



by LINKgroup

Center for Career Development

CRM Software

Miloš Živanović
milos.zivanovic@netcast.rs



Šta je CRM softver?

- CRM (Customer Relationship Management) softver je alat za upravljanje informacijama o klijentima koji treba filozofiju poslovanja da pretvori u praksu.
- 17% preduzeća u Srbiji koristi neku vrstu CRM softvera*

Izvor: Republički zavod za statistiku - Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u Republici Srbiji, 2016.

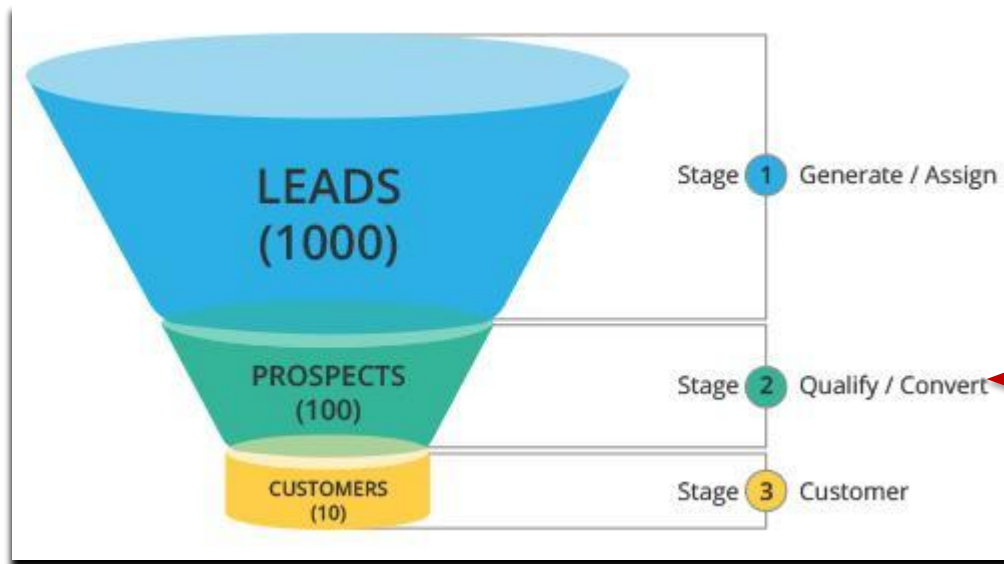


Kako je dobar CRM softver organizovan?





Sales funnel / prodajni levak



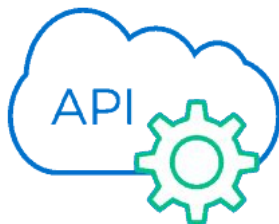
*Pogled u
budućnost?*



Povezanost sa drugim IS kod korisnika?

- Da li CRM menja ERP?

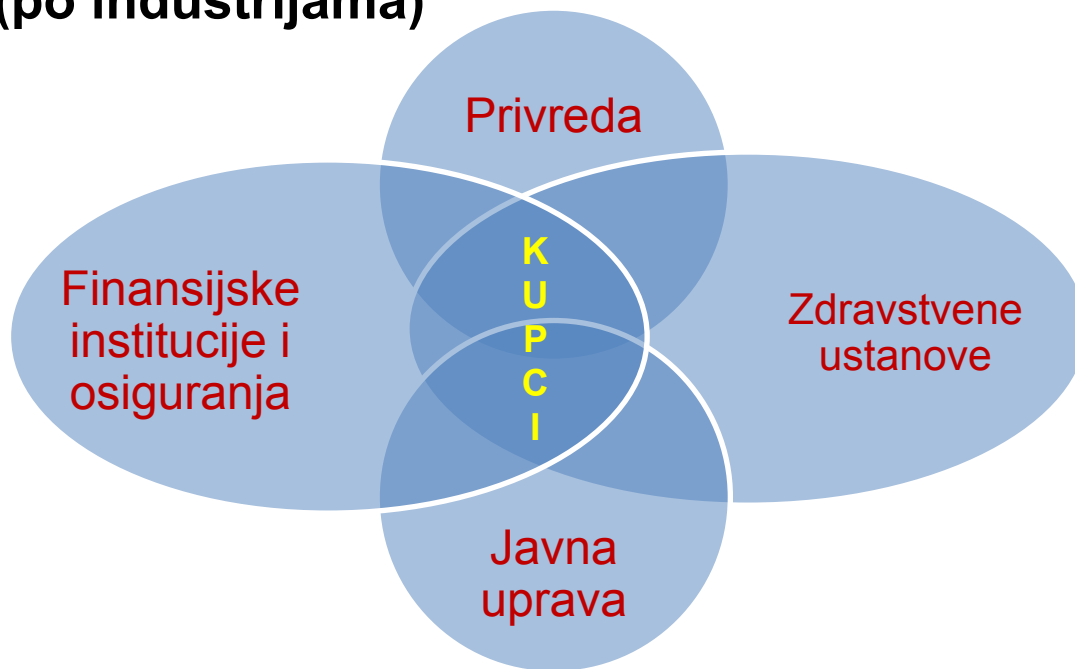
- Mogućnosti integracije preko



- Značaj međusobne “povezanosti” više sistema i “deljenja” informacija (ERP, loyalty, portal...)



Mogućnosti primene (po industrijama)





Zbog čega je važno koristiti CRM?

- **Povećanje efikasnosti** svakog sektora i između sektora
- **Bolja komunikacija** sa potencijalnim kupcima i postojećim kupcima
- **Povećanje kvaliteta usluge**, prodaje, lojalnosti
- **Smanjenje administracije**
- Tačni podaci na jednom mestu
- Pregledni izveštaji i efikasno planiranje



Odabir adekvatnog rešenja

Potrebe

Open Source,
licenciranje...

On site / SaaS

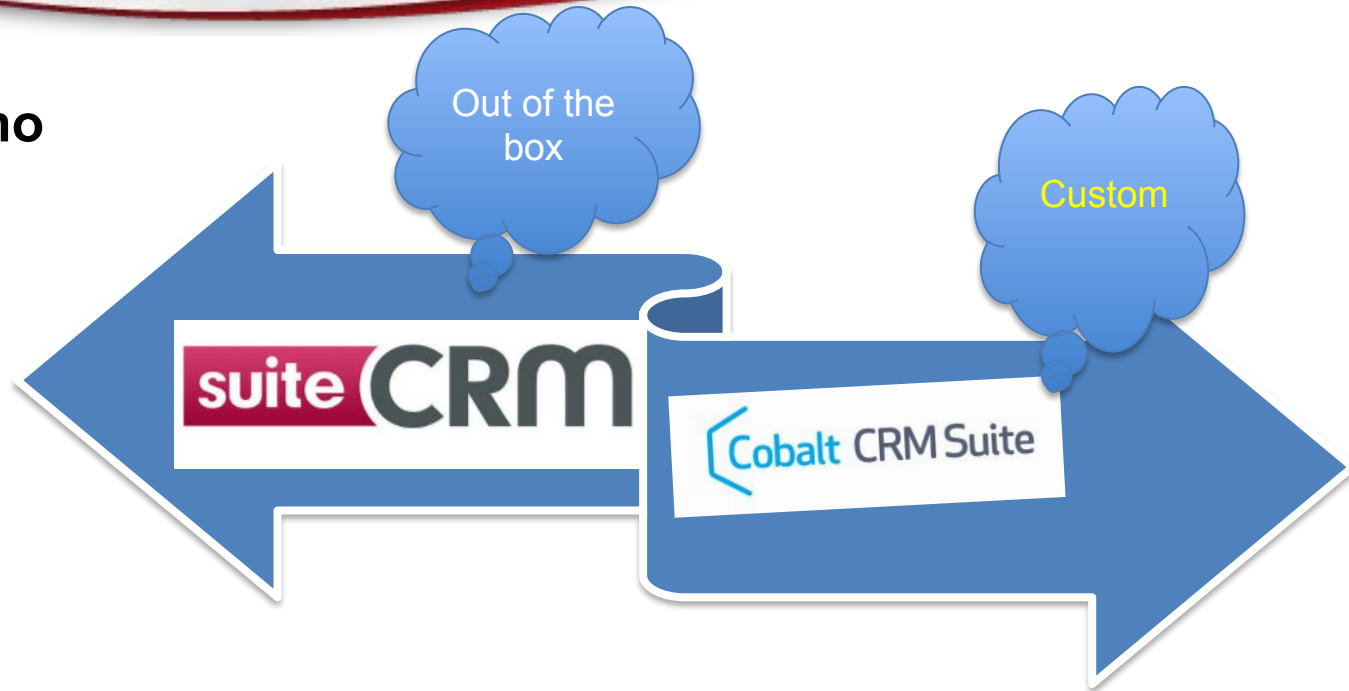
Mogućnost
prilagođavanja

Odabir
vendara

Odabir
partnera



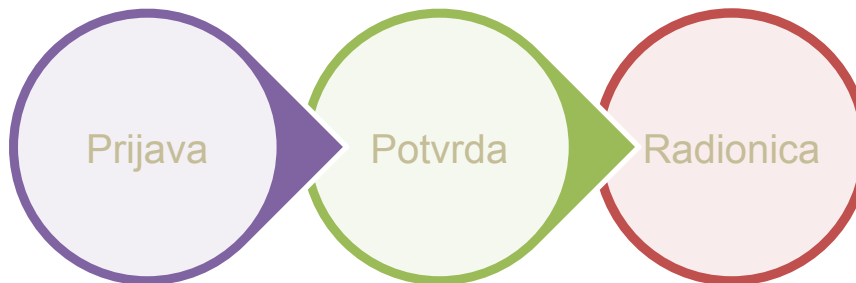
Demo





Budući koraci

CRM radionica krajem maja @NetCast



Prijava na: milos.zivanovic@netcast.rs



by LINKgroup

Center for Career Development

HVALA NA PAŽNJI!

Miloš Živanović
milos.zivanovic@netcast.rs