



Sisteme integrate pentru @-business

5 - CRM

Răzvan Daniel Zota

Departamentul de Informatică și Cibernetică Economică

ASE București

zota@ase.ro

<http://zota.ase.ro/eb>



CRM – Customer Relationship Management

Definiție:

“CRM (Customer Relationship Management) reprezintă o strategie de afacere menită să selecteze și să administreze cele mai importante relații cu clienții. CRM are nevoie de o cultură și o filozofie de afacere care are în centrul atenției clientul pentru a oferi suport eficient operațiilor de marketing, vânzări și alte procese de servicii.

Aplicațiile CRM pot conduce la un management eficient al relațiilor cu clienții dacă acea companie posedă conducerea, strategia și cultura de afacere corecte”



CRM – Customer Relationship Management

Sfârșitul anilor '80: SFA (Sales Force Automation)

CRM – pornește întotdeauna cu o strategie de afacere ce conduce la schimbări în procesele organizaționale și de muncă, care sunt posibile cu ajutorul tehnologiei informației.

NU Tehnologia Informației este punctul de la care se pleacă.

Cheia succesului: se pleacă de la ideea că în CENTRUL atenției se află
CLIENTUL

CRM – Customer Relationship Management

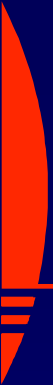
CRM - 3 influențe importante:

- **ERP nu este totul:** avem un business automatizat și eficientizat de ERP, dar clientul trebuie să fie în centrul atenției
- **Accelerarea ciclului inovație-producție-demodat** a dus la o mare abundență de opțiuni pentru clienți și la îngustarea orizontului de vânzări pentru producători
- **Mărirea numărului de clienți utilizatori de Internet** – reiese un timp mai redus de găsim a furnizorilor competitori; REZULTATUL: clienții se pot răzgândi printr-un simplu click de mouse.

CRM – Customer Relationship Management

“Ciclul de viață” al relației cu clienții (CR):

- Marketing – data mining, campanii, relații/valoare pe termen lung.
- Vânzări – procese eficiente de vânzare, folosirea de generatori de propuneri, configuratoare, instrumente de management al informațiilor, manageri de contact, instrumente de previziune (FĂRĂ răspunsuri de genul: “Let Me Get Back To You On That”).
- E-commerce – astăzi în Internet procesele de vânzare se transformă continuu în tranzacții de achiziție făcute rapid și la cel mai mic cost.
- Servicii (CSS - Customer Service/Support) – Administrarea serviciilor suport post-vânzări, eventual pe baza unor servicii de tip self-service bazate pe Web.



Soluții CRM pentru companii medii-mari

- J.D. Edwards (preluat de PeopleSoft, apoi de către Oracle) –
<https://www.oracle.com/cx/what-is-crm/>
- Oracle - <https://www.oracle.com/ro/cx/what-is-crm/>
- SAP - <https://insights.sap.com/what-is-crm/>
- Siebel (Siebel 7) (achiziționat, de asemenea, de către Oracle în iunie 2006)

Despre: Customer Experience, Customer Engagement, Leadership, Technology. Vizitați: <http://www.customerthink.com/>

Soluții CRM pentru companii mici-medii

- Microsoft Dynamics CRM
- ACT www.act.com
- Maximizer – <https://www.maximizer.com/insights/>
- Commence – www.commence.com
- SuperOffice – <https://www.superoffice.com/crm/complete-crm/>
- Infor – <https://www.infor.com/products/customer-experience-suite/crm>
- Salesforce – <https://www.salesforce.com/products/what-is-salesforce/>

Soluții CRM pentru companii mici-medii

În România: <https://www.minicrm.ro/>

Dezvoltarea și viitorul pieței de CRM:

<https://www.marketresearchfuture.com/reports/crm-software-market-4943>

Piața globală de CRM:

https://www.fortunebusinessinsights.com/customer-relationship-management-crm-market-103418?utm_source=chatgpt.com

CAGR (Compound Annual Growth Rate) ~ 12,8% pe perioada 2025-2032



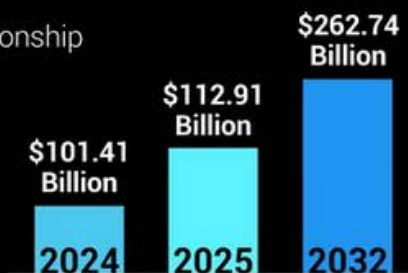
Piața globală de software CRM



CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT MARKET

FORTUNE
BUSINESS INSIGHTS

Customer Relationship Management Market to grow at **12.8% CAGR** during 2025-2032



TRENDS

Integration of Artificial Intelligence



DRIVERS

Implementing Mobile-friendly Capabilities into CRM Solutions

INDUSTRY DEVELOPMENT

Salesforce, Inc. launched the new Einstein Copilot, a next generation AI powered conversational assistant.

NORTH AMERICA

\$30.12 Billion
2023

\$32.76 Billion
2024

Asia Pacific | South America
Europe | Middle East & Africa



BY APPLICATION

Lead Generation & Customer Retention 27.1%
Customer Management | CRM Analytics
Customer Support & Contact Center
Marketing & Sales Automation
Social Media Management

BY VERTICAL

Healthcare | Transportation & Logistics
BFSI | Manufacturing | Government
Retail & Consumer Goods
IT & Telecommunications
Others

BY COMPONENT

Software | Services

BY DEPLOYMENT

On-Premises | Cloud

BY ENTERPRISE SIZE

Large Enterprises | SMEs

U.S. BY APPLICATION

Lead Generation & Customer Retention 26.5%
Customer Management | CRM Analytics
Customer Support & Contact Center
Marketing & Sales Automation
Social Media Management

