

CRM (Customer Relationship Management)

โปรแกรม CRM เป็นโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นเพื่อช่วยในการบริหารด้าน CUSTOMER RELATIONSHIP ซึ่งในภาวะสถานะการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ทางด้านตลาด มีการแข่งขันสูง คู่แข่งหน้าใหม่เกิดขึ้นทุกวัน ดังนั้นผู้บริหารที่ต้องการก้าวให้ทันการเปลี่ยนแปลงนี้ต้องทำความเข้าใจที่ดีขึ้นเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้าเพื่อคาดการณ์และสนองตอบความท้าทายนี้ด้วยเหตุผลดังกล่าวการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า(Customer Relationship Management) จึงกลายเป็นสิ่งจำเป็นในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

ระบบ CRM ประกอบไปด้วย

Sale Force Automation

- ระบบที่ช่วยในการเสริมประสิทธิภาพในการบริหารทีมงานขายและเพิ่มประสิทธิภาพในการนำเสนอการขายโดยอาศัยเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริหารงาน ไม่ว่าจะเป็น Internet หรือ E-mail โดยสามารถติดตามการทำงานของพนักงานได้อย่างรวดเร็วสามารถตรวจสอบข้อมูลการติดต่อกับลูกค้าแต่ละรายได้เพื่อแสดงให้เห็นสถานการณ์ในการขายได้อย่างชัดเจนว่าจะสามารถปิดการขายได้หรือไม่ ซึ่งจะช่วยให้ยอดขายต่อพนักงานขายแต่ละรายเพิ่มขึ้น ระยะเวลาในการปิดการขายสั้นลง รวมทั้งไม่ต้องเสียเวลาไปกับระบบเอกสารที่ต้องทำในแต่ละวัน เนื่องจากเราสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ถูกต้องมากยิ่งขึ้น การทำงานเป็นระบบมากยิ่งขึ้น การสูญเสียลูกค้าน้อยลง ทำให้รายได้ขององค์กรเพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด

Marketing Automation

ระบบที่ช่วยในการบริหารและวางแผนการตลาด เพื่อสามารถวิเคราะห์ได้ว่าแผนการตลาดที่ออกมามีความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพหรือไม่ มีโอกาสประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด โดยดูจากอัตราการตอบรับจากลูกค้าว่าเป็นอย่างไร ต้นทุนที่เกิดขึ้นในแต่ละ Campaign มีเท่าใด เพื่อที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ และวางแผนการลงทุน ได้อย่างถูกต้องและนำมาตัดสินใจในการทำการตลาดครั้งต่อไปได้ดียิ่งขึ้น

Service Management

ระบบที่ช่วยในการบริหารงานบริการหลังการขาย ตั้งแต่การจัดทำสัญญาการบริการ การให้บริการลูกค้าแต่ละราย และการถาม-ตอบ Case ต่าง ๆ กับลูกค้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการให้มีกระบวนการการทำงานอย่างชัดเจน และรัดกุม สามารถช่วยให้พนักงานแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ส่งผลให้ความพึงพอใจของลูกค้าเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน รวมทั้งช่วยในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าว่าอยู่ในระดับใด เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้น

Knowledge Management

ระบบที่ช่วยในการบริหารองค์ความรู้ขององค์กร หรือเป็นแนวทางที่ใช้แก้ปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถศึกษา และพัฒนาศักยภาพได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องกังวลกับปัญหาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ แต่ไม่อยู่ในบริษัท หรือลาออก ทุกปัญหาหรือทุกความสามารถเก็บลงในระบบนี้ได้ทั้งหมด ช่วยให้พนักงานที่เข้ามาใหม่สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ทั้งยังเป็นการเพิ่มศักยภาพของพนักงานเก่า ให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มมากขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ประหยัดทรัพยากรในการฝึกอบรมผ่านเทคโนโลยีที่สมัยใหม่

Analysis

ระบบที่ช่วยให้การวิเคราะห์ข้อมูลขององค์กรอย่างง่ายดาย สามารถมองเห็นสถานการณ์ขององค์กรได้ชัดเจนว่ามีสถานการณ์เป็นอย่างไร เพื่อช่วยให้การตัดสินใจของผู้บริหารได้ดียิ่งขึ้น โดยอาศัยข้อมูลที่เป็นรูปธรรมสามารถแสดงให้เห็นทั้งในรูปแบบกราฟและรูปแบบรายงานง่ายต่อการดูและการนำไปใช้งาน โดยไม่ต้องเสียเวลาในการวิเคราะห์ตัวเลขเอง สามารถช่วยตัดสินใจได้ทันที