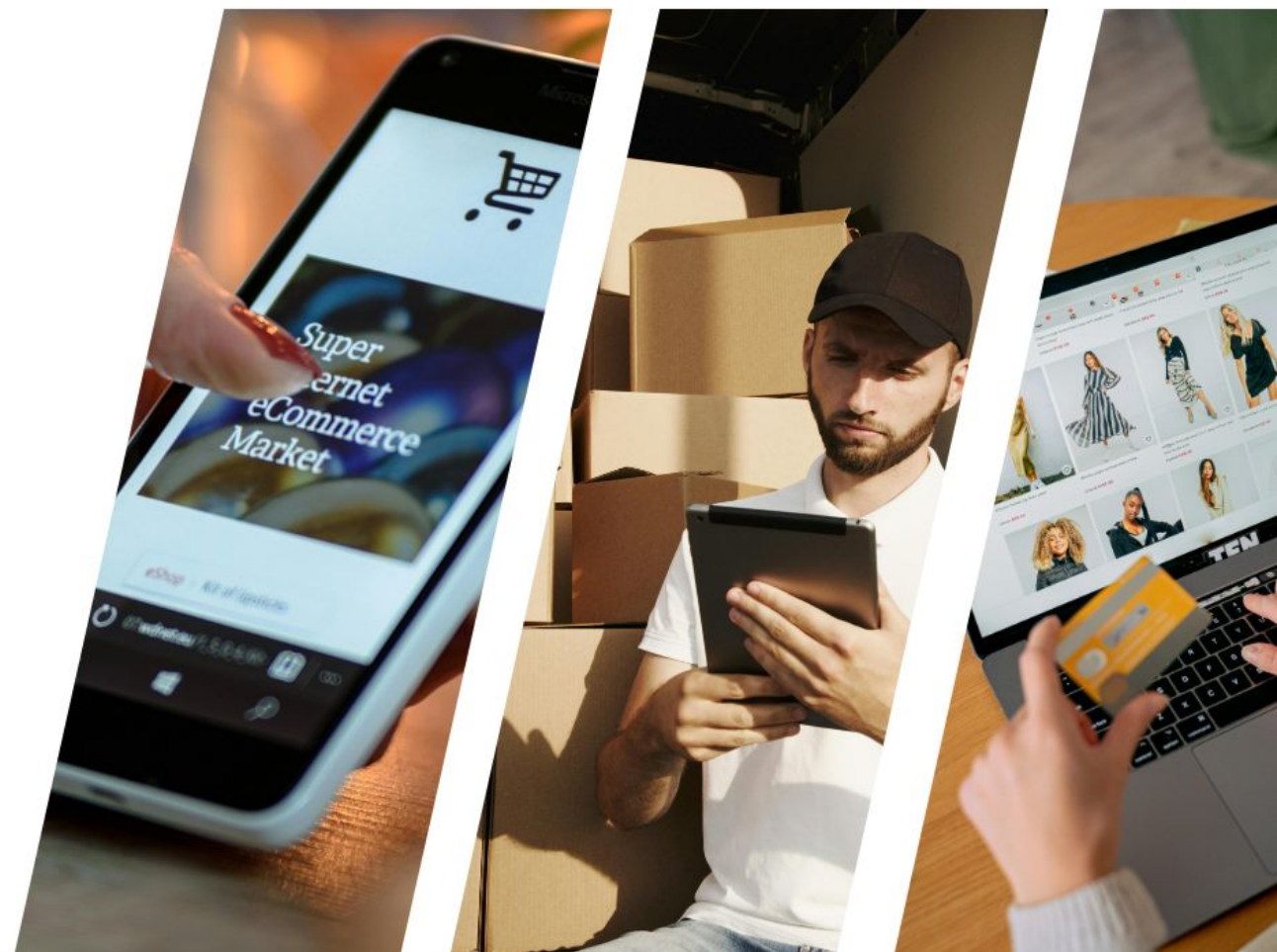


Implementarea sistemelor de gestiune a relațiilor cu clienții



MINISTERUL DEZVOLTĂRII
ECONOMICE ȘI DIGITALIZĂRII
AL REPUBLICII MOLDOVA



ORGANIZAȚIA
PENTRU DEZVOLTAREA
ANTREPRENORIATULUI

www.oda.md

CONȚINUT

- 1 INTRODUCERE ÎN CRM
- 2 SELECTAREA ȘI IMPLEMENTAREA UNUI SISTEM CRM
- 3 PROVOCĂRI ȘI STRATEGII DE DEPĂȘIRE
- 4 PREZENTARE CRM-uri





MINISTERUL DEZVOLTĂRII
ECONOMICE ȘI DIGITALIZĂRII
AL REPUBLICII MOLDOVA



INTRODUCERE ÎN CRM

IMPLEMENTAREA SISTEMELOR DE GESTIUNE A RELAȚIILOR CU CLIEȚII



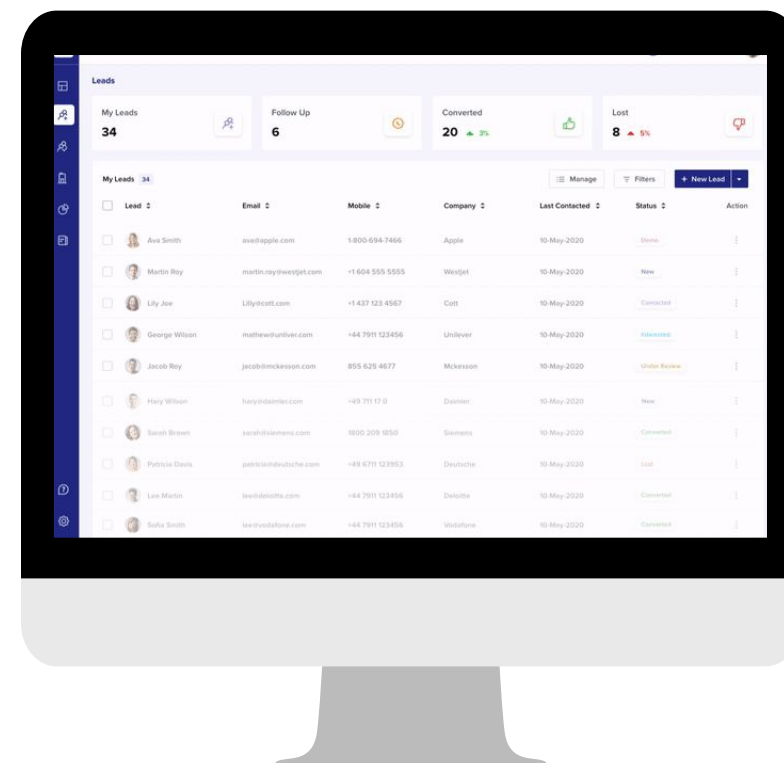
MINISTERUL DEZVOLTĂRII
ECONOMICE ȘI DIGITALIZĂRII
AL REPUBLICII MOLDOVA



ORGANIZAȚIA
PENTRU DEZVOLTAREA
ANTREPRENORIALULUI

Sistem CRM

sistem software conceput pentru a ajuta organizațiile să gestioneze interacțiunile și relațiile cu clienții actuali și potențiali.



IMPLEMENTAREA SISTEMELOR DE GESTIUNE A RELAȚIILOR CU CLIEȚII



MINISTERUL DEZVOLTĂRII
ECONOMICE ȘI DIGITALIZĂRII
AL REPUBLICII MOLDOVA



- 1 Creșterea retenției clienților
- 2 Optimizarea procesului de vânzare
- 3 Marketing mai eficient
- 3 Servicii de suport mai rapide și mai eficiente

IMPLEMENTAREA SISTEMELOR DE GESTIUNE A RELAȚIILOR CU CLIEȚII

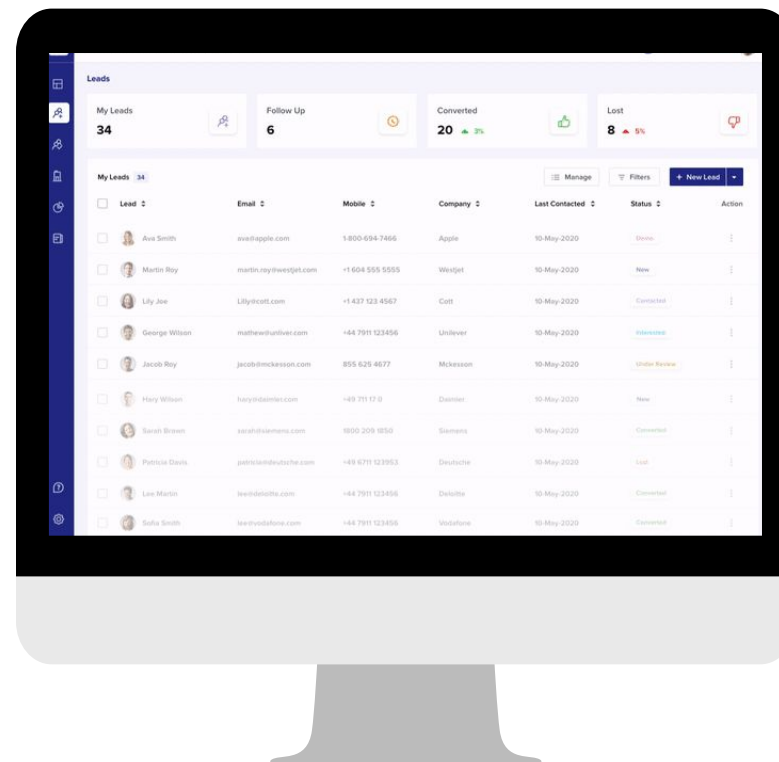


MINISTERUL DEZVOLTĂRII
ECONOMICE ȘI DIGITALIZĂRII
AL REPUBLICII MOLDOVA



Funcționalități principale:

- ✓ gestionarea contactelor
- ✓ urmărirea istoricului de interacțiuni
- ✓ segmentarea clienților
- ✓ automatizarea comunicării
- ✓ generarea de rapoarte de performanță





Centralizarea informațiilor despre clienți

- ✓ Un sistem operațional centralizează toate datele despre clienți, inclusiv istoricul tranzacțiilor, preferințele și feedback-ul.
- ✓ Accesul rapid la informații despre clienți ajută angajații să răspundă prompt și eficient solicitărilor, reducând timpul de așteptare și îmbunătățind experiența utilizatorilor.



Automatizarea proceselor

- ✓ Automatizarea proceselor operaționale, precum generarea ofertelor, emiterea facturilor și urmărirea comenzilor, contribuie la reducerea erorilor și la economisirea timpului.
- ✓ Notificările automate păstrează clienții informați despre statutul comenzilor și despre noi promoții.



Îmbunătățirea relațiilor cu clienții

- ✓ Prin utilizarea unui sistem operațional eficient, companiile pot anticipa nevoile clienților, oferind soluții rapide și relevante.
- ✓ Se pot implementa programe de fidelizare, adaptate pe baza comportamentului de cumpărare al clienților, ceea ce contribuie la creșterea loialității și la generarea de venituri recurente.



Monitorizarea și analiza performanței

- ✓ Un sistem operațional performant include instrumente de analiză care permit monitorizarea vânzărilor, a interacțiunilor cu clienții și a performanței generale a companiei.



Creșterea eficienței echipelor de vânzări

- ✓ Sistemele moderne oferă echipelor de vânzări acces la informații relevante despre clienți, precum istoricul interacțiunilor sau nevoile specifice ale acestora.
- ✓ Prin automatizarea proceselor, CRM ajută echipele de vânzări să își concentreze eforturile asupra conversiilor și fidelizării clienților.



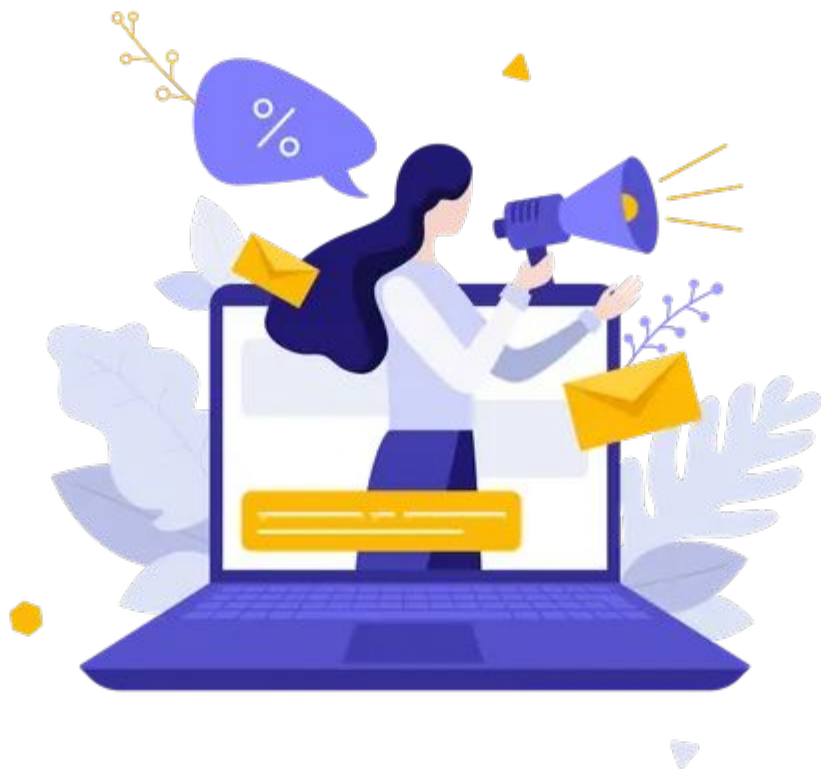
Reducerea costurilor operaționale

- ✓ Automatizarea și digitalizarea proceselor reduc necesitatea resurselor manuale, scăzând astfel costurile asociate cu operațiunile zilnice.
- ✓ Optimizarea stocurilor și a lanțului de aprovizionare, gestionată printr-un sistem operațional, contribuie la reducerea pierderilor și la creșterea profitabilității.



Creșterea vânzărilor

- ✓ Prin îmbunătățirea relației cu clienții și optimizarea proceselor, companiile pot identifica noi oportunități de vânzare.
- ✓ Un sistem bine implementat permite gestionarea eficientă a campaniilor de marketing și promovarea produselor potrivite către audiența țintă, stimulând astfel vânzările.



Optimizarea campaniilor de marketing

- ✓ CRM permite segmentarea audienței și crearea de campanii personalizate, crescând astfel rata de succes a strategiilor de marketing.



MINISTERUL DEZVOLTĂRII
ECONOMICE ȘI DIGITALIZĂRII
AL REPUBLICII MOLDOVA



SELECTAREA ȘI IMPLEMENTAREA UNUI SISTEM CRM

IMPLEMENTAREA SISTEMELOR DE GESTIUNE A RELAȚIILOR CU CLIEȚII



MINISTERUL DEZVOLTĂRII
ECONOMICE ȘI DIGITALIZĂRII
AL REPUBLICII MOLDOVA

ODA ORGANIZAȚIA
PENTRU DEZVOLTAREA
ANTREPRENORIALULUI

Identificarea nevoilor afacerii și obiectivelor

Ce problemă vrei să rezolvi cu CRM-ul?

Exemplu: îmbunătățirea vânzărilor, automatizarea marketingului, optimizarea suportului pentru clienți.

Ce funcționalități sunt necesare pentru a îmbunătăți fluxul de lucru?

Consultați departamentele relevante (vânzări, marketing, suport) pentru a înțelege nevoile specifice.



IMPLEMENTAREA SISTEMELOR DE GESTIUNE A RELAȚIILOR CU CLIEȚII



MINISTERUL DEZVOLTĂRII
ECONOMICE ȘI DIGITALIZĂRII
AL REPUBLICII MOLDOVA

ODA ORGANIZAȚIA
PENTRU DEZVOLTAREA
ANTREPRENORIALULUI

Stabilirea unui buget

Determinați suma pe care o puteți aloca pentru achiziția și implementarea CRM-ului.

Luați în considerare costurile inițiale, abonamentele lunare, trainingul echipei și costurile de mentenanță.



IMPLEMENTAREA SISTEMELOR DE GESTIUNE A RELAȚIILOR CU CLIEȚII



MINISTERUL DEZVOLTĂRII
ECONOMICE ȘI DIGITALIZĂRII
AL REPUBLICII MOLDOVA

ODA ORGANIZAȚIA
PENTRU DEZVOLTAREA
ANTREPRENORIATULUI

Selectarea platformei potrivite

Analizați diferite tipuri de CRM (operațional, analitic, colaborativ).

Comparați furnizorii de CRM pe baza funcționalităților, costurilor și scalabilității.

Citiți recenzii și studii de caz pentru a înțelege performanța platformelor.

Testați versiunile demo sau gratuite ale CRM-urilor disponibile.



IMPLEMENTAREA SISTEMELOR DE GESTIUNE A RELAȚIILOR CU CLIEȚII



MINISTERUL DEZVOLTĂRII
ECONOMICE ȘI DIGITALIZĂRII
AL REPUBLICII MOLDOVA

ODA ORGANIZAȚIA
PENTRU DEZVOLTAREA
ANTREPRENORIALULUI

Asigurarea compatibilității și integrării

Verificați dacă CRM-ul ales poate fi integrat cu sistemele existente (ERP, e-comerț, email marketing etc.).

Asigurați-vă că CRM-ul suportă migrarea ușoară a datelor din sursele existente.



IMPLEMENTAREA SISTEMELOR DE GESTIUNE A RELAȚIILOR CU CLIEȚII



MINISTERUL DEZVOLTĂRII
ECONOMICE ȘI DIGITALIZĂRII
AL REPUBLICII MOLDOVA

ODA ORGANIZAȚIA
PENTRU DEZVOLTAREA
ANTREPRENORIALULUI

Planificarea implementării

Definiți un plan de implementare cu etape clare.

Atribuiți responsabilități fiecărui departament implicat.

Stabiliți un calendar realist pentru fiecare etapă.



IMPLEMENTAREA SISTEMELOR DE GESTIUNE A RELAȚIILOR CU CLIEȚII



MINISTERUL DEZVOLTĂRII
ECONOMICE ȘI DIGITALIZĂRII
AL REPUBLICII MOLDOVA

ODA ORGANIZAȚIA
PENTRU DEZVOLTAREA
ANTREPRENORIATULUI

Instruirea echipei

Oferiți instruire detaliată angajaților pentru a înțelege și utiliza corect sistemul.

Creați ghiduri și resurse de suport pentru a facilita adaptarea.

Încurajați feedback-ul utilizatorilor și ajustați implementarea după necesități.



IMPLEMENTAREA SISTEMELOR DE GESTIUNE A RELAȚIILOR CU CLIEȚII



MINISTERUL DEZVOLTĂRII
ECONOMICE ȘI DIGITALIZĂRII
AL REPUBLICII MOLDOVA

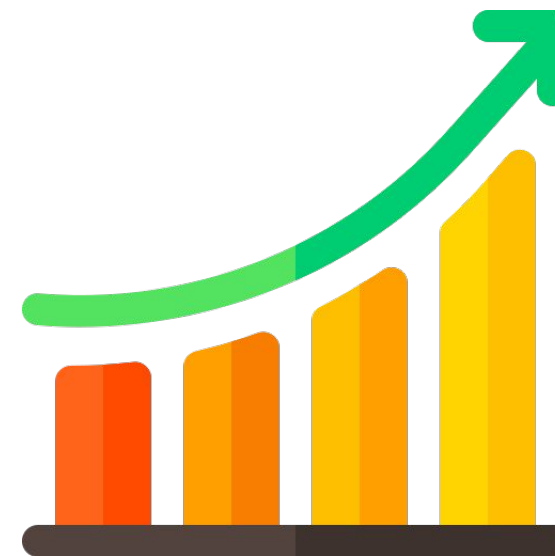
ODA ORGANIZAȚIA
PENTRU DEZVOLTAREA
ANTREPRENORIATULUI

Monitorizarea performanței și optimizare continuă

Urmăriți utilizarea CRM-ului și impactul asupra afacerii.

Analizați rapoartele și KPI-urile pentru a evalua succesul implementării.

Ajustați și optimizați sistemul în funcție de performanță și nevoile echipei.





MINISTERUL DEZVOLTĂRII
ECONOMICE ȘI DIGITALIZĂRII
AL REPUBLICII MOLDOVA



PROVOCĂRI ȘI STRATEGII DE DEPĂȘIRE



Provocare: **Rezistența la schimbare din partea angajaților.**

Strategii de depășire:

- Implică echipa în procesul de selecție și implementare a CRM-ului.
- Explică beneficiile clare ale CRM-ului pentru fiecare departament.
- Oferă traininguri și sesiuni de suport pentru a facilita tranziția.
- Nominalizează un grup de „ambasadori CRM” din fiecare echipă pentru a susține adoptarea.



Provocare: **Alegerea unui CRM nepotrivit pentru nevoile afacerii.**

Strategii de depășire:

- Realizează o analiză detaliată a cerințelor afacerii înainte de selecție.
- Testează versiuni demo ale mai multor soluții CRM înainte de a lua o decizie.
- Asigură-te că CRM-ul ales este scalabil și se poate adapta pe termen lung.



Provocare: **Date incomplete sau de calitate slabă.**

Strategii de depășire:

- Curăță și organizează datele înainte de migrare.
- Stabilește politici clare pentru introducerea și actualizarea informațiilor.
- Utilizează automatizări pentru validarea și curățarea datelor.



Provocare: **Integrarea dificilă cu alte sisteme utilizate.**

Strategii de depășire:

- Alege un CRM care oferă integrări standard cu aplicațiile utilizate.
- Folosește API-uri și middleware pentru a facilita conexiunile între sisteme.
- Colaborează cu specialiști IT pentru implementarea integrărilor necesare.



Provocare: **Costuri neprevăzute și depășirea bugetului.**

Strategii de depășire:

- Stabilește un buget realist care include atât costurile inițiale, cât și cele recurente.
- Compară diferite modele de preț (abonament lunar vs. licență unică) pentru a găsi cea mai bună variantă.
- Planifică implementarea în etape pentru a distribui mai bine costurile.



Provocare: **Lipsa utilizării eficiente a CRM-ului după implementare.**

Strategii de depășire:

- Monitorizează constant utilizarea CRM-ului și oferă traininguri suplimentare dacă este necesar.
- Setează obiective clare și KPI-uri pentru măsurarea succesului CRM-ului.
- Încurajează feedback-ul utilizatorilor și ajustează sistemul pentru a îmbunătăți experiența acestora.



MINISTERUL DEZVOLTĂRII
ECONOMICE ȘI DIGITALIZĂRII
AL REPUBLICII MOLDOVA



PREZENTARE CRM-uri

IMPLEMENTAREA SISTEMELOR DE GESTIUNE A RELAȚIILOR CU CLIEȚII



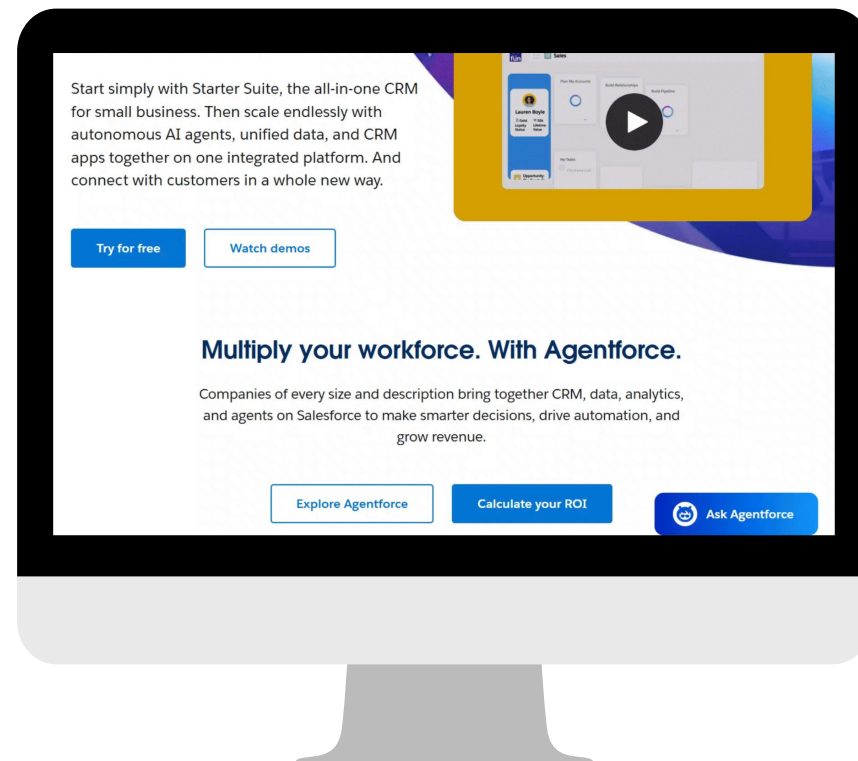
MINISTERUL DEZVOLTĂRII
ECONOMICE ȘI DIGITALIZĂRII
AL REPUBLICII MOLDOVA



ORGANIZAȚIA
PENTRU DEZVOLTAREA
ANTREPRENORIALULUI

Salesforce

este unul dintre cele mai avansate CRM-uri, utilizat de companii mari pentru gestionarea complexă a vânzărilor, marketingului și suportului clienți.



IMPLEMENTAREA SISTEMELOR DE GESTIUNE A RELAȚIILOR CU CLIEȚII



MINISTERUL DEZVOLTĂRII
ECONOMICE ȘI DIGITALIZĂRII
AL REPUBLICII MOLDOVA



1

Oferă personalizare extinsă și automatizare avansată.

4

Permite integrarea cu sistemele locale pentru contabilitate și gestiune.

2

Ajută companiile să urmărească fiecare etapă a ciclului de vânzări.

5

Respectă standardele internaționale de securitate.

3

Se poate integra cu instrumente locale și globale de marketing.

6

Ideal pentru companiile mari și echipele de vânzări.

IMPLEMENTAREA SISTEMELOR DE GESTIUNE A RELAȚIILOR CU CLIEȚII



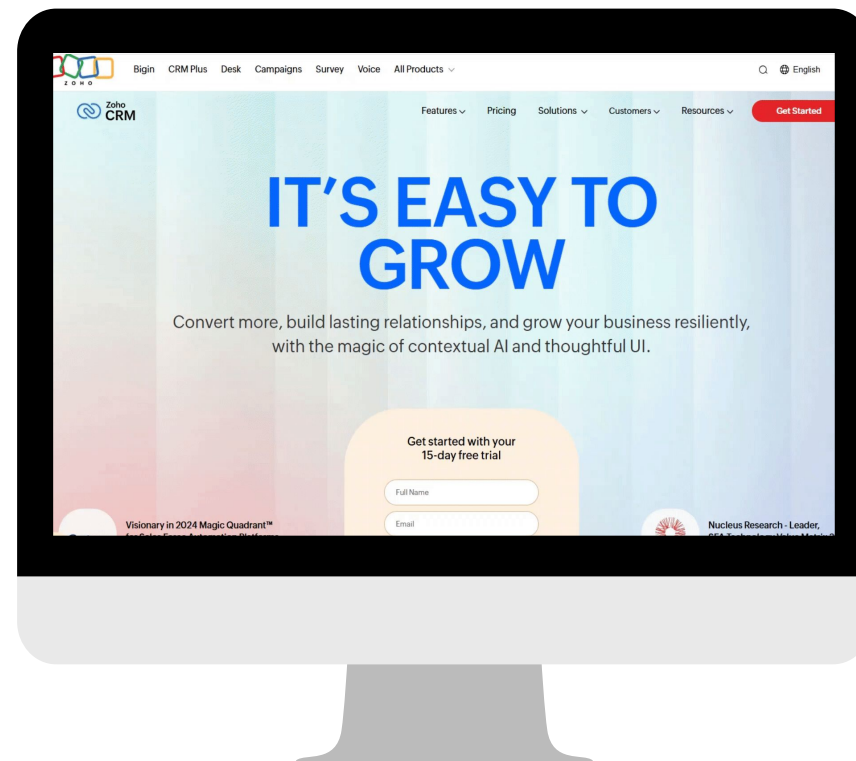
MINISTERUL DEZVOLTĂRII
ECONOMICE ȘI DIGITALIZĂRII
AL REPUBLICII MOLDOVA



ORGANIZAȚIA
PENTRU DEZVOLTAREA
ANTREPRENORIATULUI

Zoho CRM

este o soluție flexibilă și accesibilă, potrivită pentru companii de toate dimensiunile. Peste 100 de milioane de utilizatori la nivel global.



IMPLEMENTAREA SISTEMELOR DE GESTIUNE A RELAȚIILOR CU CLIEȚII



MINISTERUL DEZVOLTĂRII
ECONOMICE ȘI DIGITALIZĂRII
AL REPUBLICII MOLDOVA



1

Ușor de personalizat pentru diferite tipuri de afaceri.

2

Oferă o gamă largă de funcționalități pentru vânzări și suport clienți.

3

Permite urmărirea întregului ciclu de vânzări.

4

Se poate integra cu platformele de social media.

5

Dispune de instrumente de prognoză a vânzărilor și analiză a tendințelor de piață.

6

Poate fi personalizat pentru a răspunde cerințelor companiilor din Moldova.

IMPLEMENTAREA SISTEMELOR DE GESTIUNE A RELAȚIILOR CU CLIEȚII

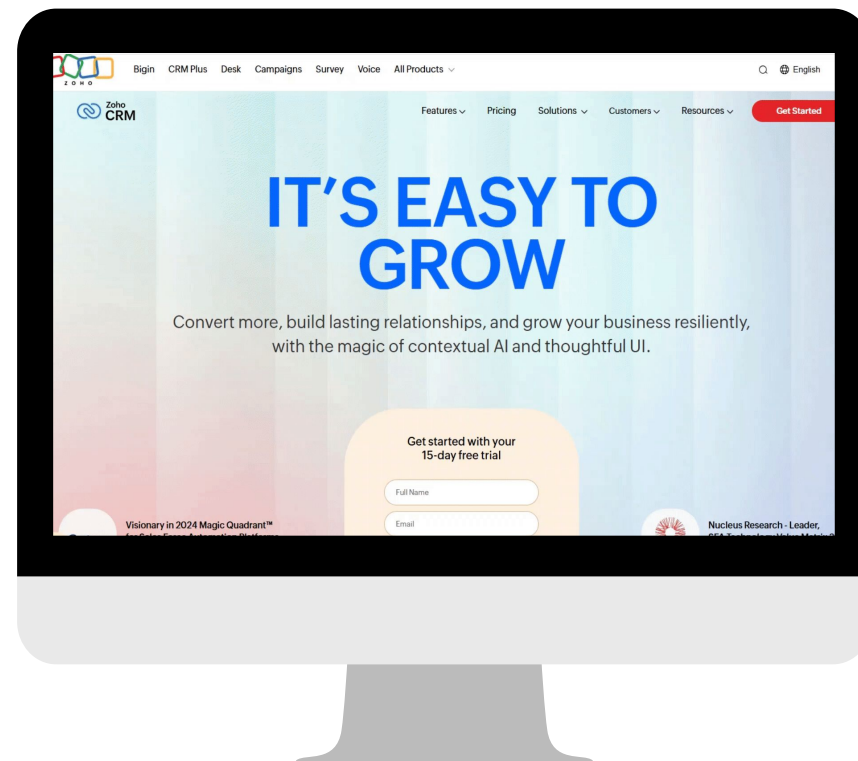


MINISTERUL DEZVOLTĂRII
ECONOMICE ȘI DIGITALIZĂRII
AL REPUBLICII MOLDOVA

ODA ORGANIZAȚIA
PENTRU DEZVOLTAREA
ANTREPRENORIATULUI

HubSpot

este o platformă intuitivă și eficientă, ideală pentru afaceri de orice dimensiune, utilizată de milioane de companii la nivel global datorită ușurinței în utilizare și funcționalităților sale extinse.



IMPLEMENTAREA SISTEMELOR DE GESTIUNE A RELAȚIILOR CU CLIEȚII



MINISTERUL DEZVOLTĂRII
ECONOMICE ȘI DIGITALIZĂRII
AL REPUBLICII MOLDOVA



1

Gratuit pentru utilizare de bază.

4

Integrat cu platformele de social media și email marketing.

2

Ușor de utilizat, fiind conceput pentru o implementare rapidă.

5

Instrumente avansate de analiză și raportare.

3

Automatizarea proceselor de vânzări și marketing.

6

Soluție scalabilă, permițând afacerilor mici să înceapă gratuit.

CONCLUZII

- Un sistem CRM bine ales și implementat eficient contribuie la optimizarea proceselor interne și la îmbunătățirea relației cu clienții.
- Utilizarea corectă a unui CRM poate sprijini creșterea afacerii pe termen lung, având un impact pozitiv asupra productivității și profitabilității.

