



**ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ
ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ**

Πληροφοριακά Συστήματα Απομακρυσμένης Εποπτείας και Μετρήσεων

Cloud CRM και ERP

Γεωργανάκης Παναγιώτης
Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων, Γρεβενά



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Άδειες Χρήσης

- Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό υπόκειται σε άδειες χρήσης Creative Commons.
- Για εκπαιδευτικό υλικό, όπως εικόνες, που υπόκειται σε άλλου τύπου άδειας χρήσης, η άδεια χρήσης αναφέρεται ρητώς.



Τι είναι τα cloud CRM; (1)

- Ένα λογισμικό διαχείρισης σχέσεων με πελάτες (Customer Relationship Management - CRM) είναι ουσιαστικά ένα πληροφοριακό σύστημα το οποίο παρέχει πρακτικές, στρατηγικές και τεχνολογίες που χρησιμοποιούν οι εταιρείες για τη διαχείριση και ανάλυση των αλληλεπιδράσεων και των δεδομένων με τους πελάτες τους
- Στόχος της χρήσης ενός CRM είναι η βελτίωση των σχέσεων εξυπηρέτησης πελατών ή/και τη συντήρηση του υφιστάμενου πελατολογίου
- Τα λογισμικά CRM είναι διαθέσιμα τόσο για τοπική εγκατάσταση και χρήση, όσο και για χρήση μέσω του cloud. Παρέχουν ακριβώς τις ίδιες δυνατότητες, μόνο που οι cloud λύσεις δίνουν τη δυνατότητα απομακρυσμένης πρόσβασης



Τι είναι τα cloud CRM; (2)

- Σε βασικό επίπεδο, το λογισμικό CRM ενοποιεί τις πληροφορίες και τα έγγραφα των πελατών σε μια ενιαία βάση δεδομένων, ώστε οι χρήστες που έχουν πρόσβαση στο σύστημα να μπορούν να τα διαχειρίζονται πιο εύκολα
- Με την πάροδο του χρόνου, έχουν προστεθεί πολλές πρόσθετες λειτουργίες στα συστήματα CRM για να είναι πιο χρήσιμα, ενώ πλέον όλες οι λύσεις περιστρέφονται γύρω από την απομακρυσμένη χρήση και το cloud
- Ορισμένες από τις πιο διαδεδομένες λειτουργίες περιλαμβάνουν την επικοινωνία με τους πελάτες μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τηλεφώνου, κοινωνικών μέσων ή άλλων καναλιών, την αυτοματοποίηση διαφόρων διαδικασιών που αφορούν τη σωστή ροή της εργασίας (όπως εργασίες, ημερολόγια και ειδοποιήσεις), ενώ δίνουν στους διαχειριστές τη δυνατότητα να παρακολουθούν την απόδοση και την παραγωγικότητα βάσει πληροφοριών που καταγράφονται στο σύστημα





Τι είναι τα cloud CRM; (3)

- Τα cloud-based CRM (δηλαδή αυτά που προσφέρονται μέσω cloud) είναι επίσης γνωστά ως SaaS (δηλαδή Λογισμικό ως Υπηρεσία – Software as a Service), ή CRM κατά παραγγελία
- Σε αυτή την περίπτωση τα δεδομένα αποθηκεύονται σε ένα εξωτερικό, απομακρυσμένο δίκτυο που μπορούν να έχουν πρόσβαση οι υπάλληλοι οποιαδήποτε στιγμή, οπουδήποτε υπάρχει σύνδεση στο Internet
- Η γρήγορη υιοθέτηση αυτού του τύπου της υπηρεσίας και τα σχετικά απλά βήματα για τη χρήση ενός cloud software, κάνουν τα συγκεκριμένα CRM δημοφιλή σε εταιρείες με περιορισμένη τεχνολογική εξειδίκευση ή πόρους
- Οι εταιρείες ενδέχεται επίσης να θεωρούν τα cloud CRM απλά ως την οικονομικότερη επιλογή. Οι πάροχοι αντίστοιχων υπηρεσιών προσφέρουν στους συνδρομητές τους διάφορα πακέτα χρέωσης, ενώ επίσης δίνουν τη δυνατότητα μηνιαίων ή ετήσιων πληρωμών

Τι είναι τα cloud ERP; (1)

- Τα λογισμικά προγραμματισμού των πόρων των επιχειρήσεων (Enterprise Resource Planning - ERP) είναι ένας τύπος πληροφοριακού συστήματος όπου μια εταιρεία διαχειρίζεται και ενσωματώνει τα σημαντικότερα μέρη της επιχείρησής της
- Ένα σύστημα διαχείρισης πληροφοριών ERP ενσωματώνει λειτουργίες όπως ο σχεδιασμός, η αγορά, η απογραφή, οι πωλήσεις, η εμπορία, η χρηματοδότηση και οι ανθρώπινοι πόροι
- Τα ERP χρησιμοποιούνταν αρχικά σε μορφή τοπικού λογισμικού όπως και τα CRM, όπου μέσα από τα χρόνια πολλές εφαρμογές έχουν αναπτυχθεί για να υποστηρίξουν κάθε μεγέθους εταιρείες. Πλέον η τάση των εφαρμογών να μεταφέρονται στο cloud, οδήγησε την πλειοψηφία των ERP να προσφέρονται κυρίως με αυτό τον τρόπο





Τι είναι τα cloud ERP; (2)

- Ο προγραμματισμός των πόρων των επιχειρήσεων είναι η υπηρεσία που συνδέει τα διάφορα συστήματα υπολογιστών σε έναν μεγάλο οργανισμό
- Τυπικά, κάθε τμήμα έχει το δικό του υποσύστημα για να εκτελεί τα συγκεκριμένα καθήκοντα μίας συγκεκριμένης υπηρεσίας
- Με το ERP, κάθε τμήμα εξακολουθεί να έχει το δικό του υποσύστημα, αλλά μπορεί ταυτόχρονα να επικοινωνεί και να μοιράζεται πληροφορίες ευκολότερα με την υπόλοιπη εταιρία και όλα αυτά μέσω λογισμικού
- Το ERP λειτουργεί σαν ένα κεντρικό νευρικό σύστημα για μια επιχείρηση. Συλλέγει πληροφορίες σχετικά με τη δραστηριότητα και την κατάσταση των διαφόρων τμημάτων, καθιστώντας αυτές τις πληροφορίες διαθέσιμες σε άλλα τμήματα όπου μπορούν να χρησιμοποιηθούν παραγωγικά
- Στα cloud ERP, κάθε πληροφορία προστίθεται και είναι διαθέσιμη σε πραγματικό χρόνο από τους χρήστες που έχουν δικαιώματα πρόσβασης

Τι είναι τα cloud ERP; (3)

- Το ERP μοιάζει με το ανθρώπινο κεντρικό νευρικό σύστημα, καθώς οι δυνατότητές του προέρχονται από τη συλλογική ικανότητα των μεμονωμένων τμημάτων που το χρησιμοποιούν
- Βοηθάει μια εταιρία να αποκτήσει μεγαλύτερη αυτογνωσία, συνδέοντας τις πληροφορίες σχετικά με την παραγωγή, τη χρηματοδότηση, τη διανομή και τους ανθρώπινους πόρους
- Το ERP συνδέει διαφορετικές τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται από κάθε μεμονωμένο τμήμα μιας επιχείρησης, εξαλείφοντας τα τεχνολογικά προβλήματα του παρελθόντος
- Αυτό συνεπάγεται την ενοποίηση πληρωτέων λογαριασμών, συστημάτων ελέγχου αποθεμάτων, συστημάτων παρακολούθησης παραγγελιών και βάσεων δεδομένων πελατών, όλα ενσωματωμένα σε ένα σύστημα



Χρήσεις και πλεονεκτήματα των cloud CRM

- Ένα πρόγραμμα CRM βοηθά στη διαχείριση όλων των δεδομένων του πελατολογίου κι επιτρέπει στους εργαζόμενους να είναι πιο παραγωγικοί και αποδοτικοί, παρακολουθώντας το ιστορικό των πελατών και προσθέτοντας υπενθυμίσεις για προγραμματισμένες πωλήσεις ή συναντήσεις
- Η συγκέντρωση δεδομένων γίνεται ευκολότερη και διαδικασίες όπως η αποστολή μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και μηνυμάτων SMS στους πελάτες αυτοματοποιούνται
- Χτίζει μακροχρόνιες σχέσεις με τους πελάτες, μέσω μικρών αλλά ουσιαστικών λειτουργιών, όπως η αποστολή ευχών γενεθλίων ή υπενθυμίσεων
- Μέσω των δεδομένων που επεξεργάζεται, μπορεί να προσδιορίσει πώς και πού πρέπει να γίνουν βελτιώσεις σε μία επιχείρηση. Για παράδειγμα, μπορεί να βοηθήσει στην ενοποίηση της επιχειρηματικής στρατηγικής με άλλες υπηρεσίες CRM, ERP ή εφαρμογές τρίτων κατασκευαστών





Χρήσεις και πλεονεκτήματα των cloud ERP

- Το ERP είναι ένα σύστημα χαμηλού κόστους. Η μόνη δαπάνη που προσθέτει, είναι οι μηνιαίες χρεώσεις που υπολογίζονται συνήθως σύμφωνα με τη χρήση. Αυτό καθιστά τα cloud ERP πιο προσαρμόσιμα κι επομένως, πιο οικονομικά
- Το cloud computing διευκόλυνε την εργασία σε ολόκληρο τον κόσμο, χωρίς γεωγραφικά όρια. Έτσι, εάν μια εταιρεία έχει την έδρα της σε μια πόλη κι ένα άλλο υποκατάστημα της ίδιας εταιρείας είναι ανοιχτό σε ένα άλλο μέρος του κόσμου, η πρόσβαση στο ίδιο σύστημα ERP είναι μία εγγύηση ομαλής λειτουργίας κι αυξημένης παραγωγικότητας
- Ένα μεγάλο πλεονέκτημα ενός ERP που βασίζεται στο cloud για μία μικρή ή μεσαία επιχείρηση, είναι το γεγονός ότι υποστηρίζεται από την εταιρία που το αναπτύσσει. Αυτό σημαίνει ότι δεν χρειάζεται να προστεθούν στο συνολικό κόστος οι δαπάνες συντήρησής του από επιπλέον προσωπικό
- Το κλειδί για μια αναπτυσσόμενη επιχείρηση είναι ένα διαρκώς αυξανόμενο ανθρώπινο δυναμικό. Νέοι υπάλληλοι μπορεί να προστίθενται σε καθημερινή βάση, αλλά ένα ευέλικτο λογισμικό ERP μπορεί να δεχτεί τροποποιήσεις χωρίς να παρεμποδίζεται η υπάρχουσα υποδομή

Πιθανά μειονεκτήματα των cloud CRM-ERP

- Μια εταιρεία θα μπορεί να αντιμετωπίσει υπερβάσεις κόστους εάν το ERP σύστημά της δεν εφαρμοστεί προσεκτικά. Επιπλέον, ένα σύστημα ERP δεν εξαλείφει πάντα τις ανεπάρκειες της επιχείρησης
- Τα συστήματα ERP συνήθως αποτυγχάνουν να επιτύχουν τους στόχους που τίθενται, λόγω της απροθυμίας της εταιρείας να εγκαταλείψει παλιές διαδικασίες ή συνήθειες που είναι ασύμβατες με το λογισμικό
- Κάθε νέα αλλαγή στις διαδικασίες μίας επιχείρησης όπως είναι η ενσωμάτωση συστημάτων CRM και ERP, χρειάζεται χρόνο προσαρμογής. Εάν η εταιρεία είναι μικρή, η απαιτούμενη κατάρτιση του προσωπικού μπορεί να είναι ένα μικρό μειονέκτημα, ενώ οι μεγάλες εταιρείες θα πρέπει να αναπτύξουν προγράμματα εκπαίδευσης για όλους τους υπαλλήλους τους





Συζήτηση

- Θα ενσωματώνετε ένα σύστημα CRM ή ERP στην επιχείρησή σας; Αν ναι, θα επιλέγατε μία λύση με τοπική εγκατάσταση ή τις cloud εφαρμογές; Αιτιολογήστε την απάντησή σας
- Πιστεύετε ότι οι προτάσεις ελληνικών εταιριών λογισμικού σε cloud CRM και ERP, υστερούν ή έχουν πλεονέκτημα έναντι των αντίστοιχων “ξένων” λύσεων;
- Τι προβλήματα λύνει η υιοθέτηση ενός CRM λογισμικού και τι ενός ERP λογισμικού στην καθημερινότητα μίας μικρομεσαίας επιχείρησης; Τι θα προτείνατε σε κάποιον γνωστό σας, αν ζητούσε τη βοήθειά σας στην επιλογή της καλύτερης λύσης για το κατάστημά του;



Τέλος Διάλεξης