



➤ Επιτυχές έργο CRM σημαίνει σωστή επιλογή συστήματος αλλά και συνεργάτη

Ο Μύρων Φλουρής, Business Development Manager, εξηγεί γιατί η Data Communication αποτελεί τον ιδανικό συνεργάτη για την υλοποίηση έργων CRM. Διαθέτοντας πολυετή εμπειρία και έχοντας πραγματοποιήσει πάνω από 150 έργα σε πλατφόρμες MS Dynamics, η Data Communication προσαρμόζει την κορυφαία λειτουργικότητα των λύσεων της Microsoft στις ανάγκες της ελληνικής πραγματικότητας.



Μύρων Φλουρής
Data Communication

netweek: Η Data Communication αναπτύσσει από το 1987 επιχειρηματικές εφαρμογές, αποτελώντας στρατηγικό συνεργάτη της Microsoft. Πόσο σημαντική εκτιμάτε ότι είναι αυτή η εμπειρία για τις λύσεις CRM που υλοποιείτε;

Μύρων Φλουρής: Η Data Communication, μέσα από την σχεδόν 30ετή εμπειρία της στην παροχή λύσεων στην ελληνική αγορά, μπορεί να προτείνει τις βέλτιστες πρακτικές για την παραμετροποίηση και προσαρμογή των λύσεων της Microsoft στην εγχώρια πραγματικότητα και, μάλιστα, σε κάθετες αγορές και κλάδους, χωρίς, ωστόσο, να καταργεί τον διεθνή χαρακτήρα των προϊόντων αυτών. Έτσι, σήμερα η εταιρεία μας επικεντρώνεται στην προσφορά ολοκληρωμένων κατοπινημένων λύσεων σε μια σειρά από τομείς (όπως η ενέργεια, η φαρμακοβιομηχανία και οι επαγγελματικές υπηρεσίες), αλλά και ορίζοντες ανάγκες (κέντρο επικοινωνίας/360° πελάτη, Sales Force Automation, digital marketing κ.λπ.), αφήνοντας ουσιαστικά στη Microsoft όλο το Research & Development της πλατφόρμας.

nw: Γιατί θα πρέπει ο Διευθυντής Πληροφορικής μιας εταιρείας να επιλέξει εσάς για να υλοποιήσει μια λύση CRM; Ποια είναι τα μοναδικά χαρακτηριστικά και οι καινοτομίες των λύσεων CRM που υλοποιείτε;

Μ. Φλουρής: Οι πελάτες που μας επιλέγουν είναι διπλά κερδισμένοι: Η Microsoft τους διασφαλίζει τεχνολογική πρωτοπορία και μακροχρόνια εγγύηση της επένδυσής τους, ενώ η Data Communication τους διασφαλίζει λειτουργικότητα, εμπειρία και προσαρμογή σχετικά με τις ανάγκες τους, έχοντας

υλοποιήσει περισσότερα από 150 έργα σε πλατφόρμες MS Dynamics και έχοντας λάβει σημαντικές διακρίσεις σε διεθνή συνέδρια της Microsoft. Για κάθε έργο ακολουθούμε τη διεθνή μεθοδολογία υλοποίησης έργων Sure Step της Microsoft, εξασφαλίζοντας με αυτόν τον τρόπο κορυφαία ποιότητα σε επίπεδο διαδικασιών και παραδοτέων. Επίσης, θα πρέπει να εκτιμηθούν και οι after sales υπηρεσίες που παρέχονται, όπου η Data Communication διαθέτει σημαντικό πλεονέκτημα, έχοντας προσφάτως διακριθεί στα Ελληνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών και στα European Business Awards για την ολοκληρωμένη πολιτική της σε επίπεδο εξυπηρέτησης και υποστήριξης, Customer Care 360°.

nw: Τι συμβουλές θα δίνετε σε έναν Διευθυντή Πληροφορικής που καλείται να επιλέξει μια λύση CRM; Τι θα πρέπει να προσέξει;

Μ. Φλουρής: Καταρχάς, ένας Διευθυντής Πληροφορικής καλείται να επιλέξει όχι μόνο την κατάλληλη λύση CRM για τον οργανισμό του, αλλά και τον κατάλληλο συνεργάτη για την υλοποίησή της. Για το πρώτο θα λέγαμε ότι μια διεθνής, καταξιωμένη λύση εντάσσει τον πελάτη σε ένα παγκόσμιο οικοσύστημα που προσφέρει τερματικό feedback στον κατασκευαστή και δίνει την ευκαιρία στον οργανισμό να αντλήσει τεχνολογία και να υιοθετεί διεθνείς καλές πρακτικές. Στη διαδικασία επιλογής είναι ιδιαίτερα σημαντικό να συμμετάσχουν ενεργά και τα business στελέχη του πελάτη, σε όσο πιο πρώιμο στάδιο γίνεται. Αναφορικά με την επιλογή συνεργάτη, σημαντικό εκέγγυα αποτελούν όχι μόνο η τεχνική πιστοποίηση γνώσης του προϊόντος,

αλλά και η εμπειρία στην υλοποίηση σχετικών λύσεων – ιδιαίτερα στον κλάδο που δραστηριοποιείται ο οργανισμός.

nw: Πρόσφατα αναλάβατε ένα σημαντικό έργο CRM για την Ήρων Θερμοηλεκτρική Α.Ε.. Ποιες είναι οι κυριότερες προκλήσεις αυτού του έργου και ποια είναι τα επιδιωκόμενα οφέλη του;

Μ. Φλουρής: Το έργο βρίσκεται ακόμη σε εξέλιξη και αφορά στην υλοποίηση πελατοκεντρικού συστήματος που θα υποστηρίξει το σύνολο των ενεργειών ένταξης στο δίκτυο Ηλεκτρικής Ενέργειας (διαχείριση κύκλου πωλήσεων, ενεργειών marketing, extranet συνεργατών, website πελατών), καθώς και την εξυπηρέτηση πελατών μέσω ενός εξειληγμένου κέντρου επικοινωνίας. Η έκταση του έργου και οι πολλαπλές ανάγκες διασύνδεσης με ετερογενείς εφαρμογές και συστήματα συνιστούν προκλήσεις, αλλά η εταιρεία μας διαθέτει εμπειρία υλοποίησης αντίστοιχων λύσεων, όπως αυτή της ΕΠΑ Θεσσαλονίκης και ΕΠΑ Θεσσαλίας. Έτσι, ανυπομονούμε να μοιραστούμε με την ΗΡΘΝ την εμπειρία αυτή - που πιστεύουμε θα υποστηρίξει αποτελεσματικά την ανταγωνιστικότερη δραστηριοποίησή της στα νέα δεδομένα της αγοράς ενέργειας.



DATA COMMUNICATION
www.datacomm.gr
info@datacomm.gr

Τηλ: 801 1000 801 / 211 1080 000
Π. Τσαρδάρη & Ζαΐμη 2, Μετσίτσια 151 27