



Kaj nam lahko pomeni integracija med kraticama CRM in BI?

Andrej Hudoklin,
vodja oddelka poslovnih rešitev, ADD d.o.o.



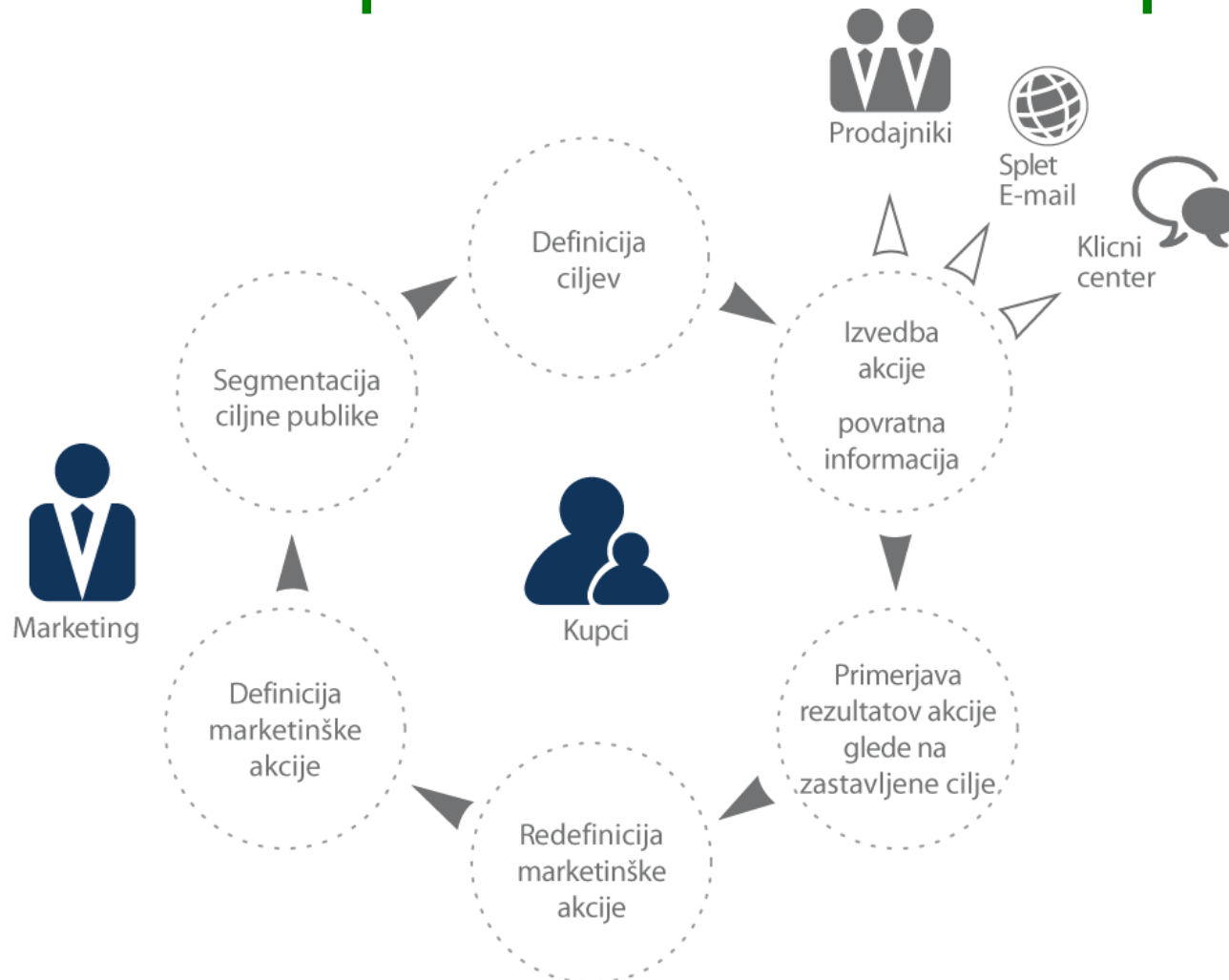
CRM & BI?

- CRM – upravljanje odnosov s strankami
- BI – poslovno obveščanje
- Integracija tipično pomeni:
 - Deduplikacija naših kontaktov (MDM)
 - Konsolidacija aktivnosti znotraj podjetja
 - Bolj natančno spremljanje prodajnih aktivnosti
 - ...

CRM - tipični prodajni proces



CRM - tipični marketinški proces





BI – integrirajmo vse vire podatkov!

- Prodajni podatki
 - Interni
 - Zunanji (distributerji, trgovci, s strani agencij)
- CRM – aktivnosti
- Planski podatki
- Tržno-mnenjske raziskave
 - Prepoznavnost naših produktov na trgu
 - Statistične raziskave trga,...
- Ankete
 - Splošne ankete do naših potencialnih kupcev
 - Anketa o zadovoljstvu naših kupcev,...



UPORABNIKI:

Omogočiti interaktivni dostop do informacij in jih podpreti pri njihovem delu ter to v enostavnem, intuitivnem in fleksibilnem vmesniku, ki podpira naše poslovne procese

PRODAJA:

Omogočiti prodajnemu oddelku pravilno definirati cilje in način pristopa prodaje na trgu ter s tem pravilno usmeriti svoje prodajne aktivnosti na trg preko skupnega vmesnika

CRM & BI

MARKETING:

Omogočiti marketingu pravilno plasirati sporočilo o naših produktih in izvesti učinkovite akcije Ter hkrati tudi pridobiti povratne informacije s strani kupcev, z uporabo različnih sredstev, ki se nadzirajo in beležijo v skupnem vmesniku (ankete, promo material,...)

ANALITIČNI SISTEM:

Stroškovno učinkovitejše ciljanje strank
Spremljanje in analiziranje promocij
Zmanjšanje podvojenih stikov/aktivnosti
Improve time on territory effectiveness
Maksimiziranje učinkovitosti prodajnih aktivnosti
Bolj natančen kontroling,...



Primeri uporabe

- Segmentacija strank – podatkovno rudarjenje
 - Kartice zvestobe
 - Preferenčna baza (www.vasa.posta.si),...
- Prepoznavanje novih tržnih priložnosti
 - Vključevanje tržno-mnenjskih raziskav
 - Integracija s podatki trga
- Celovita BI rešitev – “Performance Management”
 - Prodajni rezultati v spremljanju s postavljenimi cilji
 - Učinkovitost prodajnih aktivnosti
 - Kvaliteta našega sporočila na trgu, pozicioniranje na trgu,...
- ...



Potencialni učinki

- Rast prihodkov/dobička
- Zmanjšanje operativnih stroškov
- Maksimiziranje uporabe vseh resursov podjetja
- Pridobivanje na tržnem deležu,...

Več denarja ko se obrača, več je priložnosti za rast in napredovanje podjetja!





Hvala!

Kontakt:

andrej.hudoklin@add.si

Tel.: 01/479 00 41