

CRM-СИСТЕМЫ.



Підготував:
група

Маркетинг баз данных

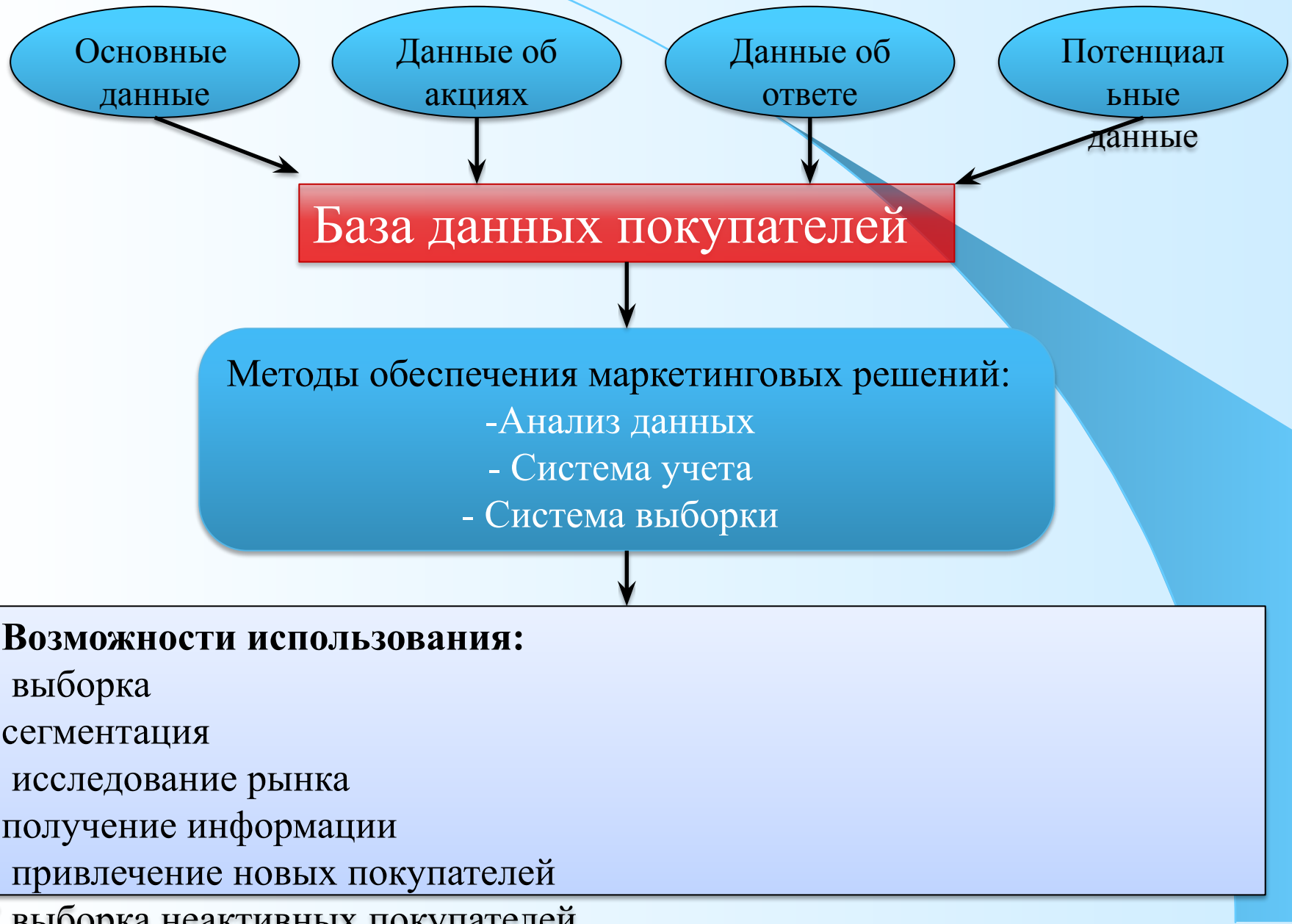
это способ целенаправленно применять информацию о клиентах и рынке во время проведения маркетинговых акций

Маркетинг баз данных позволяет достигать наибольшей **целевой точности** при сегментировании рынка, наилучшим образом анализировать, оценивать и применять связи с клиентами и партнерами.

Если ответ целевой аудитории, достигнутый с помощью данных маркетинга, зафиксирован в базе данных, можно говорить о развитии «**ДИАЛОГА**».



Схема возможного применения баз данных

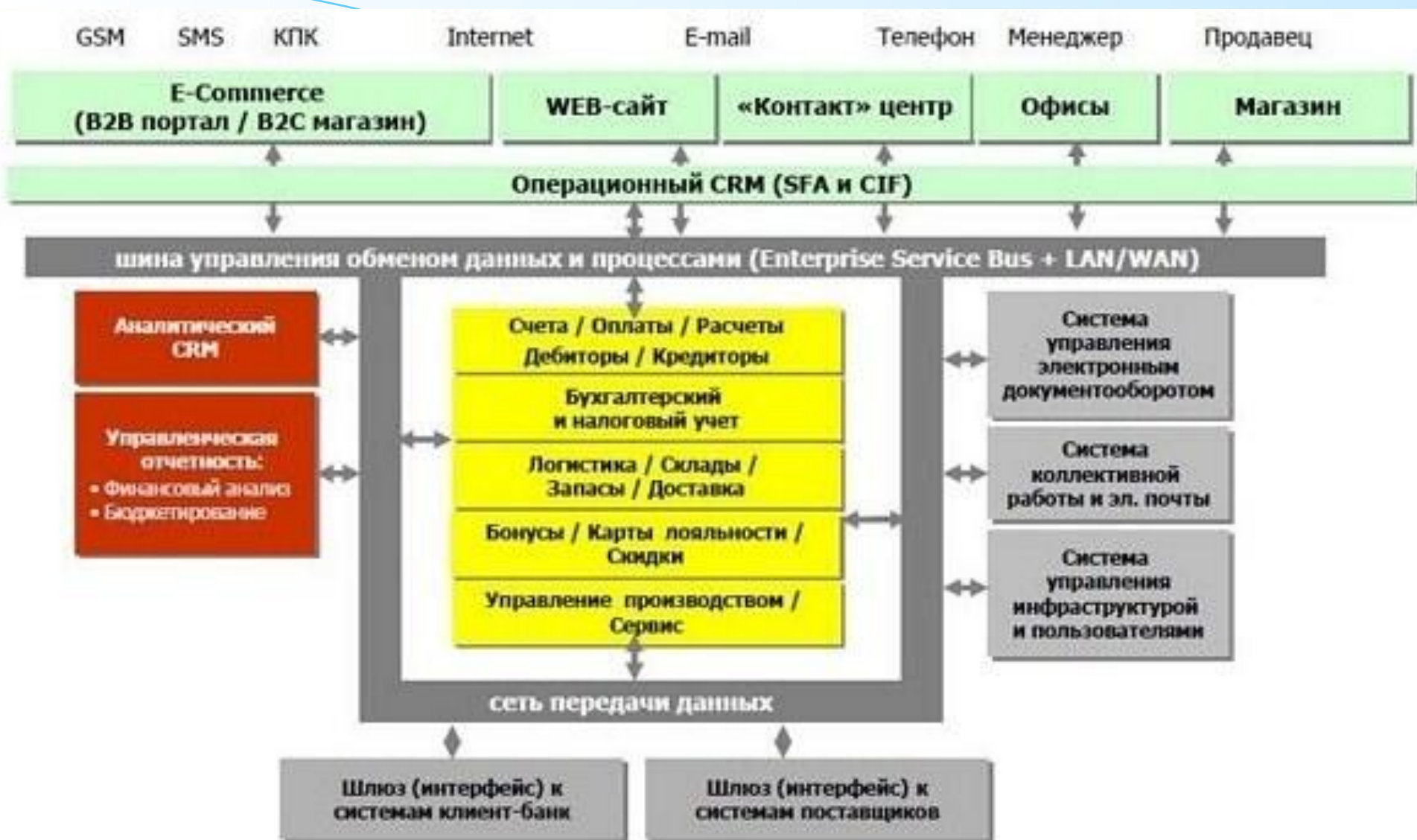


Система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM-система)

от англ. *Customer Relationship Management*) — прикладное программное обеспечение для организаций, предназначенное для **автоматизации стратегий взаимодействия с заказчиками** (клиентами), в частности, для

- повышения уровня продаж
- оптимизации маркетинга
- улучшения обслуживания клиентов путём сохранения информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними
- установления и улучшения бизнес - процедур
- последующего анализа результатов.





Карта информационных систем

Цели

- ✓ увеличение **степени удовлетворённости клиент-н-тов** за счёт анализа накопленной информации о клиентском поведении,
- ✓ регулирования **тарифной политики**,
- ✓ настройки **инструментов маркетинга**

Возможности

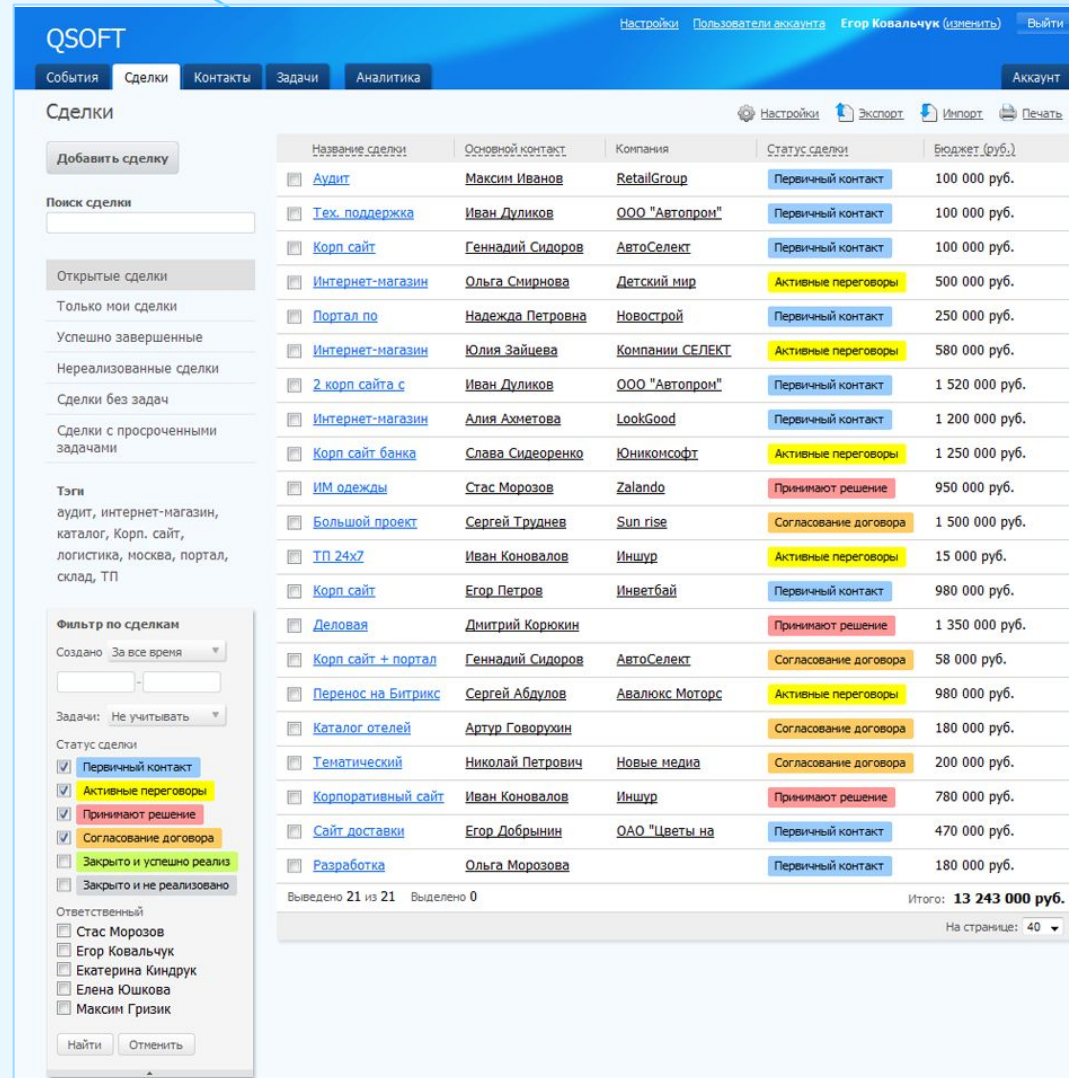
- эффективно и с минимальным участием сотрудников **учитывать индивидуальные потребности заказчиков**,
- за счёт оперативности обработки — осуществлять раннее **выявление рисков и потенциальных возможностей**.



Классификации CRM-систем

1. Классификация по функциональным возможностям

- Управление продажами (*SFA* — англ. *Sales Force Automation*)
- Управление маркетингом
- Управление клиентским обслуживанием и колл-центрами.



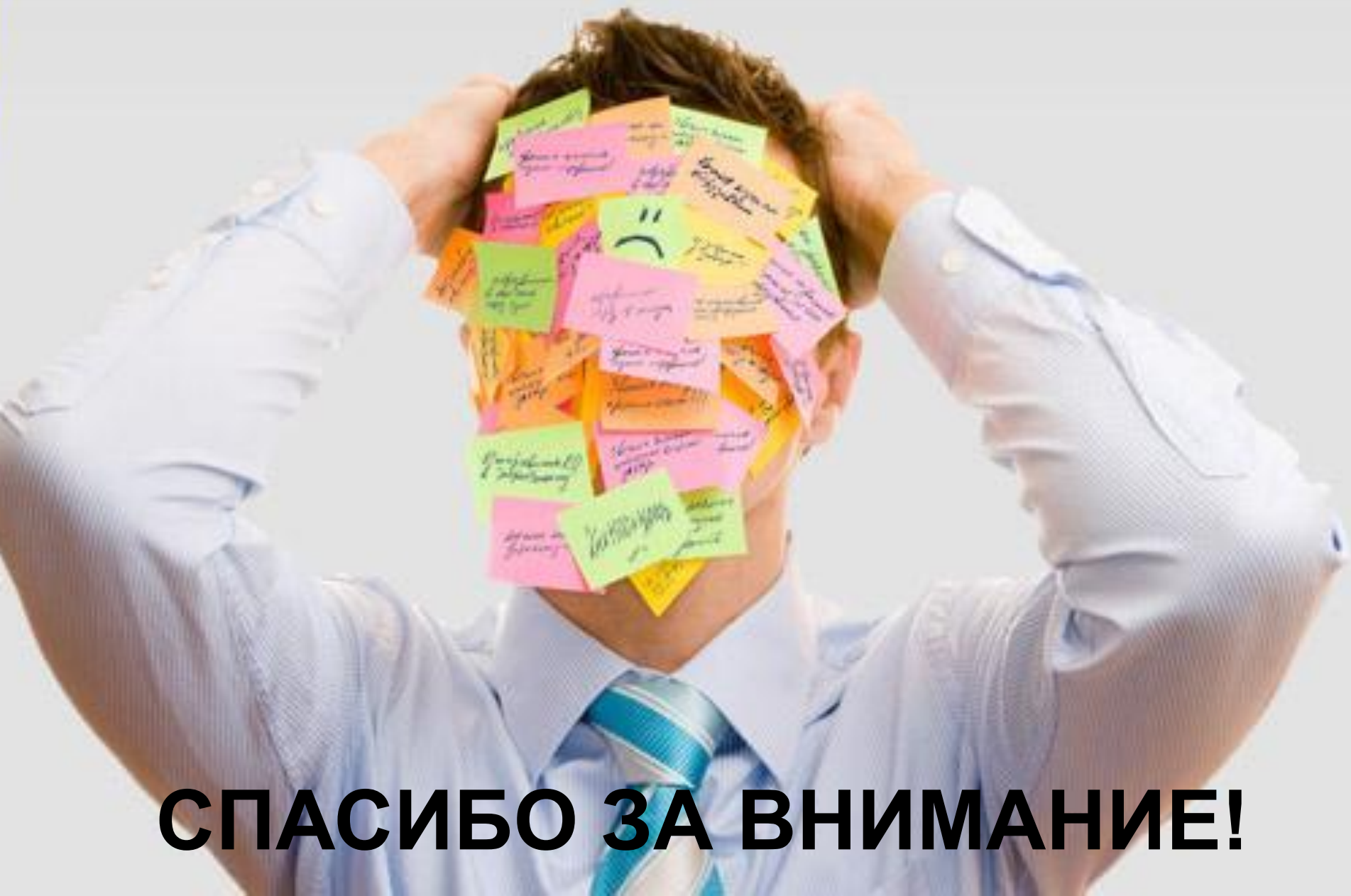
The screenshot displays the QSOFT CRM interface. At the top, there's a navigation bar with tabs for 'События', 'Сделки', 'Контакты', 'Задачи', and 'Аналитика'. The 'Сделки' (Deals) tab is active. Below the navigation bar, there's a sidebar with filters for 'Поиск сделки', 'Открытые сделки', 'Только мои сделки', 'Успешно завершённые', 'Нереализованные сделки', 'Сделки без задач', and 'Сделки с просроченными задачами'. There's also a 'Фильтр по сделкам' (Filter by deal) section with dropdowns for 'Создано' (Created) and 'Задачи' (Tasks). A 'Статус сделки' (Deal status) section shows checkboxes for 'Первичный контакт', 'Активные переговоры', 'Принимают решение', 'Согласование договора', 'Закрето и успешно реализ', and 'Закрето и не реализовано'. An 'Ответственный' (Responsible) section lists users: 'Стас Морозов', 'Егор Ковальчук', 'Екатерина Киндрук', 'Елена Юшкова', and 'Максим Гризик'. The main area shows a table of deals with columns: 'Название сделки' (Deal name), 'Основной контакт' (Main contact), 'Компания' (Company), 'Статус сделки' (Deal status), and 'Бюджет (руб.)' (Budget (rub.)). The table lists 21 deals, including 'Аудит', 'Тех. поддержка', 'Корп. сайт', 'Интернет-магазин', 'Портал по', 'Интернет-магазин', '2 корп. сайта с', 'Интернет-магазин', 'Корп. сайт банка', 'ИМ одежды', 'Большой проект', 'ТП 24x7', 'Корп. сайт', 'Деловая', 'Корп. сайт + портал', 'Перенос на Битрикс', 'Каталог отелей', 'Тенатический', 'Корпоративный сайт', 'Сайт доставки', and 'Разработка'. The bottom of the interface shows 'Выведено 21 из 21' (Showing 21 of 21), 'Выделено 0' (Selected 0), 'Итого: 13 243 000 руб.' (Total: 13 243 000 rub.), and 'На странице: 40' (On page: 40).

Название сделки	Основной контакт	Компания	Статус сделки	Бюджет (руб.)
Аудит	Максим Иванов	RetailGroup	Первичный контакт	100 000 руб.
Тех. поддержка	Иван Дуликов	ООО "Автопром"	Первичный контакт	100 000 руб.
Корп. сайт	Геннадий Сидоров	АвтоСелект	Первичный контакт	100 000 руб.
Интернет-магазин	Ольга Смирнова	Детский мир	Активные переговоры	500 000 руб.
Портал по	Надежда Петровна	Новострой	Первичный контакт	250 000 руб.
Интернет-магазин	Юлия Зайцева	Компании СЕЛЕКТ	Активные переговоры	580 000 руб.
2 корп. сайта с	Иван Дуликов	ООО "Автопром"	Первичный контакт	1 520 000 руб.
Интернет-магазин	Алия Ахметова	LookGood	Первичный контакт	1 200 000 руб.
Корп. сайт банка	Слава Сидоренко	Юникомсофт	Активные переговоры	1 250 000 руб.
ИМ одежды	Стас Морозов	Zalando	Принимают решение	950 000 руб.
Большой проект	Сергей Труднев	Sun rise	Согласование договора	1 500 000 руб.
ТП 24x7	Иван Коновалов	Иншур	Активные переговоры	15 000 руб.
Корп. сайт	Егор Петров	Инветбай	Первичный контакт	980 000 руб.
Деловая	Дмитрий Корюкин		Принимают решение	1 350 000 руб.
Корп. сайт + портал	Геннадий Сидоров	АвтоСелект	Согласование договора	58 000 руб.
Перенос на Битрикс	Сергей Абдулов	Авалюкс Моторс	Активные переговоры	980 000 руб.
Каталог отелей	Артур Говорукин		Согласование договора	180 000 руб.
Тенатический	Николай Петрович	Новые медиа	Согласование договора	200 000 руб.
Корпоративный сайт	Иван Коновалов	Иншур	Принимают решение	780 000 руб.
Сайт доставки	Егор Добрынин	ОАО "Цветы на	Первичный контакт	470 000 руб.
Разработка	Ольга Морозова		Первичный контакт	180 000 руб.

2. Классификация по уровням обработки информации

- Операционный CRM
- Аналитический CRM
- Коллаборативный CRM — (англ. *collaboration* —сотрудничество; совместные, согласованные действия)

Операционный CRM	Аналитический CRM	Коллаборативный CRM
Сбор данных о клиенте	Сегментация рынка	Отзывы и предложения клиентов
Оперативный доступ к клиентской базе	Оценка клиентов	Привлечение клиентов к разработке и тестированию продуктов
Контакт-центры и обработка обращений	Анализ и прогнозирование спроса	Оптимизация сервиса
Управление маркетинговыми кампаниями	Оценка эффективности маркетинга	
Напоминания менеджерам	Data mining	
Генерация финансовых документов	Анализ внутренних процессов	



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!