

Мазмұны

АЛҒЫ СӨЗ	17
АВТОРЛАР	22

А БӨЛІМІ. ТҰТЫНУШЫМЕН ҚАРЫМ-ҚАТЫНАСТЫ ТҮСІНУ

23

1. CRM-ГЕ КІРІСПЕ	25
КІРІСПЕ	25
CRM-нің ҮШ ТҮРІ	27
СТРАТЕГИЯЛЫҚ CRM	28
ОПЕРАЦИЯЛЫҚ CRM	29
АНАЛИТИКАЛЫҚ CRM	35
ӘЛЕУМЕТТІК CRM-нің CRM ЛАНДШАФТЫНДА АЛАТЫН ОРНЫ ҚАНДАЙ?	36
CRM-нің ӨЗГЕРМЕЛІ СИПАТЫ	37
CRM ТУРАЛЫ ТҮСІНБЕУШІЛІКТЕР	38
CRM-ге АНЫҚТАМА БЕРУ	39
CRM СУБЪЕКТІЛЕРІ	41
КОММЕРЦИЯЛЫҚ КОНТЕКСТЕГІ CRM	42
КОММЕРЦИЯЛЫҚ ЕМЕС КОНТЕКСТ – «ҮШІНШІ СЕКТОР»	43
CRM МОДЕЛЬДЕРІ	44
ҚОРЫТЫНДЫ	46
ЕСКЕРТПЕЛЕР МЕН СІЛТЕМЕЛЕР	47
2. ҚАРЫМ-ҚАТЫНАСТЫ ТҮСІНУ	49
ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС ДЕГЕНІМІЗ НЕ?	49
ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС САПАСЫ	53
КОМПАНИЯЛАР ҚАЙ УАҚЫТТА ТҰТЫНУШЫЛАРМЕН ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС ОРНАТҚЫСЫ КЕЛЕДІ?	53
ТҰТЫНУШЫНЫҢ ӨМІРЛІК ҚҰНДЫЛЫҒЫ	57
КОМПАНИЯЛАР ҚАЙ УАҚЫТТА ТҰТЫНУШЫЛАРМЕН ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС ОРНАТҚЫСЫ КЕЛМЕЙДІ?	63
ТҰТЫНУШЫЛАР ҚАЙ УАҚЫТТА ЖЕТКІЗУШІЛЕРМЕН ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС ОРНАТҚЫСЫ КЕЛЕДІ?	64
ТҰТЫНУШЫЛАР ҚАЙ УАҚЫТТА ЖЕТКІЗУШІЛЕРМЕН ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС ОРНАТҚЫСЫ КЕЛМЕЙДІ?	65
ТҰТЫНУШЫНЫҢ ҚАНАФАТТАНУЫ, ЫҚЫЛАСЫ ЖӘНЕ БИЗНЕС-ӨНІМДІЛІК	66
ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС МЕНЕДЖМЕНТІ ТЕОРИЯЛАРЫ	75
ҚОРЫТЫНДЫ	79
ЕСКЕРТПЕЛЕР МЕН СІЛТЕМЕЛЕР	79

3. ТҰТЫНУШЫ САЯХАТЫН БАСҚАРУ: ТҰТЫНУШЫҒА ҚОЛ ЖЕТКІЗУ	85
КІРІСПЕ.....	85
ТҰТЫНУШЫ САЯХАТЫ: НЕГІЗДЕРІ.....	86
ТҰТЫНУШЫҒА ҚОЛ ЖЕТКІЗУ.....	88
ЖАҢА ТҰТЫНУШЫ ҰҒЫМЫ НЕНІ БІЛДІРЕДІ?.....	88
ПОРТФЕЛЬ НЕГІЗІНДЕ САТЫП АЛУ.....	90
БАРЛАУ.....	92
ДҰРЫС ҰСЫНЫС ЖАСАУ.....	107
ТҰТЫНУШЫҒА ҚОЛ ЖЕТКІЗУ БАҒДАРЛАМАЛАРЫ БОЙЫНША ӨНІМДІЛІКТІҢ НЕГІЗГІ КӨРСЕТКІШТЕРІ.....	107
ТҰТЫНУШЫҒА ҚОЛ ЖЕТКІЗУГЕ ЖӘРДЕМДЕСЕТІН ОПЕРАЦИЯЛЫҚ CRM ҚҰРАЛДАРЫ.....	109
ҚОРЫТЫНДЫ.....	112
ЕСКЕРТПЕЛЕР МЕН СІЛТЕМЕЛЕР.....	113
4. ТҰТЫНУШЫ САЯХАТЫН БАСҚАРУ: ТҰТЫНУШЫНЫ ҰСТАП ҚАЛУ ЖӘНЕ ТҰТЫНУШЫМЕН ҚАРЫМ-ҚАТЫНАСТЫ ДАМУ	115
КІРІСПЕ.....	115
ТҰТЫНУШЫНЫ ҰСТАП ҚАЛУ ДЕГЕН НЕ?.....	116
ТҰТЫНУШЫНЫ ҰСТАП ҚАЛУ ЭКОНОМИКАСЫ.....	119
ҚАЙ ТҰТЫНУШЫНЫ ҰСТАП ҚАЛУ КЕРЕК?.....	120
ТҰТЫНУШЫНЫ ҰСТАП ҚАЛУ СТРАТЕГИЯЛАРЫ.....	120
ТҰТЫНУШЫНЫ ҰСТАП ҚАЛУДЫҢ ОҢ СТРАТЕГИЯЛАРЫ.....	121
КОНТЕКСТ МАҢЫЗДЫ.....	136
ТҰТЫНУШЫНЫ ҰСТАП ҚАЛУ БАҒДАРЛАМАЛАРЫНДАҒЫ ӨНІМДІЛІКТІҢ НЕГІЗГІ КӨРСЕТКІШТЕРІ.....	137
ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ КЕТУІН АЗАЙТУДАҒЫ ЗЕРТТЕУ РӨЛІ.....	138
ТҰТЫНУШЫМЕН ҚАРЫМ-ҚАТЫНАСТЫ ДАМУ СТРАТЕГИЯЛАРЫ.....	139
ТҰТЫНУШЫМЕН ҚАРЫМ-ҚАТЫНАСТЫ ТОҚТАТУ СТРАТЕГИЯЛАРЫ.....	142
ҚОРЫТЫНДЫ.....	144
ЕСКЕРТПЕЛЕР МЕН СІЛТЕМЕЛЕР.....	145
В БӨЛІМІ. СТРАТЕГИЯЛЫҚ CRM	149
5. ТҰТЫНУШЫ ПОРТФЕЛІН БАСҚАРУ	151
ПОРТФЕЛЬ ДЕГЕН НЕ?.....	151
ТҰТЫНУШЫ ҰҒЫМЫ НЕНІ БІЛДІРЕДІ?.....	153
CRM-нің НЕГІЗГІ ПӘНДЕРІ.....	153
БИЗНЕСТЕН БИЗНЕСКЕ КОНТЕКСІНДЕГІ ТҰТЫНУШЫ ПОРТФЕЛІН БАСҚАРУ.....	173
ТҰТЫНУШЫ ПОРТФЕЛІН БАСҚАРУДЫҢ ҚОСЫМША ҚҰРАЛДАРЫ.....	179
СТРАТЕГИЯЛЫҚ МАҢЫЗДЫ ТҰТЫНУШЫЛАР.....	180
ТҰТЫНУШЫ МЕНЕДЖМЕНТІНІҢ ЖЕТІ НЕГІЗГІ СТРАТЕГИЯСЫ.....	182
ҚОРЫТЫНДЫ.....	182
ЕСКЕРТПЕЛЕР МЕН СІЛТЕМЕЛЕР.....	183

6. ТҰТЫНУШЫ ТӘЖІРИБЕСІНІҢ ҚҰНДЫЛЫҒЫН БАСҚАРУ	185
КІРІСПЕ	185
ҚҰНДЫЛЫҚ ҰҒЫМЫН ТҮСІНУ	186
ТҰТЫНУШЫЛАР ҚҰНДЫЛЫҚТЫ ҚАШАН СЕЗІНЕДІ?	188
ТҰТЫНУШЫ ҚАБЫЛДАЙТЫН ҚҰНДЫЛЫҚТЫ МОДЕЛЬДЕУ	189
ТҰТЫНУШЫҒА АРНАЛҒАН ҚҰНДЫЛЫҚТЫҢ ШЫҒУ КӨЗДЕРІ	191
КАСТОМИЗАЦИЯ	192
МАРКЕТИНГ-МИКС АРҚЫЛЫ ҚАБЫЛДАЙТЫН ҚҰНДЫЛЫҚ	197
ҚОРЫТЫНДЫ	218
ЕСКЕРТПЕЛЕР МЕН СІЛТЕМЕЛЕР	219
7. ТҰТЫНУШЫ ТӘЖІРИБЕСІН БАСҚАРУ	223
КІРІСПЕ	223
ТҰТЫНУШЫ ТӘЖІРИБЕСІ ДЕГЕН НЕ?	224
ТӘЖІРИБЕ ЭКОНОМИКАСЫ	224
ТҰТЫНУШЫ ТӘЖІРИБЕСІНЕ	
НЕЛІКТЕН КОРПОРАТИВТІК ҚЫЗЫҒУШЫЛЫҚ ТУАДЫ?	225
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ МАРКЕТИНГІ	227
САПАНЫ ЖАППАЙ БАСҚАРУ	229
ТҰТЫНУШЫ ТӘЖІРИБЕСІНЕ ҚАТЫСТЫ ҰҒЫМДАР	231
ТҰТЫНУШЫ ТӘЖІРИБЕСІН ЗЕРТТЕУГЕ ҚАЖЕТ ДЕРЕККӨЗДЕР	233
ТҰТЫНУШЫ ТӘЖІРИБЕСІ МЕНЕДЖМЕНТІНІҢ ТҰТЫНУШЫМЕН	
ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС МЕНЕДЖМЕНТІНЕН АЙЫРМАШЫЛЫҒЫ ҚАНДАЙ?	235
CRM-нің ТҰТЫНУШЫ ТӘЖІРИБЕСІНЕ ЫҚПАЛЫ	236
CRM БАҒДАРЛАМАЛЫҚ ЖАСАҚТАМАСЫНЫҢ ҚОСЫМШАЛАРЫ	
ТҰТЫНУШЫ ТӘЖІРИБЕСІНЕ ҚАЛАЙ ЫҚПАЛ ЕТЕДІ?	237
ҚОРЫТЫНДЫ	240
ЕСКЕРТПЕЛЕР МЕН СІЛТЕМЕЛЕР	241
С БӨЛІМІ. ОПЕРАЦИЯЛЫҚ CRM	243
8. МАРКЕТИНГТІ АВТОМАТТАНДЫРУ	253
КІРІСПЕ	253
МАРКЕТИНГТІ АВТОМАТТАНДЫРУ ДЕГЕН НЕ?	253
МАРКЕТИНГТІ АВТОМАТТАНДЫРУДЫҢ АРТЫҚШЫЛЫҚТАРЫ	255
МАРКЕТИНГКЕ АРНАЛҒАН БАҒДАРЛАМАЛЫҚ ЖАСАҚТАМА ҚОСЫМШАЛАРЫ	257
ҚОРЫТЫНДЫ	282
ЕСКЕРТПЕЛЕР МЕН СІЛТЕМЕЛЕР	282
9. САТУ БӨЛІМІН АВТОМАТТАНДЫРУ	285
КІРІСПЕ	285
SFA ДЕГЕН НЕ?	286
SFA ЭКОЖҮЙЕСІ	287
SFA БАҒДАРЛАМАЛЫҚ ЖАСАҚТАМАСЫНЫҢ ФУНКЦИОНАЛ МҮМКІНДІКТЕРІ	289
SFA-ді ҚОЛДАНУ	301
SFA САТУ ӨНІМДІЛІГІН ҚАЛАЙ ӨЗГЕРТЕДІ?	301
ҚОРЫТЫНДЫ	304
ЕСКЕРТПЕЛЕР МЕН СІЛТЕМЕЛЕР	304

10. ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУДІ АВТОМАТТАНДЫРУ	307
КІРІСПЕ	307
ТҰТЫНУШЫҒА ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ДЕГЕН НЕ?	307
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ САПАСЫН МОДЕЛЬДЕУ	308
ТҰТЫНУШЫҒА ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ СТАНДАРТТАРЫ	309
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУДІ АВТОМАТТАНДЫРУ ДЕГЕН НЕ?	310
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУДІ АВТОМАТТАНДЫРУДЫҢ АРТЫҚШЫЛЫҚТАРЫ	314
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУГЕ АРНАЛҒАН БАҒДАРЛАМАЛЫҚ ЖАСАҚТАМА ҚОСЫМШАЛАРЫ	316
ҚОРЫТЫНДЫ	332
ЕСКЕРТПЕЛЕР МЕН СІЛТЕМЕЛЕР	333
D БӨЛІМІ. АНАЛИТИКАЛЫҚ CRM	335
11. ТҰТЫНУШЫҒА ҚАТЫСТЫ ДЕРЕКТЕРДІ ӘЗІРЛЕУ ЖӘНЕ БАСҚАРУ	337
КІРІСПЕ	337
ТҰТЫНУШЫҒА ҚАТЫСТЫ КОРПОРАТИВТІК ДЕРЕКТЕР	338
ҚҰРЫЛЫМДАНҒАН ЖӘНЕ ҚҰРЫЛЫМДАНБАҒАН ДЕРЕКТЕР	338
ТҰТЫНУШЫҒА ҚАТЫСТЫ ДЕРЕҚҚОРДЫ ӘЗІРЛЕУ	340
ДЕРЕКТЕРДІ БІРІКТІРУ	350
ДЕРЕКТЕР ҚОЙМАСЫН ҚҰРУ	351
ДЕРЕКТЕР ВИТРИНАСЫ	353
БІЛІМ МЕНЕДЖМЕНТІ	354
ҚОРЫТЫНДЫ	355
ЕСКЕРТПЕЛЕР МЕН СІЛТЕМЕЛЕР	355
12. ТҰТЫНУШЫҒА ҚАТЫСТЫ ДЕРЕКТЕРДІ ПАЙДАЛАНУ	357
КІРІСПЕ	357
CRM СТРАТЕГИЯСЫ МЕН ТАКТИКАЛАРЫНА АРНАЛҒАН АНАЛИТИКА	359
ТҰТЫНУШЫ САЯХАТЫНЫҢ АНАЛИТИКАСЫ	360
ҚҰРЫЛЫМДАНҒАН ЖӘНЕ ҚҰРЫЛЫМДАНБАҒАН ДЕРЕКТЕРГЕ АРНАЛҒАН АНАЛИТИКА	364
BIG DATA АНАЛИТИКАСЫ	366
ҚҰРЫЛЫМДАНҒАН ДЕРЕКТЕРГЕ АРНАЛҒАН АНАЛИТИКА	369
АНАЛИТИКАЛЫҚ АҚПАРАТТЫ ҚАЛЫПТАСТЫРУДЫҢ ҮШ ЖОЛЫ	371
ДЕРЕК ЖИНАУ ПРОЦЕДУРАЛАРЫ	376
ЖАСАҒЫ ИНТЕЛЛЕКТ (AI), МАШИНАМЕН ОҚЫТУ (ML) ЖӘНЕ ТЕРЕҢ ОҚЫТУ (DL)	381
ҚҰПИЯЛЫҚ МӘСЕЛЕЛЕРІ	385
ҚОРЫТЫНДЫ	387
ЕСКЕРТПЕЛЕР МЕН СІЛТЕМЕЛЕР	388

Е БӨЛІМІ. CRM АРТЫҚШЫЛЫҚТАРЫН ІСКЕ АСЫРУ	391
13. ТАБЫСҚА ЖЕТУДІ ЖОСПАРЛАУ	393
CRM-нің БИЗНЕС-КЕЙС РЕТІНДЕГІ НЕГІЗДЕЛУІ.....	393
АРТЫҚШЫЛЫҚТАРҒА ҚОЛ ЖЕТКІЗУДІ ҰЙЫМДАСТЫРУ	397
ЖЕЛІЛІК ЖӘНЕ ВИРТУАЛ ҰЙЫМДАР	401
ТҰЛҒААРАЛЫҚ БАЙЛАНЫСТАР.....	402
НЕГІЗГІ АККАУНТ МЕНЕДЖМЕНТІ.....	403
ҚОРЫТЫНДЫ.....	408
ЕСКЕРТПЕЛЕР МЕН СІЛТЕМЕЛЕР	408
14. CRM-ДІ ІСКЕ АСЫРУ	411
КІРІСПЕ.....	411
1-САТЫ: CRM СТРАТЕГИЯСЫН ӘЗІРЛЕУ	413
2-САТЫ: CRM ЖОБАСЫНЫҢ НЕГІЗІН ҚАЛЫПТАСТЫРУ.....	418
3-САТЫ: ҚАЖЕТТІЛІКТЕРДІ АНЫҚТАУ ЖӘНЕ СЕРІКТЕСТІ ТАҢДАУ	425
4-САТЫ: ЖОБАНЫ ІСКЕ АСЫРУ.....	431
5-САТЫ: ЖҰМЫС НӘТИЖЕСІН БАФАЛАУ	432
ҚОРЫТЫНДЫ.....	433
ЕСКЕРТПЕЛЕР МЕН СІЛТЕМЕЛЕР	433
Ф БӨЛІМІ. БОЛАШАҚҚА КӨЗ ТІГУ	435
15. БОЛАШАҚ	437
КІРІСПЕ.....	437
ДЕРЕКТЕР ЖӘНЕ ТЕХНОЛОГИЯ.....	437
ҰСЫНЫСҚА БАСЫМДЫҚ БЕРГЕН ИННОВАЦИЯ.....	439
ДЕРЕКТЕР ТУРАЛЫ ҒЫЛЫМ.....	440
ЕСКЕРТПЕЛЕР МЕН СІЛТЕМЕЛЕР	441