

Система управления взаимоотношениями с клиентами для членских организаций работодателей и бизнес-организаций (ЧОРБ)

OpenSymbol
THE CRM COMPANY



Что такое CRM?

Инструмент с открытым кодом, который может быть легко адаптирован согласно нуждам пользователей.



Зачем создавать членскую базу данных для ЧОРБ

-
- ❑ 70% ЧОРБ во всем мире указали на **необходимость** мощной и профессиональной базы данных
 - ❑ Многие не решаются самостоятельно создавать базу данных (**затраты** - усилия - время - **риск**).
 - ❑ **Стратегия управления членством** должны рассматриваться более профессионально (конкуренция - рост ожиданий членов - необходимость в эффективности)
 - ❑ Это позволит **экономить на масштабах** (развитие и обучение)
-

Наша структура CRM

- 2012 - 2013: разработка и запуск 10 пилотных курсов
- 2014 - 2018: более 65 инсталляций по всему миру
- 2018: новая более безопасная версия («789 услуг по долгосрочному обслуживанию и поддержке»)
- 4 языка: АНГЛИЙСКИЙ, ИСПАНСКИЙ и ФРАНЦУЗСКИЙ
- 5 основных разделов
- 2 способа: установка в национальном ЧОРБ и в отраслевых / региональных / местных ассоциациях



Раздел ЧЛЕНСТВО

ВЫ МОЖЕТЕ:

- **Хранить** данные и контакты текущих и потенциальных членах
- **Устанавливать связь** между членами, членами – организациями и ассоциациями
- **Анализировать** информацию об участниках и потенциальных участниках
- **Находить** конкретную информацию о текущих и потенциальных членах

Членство



Раздел ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

ЗДЕСЬ ВЫ МОЖЕТЕ:

- **Управлять записями о предоставленных услугах** для индивидуальных компаний
- **Управлять мероприятиями** (обучение, конференции, другие события)

Деятельность



Раздел МАРКЕТИНГ И КОММУНИКАЦИИ

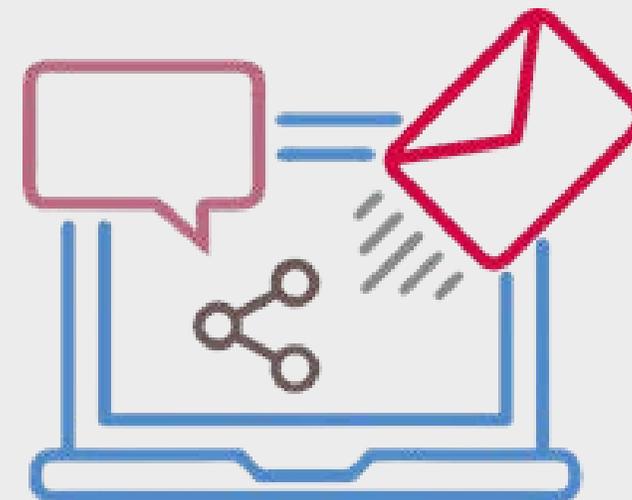
ФУНКЦИИ:

- **Рассылка** электронной почты выбранным группам компаний/контактов
- **Отслеживать** статус коммуникационных кампаний

ПОЛЕЗНО ДЛЯ:

- **Лоббирования:** Опросник, Коммуникации
- **Услуг:** Приглашения, Продвижение для сегментированных целевых групп
- **Маркетинговых кампаний:** Кампании для развития членской базы

Маркетинг и
коммуникации

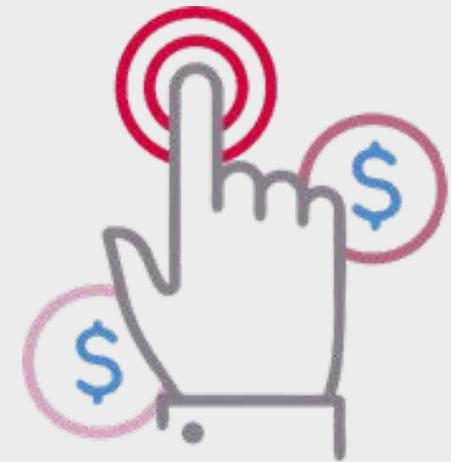


Раздел СЧЕТА

ПОЗВОЛЯЕТ:

- **Управлять** процедурами оплаты членских взносов (система «цветов сигнала светофора»)
- Может использоваться параллельно с вашей **бухгалтерской базой данных**
- Может быть использована для **выставления счетов**

Счета



Раздел ОТЧЕТЫ

ФУНКЦИИ:

- Программа CRM предоставляет набор **стандартных отчетов** (участники по размеру / региону / отрасли,...)
- Пользователи могут устанавливать критерии, используя все переменные базы данных, создавая **собственные отчеты**.
- Крайне полезный **инструмент управления**

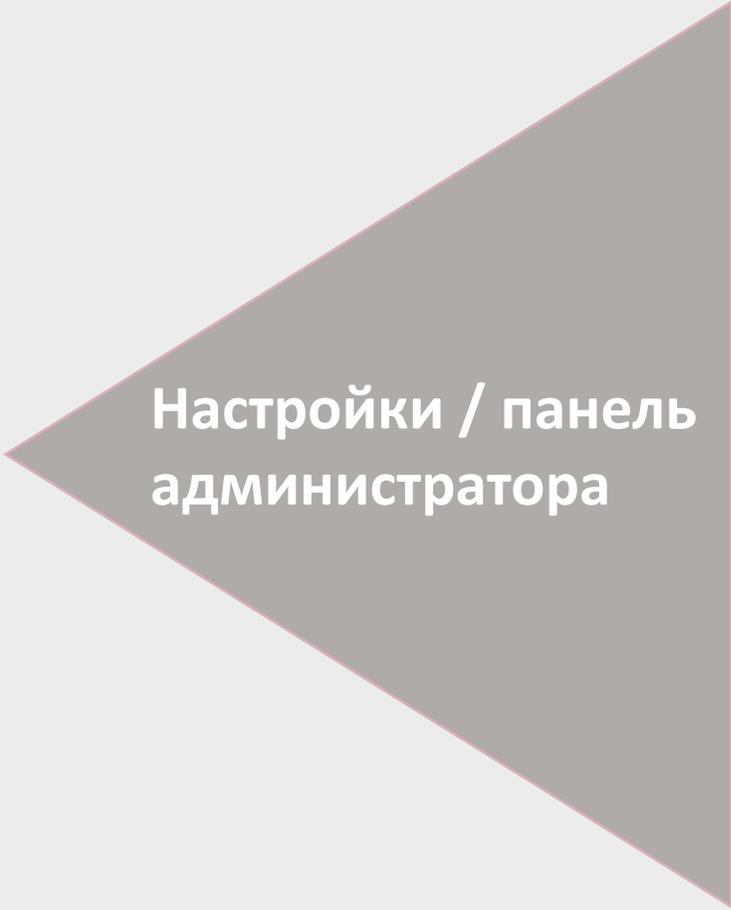
Отчеты



Настройки / панель администратора

ЗДЕСЬ ВЫ МОЖЕТЕ:

- **Конфигурировать и персонализировать** систему CRM под свои нужды
- **Управлять** данными о пользователях, их правами, доступом и привилегиями
- **Создавать** группы пользователей



Настройки / панель администратора

Преимущества



Найдите ваших
членов



Привлечение
новых членов



Максимизация
удержания членов



Мониторинг
услуг



Экономия на
масштабах



Испытано
ЧОРБ



Повышение
эффективности



Хостинг на
облаке или
локальном сервере

❑ Исходные данные:

- Сколько членов?
- Их характеристики (размер, регион, сектор)
- Статус оплаты сборов

❑ Мониторинг данных и доступ к данным для принятия стратегических решений:

- Как члены используют услуги ЧОРБ?
- Какие услуги успешны?
- Почему они связываются с нами?
- Распределяется ли персонал согласно потребностям наших клиентов?

❑ Совместно используемые и сопряженные данные:

- Каждый контакт связан с членом-организацией

❑ Данные о потенциальных клиентах - новые потенциальные участники



**CRM как
поддержка
стратегии
членства**

Хронология

ОЦЕНКА ВОЗМОЖНОСТИ УСТАНОВКИ

Кто: ЧОРБ, старшие региональные специалисты АСТ/ЕМР и команда МУЦ-МОТ

Где: Онлайн

Продолжительность: 1 месяц

ОЧНЫЙ ТРЕНИНГ

Кто: ЧОРБ, команда МУЦ-МОТ и ИТ-Компания

Где: ЧОРБ

Продолжительность: от 3 до 5 дней

ЭТАП 1

ЭТАП 2

ЭТАП 3

ЭТАП 4

ПОДГОТОВКА

Кто: ЧОРБ, старшие региональные специалисты АСТ/ЕМР, команда МУЦ-МОТ и ИТ-компания

Где: Онлайн

Продолжительность: 1 месяц

ПОДДЕРЖКА

Кто: ЧОРБ, команда МУЦ-МОТ и ИТ-Компания

Где: Онлайн

Продолжительность: 15 дней
непосредственная поддержка после установки



Эффективное укрепление потенциала
членских организаций работодателей и
бизнеса (ЧОРБ) с учетом их
потребностей.

actempturin@itcilo.org

Телефон: +39 011 693 6590

<https://www.itcilo.org/en/the-centre/programmes/employers-activities>