

CRM: strategie pro udržení zákazníků

Potřeba efektivně řídit budování vztahu s klienty vede firmy k definici strategie. Pro její realizaci potřebují adekvátní software, který ošetří celý zákaznický cyklus.

Zkracování času potřebného pro získání relevantních zákaznických dat je bezesporu jedním ze zásadních faktorů, které určují míru úspěšnosti podnikání. „Klíčové je, že musíte své zákazníky spravovat efektivně,“ zahajuje problematiku specialista na informační systémy **Martin Dlabač** ze společnosti WEBCOM. „Následně potřebujete řídit poskytování služeb zákaznické péče tak, abyste s minimálním úsilím dosáhli maximální spokojenosti klientů. Jedno z řešení, se kterým máme v této oblasti vynikající zkušenosti, je Microsoft Dynamics CRM.“

Primárním úkonem je získání kontaktů. Dalším krokem je sdílení zákaznických dat napříč celou firmou a vědomá práce s nimi. „Systém vám umožní plánování, realizaci i vyhodnocování kampaní, jejichž smyslem je nejen přeměna kontaktu na obchodní příležitost, ale rovněž prodej nových produktů a služeb stávajícím zákazníkům. Zajišťuje inteligentní řízení celého procesu, definování cílové skupiny a plánování dílčích aktivit s ohledem na zájmy ostatních oddělení tak, aby nedošlo k nežádou-



MARTIN DLABAČ
Specialista na informační systémy

címu přehlcení zákazníka více kampaněmi zároveň,“ pokračuje Martin Dlabač z WEBCOMu.

Samozřejmostí je maximální uživatelský komfort těchto systémů, který ocení zejména větší call-centra. Příkladem také může být záznam aktivit při konverzi příležitosti na smlouvy u nových i stávajících zákazníků. Snadno zaevidujete takovýto krok i například z mobilního telefonu cestou ze schůzky.

Na to systém reaguje automatizovaným procesem prověření dostupnosti zdrojů a přípravou následných potřebných kroků.

Další nespornou výhodou je intuitivní reporting využívající přizpůsobitelné grafické prostředí, které poskytuje každému obchodníkovi i vedení společnosti okamžitý přehled podle jejich role. Díky tomuto propojení aktivit osob z různých oddělení a faktu, že všichni oprávnění uživatelé mají veškeré informace za celou historii, můžeme zmínit také pozitivní interní efekt a tím je posilování týmové spolupráce. ■

JARMILA JELÍNKOVÁ



WWW.WEBCOM-UTILITY.CZ