



CRM A KKV-KNÁL

Vállalkozásunk legnagyobb értéke természetesen a vevő. Nem mindegy ezért, hogy miként szolgáljuk ki. És ehhez mennyire tudatosan alkalmazzuk a legmodernebb digitális marketing-eszközöket.

György István

ügyvezető igazgató

Dió-Szoftver Kft

www.diosoft.hu



A vállalat értéke

Sokan gondolják úgy, hogy egy drága autó, a géppark, esetleg egy szép ingatlan jelenti egy vállalat igazi értékét. Könyvelési, számviteli szempontból ezek a vagyontárgyak kétségkívül nagy értéket képviselnek, azonban a modern cégvezetés számára egyértelmű, hogy egy vállalat igazi értékét a vevői határozzák meg. Éppen ezért meglepő, hogy sokan nem fordítanak kellő gondot ügyfeleikre, legfeljebb csak szavakban teszik meg ezt. Pedig egy hosszan tartó ügyfélkapcsolat biztosítja a cég számára a stabil árbevételt, gyakran a magasabb profitot is. A legolcsóbb ügyfél a meglévő, hiszen már nem kell drága akciókkal vagy kampányokkal meggyőzni arról, hogy

Az ügyfélkapcsolati szoftver a vállalatvezetés eszköze. Az elmúlt években napi gyakorlattá váltak a KKV-k esetében is, a piacon sok hazai és külföldi megoldás közül választhatnak az érdeklődők. Sorozatunkban bemutatjuk, hogy a CRM szoftverek miként támogatják a vállalati folyamatokat, hogyan használható a közösségi média az ügyfélkapcsolatban, milyen mobil alkalmazások támogatják az értékesítőket és a szervizeseink munkáját.

a mi termékünket vagy szolgáltatásunkat vásárolja, „csak” megfelelően kell kezelni. De mit is értünk korszerű ügyfélkezelésen? Elsősorban természetesen az ügyfél legjobb kiszolgálását, azonban ehhez a lehető legtöbb információval kell rendelkezni róla.

Ügyfélkapcsolati szoftver

Az ügyfeleinkkel kapcsolatos összes adat – cím, elérhetőség, korábbi találkozók, levelezés, ajánlatok, szerződések, hiba-bejelentések – kezelésére célszerű ügyfélkapcsolati (angolul CRM – Customer Relationship Management) szoftvert használni. A CRM alkalmazások 20 éve még csak a legnagyobb vállalatok eszközei voltak, mára azonban mind kezelhetőségüket, mind árait illetően elérhetőek a kkv-k számára is.

Egy jó CRM rendszer egy felhasználóra vetítve havonta nem kerül többé, mint egy mobiltelefon költsége vagy egy tankolás ára. Az ügyfélkapcsolati szoftverek összekapcsolhatóak más vállalati alkalmazásokkal – könyvelés, elektronikus levelezés – és így egy integrált vállalatirányítási rendszer alakítható ki, mely hatékonyabbá teheti a cégünk működését.

Támogatott folyamatok

Az ügyfélkapcsolati szoftverek a vállalatok három, az ügyfelekkel közvetlen kapcsolatban álló részlegének – értékesítés, marketing és ügyfélszolgálat – a munkáját támogatják. A CRM rendszerre fordított költségek hatékonyabbá teszik a cég működését, a vevőkről rendelkezésre álló információ segíti a keresztértékesítést, részletes vezetői jelentéseket és előrejelzéseket készíthetünk.

A legnagyobb előny azonban, hogy a működést átláthatóvá és nyomon követhetővé tehetjük, az ügyféllel kapcsolatos tudás nem csak az illetékes munkatárs fejében és sajtócéduláin vagy Excel tábláiban van meg, hanem a vezetés számára is bármikor elérhető, az ügyfélkapcsolatok minősége nincs kitéve a személyi változásoknak.

Sorozatunk következő részében bemutatjuk, hogy támogatja a CRM rendszer az értékesítési folyamatot. ■