





## Εισαγωγή

Οι CRM εφαρμογές Fimble σας δίνουν όλα τα εργαλεία που χρειάζεστε για να διαχειρίζεστε τα δεδομένα σας, να αυτοματοποιείτε διαδικασίες και να επικοινωνείτε ουσιαστικά με τους πελάτες σας — ενισχύοντας την αλληλεπίδραση, τη συχνότητα και την πιστότητά τους.



## Περιεχόμενα

---

- Λειτουργίες
- Διαχείριση Δεδομένων
- Προσφορές & Κουπόνια
- Cross-selling & Upselling
- Data Sets
- Επιβραβεύσεις
- Επικοινωνία
- Διαχείριση Μονάδων
- Analytics
- Επιπλέον Εργαλεία



# Λειτουργίες

Λειτουργίες που σας βοηθούν να προσελκύετε νέους πελάτες, να τους εξυπηρετείτε καλύτερα και να τους κρατάτε κοντά σας.

## Διαχείριση Δεδομένων

Διαχειριστείτε πελάτες και leads, συλλέξτε δεδομένα δυναμικά και αποκτήστε πλήρη εικόνα με ενοποιημένα προφίλ.

## Προσφορές & Κουπόνια

Δημιουργήστε προσφορές και κουπόνια με κανόνες που προσαρμόζονται σε διαφορετικά σενάρια.

## Cross-selling & Upselling

Αυξήστε την αξία κάθε παραγγελίας με στοχευμένες προτάσεις και αναβαθμίσεις προϊόντων.

## Data Sets

Χωρίστε το κοινό σας σε στοχευμένα segments (στατικά & δυναμικά) και επικοινωνήστε με ακρίβεια.

## Επιβραβεύσεις

Ευέλικτα προγράμματα πιστότητας με επιβραβεύσεις που φέρνουν τους πελάτες σας πίσω ξανά και ξανά.

## Επικοινωνία

Επικοινωνήστε μέσω email, SMS και push notifications — αυτόματα ή μαζικά, τη σωστή στιγμή.

## Διαχείριση Μονάδων

Έχετε πλήρη έλεγχο και συνεργασία σε όλα τα καταστήματα και τα franchise σας.

## Analytics

Δείτε σε πραγματικό χρόνο τι συμβαίνει με πωλήσεις, πελάτες και απόδοση.

## Επιπλέον Εργαλεία

Ενσωματωμένα εργαλεία για την καθημερινή λειτουργία — campaigns, tickets, ελέγχους, εκπαίδευση, κ.ά.

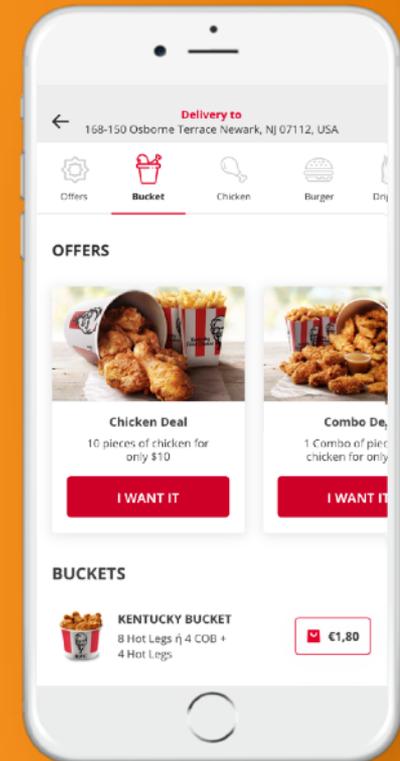
## Διαχείριση Δεδομένων

Κάθε επιτυχημένο CRM ξεκινά από σωστή διαχείριση δεδομένων.

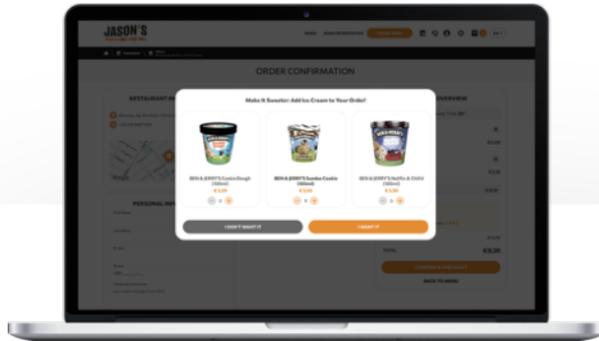
- **Διαχείριση Πελατών** — Διατηρήστε πλήρη εικόνα για κάθε πελάτη, με δυναμική συλλογή δεδομένων, αναλυτικά στοιχεία και ένα εύχρηστο dashboard που δείχνει άμεσα συμπεριφορά και βασικά insights.
- **Διαχείριση Leads** — Όσοι αλληλεπιδρούν με την επιχείρησή σας (π.χ. μέσω feedback, διαγωνισμών, κ.λπ.) αποθηκεύονται αυτόματα ως leads, ώστε να τους αξιοποιήσετε σε μελλοντικές ενέργειες.
- **Συλλογή Δεδομένων** — Δημιουργήστε δυναμικές φόρμες που μπορούν να αξιοποιηθούν για έρευνες, αξιολόγηση εμπειρίας πελάτη ή επιπλέον συλλογή στοιχείων. Όλα τα δεδομένα συγκεντρώνονται στο προφίλ του πελάτη και αξιοποιούνται για segmentation και αναφορές. Αν δεν υπάρχει πελάτης, δημιουργείται αυτόματα νέο lead που μπορεί να αξιοποιηθεί σε μελλοντικές προωθητικές ενέργειες.
- **Feedback** — Συλλέξτε εύκολα feedback μέσω online φορμών και ενισχύστε τη συμμετοχή με πόντους ή κουπόνια. Χαμηλές αξιολογήσεις μπορούν να ανοίγουν αυτόματα tickets για άμεση διαχείριση.

# Προσφορές & Κουπόνια

- **Προσφορές** — Δημιουργήστε έξυπνες προσφορές με πολλαπλά κριτήρια (π.χ. ώρα, καλάθι, προϊόντα, τρόπος πληρωμής). Επιλέξτε ανάμεσα σε **καθοδηγούμενες, αυτόματες** και προσφορές με **κουπόνια**. Εφαρμόζονται άμεσα στο checkout, χωρίς επιπλέον βήματα από τον πελάτη.
- **Κουπόνια** — Δημιουργήστε κουπόνια, **μοναδικά** ή **επαναλαμβανόμενα**, και συνδέστε τα με **συγκεκριμένα είδη ticket**. Για παράδειγμα, σε ένα παράπονο (π.χ. αργοπορημένη παράδοση), το σύστημα μπορεί να δώσει αυτόματα—και κατόπιν επιβεβαίωσης—ένα εκπτώτικό κουπόνι (π.χ. 10% έκπτωση) που θα είναι άμεσα διαθέσιμο στην επόμενη αγορά.



# Cross-selling & Upselling



**Cross-selling** — Προτείνετε αυτόματα σχετικά προϊόντα στο καλάθι για να αυξήσετε την αξία της παραγγελίας.

**Upselling** — Αυξήστε την αξία παραγγελίας με στοχευμένες προσφορές:

- Άμεσες αναβαθμίσεις (π.χ., “Μεγάλο για €1”) στη σελίδα του προϊόντος.
- Προσθήκη ειδών στο καλάθι με ένα κλικ.
- Αναβαθμίσεις σε επίπεδο προϊόντος, παραλλαγής και προσφορών combo.
- Προβάλλετε υποδείξεις μέσω pop-ups ή banners στο μενού και στο checkout.

## Ψηφιακή Σήμανση

Αναβαθμίστε την εμπειρία στο κατάστημα με οθόνες που προβάλλουν περιεχόμενο—όπως προϊόντα, προσφορές και καταλόγους—δυναμικά, ενισχύοντας τις πωλήσεις με στοχευμένες προωθητικές ενέργειες επιτόπου.

| FRAGEL AND SPICES  | RESTAURANT   |
|--|--|
| <h3>Friday (☀️)<br/>Happy Hour<br/>Menu! →</h3> <p>Swing by our food and beverage happy hour promo for a feast of flavor.</p>                    |  <p><b>ALL MOCHTAL MENU<br/>(2 PM - 4 PM) \$4.00</b></p>   |
|  <p><b>CROISSANT SANDWICH<br/>(11 PM - 1 PM) \$8.00</b></p> | <p><b>TERMS AND CONDITIONS:</b> ↻</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Available on Friday only</li><li>• Applicable for dine-in only</li><li>• Can not be combined with another promo</li><li>• Applicable to all payment</li></ul> <p>Our contact and location:<br/>123-456-7890   123 Anywhere St., Any City</p> |

# Data Sets

Βελτιώστε το marketing, τις λειτουργίες και τις σχέσεις με τους πελάτες σας με εύλεκτο data segmentation.



## Στατικά Segments

Χειροκίνητη ομαδοποίηση χρηστών με εύχρηστα φίλτρα

### Use cases

- **Στοχεύστε πελάτες με ακρίβεια** για καμπάνιες (π.χ. όσους δεν έχουν παραγγείλει τις τελευταίες 180 ημέρες)
- **Οργανώστε τα δεδομένα σας** για πιο ξεκάθαρες αναφορές
- **Φτιάξτε άμεσα λίστες** για προσφορές, follow-ups ή άλλες τακτικές ενέργειες



## Δυναμικά Segments

Αυτόματη ανανέωση ομάδων χρηστών βάσει συμπεριφοράς

### Use cases

- Χτίστε εύκολα **επαναλαμβανόμενες καμπάνιες**, όπως newsletters και προγράμματα ανταμοιβών (π.χ. πελάτες που γίνονται “loyal” μετά την τρίτη παραγγελία του μήνα)
- Έχετε πάντα **ενημερωμένες τις λίστες σας** χωρίς να τις ανανεώνετε συνεχώς



## Αγοραστικές Συνήθειες

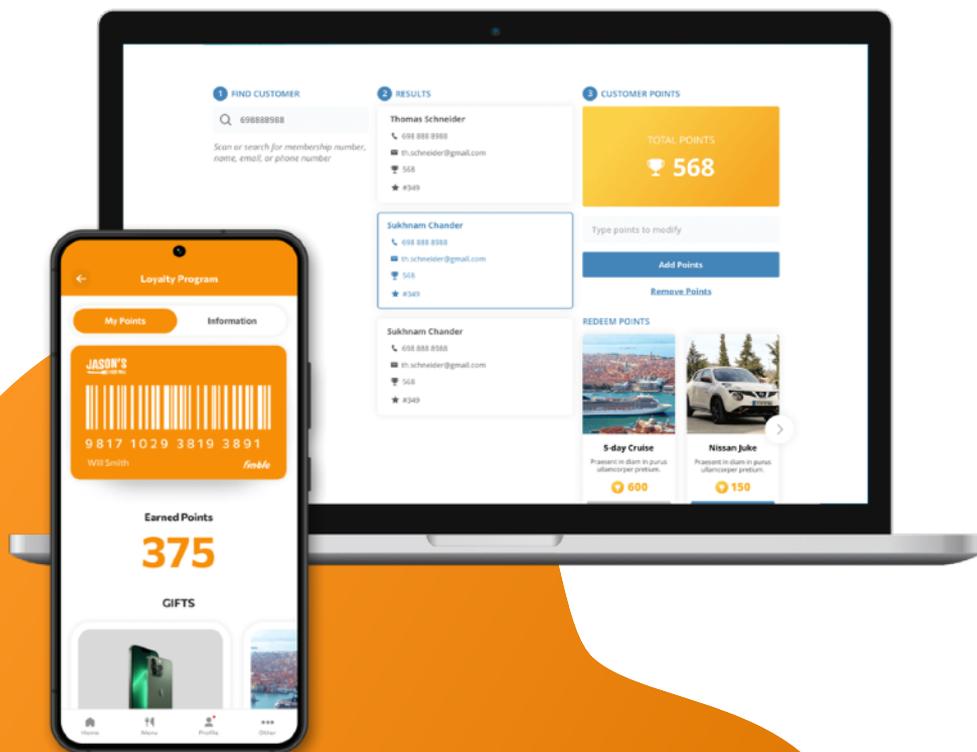
Δυναμική ομαδοποίηση χρηστών με βάση αγοραστικές συνήθειες

### Use cases

- Δημιουργήστε **προσωποποιημένες προσφορές** (π.χ. “Chicken Lovers” ή “Vegan Regulars”)
- Κάντε πιο στοχευμένο **cross-sell** και **upsell** ανάλογα με τις προτιμήσεις των πελατών
- **Εντοπίστε τάσεις σε προϊόντα** και προσαρμόστε μενού και προσφορές

# Επιβραβεύσεις

Αυξήστε την πιστότητα και τις επαναλαμβανόμενες αγορές με ευέλικτες και αυτόματες επιβραβεύσεις.



- **Πρόγραμμα Πιστότητας** — Επιβραβεύστε τους πελάτες για αγορές και ενέργειες, με πόντους που εξαργυρώνονται σε εκπτώσεις, δώρα ή προϊόντα.
- **Bonus Εγγραφής** — Δώστε άμεσο κίνητρο συμμετοχής με bonus πόντους κατά την εγγραφή (π.χ. “100 πόντοι κατά την εγγραφή”).

# Επικοινωνία

## **Αυτοματοποιημένη Επικοινωνία**

Στείλτε αυτόματα emails και push notifications στους πελάτες σας σε κάθε σημείο της εμπειρίας τους (π.χ. επιβεβαίωση παραγγελίας, αναχώρηση και άφιξη οδηγού, κ.λπ.) για πλήρη διαφάνεια.

## **Μαζική Επικοινωνία & Omni-channel Υποστήριξη**

Επικοινωνήστε μαζικά ή στοχευμένα μέσω email, SMS και push notifications, είτε απευθείας μέσα από το σύστημα είτε μέσω διασυνδέσεων με τρίτους (π.χ. εργαλεία mailing list).

## **Παρακολούθηση Email Performance**

Παρακολουθήστε την αποδοτικότητα των email σας, με πλήρη εικόνα για το ποιος άνοιξε και ποιος διάβασε τα emails σας

## **Automatic Communication Archiving**

Κρατήστε όλο το ιστορικό επικοινωνίας τόσο κεντρικά όσο και μέσα στο προφίλ κάθε πελάτη, και δώστε στους υπαλλήλους σας πλήρη εικόνα σε πρόσφατες επικοινωνίες για καλύτερη εξυπηρέτηση πελατών.

# Διαχείριση Μονάδων

Διαχειριστείτε και αναπτύξτε το δίκτυό σας με πλήρη έλεγχο.

- **Διαχείριση Μονάδων** — Παρακολουθήστε την απόδοση κάθε μονάδας και ενισχύστε τη συνεργασία με τα franchisees για βέλτιστη συνέπεια στο brand σας.
- **Περιεχόμενο** — Μοιραστείτε αρχεία, φόρμες και οδηγίες με τα καταστήματα
- **Field Audits** — Οργανώστε ελέγχους και επισκέψεις μέσω μιας ειδικά σχεδιασμένης εφαρμογής mobile για supervisors.
- **Εκπαίδευση** — Ανεβάστε εκπαιδευτικό υλικό, παρακολουθήστε την πρόοδο, οργανώστε εξετάσεις και εκδώστε πιστοποιήσεις.
- **Διαχείριση Συμβάντων** — Καταγράψτε και παρακολουθήστε συμβάντα σε όλο το δίκτυο.
- **Store Manager Portal** — Ειδικά σχεδιασμένη εφαρμογή που επιτρέπει σε franchisees άμεση διαχείριση δεδομένων και αυξημένη παραγωγικότητα.



# Analytics

Αποκτήστε πλήρη εικόνα  
με αναλυτικά reports σε  
πραγματικό χρόνο για  
κάθε δραστηριότητα:

- Πελάτες & Leads
- Πωλήσεις & Conversions
- Προϊόντα
- Feedback
- Workflow
- Αγοραστικές Συνήθειες
- Απόδοση
- Campaigns & Events
- Tickets
- Επικοινωνία
- Εκπτώσεις
- Διαγωνισμοί
- Επιβραβεύσεις & Δώρα

# Επιπλέον Εργαλεία



## TICKETS

Διαχειριστείτε B2C και B2B tickets και παράπονα για άμεση επίλυση και ενισχυμένη εμπειρία πελάτη.



## CAMPAIGNS & ΑΡΧΕΙΑ

Οργανώστε online and offline campaigns, και αναλύστε αποτελέσματα σε συνδυασμό με εργαλεία forecast και schedule. Διαχειριστείτε αρχεία και φακέλους δυναμικά.



## ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΙ

Τρέξτε διαγωνισμούς, χαρίστε δώρα και ανακοινώστε νικητές για να ενισχύσετε τις σχέσεις με τους πελάτες σας.



## MARKETING EVENTS

Οργανώστε marketing events και διαχειριστείτε κάθε σχετική λειτουργία—πωλήσεις, αποθέματα και προγράμματα—με πλήρη εικόνα μέσω ενός κοινού calendar.



## TAGS

Χρησιμοποιήστε ετικέτες σε πελάτες, καταστήματα, προϊόντα και κάθε άλλη καταχώρηση για καλύτερο segmentation και στατιστικά.



## ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ

Παρακολουθήστε τον ανταγωνισμό—τοποθεσίες, τιμές και προσφορές—για να παραμένετε ενημερωμένοι και ανταγωνιστικοί.



## Ευχαριστούμε!

Για περισσότερες πληροφορίες  
επισκεφθείτε το [www.fimble.io](http://www.fimble.io)

