
Laponyi Attila – T-Systems Magyarország
CRM mindenek felett
T-SYSTEMS SYMPOSIUM MAGYARORSZÁG 2012
T-Systems Magyarország
Symposium 2012
Találjuk ki együtt a jövőt!
T-Systems

Felvetés:

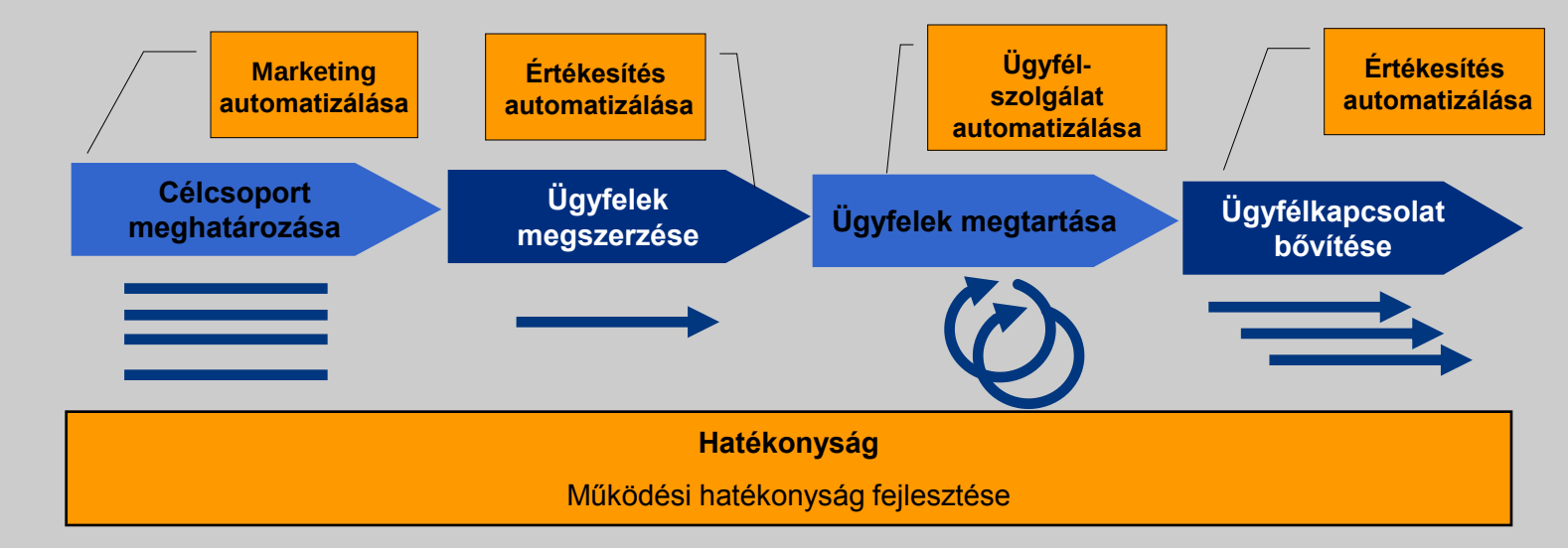
„Az ügyfelekért folytatott harc egyik legfontosabb fegyvere az információ.”

- Ismerjük-e az ügyfeleink múltját (akárcsak a cégünknél eltöltött időszakra)?
- Tisztában vagyunk-e az ügyfeleink értékével?
- Tudjuk-e, hogy melyik értékesítési ügyünk milyen státusban van? Tudjuk-e hogy kinek milyen ajánlatot adtunk?
- Ha elmegy egy értékesítőnk, nem viszi-e magával az egész ügyfélkörről a tudását a fejében és a gondosan lementett Excel-tábláiban?

Témák:

- Mit kínál a CRM: folyamatok és technológiák
- Mit kínál a T-Systems: portfólió és emberek
- Esettanulmányok:
  - DT-csoport NGCRM-bevezetés
  - TÉBA Siebel-bevezetés
  - Brokernet Siebel-bevezetés
  - Edenred Microsoft Dynamics CRM-bevezetés
  - MKTHK InstantSales-bevezetés

Mit kínál a CRM: folyamatok és technológiák



Cél	Profitábilis ügyfelek azonosítása	Profitábilis ügyfelek számának növelése	Kapcsolatok időtartamának kiterjesztése	Bevételek növelése meglévő ügyfelektől
CRM technológia	▪ Szegmentáció ▪ Kampány tervezés ▪ Lead management ▪ Kampány-optimalizáció	▪ Kampány végrehajtás ▪ Lead kezelés ▪ Kontakt menedzsment ▪ Ajánlat kezelés ▪ Előrejelzés, Nyerés/vesztés elemzés ▪ Értékesítés adminisztráció ▪ Értékesítési csatorna kezelés, SFA	▪ Ügyfél kommunikáció ▪ Panaszkezelés ▪ Szerviz, helpdesk ▪ Tudástár ▪ Lemorzsolódás csökkentése ▪ 360 fokos ügyfélkép	▪ Keresztértékesítés (Cross-sell) ▪ Upsell

Mit kínál a T-Systems: rendszerek, emberek, szolgáltatások

Rendszerek

ORACLE SIEBEL

Microsoft Dynamics CRM

Egyedi fejlesztések

Emberek

- 35 szakember
- Szakmai felsőfokú végzettség és vizsgák: Oracle Siebel, Microsoft Dynamics CRM
- Megbízható partnerek hálózata

Szolgáltatások

- E2E CRM-rendszer bevezetése
- CRM-rendszer üzemeltetése
- CRM-hez kapcsolódó PM, tanácsadás
- instantit.hu

Esettanulmányok – DT-csoport NGCRM-bevezetés

- Ügyfél: DTAG
- Cél: Siebel 8.1 CRM bevezetése 4 országban (HU; SK; CZ; MK) az összes ügyféllel kapcsolatos üzleti folyamatra
- Sajátosság:
  - legnagyobb Siebel-projekt!
  - Kernellokalizáció-modell
- Kihívás:
  - 4 ország igényeinek összehangolása
  - nemzetközi környezet (+fejlesztés Indiában)

SK, CZ: részben működik
HU: áprilisban indul

Deutsche Telekom



Esettanulmányok - MÁK TÉBA rendszer bevezetés

- Ügyfél: Magyar Államkincstár
- Cél: Család- és normatív támogatás ügyviteli folyamatainak megvalósítása Siebel 8.1 rendszerrel
- Sajátosság:
  - állampolgár mint ügyfél
  - OPA (Oracle Policy Automation) integráció
  - Adatcsere több állami szervvel (taj, személy, lakcím, tanulói jogviszony)
- Kihívás: első országos rendszer, regionális szokások lecserélése

A rendszer 3 megyében próbaüzemben működik. Éles indulás: 2013. 01. 01.



Esettanulmányok – Brokerent Siebel bevezetés

- Ügyfél: Brokernet
- Cél: Siebel 8.1 CRM rendszer bevezetése a Contact Center folyamatokra:
  - panaszkezelés
  - ügykezelés
  - prevenció/intervenció
- Sajátosság: az ügyfél az ügynök
- Kihívás: MLM-hierarchia leképzése

A rendszer 2009 óta működik.

BROKERNETGroup



Esettanulmányok – Edenred Dynamics CRM-bevezetés

- Ügyfél: Edenred Hungary Kft.
- Cél: Microsoft Dynamics CRM-rendszer bevezetése a partnerkezelési, marketing-, kampánymenedzsment-, értékesítési folyamatokra
- Sajátosság: folyamatos, radikális jogszabályi változások
- Kihívás: ….

A rendszer 2011 óta működik.

Edenred
For an easier life



Esettanulmányok – MKTHK InstantIT-bevezetés

- Ügyfél: MKTHK
- Cél: Microsoft Dynamics CRM-rendszer bevezetése SaaS-modellben az összes, tagokkal kapcsolatos folyamatokra
- Sajátosság: a szervezet tevékenysége
- Kihívás: sajátos folyamatok megismerése, megfogalmazása, leképzése

A rendszer 2010 óta működik.




Köszönöm a figyelmet!
Laponyi Attila
laponyi.attila@t-systems.hu
T-SYSTEMS SYMPOSIUM MAGYARORSZÁG 2012
T-Systems Magyarország
Symposium 2012
Találjuk ki együtt a jövőt!
T-Systems