

Ügyfélkapcsolat kezelési rendszerek fejlesztése

CRM – Customer Relationship Management

Budapest, 2021. szeptember

Tartalomjegyzék

Az ügyfélkapcsolat kezelési rendszerekről	3
Mi az az CRM?	3
Miben segít a CRM?.....	3
Miért fontos az ügyfélkapcsolat kezelési rendszer fejlesztés?	3
Mikor vezessünk be egyedi ügyfélkapcsolat kezelési rendszert?	3
Esettanulmány, példa	3
CRM rendszerek funkciói.....	4
Ügyfélkezelés	4
Vállalati marketing rendszerek kezelése	5
Rendelés és értékesítés menedzsment	5
Ügyfélszolgálati bejelentések kezelése	5
Automatikus számlázás.....	5
Tömeges névre szóló üzenetek	5
Elemzések	6
Gyakran Ismételt Kérdések	6
További ajánlott termékeink	7

Az ügyfélkapcsolat kezelési rendszerekről

Mi az az CRM?

Az ügyfélkapcsolat-kezelés fogalma egy cég saját partnerei felé irányuló folyamatainak leírására vonatkozik. A CRM folyamatok köre magában foglal minden olyan folyamatot, amely valamilyen formában köthető az ügyfelekkel való együttműködéshez, a meglévő ügyfelek kiszolgálásához, a nekik történő újraértékesítéshez vagy a potenciális ügyfelek megkereséséhez. Egy CRM szoftver célja, hogy ezeket a folyamatokat támogassa, illetve a jelenleg és potenciális ügyfelekkel kapcsolatos információkat tárolja.

Miben segít a CRM?

Az ügyfélkezelés hiányában a részletek elveszthetnek, a kommunikáció hiányos vagy lassú lehet, ami jelentősen rombolhatja az ügyfél-elégedettséget. A több adminisztráció kevesebb időt jelent minden másra.

A CRM rendszerek bevezetése számos kiváló előnnyel járhat. Segítségével javíthatunk a minőségen és a hatékonyságon, illetve a termékegységre jutó fajlagos költségeket is csökkenthetjük. A döntéstámogatás területére, valamint a nagyvállalati- és a vevő központú folyamatokra is érzékelhető, pozitív hatást fejt ki. Összegezve: megfelelően fejlesztett rendszer használatával lehetőségünk nyílik a nyereségünk növelésére.

A rendszer a teljes ügyfél-életciklus során alkalmazható, átfogva a marketinget, az értékesítést, a digitális kereskedelmet és az ügyfélszolgálati interakciókat.

Miért fontos az ügyfélkapcsolat kezelési rendszer fejlesztés?

Mikor vezessünk be egyedi ügyfélkapcsolat kezelési rendszert?

Ajánlatos egy CRM rendszer bevezetése, ha az alábbi kritériumok közül legalább az egyik érvényes a vállalkozásunkra:

- nem könnyen elérhetőek az adatok egy központi helyről
- nem tudjuk ki a felelős egy-egy feladatért
- megfelelkezünk a határidőkről
- nincs egy jól meghatározott értékesítési folyamatunk
- túl sok időt vesz igénybe az ügyfélmenedzsment
- értékesítési csapatunk eléri a 2-3 főt

Esettanulmány, példa

Az ügyfélmenedzsment folyamatokat tekintve a legtöbb vállalkozás ugyanazokon a fázisokon megy keresztül. Például, egyéni vállalkozóként kezdetben egyedül vagyunk felelősek az ügyfélkapcsolatért – kevesebb ügyfelünk van, telefonunk névjegyzékében egyszerűen eltárolhatjuk őket, a hozzájuk kapcsolódó feladatokat

pedig könnyű megjegyezni.

Később, ahogy gyarapodik az ügyfelek száma és a projektek komplexitása, vállalkozásunk céggé növi ki magát és különféle szakemberek csatlakoznak a projektekhez (értékesítő, projektmenedzser). Ekkor az ügyféladatokat és a teendőket minden dolgozónak látnia kell, tehát elkezdjük különféle táblázatokba, dokumentumokba gyűjteni az adatokat. Bár ez átmenetileg működőképes megoldásnak tűnik, idővel mégis problémákba ütközünk: az efféle menedzsment nehezen átlátható és csak egy adott pontig növelhető, használata pedig rengeteg kérdést vet fel, mint például a „Kész van már ez a feladat?”, „Kell-e még rendelni belőle?” és számos hasonló.

Ekkor már egyértelművé válik: cégünknek szüksége van egy CRM rendszerre, ami keretet ad az ügyfélkapcsolati és értékesítési folyamatoknak - átláthatóvá, könnyen kezelhetővé téve azokat.

CRM rendszerek funkciói

Az ügyfélkapcsolat kezelési applikációk a marketing, értékesítési, ügyfélszolgálati és call center területeket is támogatják.

Lényeges, hogy egy jól működő CRM rendszer legtöbb esetben egy **teljesen egyedi, testreszabott** alkalmazás, hiszen rendkívül fontos, hogy teljes mértékben kiszolgálja egy vállalat sajátos igényeit, szükséges funkcióit. Elérhetőek a piacon bérelhető megoldások, melyek általában jók, mi viszont a vállalatokhoz legjobban illeszkedő egyedi megoldásokat nyújtjuk.

Ügyfélkezelés

Egy CRM rendszerezi az összes ügyfélkapcsolathoz kötődő adatot egyetlen helyre, ezáltal biztosítja azt, hogy a teljes csapatunk számára bárhol, bármikor és bármilyen eszközzel elérhető lesz minden adat. Az adatok különböző forrásokból is beimportálhatóak, így lehetőségünk van összekötni a rendszert levelező programjainkkal, telefonunkkal, de akár weboldalról/hírlevél kampányból érkező érdeklődők adatait is feldolgozni benne.

Egy ügyfélkapcsolat kezelési rendszert alkalmazva könnyedén nyomon követhetjük, hogy milyen kommunikáció zajlott eddig az ügyféllel és milyen feladatokat kell még elvégeznünk. Ezt idővonalas megjelenítésben tekinthetjük meg, ami átláthatóvá teszi, hogy melyik feladatért ki a felelős és megkönnyíti a tennivalók átadását is (például, ha egyik csapattagunk szabadságon van).

Emellett minden feladatról értesítést kapunk, így biztosan nem fogunk megfeledkezni egy ügyfélről vagy feladatról, és nem csúszunk meg a kommunikációval sem.

Vállalati marketing rendszerek kezelése

B2B értékesítés esetén az eladást általában egy hosszú ügyfélkommunikációs szakasz készíti elő. Számos ügyfélkapcsolati mozzanat következik be, mire elérünk egy megrendeléshez. Egy egyedi CRM rendszer ebben hatalmas segítséget nyújt, hiszen rendszerezi az ügyfeladatbázisokat, kontaktokat, elérhetőségeket, emellett az értékes ügyfél információkat is tárolja, kereshetővé teszi (ilyen információk az ügyfelek véleményei, preferenciái, korábbi együttműködései, vásárlásai).

Rendelés és értékesítés menedzsment

A rendszer rögzíti és felajánlja a feladatokat, ami által hatékonyabbá válik az ügyfélkezelés is, valamint támogatja az értékesítési volumen tervezésének pontosságát is.

Továbbá, egy CRM rendszer ellenőrizhetővé teszi a munkafolyamatokat, ezáltal a kollégák együttműködését is segíti, hiszen minden terület hozzáférhet az alkalmazáshoz, használhatja azt.

Ügyfélszolgálati bejelentések kezelése

Minden bejelentésnél automatikusan létrejön egy hibajegy a rendszerben, ahol megtalálható a bejelentés aktuális státusza, előzményei, valamint a következő teendő is, amihez egy felelős és határidő is kapcsolódhat. Ennek köszönhetően nem maradunk le egyetlen problémáról sem, lehetőségünk van a kezelésükre.

Automatikus számlázás

Sikeresen értékesítés esetén nem kell külön foglalkoznunk a számla kiállításával, hiszen a rendszer automatikusan, a rendelés adatait felhasználva létrehozza a számlát, melyet e-mailben azonnal továbbít is az ügyfél részére.

A kiállított számlák rögzülnek az adatbázisban, így bármikor visszakereshetők különféle szűrők alkalmazásával. Lehetőségünk van a megtekintésükre, újbóli elküldésükre, valamint kinyomtatásukra is.

Tömeges névre szóló üzenetek

Automatizált, személyre szabott hírlevelekkel felkelthetjük ügyfeleink érdeklődését, sőt sokkal nagyobb konverziót is elérhetünk. Ezek a hírlevélsorozatok lehetővé teszik, hogy előre elkészített e-mailek segítségével kommunikáljunk a feliratkozóinkkal akkor, amikor a legfogékonyabbak az üzeneteinkre.

A rendszeren belül módosíthatjuk a testreszabott hírlevél sablonokat, de azt is konfigurálhatjuk, hogy ügyfeleink mely csoportja és pontosan mikor, milyen ütemben kapja meg a leveleket.

Elemzések

Egy CRM rendszer támogatja a vállalati kimutatásokat, és azok gyors elkészítését. A rendszer segít, hogy az üzleti folyamatok és az értékesítés eredményességét naprakészen, folyamatosan frissülő mutatókkal lássuk el. Egy CRM használatával láthatjuk a tendenciákat, a vállalaton belüli változásokat, és előre jelezhetjük, tervezhetjük a következő időszak lehetőségeit.

Gyakran Ismételt Kérdések

Milyen terméktámogatás jár a CRM mellé?

Terméktámogatás esetén érdemes megkülönböztetni a garancia időszakot, mely a beállításokra, a szoftver kódra és az egyedi fejlesztésre érvényes. Ez minden esetben 6 hónapos időtartamra érvényes, mely az átadástól számítandó. A garanciába továbbfejlesztés, a szoftverelemek frissítése, a biztonsági frissítések valamint a jogi utánkövetés nem tartozik bele. Ez utóbbiak azt jelentik, hogy amennyiben a jogszabályi környezet megváltozik, úgy arra a garancia nem vonatkozik. Ezek lefedésére vehető igénybe az Üzemeltetési Szolgáltatásunk, vagy annak hiányában egyedileg kalkulált áron elvégezzük a továbbfejlesztést és verziókövetést.

Mennyi időt vesz igénybe a fejlesztés?

Ez a projekt méretétől függ. Egy CRM fejlesztés 3-12 hónap fejlesztési időt vesz igénybe.

Milyen költségekkel kalkulálhatunk a fejlesztés során?

A fejlesztési díjról minden esetben egyedi árajánlatot adunk, a pontos igények egyeztetését követően. Az egyeztetés egy CRM rendszer fejlesztése esetében egy 1-3 alkalmas folyamat.

Mikor ajánljuk az egyedi fejlesztést?

Egyedi fejlesztés igénybevételét akkor ajánljuk, amennyiben semmilyen, a piacon jelenlévő CRM rendszer nem alkalmas az igény kielégítésére. Számos ilyennel találkoztunk már, mint például a kiskutyák értékesítése, vagy az óradíjas szolgáltatások kezelése, melyre még nincsen hatékony megoldás a piacon.

Lehetőség van egyedi modulok beépítésére, mint például SAP adatkapcsolat?

Természetesen mind egyedi fejlesztésbe, mind a havi díjas rendszerbe lehetőség van egyedi modulokat beépíteni, mely lehet akár egy SAP vagy Salesforce adatkapcsolat, vagy éppen FAR részvételi jelentés automatikus elkészítése.

Lehetőség van személyre szabni a rendszer teljesen saját arculatra?

Természetesen erre is van lehetőség, mind a fix díjas, mind pedig a bérleti konstrukcióban. Ebben az esetben a webdesign szolgáltatásunk igénybevételére lesz szükség.

Lehetőség van oktatás vagy technikai segítségnyújtás support igénybevételére?

Természetesen lehetőség van díjmentes betanításra, valamint a kérdés esetén ügyfélszolgálatunk készségesen

áll rendelkezésére, bármilyen technikai kérdése lenne az oktatási rendszerrel kapcsolatban.

Biztonságban vannak-e adataim CRM rendszert alkalmazva?

A CRM rendszer fejlesztése során a legkorszerűbb technológiákat alkalmazzuk, így védve lesz rendszere a sebezhetőségektől, illetve a támadásoktól.

Lehetőség van a már meglévő adatok rendszerbe történő automatikus rögzítésére, vagy ezt manuálisan kell megtennem?

Természetesen igen, adatmigrációban, azaz az adatok költöztetésében is szívesen állunk rendelkezésre, melyre az adatok mennyiségének függvényében tudunk ajánlatot adni.

További ajánlott termékeink

Legtöbbet keresett termékünk az CRM fejlesztés mellé egyértelműen az üzemeltetési szolgáltatás. Felmerül a kérdés, hogy az rendszer fejlesztését, majd átadását követően milyen terméktámogatáshoz jutnak ügyfeleink. Természetesen erre találtuk ki az üzemeltetés szolgáltatásunkat.

Amennyiben egyedi grafikát vagy arculatot képzel el CRM rendszeréhez, úgy igénybe vehet tőlünk arculattervezést, vagy webdesign és webes grafikák elkészítését.