

CRM Innovation Forum 2005 από την SAP Hellas.

Μεθοδολογίες και Στρατηγικές για τη Δημιουργία Δεσμών με τους Πελάτες

θα αναπτύξει ο Καθηγητής του INSEAD Soumitra Dutta, Αθήνα, 15 Φεβρουαρίου 2005

Η SAP Hellas προσκαλεί στην Αθήνα τον γνωστό καθηγητή Business & Technology του INSEAD Soumitra Dutta, ως κεντρικό ομιλητή στο CRM Innovation Forum, το εξειδικευμένο συνέδριο που διοργανώνει η εταιρία σε συνεργασία με το Ελληνικό Ινστιτούτο Μάρκετινγκ (EIM), στις 15 Φεβρουαρίου 2005 στην Αθήνα. Πιστή στη δέσμευσή της να παραμένει κοντά στις επιχειρήσεις, παρέχοντας τους την κατάλληλη γνώση, σε συνδυασμό με σύγχρονα εργαλεία για την αντιμετώπιση καιρίων επιχειρηματικών προβλημάτων, η SAP Hellas προσφέρει τη δυνατότητα σε στελέχη ελληνικών επιχειρήσεων να ενημερωθούν σχετικά με το πως η καινοτομία μπορεί να ενταχθεί ως αναγκαία διαδικασία στη λειτουργία μιας επιχείρησης. Στόχος είναι ο συνδυασμός τεχνολογίας, γνώσης και ανθρώπινου δυναμικού για την διατήρηση γόνιμων και μακροχρόνιων σχέσεων με τους πελάτες και την ανάπτυξη της επιχείρησης.

Βασίζομενος στην πρωτότυπη έρευνα του στο INSEAD, ο καθηγητής Dutta θα αναλύσει την άποψη ότι οι άνθρωποι αποτελούν τη βασική κινητήρια δύναμη για την καινοτομία και ότι η τεχνολογία αποτελεί βασικό παράγοντα επιτάχυνσης της καινοτομίας, η οποία αποτελεί προϋπόθεση για τη δημιουργία μοναδικής αξίας στους πελάτες. Αυτό το τρίπτυχο - άνθρωποι, τεχνολογία και πελάτες - συνδυασμένο σωστά για συνεχή καινοτομία, μπορεί να αποτελέσει καιρίο παράγοντα για τη δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος από μία επιχείρηση.

Στη συνέχεια το λόγο θα πάρει ο Δρ. Νικόλαος Μυλωνόπουλος, Επίκουρος Καθηγητής Πληροφοριακών Συστημάτων στο ALBA, που έχει την επιστημονική υποστήριξη του συνεδρίου. Ξεκινώντας από την παραδοχή ότι ο πελάτης αποτελεί ουσιαστικά το κέντρο των λειτουργιών μιας επιχείρησης, η ομιλία του Δρος Μυλωνόπουλου θα εστιάσει σε όλους τους εσωτερικούς παράγοντες και διαστάσεις που επιτρέπουν σε μια επιχείρηση να υιοθετήσει επιτυχώς ένα σύστημα CRM, όχι απλά ως διαδικασία αλλά ως στρατηγική κατεύθυνση που επανατοποθετεί συνολικά την επιχείρηση απέναντι στους πελάτες της. Αυτό σημαίνει ότι η επιτυχημένη υλοποίηση CRM εξαρτάται από το σύνολο των εσωτερικών διαδικασιών, των δομών της διοίκησης, ακόμα και από την κουλτούρα της επιχείρησης.

Στο πλαίσιο του συνεδρίου θα παρουσιαστούν επίσης case studies γνωστών επιχειρήσεων, που έχουν επιτύχει υψηλό βαθμό ικανοποίησης των πελατών, μέσω της αποτελεσματικής διαχείρισης και υποστήριξης τους, ενώ παράλληλα θα πραγματοποιηθεί συζήτηση σε πάνελ, με τη συμμετοχή γνωστών στελεχών από

κορυφαίες επιχειρήσεις της χώρας, παρέχοντας τη δυνατότητα στους συμμετέχοντες να απευθύνουν ερωτήσεις στους ομιλητές.

Στις σημερινές συνθήκες έντονου ανταγωνισμού, οι επιχειρήσεις συνειδητοποιούν ότι η προσέλκυση αλλά και διατήρηση πιστών πελατών αποτελεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Για τις επιχειρήσεις που επιζητούν την πλέον ολοκληρωμένη, πελατοκεντρική και αποδοτική λύση διαχείρισης πελατειακών σχέσεων, η SAP διαθέτει τη λύση mySAP Customer Relationship Management, που οδηγεί σε ικανοποιημένους και πιστούς πελάτες, συμβάλλοντας στην επίτευξη υψηλότερου κέρδους καθώς και στη διαρκή ανάπτυξη της επιχείρησης. Με το mySAP CRM άνθρωποι, λειτουργίες και πληροφορίες συνδέονται με αποτελεσματικό τρόπο, με στόχο την βέλτιστη εξυπηρέτηση των πελατών. Η υψηλή ποιότητα και τα ιδιαίτερα πλεονεκτήματα που προσφέρει το mySAP CRM, έχουν οδηγήσει τη λύση αυτή στην κορυφή της αγοράς.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το CRM Innovation Forum της SAP και τη δυνατότητα να δηλώσουν συμμετοχή, οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να επισκεφτούν τη σελίδα www.sap.com/greece/crm05, όπου διατίθενται περισσότερα στοιχεία σχετικά με το πρόγραμμα της εκδήλωσης.