

Czym jest system CRM i dlaczego jest potrzebny w mojej firmie?

Czym jest oprogramowanie CRM?

Akronim CRM pochodzi od Customer Relationship Management, czyli jest to oprogramowanie pomagające w zarządzaniu relacjami z klientem. CRM śledzi każdą interakcję jaką firma nawiązuje z potencjalnymi, bądź obecnymi klientami.

CRM śledzi i umożliwia zapis:



Informacji kontaktowych



Wiadomości E-mail



Połączeń telefonicznych



Spotkań i notatek

Możesz także:



Konwertować potencjalne szanse sprzedaży na faktyczną sprzedaż,



Śledzić umowy i transakcje oraz pracę zespołu sprzedażowego,



Magazynować notatki,



Prognozować sprzedaż,



Gromadzić pliki powiązane z osobą czy organizacją,



Wysyłać SMSy.



Atuty systemu CRM

Wszystkie dane masz w jednym miejscu (centralizacja)



CRM trzyma całą informację o ofercie, transakcji w jednym miejscu dlatego nie musisz przeszukiwać wielu miejsc, aby odtworzyć historię wszystkich interakcji z klientem.

Standaryzacja danych



Dane trzymane są według jednego standardu zapisu. Każdy sprzedawca może mieć inny sposób prowadzenia swojej pracy. CRM niweluje tę różnorodność i gwarantuje spójność i szybki podgląd kondycji Twojej firmy.

Możliwość skalowania



Ręczne śledzenie każdej interakcji z klientem jest możliwe w sytuacji gdy masz ich kilku i jednego pracownika. Kiedy się rozwijasz, proszenie pracowników aby manualnie wprowadzali wszystkie dane do np. Excela (spędzając przy tym długie godziny) nie jest efektywnym wykorzystaniem ich czasu pracy.



Czy potrzebujesz CRMa?

Krótką odpowiedź: TAK!



Wykorzystywanie Excela jako narzędzia CRM może na razie wystarczać, ale szybko stanie się uciążliwe kiedy Twój zespół sprzedażowy oraz baza klientów będzie rosła.



Jeżeli zamierzasz się rozwijać, to potrzebujesz narzędzia które rozwija się razem z Tobą. Dlatego nawet w małych firmach użycie CRM-a to bardzo dobry wybór.

Funkcjonalności których powinieneś oczekiwać w CRM-ach

Każdy biznes ma inne potrzeby ale niektóre funkcją są uniwersalne i niezbędne:



Informacje kontaktowe



Robienie notatek wewnątrz systemu



Obsługa plików



Podgląd lejka sprzedażowego



Widok linii czasu pełnej interakcji z klientem



Raporty sprzedaży



Kalendarz aktywności i spotkań



Eksport danych

