інфраструктури ІТ, оцінити ефективність роботи підрозділу ІТ.

7. _____

8. CRM - система управління відносинами з клієнтами.

CRM (customer relationship management, система управління взаємовідносинами з клієнтами) - прикладне програмне забезпечення, призначене для автоматизації взаємодії з клієнтами (замовниками), зокрема для підвищення рівня продажів, оптимізації маркетингу і поліпшення обслуговування клієнтів. Досягається це за рахунок збереження інформації про клієнтів, історії взаємин з ними, поліпшення відповідних бізнес-процесів і подальшого аналізу результатів.

9.

- наявність єдиного сховища інформації, звідки в будь-який момент доступні усі відомості про всі випадки взаємодії з клієнтом.
- синхронізація управління множинними каналами взаємодії.
- постійний аналіз зібраної інформації про клієнтів та прийняття відповідних організаційних рішень — наприклад, «сортування» клієнтів на основі їхньої значимості для компанії.

10. Вирішує завдання швидкої реєстрації, кваліфікації та реакції на вхідну заявку.

11. Інформаційні технології, ІТ (використовується також загальний термін інформаційно-комунікаційні технології (information and communication technologies, ICT) – сукупність методів, виробничих процесів і програмно-технічних засобів, об'єднаних з метою збирання, опрацювання, зберігання і розповсюдження інформації в інтересах її користувачів.