



Nova vrednost sodobne tehnologije – Pronet Kranj, d. o. o.

Prihodnost je mobilni CRM

..HITROST, MOBILNOST, ČAS IN INFORMACIJE SO POSTALI KLJUČNI DEJAVNIKI, KI VPLIVAJO NA USPEŠNOST PRODAJE..

Podjetja vse raje primerjamo z živimi organizmi, ki se odzivajo na potrebe kupcev in partnerjev. Ključ tu je CRM, ki je v zadnjih letih postal ključni sistem vsakega uspešnega podjetja. Praksa v tujini in pri nas jih je označila kot najučinkovitejši sistem pretoka informacij med trženjem, prodajo in managementom. Še več, postal je konkurenčna prednost pri grajenju odnosa s kupci, saj omogoča vpogled v mnoge aktivnosti podjetja.

RAZVOJ MOBILNEGA CRM-JA

Podpora projektom, trženju, prodaji, po-prodajnim aktivnostim in servisiranju strank so funkcije, ki jih zajema mobilni CRM. Praktično predstavlja pisarno integrirano v program, ta pa nas zalaga z informacijami in podatki potrebnimi o določeni stranki ali procesu. Te funkcije uporabimo pri grajenju in ohranjanju odnosa z vsako stranko. Podjetja, ki tega niso sposobna, so v resni nevarnosti, da ne zadostijo potrebam svojih vse bolj zahtevnih strank. Ravno nasprotno pa so podjetja, ki so gradila na teh sistemih, v veliki večini dosegla izjemno pozitivne rezultate in le še zavarovala trg pred konkurenco. Od tu do mobilnega CRM-ja je bil le še korak, saj so prav ta ista podjetja sedaj pridobljene informacije želela narediti dostopne vsem svojim zaposlenim in to povsod. Mobilne pisarne, ki so jih potrebovali delavci na terenu, med sestanki in doma, so z razvojem vse bolj naprednih telefonov in dostopom do interneta od praktično povsod postale realnost. Tako je se je rodil mobilni CRM. Pri razvoju jim je bilo vodilo izdelati internetni sistem, ki bo hitro in enostavno prilagodljiv značilnostim vsakega podjetja, njegovim dolgoročnim potrebam ter potrebam



njegovih strank, dostopen od kjerkoli in kadarkoli. Rešitev odlikuje velika preglednost in nadzor nad poslovanjem, kar posledično prinaša povečanje poslovne učinkovitosti in s tem doseganje konkurenčne prednosti.

ZAKAJ UPORABLJATI MOBILNI CRM?

CRM sistem je poleg njegove osnovne funkcije upravljanja odnosov s strankami tudi center, kjer so integrirane druge poslovno pomembne funkcije, nad katerimi imamo nadzor na enem mestu. Produkt se lahko še prav posebej pohvali z izjemno obširno integracijo z drugimi obstoječimi sistemi, ki jih podjetja že uporabljajo od prej, pa naj bo to Zimbra Collaboration Suite, Microsoft Exchange ali Google Apps. Upravljanje odnosov s strankami pa ni samo beleženje poslovnih podatkov. Del CRM-ja predstavlja tudi komunikacija preko družbenega omrežja za podjetja. Torej takega, kjer ima upravitelj kontrolo nad vlogami in tokom sporočil. SocialCast.com VmWare (Outlook, Android, iPhone ...) je tako sestavni del našega CRM-ja. Zaposleni in partnerji si med sabo izmenjujejo sporočila na enak način kot na Facebooku ali Twitterju. Podprte so tako vse mobilne platforme od iPhona do Androidnih pametnih telefonov in tablic. S tem mobilni CRM tako ni več samo posel, ampak je predvsem razširitev namiznih razširitev. Komunikacija s stranko ne poteka več samo preko poslovno standardnih kanalov (fax, telefon in elektronska pošta), ampak tudi preko družbenih omrežij ter v času, ki ni več strogo vezan na poslovni čas podjetja. S tem CRM ni več samostojna aplikacija. Elektron-

ska pošta, kontakti, dokumenti, aktivnosti itn. ni so več ločene entitete, ampak skupaj tvorijo eno celoto. Sistem omogoča popolno evidenco korespondence s strankami, pa naj bo to po internetu, e-pošti, telefonu ali kot prodajni obisk. Posebej velja omeniti direktno beleženje telefonskih klicev in integracijo z naprednimi telefonskimi sistemi IP Centreks in Asterisk. S tem je poskrbljeno, da v podjetjih in organizacijah množica ljudi, ki skrbi za komuniciranje z zunanjim svetom, resnično deluje kot dobro namazan stroj.

Dostop iz mobilne pisarne preko telefona je danes vse prej kot redkost. Mobilni CRM poskrbi, da niste nikoli nepripravljeni na potencialno stranko, kjerkoli že ste. Pronet Kranj, d. o. o., ponuja cenovno zelo dostopno rešitev mobilne pisarne, ki zagotavlja prednost potrebno na trgu in omogoči vaši ekipi fleksibilnost, hiter odziv, in najpomembnejše: celovito bazo informacij o strankah in stikih.

(P.R.)

PRONET
računalniški inženiring

Cesta talcev 39, 4000 Kranj
tel.: 04 2 800 800, fax: 04 2 800 860
<http://www.pronet-kr.si>
info@pronet-kr.si

MOBILNI CRM OMOGOČA KJERKOLI IN KADARKOLI DOSTOP DO:

- Informacij o masovnem obveščanju
- Reklamacij
- Tehnične pomoči
- Priložnosti in sledi (Leads)
- Upravljanja dokumentov
- Baz podatkov
- Baz znanja
- Statističnih poročil
- Samopostrežnih obrazcev