

# MobiloCRM

---

Το CRM ειδικά σχεδιασμένο  
για Automotive Dealers

# Τι είναι το MobiloCRM;

Το **MobiloCRM** είναι μια σύγχρονη CRM πλατφόρμα σχεδιασμένη ειδικά για dealers αυτοκινήτων, με στόχο την ενοποίηση δεδομένων από DMS, ERP και Sales/Lead συστήματα και τη μετατροπή τους σε αξιοποιήσιμη πληροφορία για marketing, πωλήσεις και aftersales.

Δεν αντικαθιστά τα υπάρχοντα συστήματα.  
Τα συνδέει — και δημιουργεί ένα κεντρικό customer layer.

## Λειτουργεί ως:

- Ενιαίος κόμβος πελατών (**1 πηγή πληροφόρησης**)
- Γέφυρα μεταξύ **DMS / ERP** και **Lead Management**
- Πλατφόρμα **campaigns & επικοινωνίας**
- Εργαλείο **customer engagement**

*\*\*\*Η πλατφόρμα υποστηρίζει και χρήση από εισαγωγέα, παρέχοντας συγκεντρωτική εικόνα και παρακολούθηση επιλεγμένων dealers, με ασφαλή και ελεγχόμενη πρόσβαση ανά dealer.*

# Ποιο πρόβλημα λύνει ;

Οι περισσότεροι dealers έχουν δεδομένα πελατών διασκορπισμένα:

- σε DMS / ERP
- σε Lead systems
- σε service & aftersales εφαρμογές
- σε Excel exports / imports

Χωρίς ενιαία δομή, προκύπτουν:

- ❌ Διπλοεγγραφές
- ❌ Ασυνέπεια δεδομένων
- ❌ Δυσκολία σε στοχευμένες καμπάνιες
- ❌ Έλλειψη πλήρους ιστορικού επικοινωνίας & aftersales εικόνας
- ❌ Αδυναμία διαχείρισης παραπόνων

Το **MobiloCRM** έρχεται να ενώσει αυτά τα δεδομένα σε ένα **ενιαίο, καθαρό CRM layer**.

# Προφίλ Πελάτη 360°

Στο MobiloCRM κάθε πελάτης συγκεντρώνεται σε ένα **ενιαίο προφίλ**, ανεξάρτητα από το σε ποια συστήματα υπάρχει. Για κάθε επαφή εμφανίζονται:

- **Στοιχεία επικοινωνίας**
- **GDPR consent** ανά **μάρκα**
- **Παραστατικά & ιστορικό service**
- **Οχήματα** (αριθμός πλαισίου, στοιχεία κυκλοφορίας κ.α.)
- **Leads & Ευκαιρίες Πώλησης**
- **Ιστορικό επικοινωνίας & campaigns**
- **Καταγραφή & παρακολούθηση Παραπόνων** (coming soon..)

Ο πελάτης μπορεί να έχει:

- Πολλαπλά αυτοκίνητα
- Πολλαπλές παραστατικά
- Πολλαπλές επισκέψεις service
- Σχέση με περισσότερες από μία μάρκες

Το MobiloCRM προσφέρει **πλήρη εικόνα πελάτη** σε ένα σημείο.

# Πώς λειτουργεί;

Το MobiloCRM λειτουργεί ως κεντρικός μηχανισμός ενοποίησης δεδομένων.

Συλλέγει πληροφορίες από:

- **DMS / ERP systems**
- **Lead systems**
- **Excels**

Στη συνέχεια:

- **Καθαρίζει και κανονικοποιεί** τα δεδομένα
- **Διορθώνει** στοιχεία επικοινωνίας
- Ενοποιεί **διπλοεγγραφές**
- Εφαρμόζει ελέγχους **εγκυρότητας**

Το αποτέλεσμα είναι ένα αξιόπιστο, ενιαίο CRM προφίλ — έτοιμο για αξιοποίηση σε marketing, πωλήσεις και aftersales.

# Campaign Engine & Στοχευμένες Καμπάνιες

Το MobiloCRM περιλαμβάνει ενσωματωμένο μηχανισμό campaigns, σχεδιασμένο ειδικά για **automotive marketing**.

Υποστηρίζει:

- Email, SMS campaigns (Viber coming soon..)
- Δυναμικά προσωποποιημένα templates
- Φιλτράρισμα βάσει GDPR consent ανά μάρκα
- Παρακολούθηση αποστολών & delivery tracking
- Πλήρη ιχνηλασιμότητα ενεργειών του παραλήπτη

## Excel Upload για Στοχευμένο Audience

Ο χρήστης μπορεί να ανεβάσει αρχείο Excel που περιέχει:  
VIN / Αριθμό κυκλοφορίας / Email / Κινητό / Κωδικό Πελάτη

Το σύστημα:

- Εντοπίζει αυτόματα τη σωστή επαφή
- Συνδέει το όχημα με τον πελάτη
- Ελέγχει GDPR consent
- Αποτρέπει διπλοεγγραφές
- Δημιουργεί snapshot audience για την καμπάνια

Επιτρέπει καμπάνιες όπως ενδεικτικά:

- Service reminder για συγκεκριμένα πλαίσια
- Καμπάνια ανά ηλικία οχήματος
- Καμπάνια ανά μάρκα

# GDPR Management

Το MobiloCRM συγκεντρώνει και διαχειρίζεται τα GDPR consents **από όλα τα συνδεδεμένα συστήματα.**

Για κάθε επαφή παρέχει:

- Consent ανά μάρκα
- Consent ανά κανάλι (Email, SMS, Viber)
- Κατάσταση ενεργής/ανενεργής συγκατάθεσης
- Ιστορικό μεταβολών

Το σύστημα:

- Εφαρμόζει αυτόματα φιλτράρισμα πριν από κάθε καμπάνια
- Υποστηρίζει unsubscribe & suppression lists
- Διατηρεί πλήρη ιχνηλασιμότητα ενεργειών
- Επιτρέπει έλεγχο και αναφορά σε επίπεδο οργανισμού

Έτσι διασφαλίζεται ότι κάθε επικοινωνία γίνεται με βάση τα σωστά και ενημερωμένα δεδομένα συγκατάθεσης και τα νομικά πρότυπα.

# BONUS: Ενιαίο Οικοσύστημα με το MobiloBI

Το **MobiloCRM** και το **MobiloBI** λειτουργούν πάνω στην ίδια βάση δεδομένων και στην ίδια αρχιτεκτονική. Αυτό σημαίνει:

- Δεν απαιτείται νέα υποδομή
- Δεν απαιτείται νέα διασύνδεση με DMS
- Δεν υπάρχει διπλή συντήρηση δεδομένων
- Κοινό data model και ενιαία αρχιτεκτονική

Ένα **ενιαίο data layer** και δύο εργαλεία που δίνουν όμως πολλές ακόμα business δυνατότητες.

# Τεχνολογία & Αξιοπιστία

Το MobiloCRM βασίζεται σε τεχνολογία **Microsoft** και φιλοξενείται στο **Microsoft Azure**.

## Υποδομή & Ασφάλεια

- Cloud infrastructure στο Azure
- Enterprise-grade ασφάλεια
- Προστασία δεδομένων

## Πρόσβαση Χρηστών

- Σύνδεση με εταιρικό email
- Υποστήριξη Single Sign-On (SSO)
- Έλεγχος πρόσβασης βάσει ρόλων

## Τεχνολογική Βάση

- .NET (Microsoft)
- Microsoft SQL Server
- Αρχιτεκτονική με πλήρη διαχωρισμό δεδομένων ανά dealer

Το σύστημα έχει σχεδιαστεί με γνώμονα:

- Ασφάλεια
- Επεκτασιμότητα
- Μακροχρόνια αξιοπιστία

# Όραμα

Το MobiloCRM φιλοδοξεί να γίνει το κεντρικό Customer Intelligence Layer για τον κλάδο των οχημάτων.

Στόχος του είναι:

- Μετατροπή των δεδομένων σε επιχειρηματική αξία
- Ενίσχυση πελατειακών σχέσεων
- Αύξηση αποδοτικότητας σε marketing, πωλήσεις και aftersales
- Δημιουργία κοινού πλαισίου συνεργασίας dealer & εισαγωγέα

Το MobiloCRM δεν είναι απλώς ένα CRM, αλλά το κεντρικό σύστημα που ενοποιεί τα δεδομένα και μετατρέπει τη **γνώση σε ανάπτυξη.**