



Customer Relationship Management & Social CRM

Αλεξάνδρειο ΤΕΙ Θεσσαλονίκης
Πληροφοριακά Συστήματα 1 – 5η Παρουσίαση

Περιεχόμενα

- Τι είναι το CRM;
- Ιστορία του CRM
- Τι κάνει το CRM;
- Τι είναι το Social CRM;
- Ποια είναι η χρήση τους;
- Προτερήματα
- Μειονεκτήματα
- Ελλάδα και CRM

Τι είναι το CRM;

- **Customer Relationship Management**
- **Συστήματα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων**

Τι είναι το CRM;

- Αναφερόμαστε σε αρχές, πρακτικές και οδηγίες όπου ακολουθεί ένας οργανισμός όταν αλληλεπιδρά με τους πελάτες.
- Από την μεριά του οργανισμού η σχέση περιλαμβάνει απευθείας αλληλεπίδραση με τον πελάτη, όπως πωλήσεις, παροχή υπηρεσιών καθώς και ανάλυση της συμπεριφοράς του πελάτη ή τυχών “μόδες” που μπορεί να ακολουθεί ο πελάτης.

Παράδειγμα

Όλοι μας έχουμε πάει σε supermarket όπου μας προσφέρουν μια δωρεάν κάρτα για προσφορές ή διαγωνισμούς και άλλα πολλά.

Αυτό είναι ένα CRM όπου το supermarket μπορεί να γνωρίζει τι αγοράζει ο πελάτης, τι τον αρέσει, κάθε πότε έρχεται στο supermarket etc.

Ιστορία του CRM

- **Αρχές 1970**
 - **Ετήσιες στατιστικές.**
 - **Ερωτήσεις στους πελάτες.**
 - **Δεν υπάρχει κατηγοριοποίηση πελατών.**

Ιστορία του CRM

- **1982**
 - **Η Kate και ο Robert Kestnbaum παρουσίασαν τις βάσης δεδομένων για marketing όπου μαζεύαν δεδομένα πελατών μέσω στατιστικών μεθόδων.**

Ιστορία του CRM

- **1986**
 - Ο Pat Sullivan και ο Mike Muhney παρουσίασαν για πρώτη φορά ένα σύστημα αξιολόγησης πελατών ονόματι ACT!. Όπου ήταν βασισμένο στο ψηφιακό Rolodex όπου είχε την δυνατότητα να διαχειρίζεται τις επικοινωνίες με τους πελάτες.

Rolodex



Ιστορία του CRM

- **1993**
 - Ο Tom Siebel δημιούργησε το πρώτο CRM προϊόν της εταιρίας Siebel Systems.
- **1997**
 - Τα CRM γίνανε διάσημα λόγω της δουλειάς του Siebel, του Gartner και της IBM.

Ιστορία του CRM

- **1997-2000**

- Τα καλύτερα CRM προϊόντα είχαν συστήματα ενδοεπιχειρησιακού σχεδιασμού (ERP) και ικανότητες αποστολής και προώθηση αγαθών (marketing).

Ιστορία του CRM

- **1999**
 - Εμφανίστηκε η πρώτη φορητή CRM εφαρμογή με το όνομα Siebel Sales Handheld.
 - Κατόπιν η ιδέα της φορητής βάσης δεδομένων έγινε διάσημη και σε άλλες εταιρίες όπως PeopleSoft, Oracle και SAP.

Ιστορία του CRM

- **2004**

- Δημιουργήθηκε το πρώτο CRM σύστημα ανοιχτού κώδικα από την SugarCRM.
- Αυτήν την περίοδο το CRM άρχισε να μεταφέρετε στο cloud με αποτέλεσμα να αρχίσουν να το χρησιμοποιούν μικρές εταιρίες και μικρές ομάδες.
- Μείωση του συνολικού κόστους.

Ιστορία του CRM

- **2009**
 - Προγραμματιστές προσπαθούν να βγάλουν λεφτά από τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, με αποτέλεσμα να δημιουργήσουν εργαλεία για αυτόν τον σκοπό.

Ιστορία του CRM

- **2013-2014**

- Τα διασημότερα CRM προϊόντα ήταν συνδεδεμένα σε συστήματα επιχειρηματικών πληροφοριών (Business Intelligence Systems) και παρείχαν λογισμικό για επικοινωνία με τους πελάτες.

Τι κάνει το CRM;

- Το CRM λογισμικό μαζεύει τα δεδομένα των πελατών σε ένα μέρος έτσι ώστε να δώσει στην επιχείρηση εύκολη πρόσβαση στα δεδομένα, όπως δεδομένα επικοινωνίας, ιστορικό αγορών και προηγούμενες συνομιλίες με τον πελάτη.

Τι κάνει το CRM;

- Αυτά τα δεδομένα βοηθούν τους εργαζόμενους να αλληλεπιδρούν με τους πελάτες, να εντοπίζουν τις ανάγκες τους ή τυχόν αλλαγές και να μπορούν να βλέπουν τις επιδόσεις τους σε πωλήσεις.

Τι είναι το CRM;

- Επίσης ένας μεγάλος παράγοντας που πρέπει να τον έχουμε υπόψη όταν μιλάμε για συλλογή δεδομένων είναι η σημαντικότητα της **ασφάλειας** των δεδομένων αλλά και της **ιδιωτικότητας** αυτών, καθώς η ιδιωτικότητα είναι δικαίωμα κάθε ανθρώπου και διώκεται από το ανθρώπινο δίκαιο.

Τι κάνει το CRM;

- Ο κύριος στόχος του CRM λογισμικού είναι να κάνει τις αλληλεπιδράσεις αποτελεσματικότερες και ταχύτερες. Έτσι αυτοματοποιεί διάφορες εργασίες ή λειτουργίες όπως το πότε να καλέσει ένας υπάλληλος κάποιον πελάτη, πότε και τι προσφορά να γίνει σε έναν συγκεκριμένο πελάτη etc.

Τι είναι το Social CRM;

- Στο “κανονικό” CRM όπως αναφέραμε μαζεύουμε δεδομένα για τον πελάτη έτσι ώστε να μπορούμε καλύτερα να διαφημίσουμε ή να πουλήσουμε υπηρεσίες ή προϊόντα.

Τι είναι το Social CRM;

- Στο Social CRM είναι ακριβώς το ίδιο μόνο που προσθέτει και την διάσταση των επικοινωνιακών δικτύων.
- Ένας σημαντικός παράγοντας στο Social CRM είναι το ότι ο πελάτης δημιουργεί την συζήτηση και όχι η εταιρία και αυτό έχει ως αποτέλεσμα ο πελάτης να είναι ευχαριστημένος καθώς μιλάει για το θέμα που τον ενδιαφέρει και την ώρα που θέλει.

Τι είναι το Social CRM;

- **Walter Thompson**

Πρέπει να σταματήσουμε να διακόπτουμε τα ενδιαφέροντα των ανθρώπων και να γίνουμε τα ενδιαφέροντα των ανθρώπων.



Ποια είναι η χρήση τους;

- Καλύτερη εικόνα της επιχείρησης
- Πρόβλεψη της μελλοντικής εικόνας της επιχείρησης
- Αύξηση πελατών
- Έλεγχος ρίσκου

Ποια είναι η χρήση τους;

- Επίτευξη περισσότερων στόχων με λιγότερο κόπο
- Πελάτες που νιώθουν μεγαλύτερη οικειότητα με την εταιρία

Ποια είναι η χρήση τους;

- Με τη χρήση ενός CRM ή ακόμα καλύτερα με τη χρήση ενός Social CRM μπορεί μια επιχείρηση να γίνει πιο αποδοτική και να αυξήσει το κέρδος ανά υπάλληλο.
- Θα δημιουργηθούν διαδικασίες όπου θα είναι πιο πετυχημένες.
- Θα γίνει η εταιρία πιο ανταγωνιστική έτσι ώστε να μπορέσει να μείνει στην αγορά.
- Θα υπάρχει καλύτερος έλεγχος σε περίπτωση που κάτι πάει στραβά.

Προτερήματα

- **Ενισχυμένη δυνατότητα στόχευσης κερδοφόρων πελατών.**
- **Ολοκληρωμένη βοήθεια σε όλα τα κανάλια**
- **Ενισχυμένη αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα των πωλήσεων**

Προτερήματα

- Βελτιωμένη τιμολόγηση
- Προσαρμοσμένα προϊόντα και υπηρεσίες
- Βελτιωμένη αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα της εξυπηρέτησης πελατών

Προτερήματα

- Τα εξατομικευμένα μηνύματα μάρκετινγκ ή εκστρατείες
- Συνδέει τους πελάτες και όλα τα κανάλια σε μια ενιαία πλατφόρμα.

Μειονεκτήματα

- **Record Loss**
- **Overhead**
- **Training**
- **Learning Curve**
- **Staff Resistance**

Μειονεκτήματα

- **Record Loss**

- Ορισμένες εφαρμογές CRM χρησιμοποιούν απομακρυσμένες συνδέσεις Internet για την αποθήκευση αρχείων πελατών. Το Salesforce είναι μια δημοφιλής εφαρμογή CRM που παρέχεται μέσω μιας σύνδεσης στο Internet. Το μειονέκτημα αυτού του τύπου CRM είναι ότι η εταιρεία δεν έχει τον έλεγχο των δεδομένων και αν το απομακρυσμένο σύστημα CRM έχει διακοπή, η εταιρεία δεν είναι σε θέση να ανακτήσει τα αρχεία.

Μειονεκτήματα

- **Training**

- Εάν η εταιρεία είναι μικρή, τα θέματα κατάρτισης μπορεί να είναι ένα μικρό μειονέκτημα. Οι μεγάλες εταιρείες πρέπει να αναπτύξουν προγράμματα κατάρτισης για όλους τους υπαλλήλους τους. Για τα 'μεγάλα' CRM, αυτό μπορεί να σημαίνει την πρόσληψη επαγγελματιών για την εκπαίδευση υπαλλήλων σε ομάδες.

Μειονεκτήματα

- Η κατάρτιση αφαιρεί χρόνο για παραγωγικότητα, επομένως αποτελεί μειονέκτημα για ολοκαίνουργια συστήματα CRM. Η εκπαίδευση CRM είναι επίσης διαφορετική για τους διαχειριστές σε σχέση με το τακτικό προσωπικό, επειδή οι περισσότεροι CRM έχουν εξειδικευμένες λειτουργίες για διευθυντικά στελέχη. Οι απαιτήσεις εκπαίδευσης μπορεί να είναι τόσο σύντομες όσο λίγες ώρες ή μπορεί να διαρκέσουν αρκετές ημέρες.

Μειονεκτήματα

- **Learning Curve**

- Όπως και στα περισσότερα συστήματα, υπάρχει μια καμπύλη μάθησης όταν πρόκειται να εξοικείωση με ένα πρόγραμμα CRM. Η διοίκηση μπορεί να χρειαστεί να φέρει επαγγελματίες για να προσφέρει υποστήριξη στις ομάδες πωλήσεων και εξυπηρέτησης πελατών καθώς μαθαίνουν πώς να χρησιμοποιούν το σύστημα CRM στις καθημερινές τους συναλλαγές με πελάτες και πιθανούς πελάτες.

Μειονεκτήματα

- **Staff Resistance**

- Οι εργαζόμενοι ενδέχεται να μην δουν τα άμεσα πλεονεκτήματα στη χρήση ενός συστήματος CRM στις επιχειρηματικές αλληλεπιδράσεις τους. Εξαιτίας αυτού, οι διαχειριστές και οι ιδιοκτήτες επιχειρήσεων θα πρέπει να αντιμετωπίζουν στιγμές ανοχής (Staff Resistance) του προσωπικού, καθώς προσπαθούν να προσελκύσουν ολόκληρη την ομάδα με τη διαδικασία.

Μειονεκτήματα

- Οι ιδιοκτήτες επιχειρήσεων και οι διαχειριστές μπορούν να αποδείξουν τα χαρακτηριστικά του συστήματος και να περιγράψουν επαρκώς τον τρόπο με τον οποίο θα ωφεληθούν οι πελάτες, και η επιχείρηση συνολικά.

Μειονεκτήματα

- **Overhead**

- Αν η εταιρεία αποφασίσει την λύση μιας τοπικής εφαρμογής CRM, υπάρχουν μεγάλα έξοδα για τη λειτουργία του λογισμικού. Εάν το λογισμικό είναι ιδιόκτητο, η εταιρεία πρέπει να πληρώσει τους προγραμματιστές λογισμικού, τους διαχειριστές συστημάτων και τους ανθρώπους συντήρησης για να κρατήσει το λογισμικό σε λειτουργία.

Μειονεκτήματα

- Είναι επίσης σημαντικό να διατηρηθούν αντίγραφα ασφαλείας των πληροφοριών, γεγονός που προσθέτει μια δαπάνη στη διαχείριση εξατομικευμένης εφαρμογής CRM. Μπορεί επίσης να υπάρξει διακοπή συστήματος. Έχοντας ένα τοπικό εξατομικευμένο ή ιδιόκτητο σύστημα CRM, απαιτείται επίσης ο ιδιοκτήτης να κάνει αναβαθμίσεις του συστήματος και μπαλώματα ασφαλείας για να εξασφαλίσει την ακεραιότητα του συστήματος.

GDPR

- **General Data Protection Regulation**



GDPR

- **Data Protection Directive (DPD)**
 - 1995
- **General Data Protection Regulation (GDPR)**
 - Υιοθετήθηκε 27 Απριλίου 2016
 - Εφαρμογή 15 Μαΐου 2018

Ελλάδα και CRM

- Ένα καλό παράδειγμα CRM είναι το CRM της αλυσίδας LIDL που έχει υλοποιήσει πολλές καινοτόμες τεχνολογίες στον τομέα του CRM, όπως έχουν κάνει και άλλες πολλές επιχειρήσεις.

Ελλάδα και CRM

- CRM από τα LIDL
- Για τον πελάτη το CRM είναι μόνο μια κάρτα που πρέπει να δίνει στο ταμείο έτσι ώστε να αναγνωριστεί ως ο “τάδε” πελάτης και να επωφεληθεί από κάποια προσφορά.



Ελλάδα και CRM

- Πίσω από το παρασκήνιο υπάρχει μια βάση δεδομένων όπου κρατάει το ιστορικό αγορών των πελατών.

Ελλάδα και CRM

- Κατόπιν είναι το στάδιο της επεξεργασίας των δεδομένων όπου προσπαθεί να γίνει μια σύνδεση των δεδομένων, κατόπιν μπορούν να βγουν συμπεράσματα όπως:
 - Το πότε έρχονται η περισσότεροι πελάτες;
 - Τι προϊόντα αγοράζουν;
 - Ποια διαφημίσει είναι πιο αποδοτική;
 - Σε ποιες γεωγραφικές θέσης αγοράζουν περισσότερο το “β” προϊόν και σε ποιες λιγότερο;

Ελλάδα και CRM

- Επίσης είναι αξιοσημείωτο πως έχουν στην διάθεση τους υπαλλήλους που εξειδικεύονται στις βάσης δεδομένων, ασφάλεια συστημάτων, εξορύξει δεδομένων ακόμα και ειδικότητες που ασχολούνται με την ψυχολογία του ανθρώπου.

**Ευχαριστούμε για
την προσοχή σας**

Πηγές

- **What Is Social CRM? - SocialMediaExaminer**
<https://www.socialmediaexaminer.com/what-is-social-crm/>
- **Social CRM - Salesforce**
<https://www.salesforce.com/eu/learning-centre/crm/social-crm/>
- **What is CRM? - Salesforce**
<https://www.salesforce.com/uk/learning-centre/crm/what-is-crm/>

Πηγές

- **CRM - OneBusiness**

http://www.onebusiness.ca/sites/default/files/MEDI_Booklet_Customer_Relationship_Management_Accessible_E.pdf

- **What is Customer Relationship Management or CRM? - TheBalanceCarrers**

<https://www.thebalancecareers.com/what-is-crm-2917373>

Πηγές

- **CRM - Investopedia**
https://www.investopedia.com/terms/c/customer_relation_management.asp
- **CRM - RelationShipManagement**
<http://www.relationshipmanagement.org/crm/customer-relationship-management/>
- **CRM - Bain**
<http://www.bain.com/publications/articles/management-tools-customer-relationship-management.aspx>

Πηγές

- **Unlock the Mysteries of Your Customer Relationships - Harvard Business Review**
<https://hbr.org/2014/07/unlock-the-mysteries-of-your-customer-relationships>
- **B2B - EmeraldInsight**
<https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/09685220310463722>

Πηγές

- **BSI**
<https://www.bsi-software.com/en/home.html>
- **LIDL**
<https://vacancies.lidl.com/job/Arlington-Business-Analyst-CRM-Virg-22202/381472600/>
- **Why Your Business Needs CRM - Maximizer**
<https://www.maximizer.com/blog/6-reasons-why-your-business-needs-crm/>

Πηγές

- **GDPR - Council of the European Union**
data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-9565-2015-INIT/en/pdf
- **Data Protection Directive - EUR-Lex**
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/LSU/?uri=celex:31995L0046>

Πηγές

- **LIDL**

https://kariera.lidl.gr/cps/rde/career_lidl_gr/hs.xsl/index.htm

- **The Disadvantages of CRM Systems - TechWalla**

<https://www.techwalla.com/articles/the-disadvantages-of-crm-systems>

- **LIDL Jobs**

<http://www.jobsforyour.com/employer-lidl/crm-manager-w-m-schwerpunkt-konzeption-jobid2b21e06f03f30c26.html>