

Проект Внедрение CRM-систем

Презентацию подготовил:

- Галиновский Александр,
gash@megatec.ru



План презентации

1. Что такое «CRM»?
2. Особенности реализации проекта.
3. Какие потребности клиентов призван решить наш проект?
4. Как происходит процесс внедрения (этапы, документы)?
5. Почему «SugarCRM»?
6. Почему мы?



Что такое CRM?

- CRM – это не база данных партнеров.
- CRM – система управления взаимоотношениями с клиентами (customer relationship management).
- Цель – Установление и улучшение бизнес-процедур, направленных на:
 - сохранение информации о клиентах
 - сохранение истории взаимоотношений с ними
 - Управление взаимоотношениями с клиентами.
- Задачи:
 - Сегментация клиентской базы
 - (Ех: VIP, обычные клиенты)
 - Определение CRM-политик для каждого сегмента
 - (Ех: к VIP ездим сами)
 - Введение иерархии клиентских групп.
 - Расширение клиентской базы



Особенности реализации проекта

- Новая бизнес-модель: Использование уже готовых продуктов (бесплатных или платных).
- Интеграция с существующим ПО
 - Ex: Возможность передачи данных о клиентах из БД Мастер-Тур в БД CRM
- Консалтинг и внедрение на уровне бизнес-процессов.
 - Анализ и оценка существующих БП
 - Разработка новых БП
 - Внедрение БП



Какие потребности решает наш проект?

- Кто наш покупатель; кому и что продавать?
- Как привлечь новых покупателей?
- Как увеличить «эффективность» продаж?
- Как увеличить число продаж?
- Как лучше удовлетворить запросы покупателей?



Как происходит процесс внедрения

- Этап 1. Фаза исследования и анализа.
 - Результат – описание текущих процессов и потребностей: документы «Концепция проекта». «Спецификация требований»
- Этап 2. Фаза реализации.
 - Результат: описание рекомендованных процессов, CRM система, интегрированная с ПО
- Этап 3. Фаза внедрения.
 - Результат: Работающая система. Постановка процесса. Набор должностных инструкций.



Почему «Sugar CRM»?

- «Open Source» продукт. Платим только за дополнительные возможности.
- Широкие возможности по настройке интерфейса
- Большое число пользователей и успешных корпоративных решений



Почему «Sugar CRM»?

- Другие варианты:
 - VTiger, OpenTravel, Tutos, OpenCRX, OpenTaps



Почему мы?

- Мы глубоко знаем предметную область.
(растем вместе с рынком)
- Мы хорошо понимаем тенденции туристического рынка.
- Опыт постановки бизнес-процессов именно в туроператорских компаниях.
- Нам легче интегрировать продукт



Ваши вопросы?

- Презентацию подготовил:
 - Галиновский Александр

