

Ügyfélkapcsolat menedzsment (CRM) szolgáltatások

Magyarország

Miért aktuális az ügyfélkapcsolat menedzsment (CRM)?

Korunk gyorsan változó üzleti világában két, a társaságok ügyfélkapcsolati stratégiáját jelentősen befolyásoló tendencia érzékelhető. Egyfelől a fogyasztók egyre igényesebbé válnak és magasabb színvonalú szolgáltatásokat várnak el, másrészt a fokozódó piaci versenyben mind nagyobb erőfeszítést igényel az új ügyfelek

megszerzése és a meglévők megtartása. Ezért a sikeres társaságok kiemelt figyelmet fordítanak az ügyfélkapcsolat menedzsmentre.

Ennek célja, hogy a társaság megtalálja annak módját, hogy termékeit és szolgáltatásait vonzóbbá tegye ügyfelei számára, egyúttal növelje az ügyfelek

értékét (az egyes ügyfelek által generált jelenlegi és várható bevételek nagyságát) a társaság számára. Mindez lehetővé teszi a vállalati szintű bevételek növelését. A hatékony ügyfélkapcsolat menedzsment azonban szem előtt tartja az ügyfél-kiszolgálás költséghatékonyságának javítását is, így végső soron hozzájárul a társaság nyereségességének növeléséhez.

A PricewaterhouseCoopers (PwC) CRM területért felelős csapata kész arra, hogy támogassa Önöket a hatékony ügyfélkapcsolat menedzsment által nyújtott előnyök elérésében, különös tekintettel az alábbi területekre:

■ Növekvő ügyfélérték

Támogatjuk Önöket az egyes ügyfélszegmensek teljes ügyfél-életciklusra vonatkozó jövedelmezőségének feltérképezésében, valamint erre építve a megfelelő ügyfélmegszerzési, -megtartási és keresztértékesítési stratégiák kialakításában.

■ Magas szintű ügyfél-elégedettség

Támogatjuk Önöket az egyes ügyfélszegmensek igényeinek

azonosításában, valamint az egyes szegmensek ügyfélértékét figyelembe véve a különböző csatornákon nyújtott termékek, szolgáltatások és kiszolgálási szintek meghatározásában.

■ Kiválóság az értékesítésben

Támogatjuk Önöket az ügyfélközpontú értékesítési szervezet és folyamatok, továbbá az értékesítéssel foglalkozó munkatársak teljesítményértékelési rendszerének kialakításában.

■ Hatékony számlázási és behajtási folyamatok

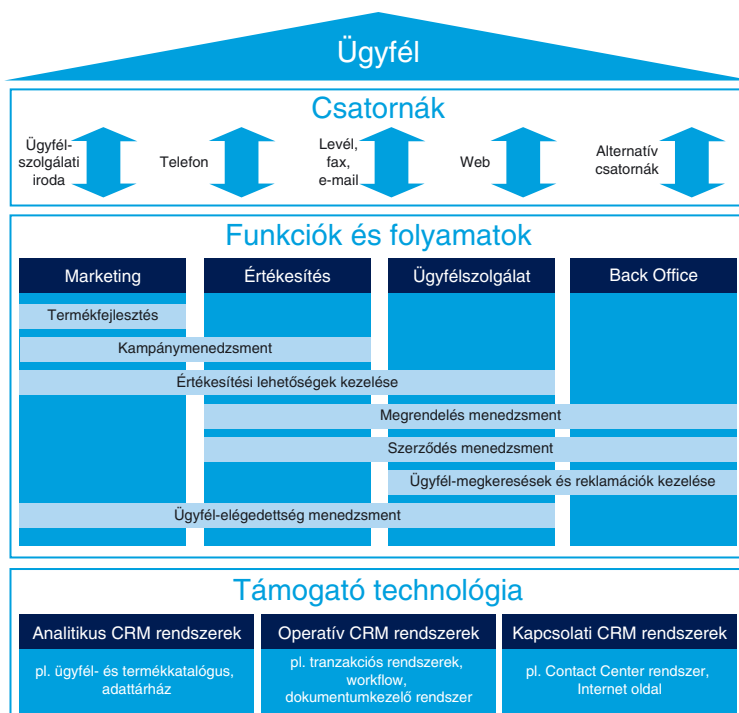
A szervezeti egységeken átívelő folyamatok hatékonyságának növelésével, a funkciók közötti együttműködés erősítésével és a támogató technológia átalakításával támogatjuk Önöket a nem realizálható bevételek arányának csökkentésében.

A PwC CRM megközelítése

Egyik alapelvünk, hogy az ügyfélkapcsolat menedzsment terület fejlesztése során a társaság üzleti stratégiájából kiindulva vezetjük le a társaság CRM stratégiáját, majd ennek alapján kezdjük meg a CRM terület optimalizálását. Munkánk során az ügyfélkapcsolat menedzsment alábbi, egymással szorosan összekapcsolódó alkotóelemeit vizsgáljuk:

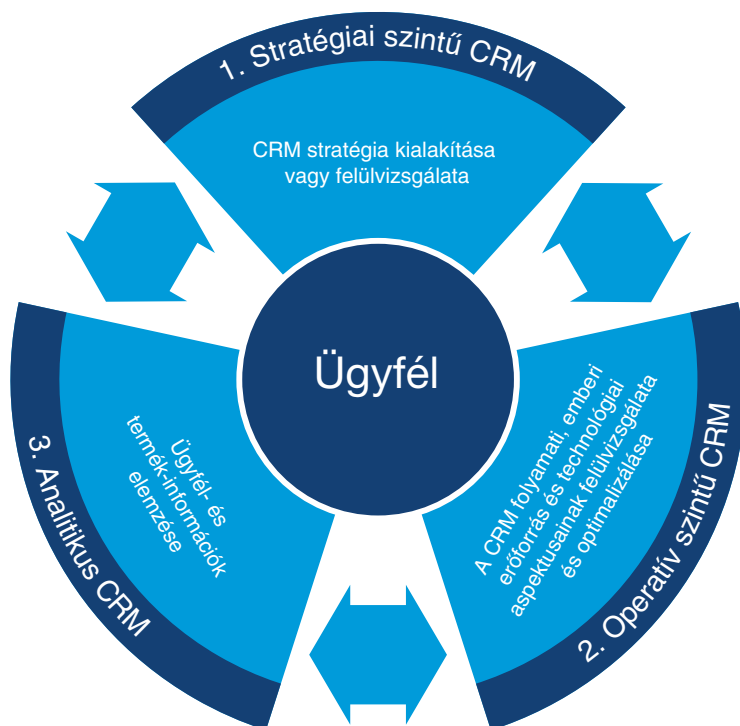
- Ügyfélkapcsolati csatornák
- Funkciók és folyamatok
- Támogató technológiák

Ügyfélkapcsolat menedzsment területért felelős munkatársaink a CRM területén szerzett gyakorlati tudást a mélyreható iparági tudással ötvözik. Munkájukat erősíti a CRM különböző részterületeire szakosodott munkatársak nemzetközi hálózata, valamint a PwC benchmark és „legjobb gyakorlat” (best practice) tudásbázisa.



A PwC CRM szolgáltatásai

A PwC által kínált CRM szolgáltatásokat az alábbi három kategóriába soroljuk:



1. Stratégiai szintű CRM

Stratégiai szintű CRM szolgáltatásaink közé tartozik a CRM stratégiai térkép, valamint az ügyfélszegmentálási- és csatornakoncepció kialakítása.

2. Operatív szintű CRM

Operatív szintű CRM szolgáltatásaink lefedik az értékesítési, marketing és ügyfélszolgálati funkciók folyamatok, emberi erőforrások és technológiai aspektusainak felülvizsgálatát és optimalizálásának támogatását valamennyi ügyfélkapcsolati csatornán.

Folyamatok

- Ügyféllel érintkező folyamatok felülvizsgálata
- Ügyféllel érintkező folyamatok optimalizálása
- CRM rendszerhez illeszkedő jövőbeli folyamatok kidolgozása

Emberi erőforrások

- Ügyfélkapcsolat menedzsmentben érintett szervezeti egységek felülvizsgálata
- Ügyfélkapcsolat menedzsmentben érintett szervezeti egységek optimalizálása
- Teljesítmény-menedzsment és oktatási rendszer fejlesztése
- Projekt- és változásmenedzsment

Technológia és Infrastruktúra

- CRM IT infrastruktúra felülvizsgálata
- CRM rendszer kiválasztása
- Adatmigráció
- Elektronikus ügyfélkapcsolati csatornák felülvizsgálata

3. Analitikus CRM

Analitikus CRM szolgáltatásaink tartalmazzák az ügyfélszegmentáció és ügyféladat-kezelés támogatását a hatékony ügyfélmegtartás, marketing és értékesítési tevékenység érdekében.

Kapcsolat

PricewaterhouseCoopers Kft.
Wesselényi u. 16.
1077 Budapest
Tel: +36 (1) 461 9100
Fax: +36 (1) 461 9101
www.pwc.com/hu/crm

John Wynn

Cégtárs
Üzleti Tanácsadás
Tel: +36 (1) 461 9688
john.wynn@hu.pwc.com

Nagy Péter

Igazgató
Üzleti Tanácsadás
Tel: +36 (1) 461 9338
peter.nagy@hu.pwc.com