

# Συστήματα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων (Customer Relationship Management - CRM)

---

Έννοια και σημασία

CRM εντος της επιχείρησης

Μορφές CRM

Open Source λύσεις

# Αξιοποιώντας τα δεδομένα των πελατών μας

---

- Customer Relationship Management (CRM) -Κομμάτι του ERP
- Συγκέντρωση και ενιαία αποθήκευση δεδομένων που αφορούν:
  - τον πελάτη
  - τις κινήσεις του - συναλλαγές με την επιχείρησης
  - την επικοινωνία που έχουμε μαζί του
- Ανάλυση πελατειακών δεδομένων
- προγραμματισμός, υλοποίηση, παρακολούθηση και έλεγχος στρατηγικών marketing επιχείρησης
- Προάγει σταυροειδής πωλήσεις (cross-selling) και πιστότητα πελατών (customer loyalty)

# Ολοκληρωμένη Διαχείριση Πελατών

---

Προσανατολισμός προς πελάτες

Προβλέψεις Πελατών

Ολοκληρωμένη Διαχείριση Πελατών

Γνώση Πελατών - Λήψη αποφάσεων

Επικοινωνία με πελάτες

# Κύκλος Ζωής Διαχείρισης πελάτη

---

- Προσέλκυση
- Συναλλαγή
- Εκπλήρωση
- Εξυπηρέτηση / Υποστήριξη

CRM παρακολουθεί την πορεία των πελατών μας σε όλες της φάσεις.

όλοι οι πελάτες δεν αξίζουν το ίδιο για την επιχείρηση!

# Συστήματα ERP

---

- Ενοποίηση πληροφοριών όλων των τμημάτων της επιχείρησης
- Διαχείριση όλων των πόρων της επιχείρησης
- Αυτοματοποίηση - Προτυποποίηση διαδικασιών επιχείρησης.



# Εμπορικά Συστήματα ERP

---

**Singular Logic**  
Innovation at your doorstep

**SAP**®

 **ENTERSOFT**

**ORACLE**

*Open*  **ERP**  
OPEN SOURCE MANAGEMENT SOLUTION

 **softONE**  
More than software

ERP/CRM  
**Dolibarr**  
Greece gr

™  
Microsoft Dynamics NAV

# Εφαρμογές CRM

---

- Εφαρμογές Πωλήσεων (Sales Automation)
- Αυτοματισμός Marketing (Marketing Automation)
- Υποστήριξη και εξυπηρέτηση πελατών (Customer Service and Support)
- Καναλια επικοινωνίας με καταναλωτές (call centers)
  
- Εξόρυξη Δεδομένων (Data mining)
- Ανάλυση Δεδομένων (Analytics)

# Οφέλη από εφαρμογή CRM

---

- Αυξηση αποτελεσματικότητας προγραμμάτων marketing
- μείωση κόστους
- Ταχύτερες αντιδράσεις σε αλλαγές της αγοράς
- Τμηματοποίηση αγοράς
- Ανάπτυξη νέων προϊόντων/υπηρεσιών
- δημιουργία και διατήρηση μακροχρόνιας σχέσης με τον πελάτη
- Προσωποποίηση υπηρεσιών (one to one marketing)
- Χρήση τεχνολογιών πληροφορικής - διαδικτύου.

SAP CRM

Personalize | Help Center | System News | Log Off

Working Context  Edit

Saved Searches Adcom current Opps Go Edit

Home

Home

Worklist

Calendar

E-Mail Integration

Account Management

Activities

Sales Cycle

Pipeline Performance

Sales Operations

Marketing

Reports

Create

Appointment

Task

E-Mail

Contact

Lead

Opportunity

**My Appointments Today**

09:00	10:00	Management Team Breakfast
11:00	13:30	Pre-Briefing: Product Presentation
15:00	17:00	Product Presentation
18:00	21:00	Business Diner

**My Saved Searches**

- Adcom current Opps
- Contacts of My Accounts
- My Special Accounts
- Top Products

**Alerts**

No result found

**Workflow Tasks**

No result found

**Favorite Reports**

- Accts with Open Opportunities
- Closed Opportunities
- Opportunity Pipeline
- Opportunity Pipeline Analysis
- Opportunity Win/Loss Analysis
- Sales Pipeline Analysis
- Win/Loss Analysis by Reason
- Yesterday's Incoming Orders

**My Open Tasks**

09.11.2007	Finalize Detailed View
19.10.2007	Check solution in detail
19.10.2007	Prep Call: Product Presentation
17.10.2007	Schedule Prep Meeting with UIDs
12.10.2007	Call SC team for preparation

**Weather**

Boston 40° WeatherBug

Hi: 42° F  
34.9°  
Lo: 28° F

Sunny. Highs in the lower 40s. West winds 10 to 15 mph w. more...

Sat: 34° / 20° Sun: 35° / 33° Mon: 45° / 29°

• Forecast  
• Radar  
• News  
• Cameras

Live TV Gadget  
your homepage!

## Εμπορικά CRM

SAP - Entersoft κλπ...  
ολοκληρωμένη διαχείριση πελατών  
και ανθρωπινου δυναμικού.

demo1.openerp.com/web#id=49&view\_type=form&model=res.partner&menu\_id=75&action=61 — Customers - OpenERP

Messaging Sales Point of Sale Project Accounting Purchases Warehouse Manufacturing Human Resources Lunch Fleet Reporting [Sign Up](#)

**OpenERP**

Customers / Bank Wealthy and sons, Jessica Dupont

Edit Create Print More 10 / 40

**Jessica Dupont**  
Bank Wealthy and sons

Opportunities Meetings Calls  
Invoices Journal Items  
Quotations and Sales Issues  
Tasks

<b>Address</b>	81 Academy Avenue	<b>Job Position</b>	Analyst
	Birmingham B46 3AG	<b>Phone</b>	
	United Kingdom	<b>Mobile</b>	
<b>Website</b>		<b>Fax</b>	
		<b>Email</b>	jessica.dupont@wealthyandsons.example.com
		<b>Title</b>	

Internal Notes Sales & Purchases Accounting Point of Sale

Send a message or Log an internal note [Follow](#)

No messages. **No followers** [Add others](#)

Powered by **OpenERP**

Συστήματα  
Open source ERP

OpenERP  
Web-Based - browser  
community developed