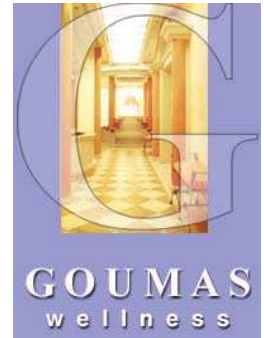




Case Study



Ο ΠΕΛΑΤΗΣ

Η εταιρία **Goumas Wellness** αναπτύσσει μέσω του συστήματος Franchise ένα δίκτυο καταστημάτων παροχής υπηρεσιών αισθητικής και SPA. Μέσα από το δίκτυο αυτό προωθείται ένα «προϊόν» συνδυασμός **Loyalty** και **Pre-Paid** κάρτας.

Σκοπός είναι η διατήρηση των πελατών με την ταυτόχρονη αύξηση της παροχής υπηρεσιών αλλά και η προσέλκυση νέων. Το **SalesManager CRM** διαχειρίζεται πλήρως το Loyalty πρόγραμμα από την έκδοση της μαγνητικής κάρτας μέχρι την καταγραφή των επισκέψεων, την διαχείριση των πόντων και την στατιστική ανάλυση των κινήσεων.

Το σύστημα λειτουργεί τόσο κεντρικά όσο και περιφερειακά στα καταστήματα με δυνατότητα

ΤΕΧΝ/ΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΟΥ

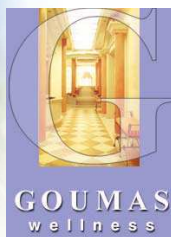
SalesManager Enterprise (*Vertical Loyalty Cards*)
SQL Server
ERP Connector (Panorama SoftOne)
Δίκτυο Franchise



ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΑΝΑΓΚΗ

Η εταιρία **Goumas Wellness** αναπτύσσεται με το σύστημα Franchise χτίζοντας ένα δίκτυο κέντρων αισθητικής τα οποία επικεντρώνονται σε παροχή υπηρεσιών SPA και Αναζωογόνησης. Η εταιρία επέλεξε την πλατφόρμα SalesManager CRM με σκοπό να υλοποιήσει ένα μικτό σχήμα τόσο **Loyalty Card** όσο και **Pre-Paid**. Αφού σχεδιάστηκε το πρόγραμμα και τέθηκαν οι βάσεις ξεκίνησε η παραμετροποίηση της εφαρμογής. Σε σύντομο χρονικό διάστημα η εταιρία είχε στην διάθεσή της ένα πλήρες σύστημα το οποίο ήταν σε θέση να :

- ✦ Δημιουργήσει Κάρτες διαφόρων τύπων (Gold, Platinum, Silver κτλ) η κάθε μία με το αντίστοιχο ποσό πόντων
- ✦ Θέσει σε λειτουργία το σύστημα σε κάθε κατάστημα του δικτύου
- ✦ Διεκπεραιώνει κεντρικά τις αιτήσεις πελατών για κάρτες
- ✦ Εκτυπώνει προσωποποιημένες κάρτες πελατών οι οποίες αποστέλλονται ταχυδρομικά
- ✦ Καταγράφει όλες τις κινήσεις της ημέρας κεντρικά έχοντας πλήρη εικόνα των επισκέψεων πελατών σε κάθε κατάστημα
- ✦ Χτίζει το προφίλ του κάθε πελάτη ξεχωριστά
- ✦ Εξάγει πολύτιμα στατιστικά δεδομένα



Η ΛΥΣΗ

Για την πλήρη κάλυψη των αναγκών επελέγη η πλατφόρμα SalesManager CRM Enterprise Edition. Πλατφόρμα, η οποία προσαρμόζεται στις ανάγκες της επιχείρησης, παρέχοντας λύσεις που συνδυάζουν λειτουργίες από διάφορα τμήματα της επιχείρησης (Sales, Marketing, Customer Service) συνθέτοντας έτσι την πλήρη εικόνα του πελάτη.

Απαντά σε όλες τις σύγχρονες ανάγκες μιας επιχείρησης με πολύ σαφή τρόπο. Ειδικότερα το module **"Loyalty / Prepaid Cards"** είναι σε θέση να οδηγήσει σε πραγματικά αποτελέσματα υποστηρίζοντας οποιοδήποτε Loyalty πρόγραμμα εφαρμόζει μια επιχείρηση.

Συγκεκριμένα το υπο-σύστημα (module) **"Loyalty / Prepaid Cards"** είναι σε θέση να διαχειριστεί πλήρως τις Loyalty Cards οποιασδήποτε μορφής. Οι κάρτες μπορεί να είναι απλές, μαγνητικές, barcode, Smart Cards κτλ. Η εφαρμογή αναλαμβάνει τον πλήρη κύκλο ζωής μιας κάρτας:

Loyalty Cards

- Σχεδιασμό του Loyalty προγράμματος
- Δημιουργία τύπων κάρτας
- Εκτύπωση – Επανεκτύπωση
- Χρήση – Καταγραφή
- Διαχείριση των benefits (Δώρα, εκπτώσεις κτλ)
- Ιστορικό πελάτη

Pre-Paid Cards

Το παραπάνω υποσύστημα μπορεί να συμπληρωθεί με την δυνατότητα χειρισμού Pre-Paid Cards με στόχο την προ-πώληση προϊόντων ή υπηρεσιών. Με τον τρόπο αυτό η επιχείρηση επιτυγχάνει αύξηση κύκλου εργασιών. Η εφαρμογή αναλαμβάνει εκτός των παραπάνω αναφερθέντων και τα εξής :

- Διαχείριση κινήσεων
- Διαχείριση υπολοίπου
- Διαχείριση ανανεώσεων

ΤΑ ΟΦΕΛΗ

Η υλοποίηση τέτοιων έργων επιφέρει σημαντικά οφέλη στις επιχειρήσεις. Ενδεικτικά :

- ➔ Αύξηση Πιστότητας Πελατών
- ➔ Διάχυση πληροφορίας
- ➔ Μείωση Διαχειριστικού Κόστους
- ➔ Αύξηση Παραγωγικότητας

Ειδικότερα στην περίπτωση της Goumas Wellness υπήρξε :

- ➔ Αναβάθμιση της ομάδας πωλήσεων
- ➔ Οργάνωση επισκέψεων και προγραμμάτων
- ➔ Πλήρη στοιχεία πελατών
- ➔ Κεντρική διεκπεραίωση στις αιτήσεις των πελατών για έκδοση κάρτας
- ➔ Διάχυση πληροφορίας
- ➔ Καταγραφή όλων των κινήσεων της ημέρας κεντρικά έχοντας πλήρη εικόνα των επισκέψεων πελατών σε κάθε κατάσταση
- ➔ Αύξηση Παραγωγικότητας

