



ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ
ΑΔΡΙΑΝΟΥ 7, Ν. ΨΥΧΙΚΟ 154 51
Τηλ : 210/67 27 385 fax: 210/67 27 386
e-mail: selpe@selpe.gr

Ν. Ψυχικό, 26/03/2008

ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

Με μεγάλη επιτυχία διεξήχθη από τον Σύνδεσμο Επιχειρήσεων Λιανικών πωλήσεων της Ελλάδος σε συνεργασία με το εργαστήριο ELTRUN του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, το σεμινάριο «Ηλεκτρονική Διαχείριση Σχέσεων Πελατών (e-CRM) στο Ελληνικό Λιανεμπόριο» στις 20/03/2008 στο Ξενοδοχείο Intercontinental.

Εισηγητές του Σεμιναρίου ήταν:

- Αδάμ Βρεχόπουλος (Λέκτορας του Ο.Π.Α.)
- Ανδρέας Γαλανής (Σύμβουλος CRM).

Αυτή τη στιγμή στην Ελλάδα πολλές επιχειρήσεις εφαρμόζουν τη φιλοσοφία Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Σχέσεων Πελατών (Electronic Customer Relationship Management) στην αλληλεπίδραση τους με επιχειρηματικούς πελάτες (B2B) και καταναλωτές (B2C) χρησιμοποιώντας τα διαθέσιμα εμπορικά συστήματα CRM και τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών (ICT) γενικότερα. Οι υπηρεσίες που προσφέρουν τα συστήματα αυτά έχουν σαν βασικό στόχο τον ανασχεδιασμό και την αυτοματοποίηση των διαδικασιών που διέπουν τις σχέσεις με τους πελάτες (δηλ. front-end διαδικασίες), μειώνοντας το κόστος και βελτιώνοντας το επίπεδο εξυπηρέτησης και ικανοποίησης των πελατών προσφέροντας παράλληλα λύσεις σε προβλήματα, καινοτομικές προτάσεις

αξιοποίησης επιχειρηματικών ευκαιριών και ελκυστικά μετρήσιμα αποτελέσματα. Όπως τόνισαν οι εισηγητές τα συστατικά στοιχεία των εφαρμογών CRM αναφέρονται στις λειτουργίες του Μάρκετινγκ, των Πωλήσεων και της Εξυπηρέτησης Πελατών προσφέροντας τεράστιες δυνατότητες παραμετροποίησης και ολοκλήρωσης με ενδοεπιχειρησιακά και διεπιχειρησιακά πληροφοριακά συστήματα (π.χ. ERP, SCM). Στο σεμινάριο παρουσιάστηκαν πραγματικές μελέτες περιπτώσεων από την Ελλάδα και το εξωτερικό, δόθηκε έμφαση στο πως τα συστήματα CRM δίνουν λύση στα εκάστοτε προβλήματα καθώς επίσης και στα αντίστοιχα αποτελέσματα που προκύπτουν από τη χρήση των συστημάτων αυτών, ενώ αναλύθηκαν οι κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας που αφορούν στην αποτελεσματική υιοθέτηση και αξιοποίηση των CRM συστημάτων .

Με εκτίμηση για τον ΣΕΛΠΕ

ΘΕΟΔΩΡΟΣ Κ.ΒΑΡΔΑΣ

Πρόεδρος Δ.Σ.