



## Εμπνευστείτε από το Clusters

...και το νέο μας Cloud **CRM**,  
τον πολύτιμο συνεργάτη σας στο  
Customers Relationship Management!

Ενα σύγχρονο ολοκληρωμένο business logic  
CRM που λειτουργεί ως μοναδική ομπρέλα  
για την διαχείριση και follow-up των πελατών  
σας και την δημιουργία πετυχημένων  
μακροχρόνιων σχέσεων εμπιστοσύνης για το  
μέλλον.

**ERGON IRIS**  
Business Software





Στη σύγχρονη εποχή, απαιτείται περισσότερη από ποτέ προσπάθεια για τους πωλητές να κερδίσουν την προσοχή και να ανταπεξέλθουν στις προσδοκίες των πελατών τους. Τα ανευέλικτα παραδοσιακά συστήματα διαχείρισης πελατειακών σχέσεων συχνά δημιουργούν φραγμούς στις νέες προκλήσεις και πρωτοβουλίες του marketing.

Στον αντίποδα, τα Cloud CRMs υποστηρίζουν καινοτόμες στρατηγικές marketing και πωλήσεων, μέσω έξυπνων συσκευών, τεχνητής νοημοσύνης (AI) και machine learning για τη συνεργασία των δεδομένων, επιτρέποντας μια εικόνα 360 μοιρών και μαζική εξατομίκευση στις πελατειακές σχέσεις.

Το μοντέλο AIDA (attention/interest/desire -decision/action) είναι παρωχημένο.

Πολλαπλές κλήσεις, διαφορετικοί πωλητές, σκληρός ανταγωνισμός, δύσκολη αγορά, προσεκτικοί κι ενημερωμένοι πελάτες και η επιρροή της τεχνολογίας **απαιτούν οι επιχειρήσεις να έχουν μια πιο σφαιρική προσέγγιση των πελατών, με εξατομικευμένη μεταχείριση.**

## Τι είναι το Cloud CRM

Ενα Cloud CRM επιτρέπει στους χρήστες να έχουν άμεση πρόσβαση, μέσω Internet, στα δεδομένα των πελατών τους, αποθηκευμένα με ασφάλεια σε αποκλειστικούς σταθμούς δεδομένων. Χωρίς προκαταβολικά κόστη σε hardware και software καθώς το Cloud CRM μισθώνεται αντί να αγοράζεται και να συντηρείται στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης κι άρα είναι εξαιρετικά συμφέρον ακόμη και για μικρές επιχειρήσεις.

Περαιτέρω, με τις νέες τεχνολογίες, τις έξυπνες συσκευές και τη δυνατότητα αποθήκευσης μεγάλου όγκου δεδομένων, το Cloud CRM επιτρέπει την ασφαλή και ταχεία πρόσβαση στα δεδομένα των πελατών όπως συμβόλαια, προσφορές, επαφές, follow up, παραγγελίες και υποστήριξη, οποιαδήποτε στιγμή και από οποιαδήποτε συσκευή και τοποθεσία, επιτρέποντας στην επιχείρηση να ανελίσσεται γρήγορα καθώς αναπτύσσεται κι επεκτείνει τα δίκτυα πωλήσεων της.

Ολοκληρωμένες κοινές βάσεις δεδομένων, βελτιστοποιημένες διαδικασίες πωλήσεων και φιλικό περιβάλλον χρήσης βοηθούν τις επιχειρήσεις να έχουν άμεση εικόνα των καναλιών πωλήσεων και των αποθεμάτων, ώστε να αντιδρούν άμεσα στις αλλαγές, να παραδίδουν έγκαιρα και να επιτυγχάνουν τους στόχους τους με ακρίβεια και να ικανοποιούν τις απαιτήσεις των πελατών τους με μια απλή συνδρομή. **Αυτό σημαίνει καλύτερη εμπειρία για τους πωλητές και σχέσεις εμπιστοσύνης για τους πελάτες!**



## Τα πλεονεκτήματα ενός έξυπνο Cloud CRM

### Κλιμάκωση κι Επεκτασιμότητα

Στο Cloud, είναι γρήγορο κι εύκολο να μετακινηθείτε σε πιο δυνατά συστήματα, οικονομικά, χωρίς νέο hardware και software, σε απομακρυσμένες γεωγραφικά θέσεις, καθώς επεκτείνεται η επιχείρησή σας. Στο cloud, η τεχνολογία γίνεται ένας δυνατικός συνεργάτης της επιχείρησης.

### Ασφάλεια

Ένα Cloud CRM παρέχει πρόσθετα επίπεδα ασφάλειας GDPR κι επιτρέπει στις επιχειρήσεις να εμπιστεύονται τα δεδομένα τους, καθώς τα προσωπικά δεδομένα των πελατών προστατεύονται από firewalls κι από ειδικούς πληροφορικής.

### Εξοικονόμηση

Ένα Cloud CRM είναι συμφέρον αφού εξαλείφει προκαταβολικά έξοδα για IT υποδομή και συντήρηση, απαιτεί επένδυση μόνο σε μία σταθερή σύνδεση Internet και είναι 'pay-as-you-go'. Δηλαδή πληρώνετε μόνο εφαρμογές και χώρο που χρειάζεστε.

### Αποδοτικότητα

Οι λύσεις Cloud CRM φιλοξενούνται σε αποκλειστικούς servers, που συμπεριφέρονται καλύτερα από τις περισσότερες in-house εγκαταστάσεις. Επιτρέπουν στους χρήστες να έχουν άμεση πρόσβαση στα δεδομένα των πελατών τους, με δυνατούς μηχανισμούς άντλησης κι ανάλυσης real-time σφαιρικής πληροφορίας. Βοηθούν στη γρήγορη και εύκολη συνεργασία και διανομή. Με το cloud στα χέρια σας έχετε σημαντικά πλεονεκτήματα marketing σε σχέση με τους ανταγωνιστές.

### Διαρκής Υποστήριξη

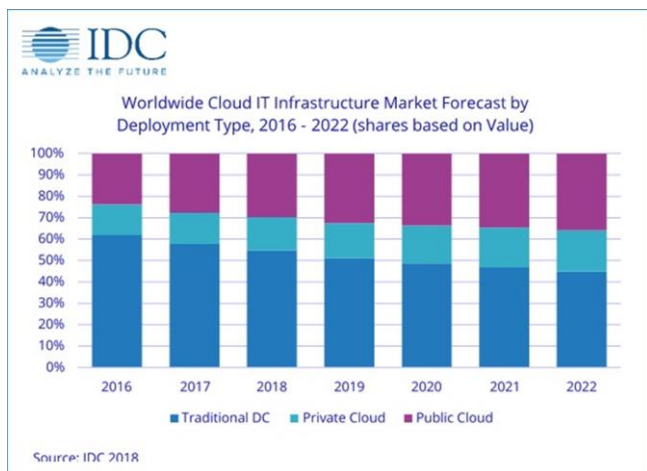
Το Cloud CRM αναβαθμίζεται διαρκώς από τους κατασκευαστές του, η συντήρηση γίνεται εκτός επιχείρησης και σημαντικές βελτιώσεις προωθούνται άμεσα στους χρήστες στο cloud. Αυτό εξοικονομεί πολύτιμο χρόνο και κόστος σε IT υπηρεσίες.

### Προσβασιμότητα

Το Cloud CRM εξασφαλίζει πρόσβαση σε τεχνολογίες αιχμής επιτρέποντας στους χρήστες να απολαμβάνουν επίπεδα υπηρεσιών αντάξια μεγάλων επιχειρήσεων. Επιτρέπει διαρκή προσβασιμότητα μέσω smartphones, tablets, laptops κι άλλων συσκευών και εξασφαλίζει τη συνεχή σύνδεση κι ενημερωμένη πληροφόρηση όλων στην αλυσίδα του marketing.



## Γιατί Cloud CRM?



Από τα \$57.2 δις σε προβλεπόμενη υποδομή cloud IT για το 2018, το cloud θα κατέχει το 67%, με ετήσια αύξηση 23.6%

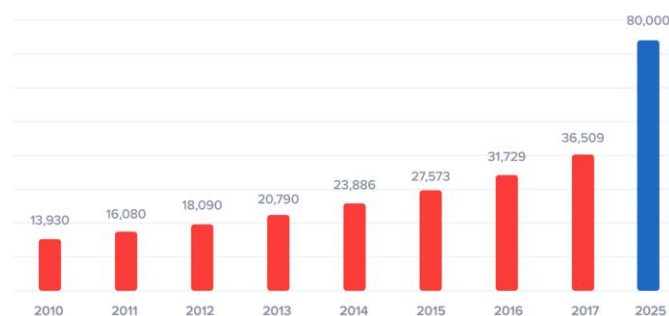
## “Μια εικόνα... χίλιες λέξεις!”

*“Δε χρειάζομαι σκληρό δίσκο στον υπολογιστή μου αν έχω γρηγορότερη πρόσβαση στο server ... να κουβαλώ μη συνδεδεμένους υπολογιστές μαζί μου είναι αρχαία ιστορία...”*

Steve Jobs,  
Apple

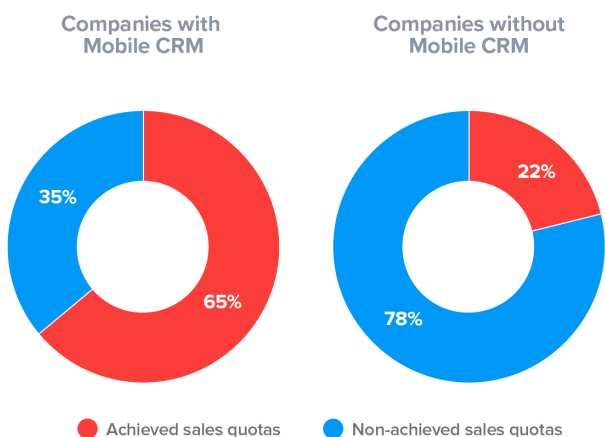
Ένας από τους σημαντικότερους λόγους της ραγδαίας ανάπτυξης των CRM είναι η προσβασιμότητα. Οι επιχειρήσεις θέλουν άμεση πρόσβαση στα δεδομένων των πελατών τους σε πραγματικό χρόνο, από οπουδήποτε και μέσω κινητών συσκευών.

Από τις υπηρεσίες και το email marketing μέχρι την εξατομίκευση, οι επιχειρήσεις απαιτούν να έχουν σύνδεση σε πλατφόρμες και τεχνολογίες που τους επιτρέπουν την προσωπική διαχείριση των πελατών τους.



### Τα CRM θα είναι μια βιομηχανία \$40 Δις το 2017

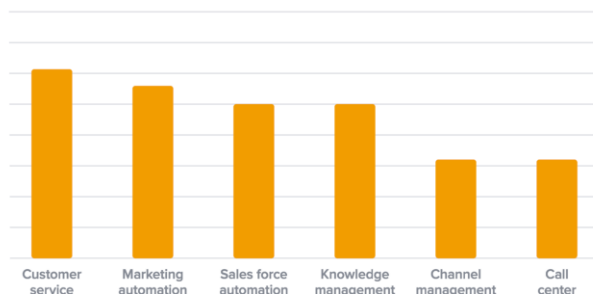
Σύμφωνα με το **Forbes**, η βιομηχανία CRM βρίσκεται σε ραγδαία άνοδο. Για το 2017, οι ειδικοί προβλέπουν ότι η αξία της θα ξεπεράσει τα \$40 δις, με στόχο πάνω από τα \$80 δις στο 2025.



Έρευνα της **Innoppl Technologies** έδειξε ότι **65%** των πωλήσεων μέσω κινητών CRM πέτυχαν τους στόχους τους, ενώ μόνο ένα **22%** των παραδοσιακών πωλήσεων πέτυχαν τους δικούς τους.

Στο 2018, το CRM software σε κινητά έχει αυξηθεί δραματικά. **91%** των επιχειρήσεων με πάνω από 11 εργαζόμενους τώρα χρησιμοποιούν κινητό CRM software.

## Γιατί Cloud CRM?



Πως θα επενδύσουν οι επιχειρήσεις σε CRM?

49% προγραμματίζει επενδύσεις σε customer service software.

## “Μια εικόνα ... χίλιες λέξεις!”

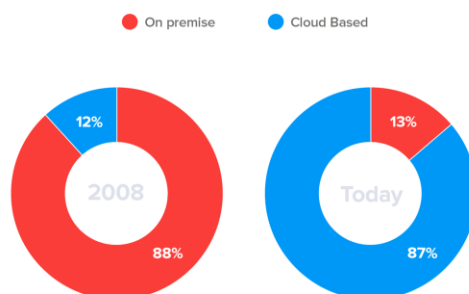
Το CRM software οδηγεί τις επενδύσεις σε τεχνολογία, με ένα **49%** των επιχειρήσεων να προγραμματίζει επενδύσεις σε customer service software, εκφράζοντας την πρόθεσή τους να βελτιώσουν τις υπηρεσίες, να εναρμονιστούν με τις απαιτήσεις του GDPR και να προσφέρουν λειτουργίες online υπηρεσιών υποστήριξης.

**74%** των επιχειρήσεων υποστηρίζουν ότι τα CRM έχουν βελτιώσει το customer service τους!

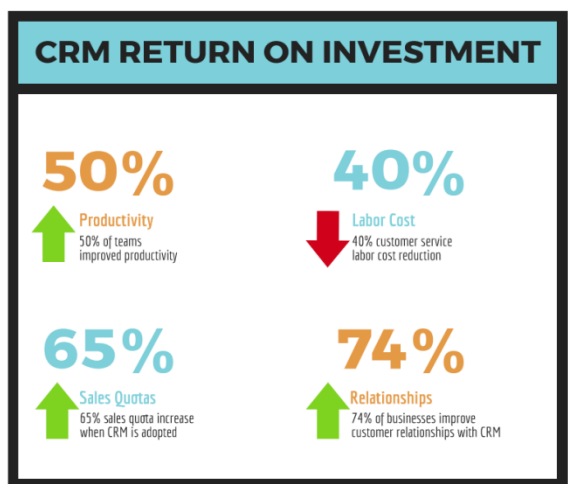
Το 2019 θεωρείται Έτος του Πελάτη.

**80%** των πελατών ερευνούν online πρίν την αγορά, Για να κερδίσουν τους δυνητικούς πελάτες, οι επιχειρήσεις χρειάζονται δεδομένα και συνεχή παρουσία.

Τα Cloud CRMs επιτρέπουν τη σφαιρική εξατομικευμένη παρακολούθηση του κάθε συνδεδεμένου πελάτη.



Στο 2008 μόνο 12% των επιχειρήσεων χρησιμοποιούσε CRM. Σήμερα αυξήθηκε σε **87%**



Με CRMs ...

**50%** των ομάδων βελτιώσε την παραγωγικότητα και μείωσε το κόστος customer service σε **40%** *Forrester*

Είχε **65%** έκρηξη σε πωλήσεις *Innople Technologies*

**74%** των επιχειρήσεων δηλώνει καλύτερες σχέσεις με πελάτες *Software Advice*

Μέση Αξία Πωλήσεων αυξήθηκε κατά **40%** *Cloudwave*



## Δημιουργία αξίας στην επιχείρηση για αντιμετώπιση του διεθνούς ανταγωνισμού είναι κλειδιά για επιβίωση κι ανάπτυξη

Ο μεγάλος όγκος δεδομένων δημιουργεί πολυπλοκότητα κι απαιτεί χρόνο και κόστος για τη συλλογή, οργάνωση και ανάλυσή τους με σκοπό τη βέλτιστη εξατομίκευση και απεικόνιση των πελατών.

Με το **Clusters CRM** τα δεδομένα συλλέγονται σε πραγματικό χρόνο από όλα τα σημεία πώλησης, οργανώνονται αυτόματα με απλές κινήσεις κι ελάχιστες χειροκίνητες διαδικασίες και μπορούν να αναλυθούν εύκολα και αποτελεσματικά για παρακολούθηση των καναλιών πωλήσεων.

**Οι περίπλοκες διαδικασίες δυσκολεύουν την παραγωγική χρήση της πληροφορίας και περιορίζουν την αποτελεσματικότητα.**

Με το **Clusters CRM** οι διαδικασίες είναι ευέλικτες κι απλές, με machine learning για την αποφυγή λαθών και βελτίωση της παραγωγικότητας. Οι χρήστες απολαμβάνουν δυνατά εργαλεία διαχείρισης πόρων που εξαλείφουν την πολυπλοκότητα και τους καθοδηγούν εύκολα στις διαδικασίες πωλήσεων από την αρχή μέχρι το τέλος.

**Περιορισμένη πληροφορία που αποπροσανατολίζει δε δίνει σωστή εικόνα της επιχείρησης για τη λήψη αποφάσεων**

Με το **Clusters CRM** η πληροφορία οργανώνεται με analytics που επιτρέπουν στους χρήστες να αποφεύγουν παραπλανήσεις, να προβλέπουν, να αντιδρούν εγκαίρως, να βελτιώνουν τις πελατειακές σχέσεις και να αντιμετωπίζουν με αποτελεσματικότητα τον ανταγωνισμό.

**Με ξεπερασμένα CRM συστήματα δύσκολα θα αναπτύξει μια επιχείρηση την απαραίτητη ταχύτητα στις αλλαγές marketing.**

Με το **Clusters CRM** οι χρήστες απολαμβάνουν εμπειρία γρήγορης και παραγωγικής χρήσης της τεχνολογίας, με έξυπνα μοντέλα συνεργασίας και εξατομικευμένο αναπροσανατολισμό των πελατειακών διαδικασιών, μπροστά στις σύγχρονες προκλήσεις των εσωτερικών κι εξωτερικών αγορών.

Εν μέσω της ψηφιακής μετάβασης, έξυπνων συσκευών και cloud καινοτομιών οι επιχειρήσεις παλεύουν με το κόστος και το χρόνο απέναντι στον ανταγωνισμό.

Ελλιπής απεικόνιση κι ανακριβείς πληροφορίες οδηγούν σε ανικανότητα των πωλητών και γενική απογοήτευση κι αδυναμία.

Το **Clusters** παρέχει νέες κι έξυπνες τεχνολογικές δυνατότητες που εμπνέουν να αφομοιώσετε τις αλλαγές και να αναπτύξετε ταχύτητα κι ευελιξία.

Με σύγχρονη, καινοτόμα τεχνολογία, προηγμένη λειτουργικότητα και απλές φιλικές διαδικασίες, το **Clusters** επιταχύνει τη διαχείριση των δεδομένων με έξυπνους μηχανισμούς που τα οργανώνουν αποτελεσματικά και εξαλείφουν τη συμφόρησή τους. Με τα workflows αναπτύσσει και βελτιώνει τη συνεργασία μεταξύ χρηστών και παράγει ασφαλή και σφαιρική πληροφορία από συνδυασμένα δεδομένα που εστιάζουν στις προτεραιότητες και τη βέλτιστη λήψη αποφάσεων.

# Πλεονεκτήματα του Clusters CRM



## Χρηστική Εμπειρία

Ανακαλύψτε την έξυπνη απλότητα του Clusters με τους προηγμένους μηχανισμούς που επιταχύνουν την ψηφιακή μετάβαση και κάνουν την καθημερινή εργασία εύκολη, γρήγορη κι ασφαλή. Ενθουσιαστείτε με την απλή πληρότητα που περιβάλλει το σύνολο των διαδικασιών σας μέσα σε ένα φιλικό περιβάλλον.



## Διαχείριση Πελατών

Αξιοποιήστε αποτελεσματικά τα δεδομένα. Όχι πλέον εντροπία. Παρακολουθήστε τα κανάλια σας από την αρχή μέχρι το τέλος και απολαύστε σφαιρική πληροφορία σε πραγματικό χρόνο. Ελέγξτε και μοιραστείτε τη σε όλα τα επίπεδα από την βάση ως την κορυφή, με κοινές διαδικασίες και χωρίς πολλαπλές συναλλαγές.



## Πρόσβαση σε Πελάτες

Διαχειριστείτε ένα περίπλοκο δίκτυο διαδικασιών με μια μοναδική ανοικτή πλατφόρμα. Όχι πλέον χάος και καθυστερήσεις. Το Clusters CRM προσαρμόζεται στις διαδικασίες σας και προσφέρει εύκολη κι άμεση πρόσβαση από παντού. Γεφυρώνει και ενοποιεί δεδομένα σε συνεχή, real-time πληροφόρηση οπουδήποτε βρίσκεστε μέσα στο internet.



## Πληρότητα κι Επεκτασιμότητα

Συνδυάστε δεδομένα ενός πελάτη κάτω από μια μοναδική ομπρέλα στο cloud για να ελέγχετε απόλυτα τη ροή των δραστηριοτήτων σας στο σύνολο της και να επεκτείνετε γρήγορα και άμεσα. Το Clusters CRM συνεργάζεται με τα Clusters ERP και BPM για παράλληλη οικονομική, εμπορική και λογιστική διαχείριση, όπως και στην κοστολόγηση και την παραγωγή.



## Συνεργασία

Φέρτε τους χρήστες πιο κοντά, αυτοματοποιήστε τη συνεργασία τους μέσω δυναμικών workflows. Διαχειριστείτε εκκρεμείς δράσεις, follow up, αναθέσεις εργασιών και την πρόοδό τους, με ειδοποιήσεις για σημαντικές ενέργειες ώστε να παραδίδετε εγκαίρως και με ακρίβεια. Κάνετε τους συνεργάτες σας δυνατούς κοινωνούς στη λήψη αποφάσεων.



## Προσαρμοστικότητα

Παραμετροποιήστε το Clusters ώστε να ανταποκρίνεται ιδανικά στις ανάγκες σας και να υποστηρίζει την επιχείρησή σας ανεξάρτητα από το αντικείμενο και μέγεθός της. Γρήγορα, απλά, και οικονομικά! Αξιοποιήστε τη μοναδική ευελιξία και την καινοτομία του συστήματος και αναπτύξτε το δικό σας Clusters. Για το τώρα και για το μέλλον της επιχείρησής σας!



## Ασφάλεια

Με το Clusters είστε ασφαλείς. Για την λειτουργία του και για την αποθήκευση των δεδομένων σας αξιοποιούνται προηγμένες public cloud πλατφόρμες όπως Microsoft Azure.

Με κλιμακωμένα επίπεδα χρήσης, το Clusters προσδιορίζει δικαιώματα πρόσβασης των χρηστών σε συγκεκριμένες λειτουργίες.



## Οικονομία

Μειώστε τα κόστη σας σε hardware και software με το σύστημα 'pay-as-you-go' του Clusters. Πληρώνετε και ανανεώνετε μόνο την ετήσια συνδρομή χρήσης της εφαρμογής.

Είναι οικονομικό γιατί απαιτεί μόνο μια Internet σύνδεση!



## Συνεχής Αναβάθμιση

Στην Ergon Iris, οι Cloud λύσεις μας αναβαθμίζονται συνεχώς.

Η συντήρηση του Clusters με νέες εκδόσεις περιλαμβάνεται στο ετήσιο κόστος συνδρομής και γίνεται αυτόματα για όλους τους χρήστες μας.

# Clusters CRM

**Εύχρηστο, απλό, γρήγορο**

Το **Clusters CRM** είναι ένα ισχυρό εργαλείο διαχείρισης συναλλασσομένων που συνεργάζεται πλήρως με το Clusters ERP, χωρίς διπλοκαταχωρίσεις

## Περιλαμβάνει...



- **Πελάτες, προμηθευτές, συνεργάτες κ.ο.κ.**  
Επαφές, πολλαπλές διευθύνσεις, αποστολή mails
- **Αρχειοθέτηση αρχείων, εγγράφων, εικόνων**  
για κάθε συναλλασσόμενο
- **Διαχείριση προσφορών και συμβάσεων**  
σε επίπεδο συναλλασσόμενου ή/και επιχείρησης
- **Εύκολη και γρήγορη αξιολόγηση (rating)**  
για κάθε συναλλασσόμενο
- **Mobility**  
πρόσβαση στις CRM λειτουργίες κι από mobiles
- **Συνεργασία με Clusters BPM**  
Workflows, δράσεις και follow-ups ενεργειών .  
Συνεργασία κι Αναθέσεις εργασιών σε υπευθύνους. Ιστορικό εξέλιξης δράσεων και εργασιών πωλήσεων
- **Συνεργασία με Clusters ERP**  
Real-time, άμεση ενημέρωση δεδομένων (οικονομικά, λογιστικά, Αποθήκη, Παραγωγή) του συναλλασσόμενου. Στατιστικά, γραφήματα, αναλυτικοί πίνακες.



Η **ERGON IRIS** έχει πάνω από 30 χρόνια εμπειρίας στην ανάπτυξη software. Η αποκλειστική σειρά προϊόντων μας είναι software υψηλής ποιότητας, τεχνολογιών αιχμής για εταιρίες και οργανισμούς του ιδιωτικού και δημοσίου τομέα.

Στην ιστορία μας έχουμε πάνω από **10.000** εγκαταστάσεις και ικονοποιημένους πελάτες στην Ελλάδα και το Εξωτερικό.

Η ομάδα ειδικών και συνεργατών μας αποτελείται από εξάιρετους επαγγελματίες και επιστήμονες με πολυετή εμπειρία και τεχνογνωσία στην ανάλυση, ανάπτυξη και υποστήριξη software ώστε να εγγυώνται την ικανοποίηση των πελατών.

Το **όραμά** μας είναι να δίνουμε επιχειρηματική αξία στους πελάτες και συνεργάτες μας με συνέπεια και σταθερότητα ώστε να βελτιώνονται και να αναπτύσσονται μαζί μας!

Η **αποστολή** μας είναι Συνεχής Καινοτομία, Αξιοπιστία και Επιτυχία για τους Πελάτες μας.

#### **ERGON IRIS**

[www.iris.gr](http://www.iris.gr)

[info@iris.gr](mailto:info@iris.gr)