

Poznać klienta

DZIĘKI NOWOCZESNYM FUNKCJOM CRM PRZEDSTAWICIELE TERENOWI PEŁNIĄ OBECNIE NOWĄ FUNKCJĘ – OPIEKUNÓW KLIENTA, ODPOWIEDZIALNYCH ZA KREOWANIE POPYTU I SPRZEDAŻY W SKLEPACH, KTÓRYMI SIĘ ZAJMUJĄ.

Marcin Złoch | mzloch@RETAIL360.pl

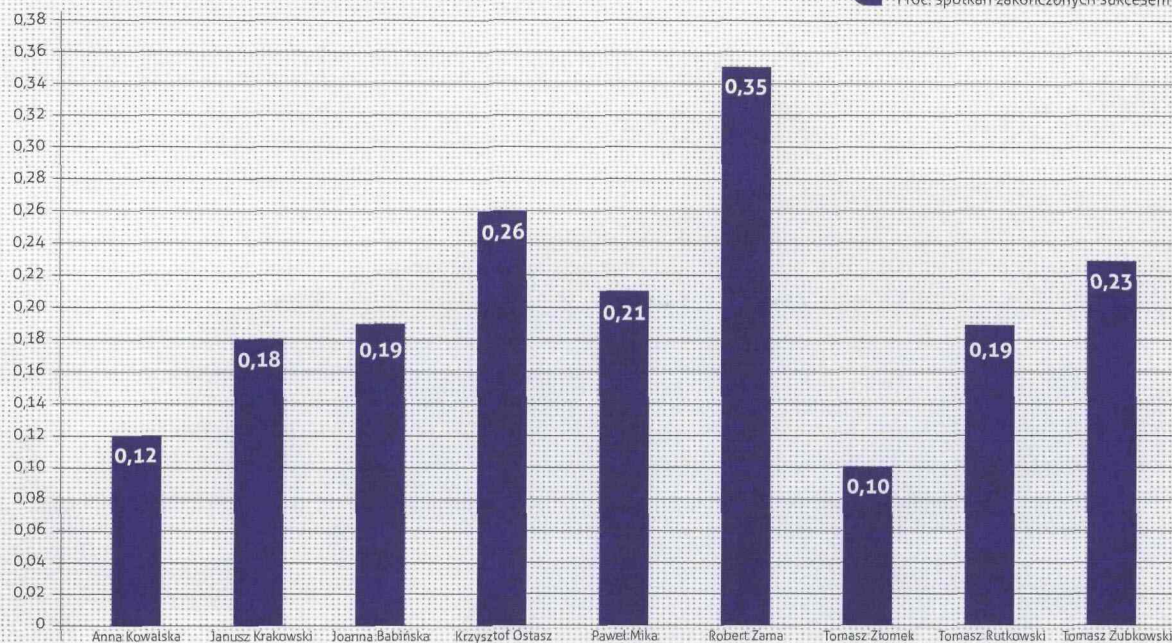
Korzystanie z systemów CRM stało się standardem w wielu branżach. Większość przedsiębiorców nie wyobraża sobie profesjonalnego zarządzania relacjami z klientami bez wsparcia w postaci takiego narzędzia. Minęła era zbierania notatek w zeszytach handlowców czy formularzach Excel. Dzisiaj liczy się szybki dostęp do informacji oraz ich bezpieczeństwo, rozumiane również

jako samo gromadzenie informacji, by sytuacje, w których odejście handlowca oznacza utratę wiedzy o kliencie, nie miały miejsca. W kontaktach z klientami liczy się szybkość udzielanych informacji, np. o stanach magazynowych czy etapie realizacji zamówienia. Jeśli handlowiec wyposażony jest w CRM, może te informacje potwierdzić już w trakcie spotkania z klientem, korzystając ze swojego smartfona, tabletu czy komputera z dostępem do Internetu.

– Z punktu widzenia kadry zarządzającej cenny jest również dostęp do danych historycznych, tj. informacji o odbytych spotkaniach, telefonach, wysłanych ofertach, podpisanych umowach czy zamówieniach. Systemy CRM oprócz modułów służących do gromadzenia danych kontaktowych posiadają również moduły do zarządzania środkami trwałymi, magazynem, kadrami oraz możliwość integracji z innymi systemami klienta, takimi jak contact center czy ERP. Możliwości zastosowania można by

PRZYKŁADOWY RAPORT Z SYSTEMU CRM

ODSETEK WIZYT ZAKOŃCZONYCH SUKCESEM





CRM W MODELU CLOUD MOŻE BYĆ BEZPIECZNIEJSZY NIŻ TRADYCYJNA INSTALACJA. PLATFORMA, NA KTÓREJ GROMADZONE SĄ INFORMACJE, POZOSTAJE 24 GODZINY NA DOBĘ POD OKIEM DOSTAWCY USŁUGI, KTÓRY ZAPEWNIŁ NAJWYŻSZE STANDARDY BEZPIECZEŃSTWA I NIEZAWODNOŚCI.

mnożyć. Pewne jest jednak, że bez CRM firma skazuje się na pozostanie w tyle za konkurencją, która z tego systemu korzysta – twierdzi Monika Józwiak, kierownik sprzedaży pośredniej Focus Telecom Polska, dostawcy rozwiązań dla biznesu w modelu cloud computing.

System CRM to idealne narzędzie dla przedsiębiorstw, które chcą zorganizować obsługę klienta na jak najwyższym poziomie. Rozwiązanie pozwala na zarządzanie bazą klientów oraz gromadzenie informacji o kontak-

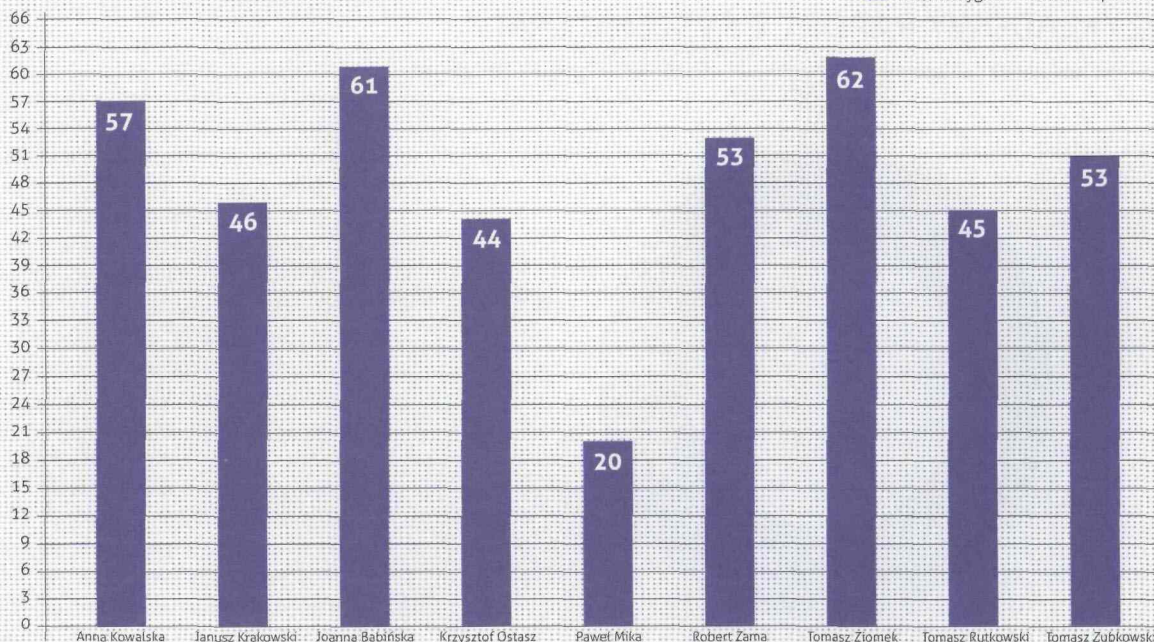
tach handlowych. Wykorzystanie CRM stwarza możliwość szybkiego dostępu do historii transakcji i kontaktów z poszczególnymi klientami, w tym przeprowadzonych rozmów, stanów płatności, zapytań, ofert, rezerwacji czy zamówień, co przekłada się na przyśpieszenie obsługi klienta oraz dostosowanie oferty do jego indywidualnych potrzeb.

– Systemy CRM są szczególnie potrzebne i ważne dla branży handlowej, gdyż jej funkcjonowanie opiera

się na regularnej współpracy dostawców z klientami. Obsługa klientów bez wsparcia ze strony CRM byłaby wprawdzie możliwa, ale tylko w mocno ograniczonym zakresie. Zarówno wzrost zapytań ze strony klientów, jak i rosnące tempo powszechnej informatyzacji powodują, że użycie narzędzi informatycznych staje się po prostu optymalne, ponieważ pozwala zaoszczędzić czas – przekonuje Sławomir Pawłowski, dyrektor ds. produkcji w Asseco Business Solutions. ➤

PRZYKŁADOWY RAPORT Z SYSTEMU CRM

ŚREDNIA TYGODNIOWA LICZBA SPOTKAŃ





Zadaniem systemów CRM jest kompleksowe zarządzanie relacjami z klientami. Dzięki usłudze wszystkie informacje o klientach, kontrahentach, partnerach biznesowych, dostawcach produktów (dane kontaktowe, umowy, historia kontaktów itp.) dostępne są w jednym miejscu.

CRM Z CHMURY

Cloud computing, jako pojęcie modne, dotarł także do rozwiązań CRM. Usłu-

ga dostępna jest z przeglądarki WWW i nie wymaga instalowania na komputerach dodatkowego oprogramowania, a co za tym idzie – nie ma wymogów co do zmian w infrastrukturze IT od strony sprzętu. Czy CRM w modelu cloud, czyli dostępny z zewnętrznych serwerów, oferuje dodatkowe korzyści użytkownikom? Dlaczego warto korzystać z oprogramowania w ten sposób?

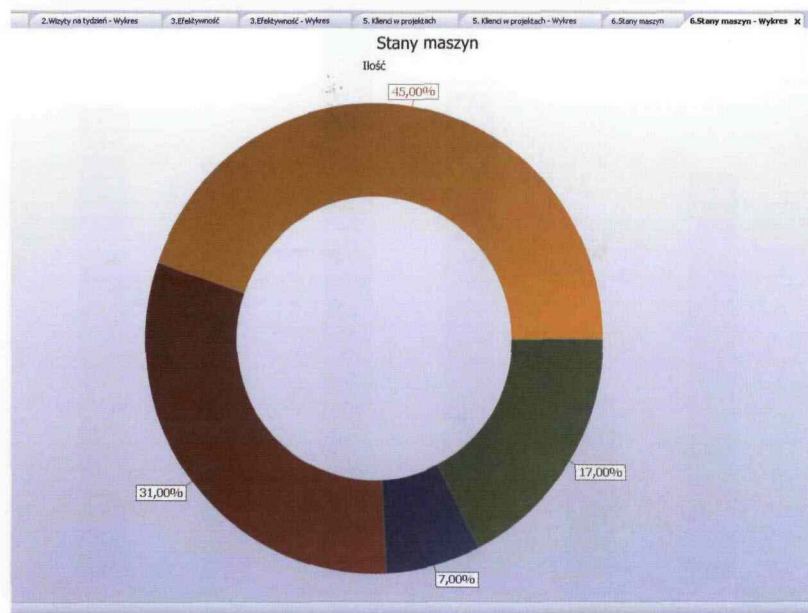
– Wdrożenie rozwiązania w modelu usługowym, w przeciwieństwie

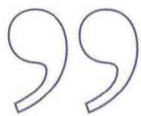
do modelu tradycyjnego, nie wiąże się z wydatkami na zakup, jak również utrzymanie infrastruktury IT. Możemy tu mówić zarówno o zasobach sprzętowych, jak i kadrowych. Rozwiązanie daje dostęp do funkcjonalności na zasadzie opłaty abonamentowej, dzięki czemu przedsiębiorstwo ponosi jasno określone miesięczne koszty, co pozwala łatwiej planować wydatki – wyjaśnia Magdalena Olszewska, specjalista ds. marketingu Insoft Consulting.

CRM w modelu cloud computing gwarantuje większą mobilność pracy niż to samo rozwiązanie w wersji stacjonarnej. Dostęp do chmurowego CRM możliwy jest wszędzie tam, gdzie obecna jest sieć Internet, bez konieczności instalowania aplikacji na komputerze. W praktyce oznacza to m.in. usprawnienie pracy zdalnej – wszystkie niezbędne dokumenty, kontakty czy dokumentacje działają w jednym systemie, do których dostęp możliwy jest z komputera, urządzeń przenośnych, takich jak smartfony czy tablety, zawsze kiedy tego potrzebujemy. Do CRM w modelu cloud computing przekonuje również cena – klient płaci miesięcznie za wykorzystane zasoby.

– Cena jest najczęściej składową ilości licencji równą ilości logujących się do systemu użytkowników. Za system CRM w chmurze często nie pobiera jest opłata aktywacyjna, a system

PRZYKŁADOWY RAPORT Z SYSTEMU CRM





SYSTEM CRM TO IDEALNE NARZĘDZIE DLA PRZEDSIĘBIORSTW, KTÓRE CHCĄ ZORGANIZOWAĆ OBSŁUGĘ KLIENTA NA JAK NAJWYŻSZYM POZIOMIE.

jest dostępny dla użytkowników niezwłocznie po aktywacji usługi. Korzyścią dodatkową, szczególnie istotną z punktu widzenia mniejszych firm, które nie dysponują dostatecznym zapleczem IT, jest fakt, że za bieżące wsparcie i administrowanie platformą odpowiada w całości dostawca chmury
– informuje Monika Józwiak.

WIĘCEJ I BEZPIECZNIEJ

Systemy CRM w chmurze dostępne na rynku nie odbiegają od strony funkcjonalnej od ich stacjonarnych odpowiedników. Wszystko zależy jednak od oferty danego dostawcy.

– W naszym przypadku funkcjonalność w chmurze może być nawet szersza, bo klienci mogą łatwiej korzystać z naszych innych usług dostępnych tylko w takim modelu, np. platformy integracyjnej czy narzędzi poprawiających jakość danych – przekonuje Sławomir Pawłowski.

Zapewnienie bezpieczeństwa przechowywanych informacji to jedna z pojawiających się obaw związanych z wykorzystaniem technologii cloud computing. CRM w modelu cloud może być bezpieczniejszy niż tradycyjna instalacja. Platforma, na której gromadzone są informacje, pozostaje 24 godziny na dobę przez siedem dni w tygodniu pod okiem dostawcy usługi, który zapewnia najwyższe standardy bezpieczeństwa i niezawodności.

– Zazwyczaj dostawcy usług cloud computing stosują bardziej zaawansowane metody dotyczące bezpieczeństwa, niż ma to miejsce w standardowym, wewnętrznym centrum przetwarzania danych przedsiębiorstwa. Każde połączenie realizowane z serwerem jest szyfrowane, a infrastruktura sprzętowa podlega ciągłemu monitoringowi. Dodatkowo dane przechowywane są na kilku niezależnych serwerach, które wyposażone są w profesjonalne systemy podtrzymywania napięcia w razie awarii sieci energetycznej – wylicza Magdalena Olszewska. □