



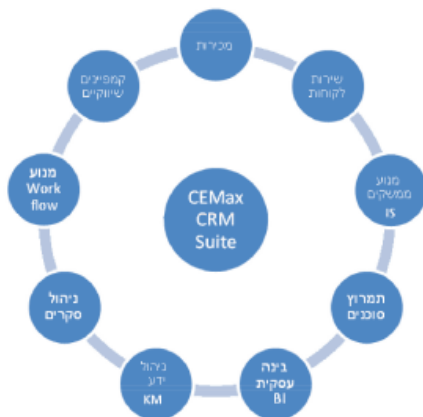
# ימי שכת את הלקוח שלי?!

Event Driven processing CRM - מערכות CRM שעובדות באמת.

- שיחה ליעול תהליך הפנייה והמענה ללקוח.
- **מנוע Work Flow** - ביצוע אוטומטי של תהליכים מוגדרים מראש, קבועים או מותנים. התהליכים נכתבים באמצעות אשף תהליכים, על ידי משתמשי העל בארגון, ללא צורך בפעולת תכנות.
- **IS Integration System** - מנוע התמשקות למערכות הארגון ותהליכי CPM/BPM
- **BI Business Intelligence** - קבלת נתונים וניתוח אנליטי באמצעות קוביות OLAP
- **תמרוץ ותגמול סוכנים** - בניית תכניות תמרוץ, סימולציות, חישוב עמלות מעסקאות מפוזרות וכו'.
- **ניהול יומנים חכם** - על פי Skill Base, יעד גיאוגרפי, משך זמן פגישה וכו', כולל סינכרון דו כיווני לאאוטלוק.
- **CEM** (Customer Experience Management) - מגוון היכולות של **CEMmax CRM Suite** מאפשר לארגון לפתח מתודולוגיה שמטרתה לימוד הלקוח, צרכיו, רצונותיו והמרכיבים האי רציונאליים המשפיעים על החלטותיו. מידע זה יישמש לשיפור הקשר עם הלקוח ולהפיכתו ללקוח נאמן. ■

ומסכם יגאל אפרתי "CEMmax CRM Suite הינה הערובה לכך כי אף אחד לא ישכח את הלקוח שלך!!"

לפרטים נוספים ניתן לפנות ליגאל אפרתי:  
052-6226303



הינה מערכת ה-CRM היחידה בה התהליכים הנכתבים אינם דורשים ידע בתכנות, אלא נכתבים על ידי משתמשי העל בארגון, באמצעות אשף ידיוטי וקל לתפעול. יתר על כן **CEMmax CRM Suite**, מספקת יכולות תגובה מותנית (conditioned) למצבים משתנים. להבהרת הנושא מביא זיו דוגמא מייצגת:

"לקוח פונה לחברת השקעות ומודיע על רצונו לעזוב. מאחר והרגולטור הגדיר תקופה של שבוע בה יכול בית ההשקעות לנסות ולשמר את הלקוח, הרי שבמעמד הפנייה, יפתח תהליך Work flow, תהליך בו מוגדרים מראש המשימות והאירועים כגון: אישור ללקוח על פנייתו, פתיחת משימת שימור, יידוע הסוכן המתאים ועוד, לכל משימה מוגדר באופן אוטומטי לוח זמנים אשר יכלול אסקלציה מתאימה. באם תהליך השימור הצליח או לא תועבר פקודה להעברת הכספים או לעדכון תנאי הלקוח שהחליט להשאיר."

"זהו תזרים מותנה", אומר זיו, "כמוהו יכולים להיות עשרות ב-DNA של הארגון. ללא בנייה של תהליכים מותנים אוטומטיים, יאלץ המוקדן בכל פעם לקבל החלטה בעצמו ולנתב את התהליך. זה הפתח לטעויות ולאי ביצוע. **CEMmax CRM Suite**, שונה ממערכות אחרות בכך שהיא מאפשרת כתיבת תהליכים מהסוג שתואר וכן תהליכים מסובכים יותר עם מס' צמתי החלטה."

לשאלה מה מייחד את סימקס והפתרון שלה ענה זיו כי השילוב של מודולים שונים שכל אחד מייצג פן אחר של הטיפול בלקוח הוא בסיס חוזקה של **CEMmax CRM Suite**. ביקשנו ממנו לפרט את המרכיבים אחד לאחד:

- **ניהול המכירות** - ניהול תהליכי של לידים, הכנת הצעות מחיר, מעקב ביצוע, ניהול סוכנים ודיווחים.
- **קמפינים ושיווק** - ניהול תהליכי של הפקת קמפינים ושיווקים ושמירת הקשר עם הלקוח.
- **שירות לקוחות** - ניהול תהליכי של פניות/תלונות.
- **ניהול סקרים** - הכנת בנק שאלות, שליחת סקרים וקליטתם, דירוג התוצאות ופתיחת תהליכי שימור לקוח בזמן אמיתי במקרה של ציון נמוך.
- **ניהול ידע** - ארכוב כל מידע, קבצים וכו' בהקשר של פנייה / לקוח, הכנת תסריטי

תהליך המכירה הסתיים בהצלחה והלקוח חתם על ההזמנה. טופס ההזמנה נשכח במגרה של הפקיד לתקופה של חודש. לאחר חודש שבו לא סופקה הסחורה, בטולה ההזמנה על ידי הלקוח והחברה נאלצה לפצות הלקוח.

הכחובת הטבעית לקבלת הסבר לגבי הסיבה לארוע היתה חברת סימקס, המפתחת ומשווקת, מזה כ-10 שנים, מערכות CRM מבוססות תהליכים לחברות וארגונים בינוניים וגדולים. יגאל אפרתי, סמנכ"ל השיווק של סימקס מסביר:

"במערכת שהיתה מותקנת בחברה, כמו ברוב המערכות הקיימות, קשה מאד להטמיע תהליך אוטומטי של קליטת פניות והבטחת הטיפול בכל שלב. התהליך לא הוטמע, כי המערכת כללה רק מספר תהליכים מוגבל (in the box) שנכללו במערכת ה-CRM, אבל לא הביאו בחשבון את תהליכי העבודה האמיתיים שלפיהם מתנהל הארגון (דבר שבדרך כלל דורש פיתוח out of the box בעלות יקרה ביותר). בפועל, למעלה מ-50% מההטמעות של מערכות CRM בארגונים אינן מצליחות והלקוח ממשיך "ליפול בין הכסאות". כיום ברור כי חוסר הגמישות בהוספת תהליכים או שינויים כדי לממש את החזון הניהולי של החברה, היו הסיבה העיקרית לכשלונו בהטמעות ה-CRM."

לחיזוק דבריו מזכיר יגאל כי אנאליסטים קבעו שמערכות ה-CRM שישרדו, תהינה מערכות תהליכיות מוכוונות אירועים (**Event Driven Processes CRM**). התהליכים ייכתבו על ידי הארגון עצמו, יותאמו לתרבות הארגונית ויעודכנו על פי הצורך.

תפיסה חדשנית זו קיימת כבר כיום ב-**CEMmax CRM Suite** ומהווה את הבסיס לעוצמתה ולהצלחתה, התפיסה מוגדרת כ"מערכת מונחת אירועי לקוח" (**CPM - Customer Process Management**). על פי תפיסה זו, בכדי לאפשר חווית לקוח חיובית, על מערכת ה-CRM לבצע תהליכים מותאמים חוצי ארגון על מנת לערב את כל מרכיבי הארגון בטיפול בלקוח.

זיו רייזמן מנכ"ל סימקס מציין כי **CEMmax CRM Suite**, פותחה מלכתחילה עם היכולת לאפיין ולהתאים תהליכים אוטומטיים וידניים לכלל האינטראקציות בארגון. בבסיס התפיסה ש-**CEMmax** מייצגת, עומדת ההבנה כי רק תהליכים הנגזרים מהתרבות הארגונית יכולים להיות מוטמעים בהצלחה וקבלת המערכת על ידי המשתמשים תהיה מיידית. **CEMmax CRM Suite**,