

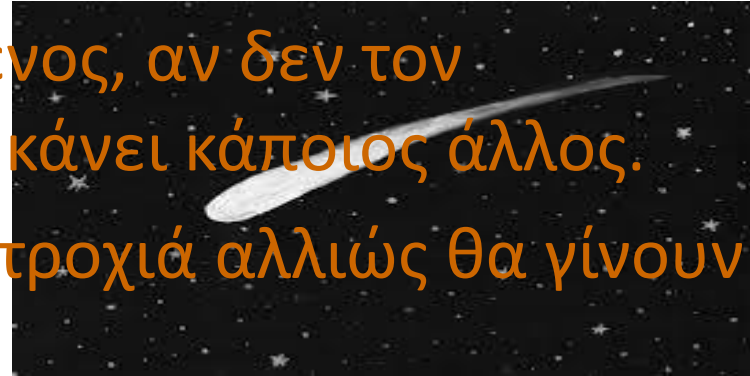
# ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ CRM

- Η αποτελεσματική εφαρμογή ενός συστήματος CRM σε ένα οργανισμό ισοδυναμεί με το **Ηλιακό σύστημα**. Οι πελάτες μένουν μαζί μας όταν εξυπηρετούνται



# ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ CRM

- Ο Πελάτης δεν είναι δεδομένος, αν δεν τον εξυπηρετήσετε εσείς ,θα το κάνει κάποιος άλλος.
- Κρατάτε τους πελάτες στην τροχιά αλλιώς θα γίνουν διάττοντες



Your customers don't care about you. They don't care about your product or service. They care about themselves, their dreams, their goals. Now, they will care much more if you help them reach their goals, and to do that, you must understand their goals, as well as their needs and deepest desires.

— Steve Jobs —

AZ QUOTES

# Στόχος εφαρμογής CRM η Παρακολούθηση 360°



# Η εφαρμοσημότητα CRM και η μεγάλη Ερώτηση

- Το λογισμικό
- Είναι Στα
- μέτρα σου;
- αν οχι !
- τι είναι το
- Ολικό κόστος
- Προσαμογής
- Και Μετεξέλιξης



# Μου είπαν είναι το καλύτερο Λογισμικό αλλά ;;;;



too big

too small

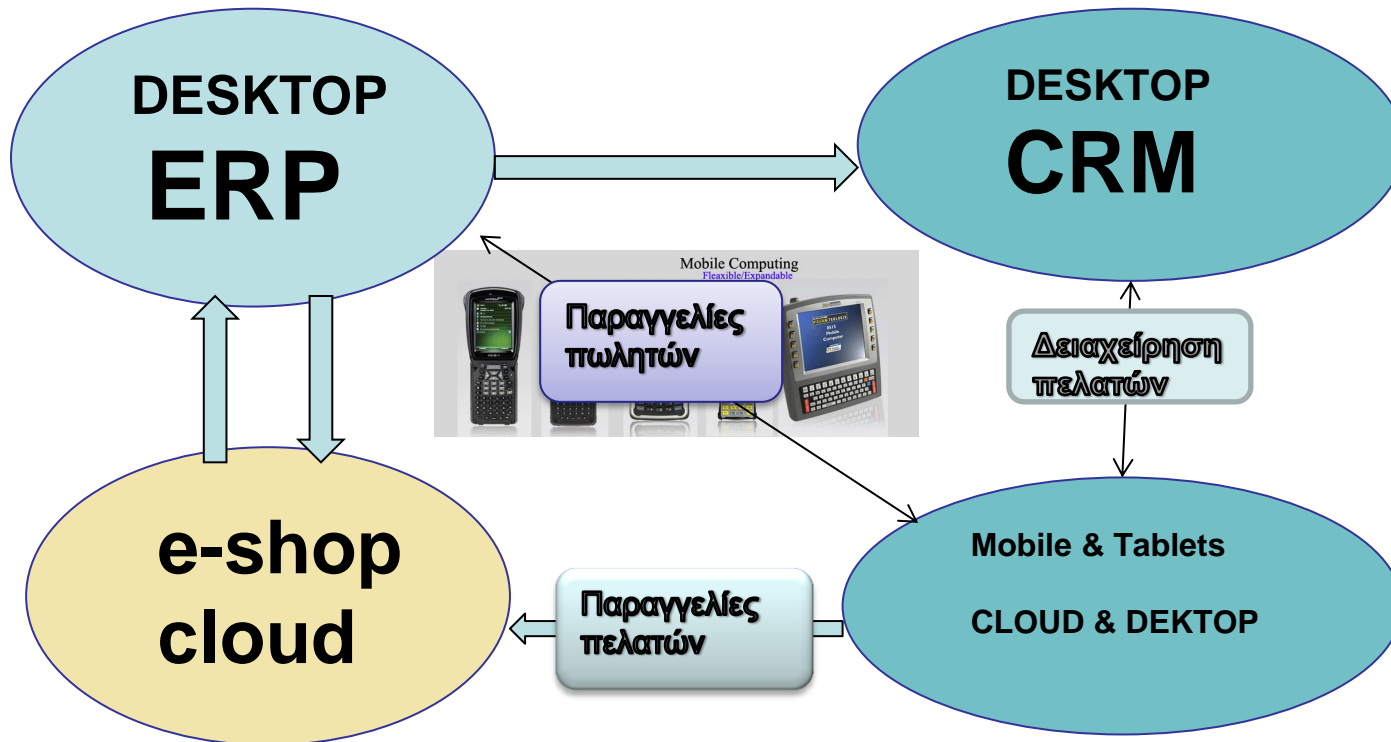


# Desktop η CLOUD ;

- Προσαρμογή και εναρμόνιση του CRM με το οικείο περιβάλλον Μηχανοργάνωσης
- Μας βοηθά στην ευνοϊκότερη
- προσαρμογή των υφισταμένων
- χειριστών / λειτουργών και
- μείωση του κόστους εφαρμογής.



# Μοντέλο λογισμικού Hybrid τυπικό υφιστάμενο οικοσύστημα σε SME's

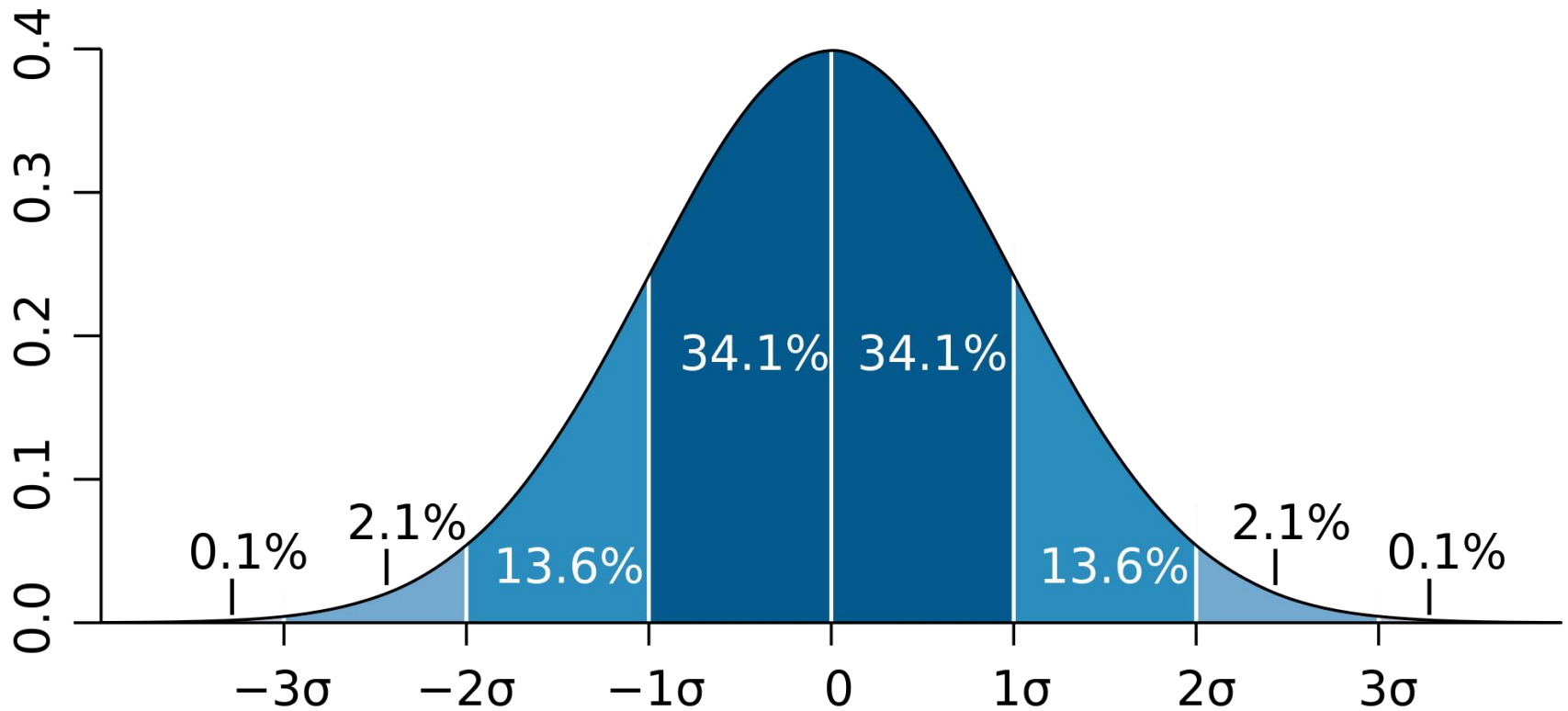


# Διαμόρφωση στρατηγικής

- Καταγράψετε τις υφιστάμενες επιχειρηματικές σας διαδικασίες και
- κάνετε τις αναγκαίες τροποποιήσεις
- Για μέγιστη απόδοση και αποτελεσματικότητα
- Χρησιμοποιήστε το μοντέλο 6σ – DMAIC και καθορίστε ρόλους με το RACI



# Μοντέλο SIX σ

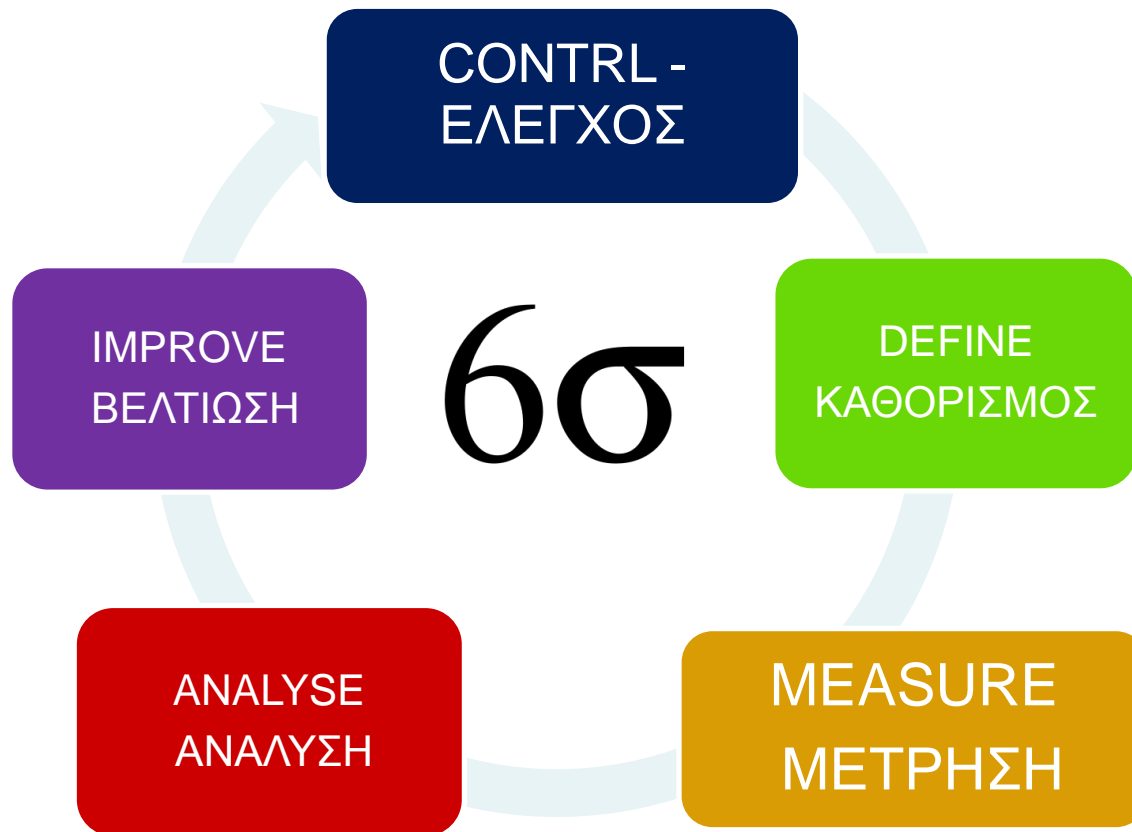


# DMAIC APPROACH

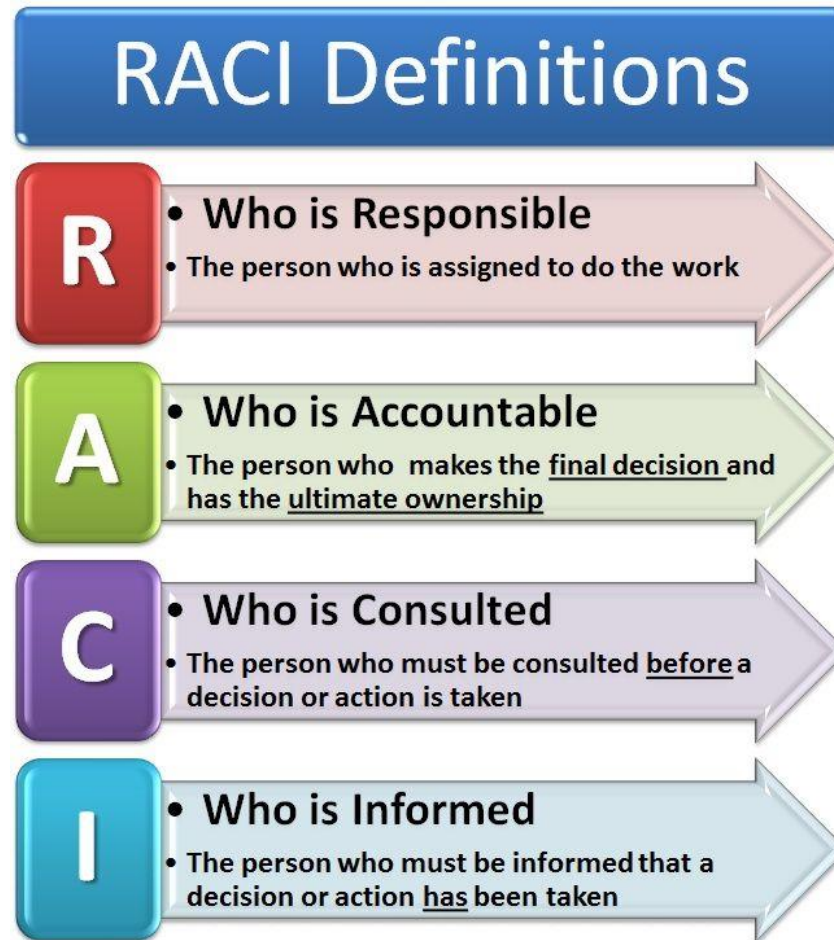
# 6σ

**Define, Measure, Analyze, Improve, Control**

It is an approach undertaken to improve existing business process



# Μοντέλο ρόλων - Raci



# ΕΦΟΔΙΑΣΜΟΣ CRM



- Ο Ναστραντίν Χότζας αγόρασε κάποτε ένα γάιδαρο. Ο πωλητής γνωρίζοντας ότι ο Χότζας δεν ήξερε και πολλά πράγματα από τετράποδα, του έδωσε τις σχετικές οδηγίες. Ανάμεσα στα άλλα του είπε ότι ο γάιδαρος πρέπει να τρώει κάθε μέρα τρεις οκάδες κριθάρι.

# ΕΜΕΙΣ ΗΜΑΣΤΕ ΠΙΟ ΞΥΠΝΟΙ

- «Δηλαδή αν του δώσω δυο οκάδες την ημέρα τι θα πάθει;» ΚΑΙ Η ΠΕΡΙΚΟΠΕΣ ΣΥΝΕΧΙΣΑΝ ΜΕΧΡΙ ΠΟΥ ΗΡΘΕ ΤΟ ΜΟΙΡΑΙΟ



- **Τελικά τι τον πείραξε;** «Δεν με νοιάζει τόσο πολύ που τον έχασα είπαι. Εκείνο που με στενοχωρεί είναι ότι παιδεύτηκα, τόσο καιρό να τον μάθω να ζει χωρίς φαΐ και μόλις έμαθε να μην τρώει ψόφησε!»

# ΤΟ ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΟ CRM

1. ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ ΣΕ **ΟΛΟΥΣ** ΤΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ ΠΟΥ ΕΞΗΠΗΡΕΤΟΥΝ ΠΕΛΑΤΕΣ
2. ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΣ ΠΕΛΑΤΗΣ ΕΙΝΑΙ Ο ΑΓΟΡΑΣΤΗΣ
3. ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΠΕΛΑΤΗΣ ΕΙΝΑΙ ΤΜΗΜΑΤΑ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ
4. Η ΛΕΙΤΟΥΡΓΕΙΑ ΤΟΥ CRM ΓΙΑ ΝΑ ΕΙΝΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΜΟΝΟ ΟΤΑΝ ΚΑΘΕ ΧΕΙΡΗΣΤΗΣ ΕΦΟΔΙΑΖΕΙ ΤΟ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΜΕ ΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΟΥ ΤΟΥ ΑΝΑΛΟΓΟΥΝ
5. Η ΣΥΝΕΧΗΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΔΙΑΤΗΡΕΙ ΤΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΞΗΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΣΕ ΥΞΗΛΑ ΕΠΙΠΕΔΑ

Το επόμενο βήμα θέλει προσοχή, εσείς το έχετε προνοήσει;

