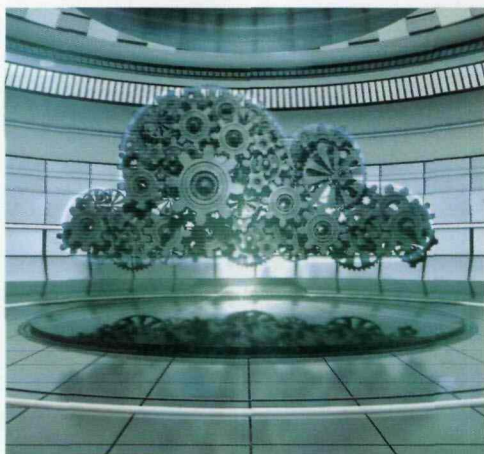


# W chmurze relacji

**Znaczna skalowalność i elastyczność systemu to dwa z wielu powodów, które sprawiają, że rozwiązania CRM w modelu cloud computing są atrakcyjne tam, gdzie mobilność pracy jest na wagę złota.**

**TOMASZ PAPROCKI**



Systemy klasy CRM służą głównie do zbierania informacji umożliwiających budowanie relacji z klientem. Chodzi o dane osób do kontaktu, umowy, szczegóły dotyczące firmy lub branży, a także historii kontaktów i potrzeb biznesowych klientów. Dobry CRM umożliwia kompleksowe zarządzanie, planowanie i organizację pracy w przedsiębiorstwie. Dziś, z jednej strony dzięki przekazom medialnym, z drugiej komunikacji samych dostawców, udało się udowodnić, że z profesjonalnych rozwiązań klasy CRM korzystać mogą również firmy z sektora MSP. Na świadomość większej dostępności narzędzi wśród małych i średnich przedsiębiorstw duży wpływ miało osadzenie go w chmurze obliczeniowej. Model cloud computing gwarantuje m.in. znaczną skalowalność i elastyczność narzędziom, szczególnie cenione w sektorze MSP. Nie pozostają one bez znaczenia także w branżach wymagających dużej mobilności. Chmura obliczeniowa zmienia oblicze technologii, w tym systemów CRM. Dla sektora MSP jest niemal na wyciągnięcie ręki.

## Dostęp bez ograniczeń

W przypadku rozwiązań klasy CRM w chmurze jedynym czynnikiem niezbędnym do skorzystania z aplikacji jest komputer lub inne urządzenie mobilne wyposażone w dostęp do internetu. Gwarantuje to użytkownikom dużą mobilność i dostępność do zgromadzonych w systemie informacji niemal z każdego miejsca na świecie. W praktyce oznacza to m.in.

znaczne usprawnienie pracy zdalnej – wszystkie niezbędne dokumenty, kontakty czy dokumentację działań są dostępne w jednym miejscu i zawsze, kiedy są potrzebne.

Czerpanie informacji to jedno – CRM jest także platformą do inicjowania nowych działań. W podróży służbowej, a także na wakacjach menedżer załogowany do systemu CRM w chmurze może delegować swoim pracownikom nowe zadania, zarządzać projektami i monitorować pracę zespołu. To na barkach dostawcy usługi spoczywa odpowiedzialność za zapewnienie najwyższych standardów bezpieczeństwa i niezawodności. Na szeroką skalę wykorzystywane są tu mechanizmy szyfrowania i tunelowania połączeń.

Przerzucenie odpowiedzialności za wsparcie i administrowanie platformą na dostawcę jest istotne właśnie w mniejszych firmach, które nie dysponują często wystarczającym zapleczem IT.

Warto pamiętać, że system CRM w chmurze to inwestycja niższa od stacjonarnych odpowiedników rozwiązania. Niski próg wejścia i brak infrastruktury technicznej sprawiają, że w pełni funkcjonalne systemy CRM w chmurze firma może mieć za kwotę nawet kilkadziesiąt razy niższą od podobnych rozwiązań stacjonarnych. Poza tym, co charakterystyczne dla modelu chmurowego, klient płaci tylko za wykorzystane zasoby. Posłużmy się kilkoma przykładami.

**System CRM w chmurze to inwestycja niższa od stacjonarnych odpowiedników rozwiązania. Niski próg wejścia i brak infrastruktury technicznej sprawiają, że systemy CRM w chmurze firma może mieć za kwotę nawet kilkadziesiąt razy niższą od rozwiązań stacjonarnych.**

## Logistyka szkoleniowa

Cechy wyróżniające CRM w chmurze na tle podobnych rozwiązań stacjonarnych czynią go bardziej dostępnym i atrakcyjnym z punktu widzenia mniejszych firm usługowych, którym wdrożenie może przynieść wiele korzyści. Wystarczy wziąć pod lupę liczącą ok. 15 osób firmę szkoleniową, której codzienność to bieżący kontakt z klientami biznesowymi, trenerami, kierownikami hoteli i obiektów szkoleniowych. Dzięki aplikacjom CRM w chmurze firma może wszystkie procesy znacznie uprościć. Dostęp do adresów mailowych, numerów telefonów czy historii kontaktu z klientem jest możliwy z każdego miejsca z dostępem do sieci. Każdy z trenerów prowadzących szkolenia w różnych częściach Polski i świata może mieć w systemie własny harmonogram i plan zadań. System sam przypomni o istotnych dla szkoleniowca działaniach – a dokładnie: zaalarmuje o nich oraz uporządkuje bieżące zadania. Działające w chmurze rozwiązania charakteryzuje również elastyczność współdziałania z innymi narzędziami. W przypadku firmy szkoleniowej może to oznaczać wsparcie procesu sprzedaży dzięki integracji z call center.

## Zarządzanie eventem

Działający w modelu cloud system CRM stanowić może duże wsparcie bieżących prac agencji eventowych. Ich model działalności wymaga dobrej organizacji pracy i zarządzania projektem. Usługa dostępu do mechanizmów CRM pozwala z jednej strony sprawnie zarządzać własnym zespołem, a z drugiej strony gromadzić i analizować niezbędne informacje o drukarniach, menedżerach, gwiazdach, choreografach, florystach, zespołach muzycznych czy restauracjach. Pracownik agencji korzystający z systemu może łatwo sprawdzić postęp prac nad innymi projektami. Dodatkową korzyścią jest swoboda w zwiększaniu liczby użytkowników aplikacji – jeśli na potrzeby nowych projektów agencja zdecyduje się powiększyć zespół, to uruchomienie nowego konta dostępowego do systemu potrwa chwilę i już po kilku minutach będzie można przydzielić mu pierwsze zadania.

Agencje ślubne, agencje PR, agencje reklamowe czy biura tłumaczeń – lista branż, które mogą usprawnić i zwiększyć efektywność głównych procesów dzięki narzędziom klasy CRM jest długa. Wszędzie, gdzie potrzebny jest kontakt z klientami, kontrahentami czy podwykonawcami, przyda się system, który zgromadzi i uporządkuje niezbędne informacje, pozwoli na przypisanie zadań pracownikom i ułatwi zarządzanie pracami prowadzonymi w reżimie projektowym. Za sprawą modelu cloud wdrożenie nie musi kosztować kilkudziesięciu czy kilkuset tysięcy złotych.

Autor jest dyrektorem sprzedaży w firmie Focus Telecom Polska.