

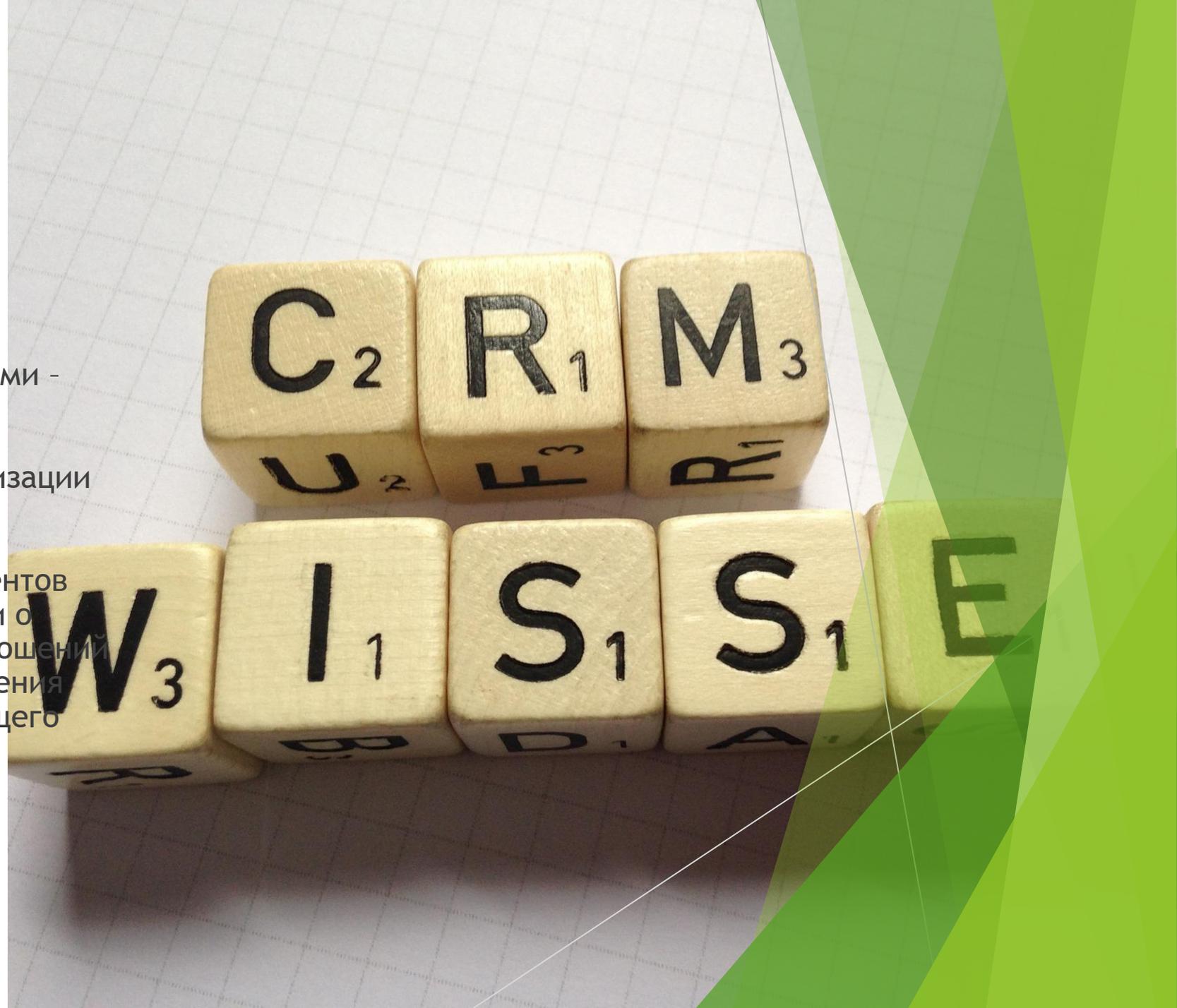
Решение задач управления с помощью стратегии отношения с клиентами (CRM)

IS - 173М

Серікбаев Санжар

CRM

- ▶ Система управления взаимоотношениями с клиентами - прикладное программное обеспечение для организаций, предназначенное для автоматизации стратегий взаимодействия с клиентами, в частности для улучшения обслуживания клиентов путём сохранения информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними, установления и улучшения бизнес-процессов и последующего анализа результатов.



Актуальность

▶ Автоматизация помощи к клиенту

Актуальность выбранной темы обусловлена тем, что компании осознали, что просто предлагать отличные продукты уже недостаточно: легкость копирования и насыщение рынка могут быстро свести на нет первые намеки на формулу успеха.

Преимущества можно достичь путем совместного применения знаний об ожиданиях, предпочтениях и поведении клиентов. А для этого необходим непрерывный диалог с клиентами и использование информации и идей, добываемых в каждой точке контакта с ними.

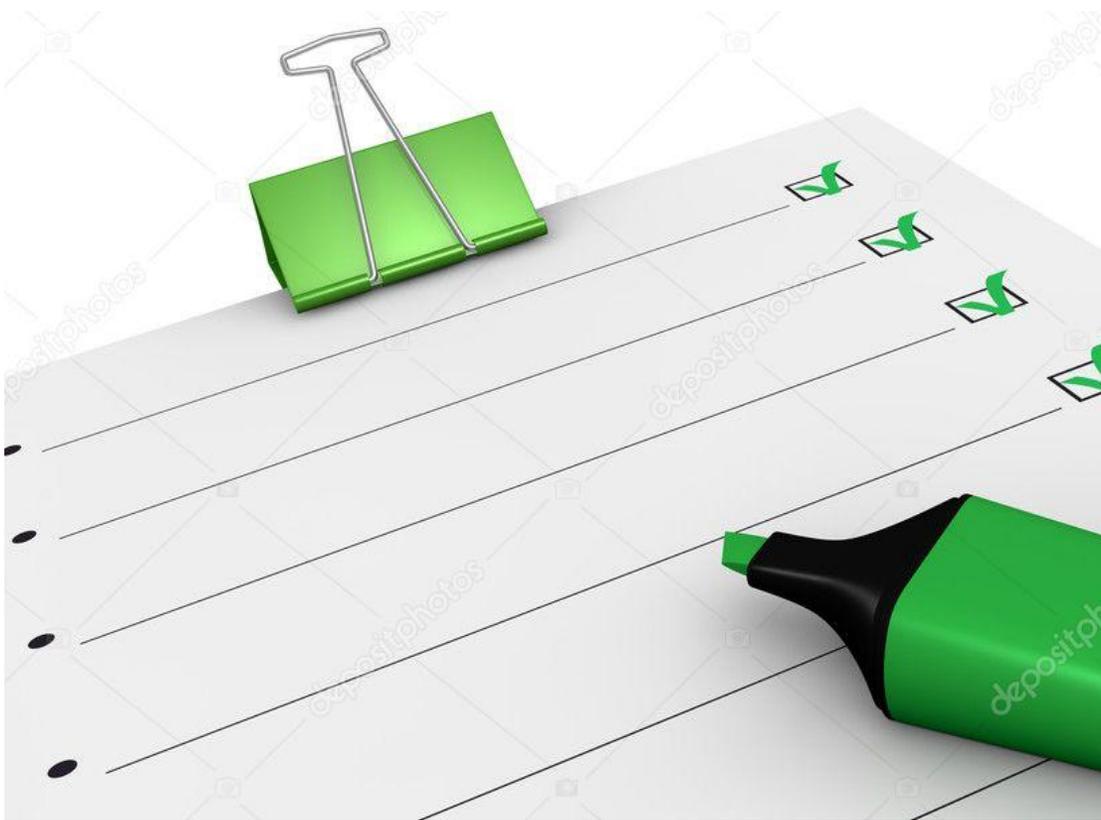
▶ Автоматизация бизнес-процессов

Постоянное улучшение и решение шаблонных задач

Цель

- ▶ Создание, развитие и укрепление отношений с клиентами АО "ЕНПФ", увеличение выгоды клиента и повышение лояльности к фонду.

Задачи



- Анализ современного состояния стратегии отношения с клиентами конкретной компании;
- Выбор концепции развития и эффективного управления предприятием с учетом уровней планирования;
- Построение CRM системы для совершенствования управления информационными потоками предприятия;
- Автоматизация документооборота бизнес-процессов;



positphotos

Image ID: 192153710 | www.depositphotos.com

Ожидаемые результаты

Модель развития CRM системы с указанием этапов процессов и их приоритетности на основе клиенто-ориентированного подхода.

Автоматизированная CRM система на основе bitrix24

CRM в Казахстане

- ▶ Рынок CRM-маркетинговых услуг очень компактен: на начало 2016 года на нём действует всего около сорока компаний.
- ▶ Различные отрасли используют CRM-маркетинг с различной интенсивностью. Так, чаще всего CRM-проекты реализуются агентствами в e-commerce и FMCG-отрасли.
- ▶ В 2016 году агентствами выполнено не менее 380 CRM-проектов. На момент проведения опроса (январь 2018 года) в 2017 году этими же агентствами было завершено не менее 500 CRM-проектов.

CRM преимущества

- ▶ Множество инструментов управления компанией в одной программе
- ▶ Все данные - в одном месте
- ▶ Эффективная оптимизация работы персонала
- ▶ Получение аналитики по продажам
- ▶ Экономия средств
- ▶ Простота внедрения

CRM недостатки

- ▶ Персоналу сложно освоить CRM
- ▶ Остановка работы, если CRM выходит из строя

АО "ЕНПФ"

- ▶ АО «ЕНПФ» создано 22 августа 2013 года на базе АО «НПФ «ГНПФ».
- ▶ Учредителем и акционером АО «ЕНПФ» является Правительство Республики Казахстан в лице ГУ «Комитет государственного имущества и приватизации» Министерства финансов Республики Казахстан.
- ▶ Государственный пакет акций АО «ЕНПФ» находится в доверительном управлении Национального Банка Республики Казахстан.



Bitrix24

- ▶ «Битрикс24» — это корпоративный портал «1С-Битрикс», реализованный в виде облачного сервиса. Эта отличительная особенность позволяет начать использование «Битрикс24» быстро и легко: вам не нужно покупать и настраивать сервер, устанавливать приложение, следить за обновлениями и проделывать множество других рутинных операций.

Bitrix24 

Моя компания 24 32 19:44 РАБОТАЮ Антон Степанов

искать сотрудника, документ, ?

Живая лента ВСЕ СООБЩЕНИЯ ПУЛЬС КОМПАНИИ 5 0%

ПРИГЛАСИТЬ СОТРУДНИКОВ **МОИ ЗАДАЧИ**

Написать сообщение ...

Антон Степанов > Маркетинг и реклама, Наталья Сергеева

Событие

Название события: **Планерка**
 Начало: 08.09.2014, 14:15
 Повтор: каждую неделю по: Пн
 Подтвердили участие:

Описание события:
 Принести на планерку паспорта для оформления виз!

Вы участвуете в этом событии

Добавить комментарий Больше не следить Ещё 19:37

Наталья Сергеева

Задача **Задача: Подготовка к конференции**
 Ответственный: Антон Степанов

Комментарии Больше не следить Ещё 19:21

Наталья Сергеева 19:21 1 Не нравится Ответить Ещё
 Прошу загрузить в эту задачу все презентации!

ДНИ РОЖДЕНИЯ

Алексей Рожко 10 Ноября

Наталья Сергеева 18 Декабря

Эльвира Гарина 3 Марта

Антон Степанов 16 Июня

Делаю 5 2
 Помогаю 8 5
 Поручил 40 43
 Наблюдаю 8 7

Приложение: Календарь, CRM 5, Ещё -

Приложения: ПРИЛОЖЕНИЯ

Группы: ГРУППЫ

Группы экстранет: ГРУППЫ ЭКСТРАНЕТ

CRM: CRM

Лента: Лента

Мои дела: Мои дела

Контакты: Контакты

Компании: Компании

Сделки: Сделки

Счета: Счета

Деловые...

Живая лента

Формы обратной связи

Добро пожаловать на сайт АО «ЕНПФ»

Алматы Адрес: Алмалинской р-н, ул. Шкелева, 153/1, угол ул. Ауэлова ВЛС

О ФОНДЕ ПОКАЗАТЕЛИ О ПЕНСИОННОЙ СИСТЕМЕ УСЛУГИ ЭЛЕКТРОННЫЕ СЕРВИСЫ КОНТАКТЫ FAQ

Электронные сервисы:

НАПИШИТЕ НАМ

Напишите нам

Ваши ФИО

Ваш ИИН

Дата рождения

Выберите тему*

Текст сообщения*

Вложить файл

Ваш личный e-mail*

Я не робот 

Заполняя данную форму, Вы подтверждаете свое согласие на сбор и обработку персональных данных, согласно Закону Республики Казахстан «О персональных данных и их защите»



ЕНПФ – это социально ответственная организация, соблюдающая принципы подотчетности, прозрачности, этичного поведения, уважения интересов заинтересованных сторон, соблюдения главенства закона, соблюдения прав человека, участниками которой является все работающее население страны.

Сегодня деятельность, осуществляемая Фондом, в первую очередь, направлена на реализацию текущих потребностей вкладчиков, выраженных в обеспечении доступа к полной и достоверной информации, к услугам Фонда по открытию индивидуального пенсионного счета вкладчика и информированию о его состоянии, по оформлению выплат получателями и, таким образом, возможности формирования своих пенсионных накоплений.

Блог Председателя Правления создан для того, чтобы у вас была возможность напрямую обратиться ко мне, и я надеюсь, что он будет способствовать конструктивному диалогу между нами. Здесь я хочу ответить на все волнующие Вас вопросы, касающиеся накопительной пенсионной системы и принять необходимые меры для их разрешения. Надеюсь, что мой блог будет полезен для Вас!

С уважением,

Нуруби Наурлыбаева
Председатель Правления
АО «ЕНПФ»

ЗАДАТЬ ВОПРОС ПРЕДСЕДАТЕЛЮ ПРАВЛЕНИЯ

Ф.И.О.* Телефон:

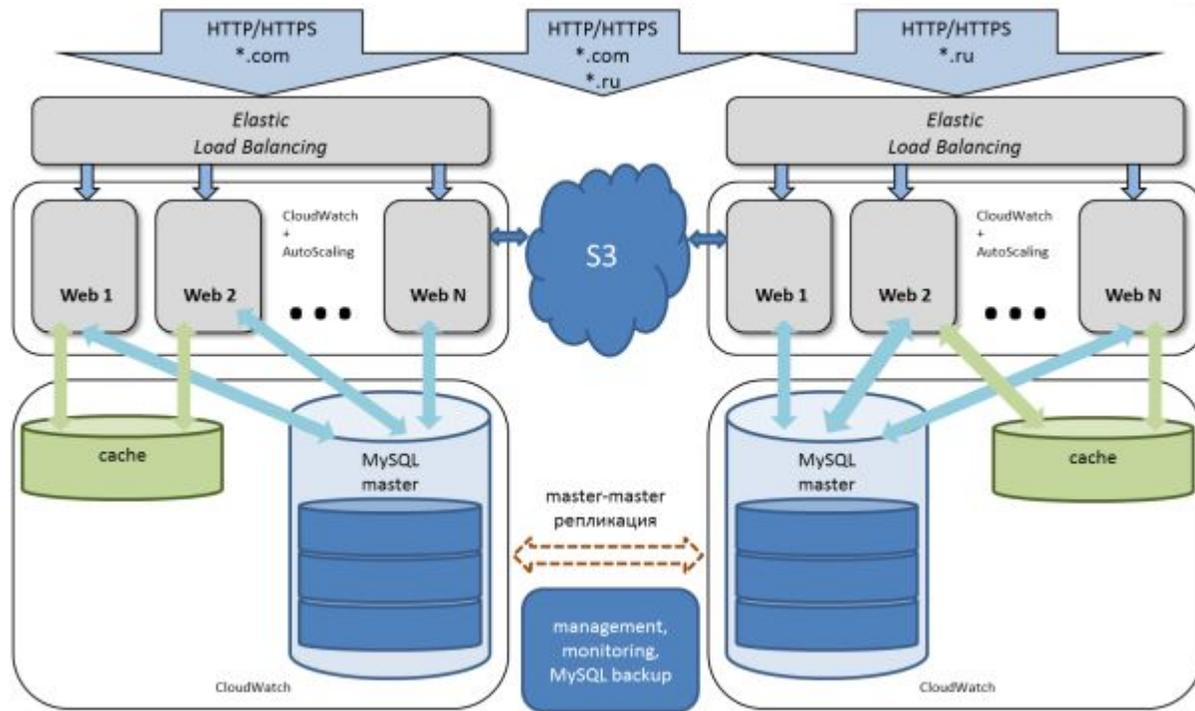
E-mail* ИИН:

Текст вопроса*

Я не робот 

Заполняя данную форму, Вы подтверждаете свое согласие на сбор и обработку персональных данных, согласно Закону Республики Казахстан «О персональных данных и их защите»

Архитектура bitrix24



РИСКИ

- ▶ Неправильные выводы, сделанные в результате эксплуатации CRM-системы
- ▶ Адаптация персонала

Спасибо за внимание