

# 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

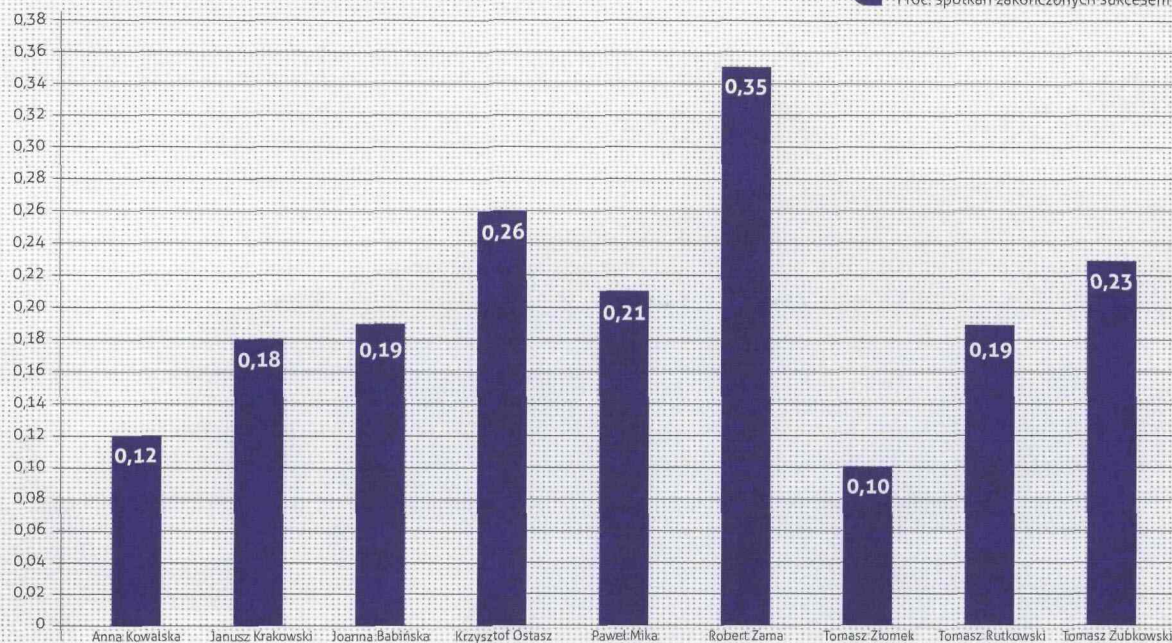
Korzystanie z systemów CRM stało się standardem w wielu branżach. Większość przedsiębiorców nie wyobraża sobie profesjonalnego zarządzania relacjami z klientami bez wsparcia w postaci takiego narzędzia. Minęła era zbierania notatek w zeszytach handlowców czy formularzach Excel. Dzisiaj liczy się szybki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

