



OD BESED K DEJANJEM!

---

**Intrix CRM svetovalec**

Peter Ladič

05/ 90 89 994

[peter.ladic@intera.si](mailto:peter.ladic@intera.si)

Ne poznaš me.



Zato **ne**  
kupujem  
pri tebi.

Kakšni so vaši odnosi  
s strankami?

**C**ustomer – naročnik...slediti svojim naročnikom skozi celoten prodajni cikel.

**R**elationship – Odnos...usmerjen h naročnikom ter upoštevamo različne vrste odnosov.

**M**anagement – Upravljanje...z uporabo pridobljenih informacij lahko upravljamo z naročniki.

# crm SPOZNANJA PRINESEJO SPREMEMBE

- **Izgubiti naročnika nas veliko stane!**
  - Vsako leto izgubimo 10%-20% naročnikov
  - Razočaran naročnik slabo izkušnjo deli z vsaj 8 do 10 osebami
  
- **Pridobiti novega naročnika nas veliko stane!**
  - Prodaja novemu naročniku stane 5-8x več, kot prodaja obstoječemu naročniku
  - Veliko lažje je prodati izdelek obstoječemu naročniku (50% možnosti) kot novemu (le 15%)

Naši naročniki = edini vir dobička podjetja!

## KLJUČNE PREDNOSTI :

- ✓ Boljša organiziranost pri vseh poslovnih procesih (prodaja, marketing, projektno delo, podpora naročnikom, analize)
- ✓ Sistematično vodenje vseh informacij o naročnikih
- ✓ Manj izgubljenih ali neizkoriščenih zaznav in priložnosti
- ✓ Povečano zadovoljstvo naročnikov zviša njihovo življenjsko vrednost
- ✓ Zmanjšanje časovnih izgub zaradi usklajevanja ter iskanja “založenih” informacij
- ✓ Poveča se učinkovitost celotne prodajne ekipe
- ✓ Manj stresa na delovnem mestu
- ✓ Optimizacija stroškov
- ✓ Izničijo se možnost izgube podatkov o naročnikih
- ✓ Poveča se natančnost napovedi za prihodnje poslovanje

INTRIX

crm

## Področja pokrivanja CRM

- ❖ PRODAJA
- ❖ MARKETING
- ❖ VODENJE PROJEKTOV
- ❖ PODPORA
- ❖ ANALITIKA



Vsebinski del - POSLOVNI PROCESI



**INTERA**

*Friendly software. Successful Business.*

- Vzpostavi se osebni odnos do svojih naročnikov
- Poveča se zadovoljstvo naročnikov in tako zviša življenjska vrednost posameznega naročnika
- Zmanjša se porabljen čas v prodajnem procesu, ker nas sistem sam opozarja na klice, sestanke in druge prodajne aktivnosti
- Hitrejša in učinkovitejša priprava na sestanke
- V povezavi s finančnimi programi imamo pregled nad vsemi informacijami o naročniku in tako natančno določamo prioriteto (A, B, C)
- Hitro in enostavno določimo stroške pridobitve novega naročnika

- Vzpostavi se hiter in natančen pregled vseh marketinških akcij
- Enostaven in natančen izračun ROI
- Z optimalno segmentacijo naročnikov bodo marketinške akcije dosegale natanko tiste naročnike, ki jim je določen izdelek namenjen
- Enostavna, učinkovita in hitro merjenja odzivnost marketinških aktivnosti
- Odlična podpora in načrtovanje pripeljeta do optimizacije marketinškega spleta



- Hiter in natančen pregled nad vsemi projekti
- Svoj čas in delo boste lahko organizirali tako, da boste svoje obveznosti opravili v krajšem času
- Vzpostavi se jasna delitev nalog in odgovornosti
- Vodjem projektov je omogočen odličen pregled nad vsemi aktivnostmi in stroški projekta, kar omogoča pravočasno posredovanje
- Izboljša se komunikacija v in med projektnimi skupinami

INTRIX

crm

## Področja pokrivanja CRM - PODPORA KUPCEM

- Vzpostavi se učinkovit sistem podpore kupcem
- Oblikuje se baza rešenih težav, s tem pa se zmanjša poraba časa pri reševanju enakih težav
- Zaradi hitrega in učinkovitega reševanja reklamacij se poveča zadovoljstvo kupcev
- Uspešno reševanje reklamacij pomeni večjo kakovost izdelka oziroma storitve
- Zmanjšajo se stroški reklamacij

INTRIX

crm

## Področja pokrivanja CRM - ANALITIČNI CENTER

- Poročila temeljijo na natančnih podatkih in so vedno “najnovejša”
- Hiter dostop do poročil, ki omogoča pravočasno in pravilno ukrepanje
- Poveča se natančnost napovedovanja in aktivnosti za prihodnje poslovanje
- Izboljša se komunikacija med vsemi oddelki podjetja, kar pripelje do boljših poslovnih rezultatov
- Skrajša se čas, ki je potreben za izdelavo poročil



INTERA

*Friendly software. Successful Business.*

INTRIX

crm

## Ključne koristi za uporabnike

- Boljša osebna organiziranost
- Večje osebno zadovoljstvo
- Večja učinkovitost pri delu
- Enostavna uporaba in delo s programom
- Možnost spremljanja lastnih ciljev



INTERA

*Friendly software. Successful Business.*

INTRIX

# crm ...omogoča učenje na podlagi odnosa

- Vsaka interakcija mora temeljiti na predhodni!
- Vsaki odprti potencialni priložnosti sledi vedno naslednja akcija!

## KLJUČNI RAZLOGI ZA NEUSPEH UVEDBE CRM-ja

1. Kultura zaposlenih ni zahtevala osredotočenosti na naročnika
2. Zavračanje sprememb s strani uporabnikov
3. Problem merjenja neotipljivih koristi
4. Premajhno vključevanje managementa
5. Slabo definirana avtomatizacija procesov
6. CRM je orodje in ne rešitev - CRM je v breme in ne v pomoč

## POSTAVIMO SI CILJE IN MERILA

### CRM je pot in ne cilj

- Cilji morajo biti jasno postavljeni!
  - povečati prodajo
  - zmanjšati število reklamacij
  - zmanjšati interne sestanke
- Merila za doseganje ciljev morajo biti jasno določena!
  - kvantificirana
  - časovno opredeljena
  - imeti nosilca odgovornosti

INTRIX

# crm

## FINANČNA INVESTICIJA

Tradicionalni CRM programi

On-Demand CRM

Strošek  
licence

Prilagoditve

Integracija

Hardware

IT osebje

Vzdrževanje in podpora

Izobraževanje

Integracija,  
prilagoditve in  
izobraževanje



Z On-Demand CRM sistemi se izognemo posrednim stroškom, ki predstavljajo 75% odstotkov vseh stroškov.

**skriti stroški**



**INTERA**

*Friendly software. Successful Business.*

## POSTOPEK UVEDBE korak za korakom

1. Določiti cilje in merila
  2. Načrtovanje poslovne logike in specifičnih potreb
  3. Kreiranje aplikacije, testiranje
  4. Izobraževanje ter predaja v uporabo
- 
6. Zaključek projekta in trajno spremljanje uporabnikov



## Intrix CRM

- Preprosta
- Uporabniku prijazna
- Hitro prilagodljiva
- Razvita v spletnem okolju