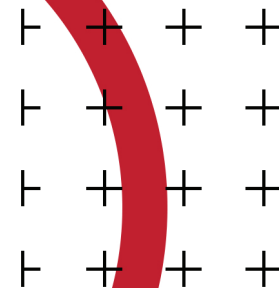
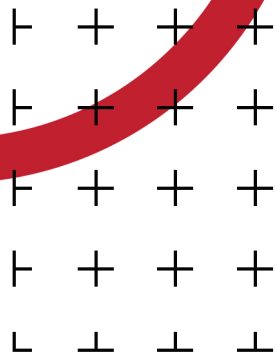


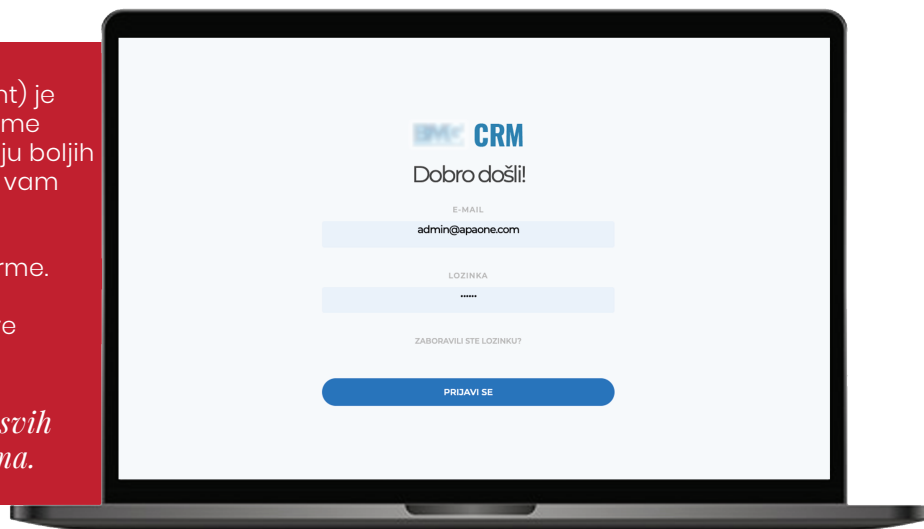
CRM

Sistem za upravljanje odnosima sa klijentima



CRM (Customer Relationship Management) je skup alata pomoću kojih menadžment firme kreira strategiju koja će doprineti razvijanju boljih i kvalitetnijih odnosa sa klijentima. Možda vam ovo zvuči komplikovano, ali suština je što efikasnije deljenje zajedničkih resursa (informacija o klijentima) unutar jedne firme. CRM omogućava usklađivanje poslovnih strategija, organizacione strukture i kulture preduzeća.

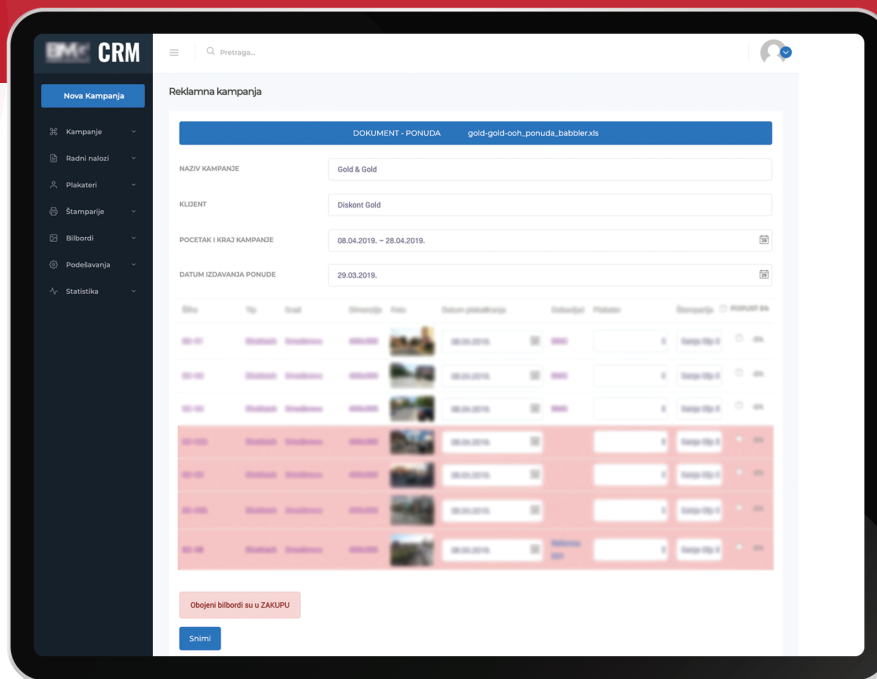
Dakle, vrlo lako možete da pratite rad svih zaposlenih i da ubrzate rad sa klijentima.



Kako CRM funkcioniše?

CRM softver sastoji se od više osnovnih modula za upravljanje koje je moguće uključiti (ili isključiti) u zavisnosti od delatnosti kompanije. Moduli zavise i od strukture same kompanije.

Lista relevantnih faktora je prilično opširna, pa se zato svaka nova implementacija CRM softvera razlikuje od prethodnih.



Takođe, potrebna je vizija koja obuhvata celokupno poslovanje i koja počinje na najvišem nivou organizacije. Potrebno je odrediti smernice dalje saradnje sa klijentima i na osnovu toga kreirati odgovarajuću strategiju za realizovanje zadataka.

CRM uzima u obzir finansijske ciljeve i poslovnu strategiju kompanije i nadograđuje marketinšku strategiju, određuje na koji način će strategija steći poverenje klijenata i izgraditi profitabilne odnose sa njima.

Pri tome naglasak nije na proizvodu ili usluzi već na zadovoljavanju potreba klijenata.

CRM se nalazi u **cloud** tehnologiji što omogućava pristup svim uređajima koji su spojeni na internet.

Nije potrebna instalacija niti posebni tehnički uslovi, sve što je potrebno jeste ***pristup internetu.***

Zašto nam je potreban CRM?

Većina kompanija ne zna razlog zašto ih klijenti napuštaju i kada. Uglavnom je problem u neorganizovanosti i neusklađenosti sektora koji moraju biti okrenuti ka klijentima i njihovim potrebama.

Zbog toga se funkcionisanje CRM aplikacije zasniva na deljenju informacija o klijentima unutar jedne firme. Tako ***“povezani”*** sektori mogu da usklade svoje delovanje i da izgrade dobar odnos sa klijentom. Krajnji rezultat je dugoročna dobit i za firmu i za klijenta.

Prednosti korišćenja CRM-a:

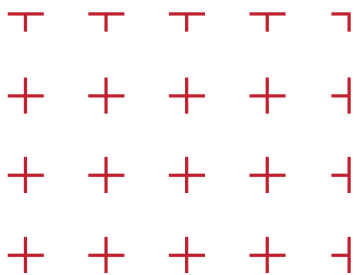
- Višestruko smanjuje ulaganje u slične desktop softvere za koje su potrebne licence
- Nije potrebno ulaganje u hardver
- Dostupnost sa bilo kog računara, telefona ili tableta
- Evidencija klijenata
- Praćenje radnji sa klijentima
- Unošenje ugovora
- Rezervacija termina
- Kreiranje drugih administratora i usera
- Praćenje svakog usera zasebno i njegovog rada sa klijentom
- Izveštaji po agentu ili useru i njegov radni učinak
- Izveštaji po datumima ili klijentu
- Razni grupni izveštaji
- Modul za planiranje poslovanja i radnih zadataka
- Praćenje izvršenja radnih naloga za svakog usera ili administratora
- Modul za upravljanje userima ili timovima
- Bolja organizacija radnog procesa
- Delotvoran marketing

Kampanja: **Artisul April**

EXT outdoor PLAKATER,

Lista bilborda koju treba da plakatirate.

#	code	dimenzije	tip	adresa	datum plakatiranja
1	BE-03	400 x 300	Blueback		01.04.2019.
2	KI-10	400 x 300	Blueback		01.04.2019.
3	KI-15	400 x 300	Blueback		01.04.2019.
4	KI-16	500 x 240	Blueback		01.04.2019.
5	NB-02	400 x 300	Blueback		01.04.2019.



www.apaone.com

e-mail: info@apaone.com

Telefon: 062/249-995

