

Навигация в дълбоки води

Системите за управление на взаимоотношенията с клиенти са перфектното средство за увеличаване на продажбите. Умелото им използване може да предотврати фатална катастрофа

НУЖЕН ЛИ Е СПАСИТЕЛЕН пояс на фирмата по време на икономическа буря? Не, ако фирмата е изградена на здрави принципи, с гъвкава структура, екипажът е добре подготвен и използва съвременни средства за управление и навигация. Подобно на платноходки и кораби, фирмите - малки и големи,

плават в океана на пазарната икономика. Някои от супертанкерите, като General Motors с над 100 години история на успеха, търпят крушение. Служители и инвеститори търсят спасение, кой на сал, кой с пояс, кой закрепил се на някаква отломка. Всички се надяват да мине стабилен плавателен съд и да ги спаси. Системите за управление на взаимоотношенията с клиенти (CRM) са перфектното средство за успешна навигация. Умелото им използване може да предотврати фатална катастрофа на плавателния съд. Това се отнася не само за големите и международно известни компании, но и за малките, работещи на местните пазари.

Днес получих втори sms в рамките на 3 дни, че дължа на една банка 3614,97 лв. по кредитната си карта. Аз, обаче, нямам нищо общо с тази банка -

нямам сметки в нея, още по-малко кредитна карта! Естествено е да се ядосам, след като съм отговорил, че имат грешка, още на първия sms. Днес над 10 хил. читатели на "Мениджър" ще научат това. Утре техните приятели и колеги, в чиито ръце попадне този брой, също ще знаят историята. Полезно ли е това за банката и дали ръководството ѝ държи верен курс в бурята на финансовата криза?

Владимир Матов, управител в Contitrans-M

CONTITRANS-M представлява в България интересите на 5 мощни глобални и 2 регионални круизни компании. Всички те изискват от нас безкомпромисно качество при предлагането на продуктите им на нашия пазар. Динамиката в разнообразяването и обновяването на маршрутите, пускането в експлоатация на нови лайнери, нарастващият брой клиенти и разширяването на мрежата от агенции, желаещи да предлагат нашите продукти, неумолимо налага използването на нов софтуер. След внедряването на Microsoft Dynamics CRM 4.0 с помощта на консултантите на "ТехноЛогика" за мен и екипа е много по-лесно да водим кораба на фирмата сред бурните води на икономическата и финансовата криза. Маркетингът и процесът на продажби станаха значително по-ефективни.

Защо се получава този гаф?

Защото системата за управление на взаимоотношенията с клиенти на банката не е на съвременно ниво. Комуникацията с клиента (реален или потенциален) е еднопосочна. Банката не търси диалог с него, а се опитва да му диктува какво да прави. Стремешът към икономия на средства за създаване на качествена CRM система се превръща в скъпоплатена негативна пиар кампания, реализирана от банката и насочена срещу самата нея. Веднага възниква въпросът колко струва една добра система за управление на взаимоотношенията с клиенти? Накратко, важните неща са няколко:

Първо, фирмата трябва да е узряла за въвеждането на такава система. Работните процеси да са описани, документирани и да се следи за

спазването им. Ръководството и поне част от средния ешелон мениджъри трябва да разбират необходимостта от следване на процедурите и добрите практики за постигане на добри резултати. Ако се върнем към сравнението с плавателните съдове - и най-добрата CRM система няма да помогне, ако на борда царя хаос, ако основната грижа на капитана и на боцмана е да се

запушват пробойни и да се гасят пожари. Второ, важно е какви цели си е поставила фирмата - да стане пазарен лидер, да следва големите на пазара, да се измъкне от изоставане, да се продаде на друг инвеститор или нещо друго? По аналогия плавателният съд - да се крепи над водата, да плава уверено при всякакви условия до всяко международно пристанище.

Трето, доколко CRM приложението е съществено за дейността на фирмата. Какво ще стане с бизнеса, ако CRM системата по някаква причина спре да функционира? Какво става с траулера, ако не може да използва трала?

Нужни ли са весла на 100 000-тонен танкер? Четвърто, дали изградена до момента ИТ инфраструктура е базирана на Microsoft или на Oracle технологии. Петият фактор е размерът на фирмата: като приходи, като брой служители, работещи с клиенти, като брой ръководители на различни нива, като брой клиенти - круизен лайнер, контейнеровоз, танкер, рибарска лодка, лодка за разходка, яхта. Накрая, какво е нивото на компютърна грамотност на служителите във фирмата, или колко опитен е екипажът на плавателния съд?



Цените на лицензите за CRM система варират от нула за безплатно разпространявани приложения до хиляди левове за продукти от утвърдените производители на CRM софтуер. Отделно се заплаща консултантската дейност за инсталиране, настройка, модифициране и внедряване на софтуера. Необходимо е да се предвидят средства за анализ и оптимизиране на работните процеси, както и за поддръжка и развитие на CRM системата. Колко струва един работен ден на консултанта, зависи от това дали наемате студенти или ученици, начинаещи консултантите или сертифицирани за конкретното приложение специалисти с богат опит. Трябва да избирате между юнги, моряци без много опит или стари морски вълци.

Според изследвания на фирми като Gartner, Forester, IDC, CRM Magazine и други пазарът на CRM приложения постепенно се консолидира. Все още обаче има много участници с малки дялове. Според анализаторите

безспорен лидер на пазара на системи за управление на взаимоотношенията с клиенти още от средата на деведесетте години е Siebel CRM на Oracle. Основните му клиенти са големи мултинационални и глобални компании: ING, AXA Financial, Pfizer, AstraZeneca и др. През последните години Siebel CRM уверено увеличава присъствието си и в сегмента от средни и малки фирми. В резултат от натрупания дългогоди-

шен опит компанията предлага и тясно специализирани решения, които отразяват спецификата на отделни икономически дейности - банки, телекоми, търговски вериги и др. Огромно предимство на този софтуер е, че стандартно предлаганата функционалност може да достигне неподозирани дълбини в конкретни сектори на бизнеса, т.е. няма да се налагат допълнителни инвестиции за модифициране.

Ако в CRM океана Siebel е самолетоносач, то един друг производител пуска на вода много добре оборудвани крайцери. Анализаторите определят Microsoft като много бързо развиващ се доставчик на CRM платформа с широка функционалност. Microsoft Dynamics CRM има

богати възможности за модифициране, интеграция с други информационни системи (например ERP за планиране ресурсите на предприятието, SCM за управление на веригите на доставките и др.) и разработка на нови модули и функционалност. Продуктът е тясно интегриран с Microsoft Office, което осигурява познат интерфейс и ефективно използване на натрупаните от потребителите умения за работа с офис продуктите на фирмата. Подходящо решение за средни и малки фирми, които ползват Microsoft инфраструктура.

У нас CRM решенията на Microsoft и Siebel се предлагат и внедряват от "ТехноЛогика", най-голямата софтуерна фирма с бъл-

гарска собственост. CRM консултантите в компанията са сертифицирани и имат практически знания от внедряване на CRM решения във фирми от различни икономически сектори. Дългогодишният опит на "ТехноЛогика" в разработката на собствени софтуерни решения на база на технологии на Oracle и Microsoft е предпоставка за успешна интеграция с други бизнес приложения. Компанията разполага с висококвалифицирани софтуерни експерти, опитни специалисти по управление на проекти и богат опит в областта на анализ, моделиране и оптимизация на бизнес процеси. Това е стабилната основа на множество успешни проекти за разработка и внедряване на бизнес софтуер в банковия сектор, телекомуникациите, държавната администрация, промишлени предприятия, търговски фирми и други сфери на икономиката.

Всяка добре внедрена CRM система е мощно средство за подпомагане на управлението на фирмата в добри и трудни времена. Дали собствениците и ръководителите на фирми, пък и екипажът ще се надяват на божията милост, на плувните си умения, на спасителни лодки и салове, или предварително ще екипират корабите си с надеждни инструменти за управление и навигация, е въпрос на управленска визия. Взехте ли превантивни мерки, за да намалите риска от корабкрушение?

Повече по темата: www.manager.bg