

Zarządzanie Relacjami z Klientem

CRM (Customer Relationship Management – Zarządzanie relacjami z Klientem) przyciąga coraz większą uwagę środowisk biznesowych.

Dostępnych jest wiele mniej lub bardziej trafnych definicji CRM. Jedna z nich mówi, iż CRM skupia się na automatyzacji i ulepszaniu procesów zarządzania relacji z Klientem w obszarach marketingu, sprzedaży i serwisu. CRM to także strategia biznesowa służąca maksymalizacji wartości rynkowej firmy poprzez skupienie się na więzi z Klientem (zdobywaniu, rozwijaniu i utrzymywaniu odpowiednich klientów).

Widać więc jasno, iż CRM to nie tylko produkt (system informatyczny), lecz przede wszystkim filozofia biznesowa obejmująca swym zasięgiem całą organizację.

Statystyki mówią, iż zdobycie nowego Klienta jest od kilku do kilkudziesięciu razy droższe od utrzymania istniejącego. Inwestycje w CRM przyczyniają się do zwiększenia lojalności Klientów, a przez to znacznie poprawiają ostateczny wynik finansowy firmy. Odpowiednie zrozumienie potrzeb Klienta także pozwala zwiększyć dochodowość (poprzez zwiększenie marży oraz obrotów).

CRM jest odpowiednim rozwiązaniem dla firm, które skupiają się na kliencie, nie zaś na produkcie. Przy tym zależy im na aktywnym budowaniu więzi z odbiorcami.

CRM jest stosunkowo nową dziedziną. Dużym zagrożeniem dla projektów CRM jest zbyt duża koncentracja na oprogramowaniu przy równoczesnym zaniedbaniu fazy wdrożenia. Wprowadzenie systemu CRM wymaga bowiem często przebudowy organizacji oraz zmian w mentalności pracowników. Cały proces musi także być poparty silnym zaangażowaniem najwyższego kierownictwa.

Prawidłowo zaimplementowany system CRM zajmuje centralne miejsce w przedsiębiorstwie. Jest niezastąpionym źródłem wiedzy o Kliencie, a zarazem sprawnym kanałem komunikacji.

Należy pamiętać o tym, iż dobry system CRM podlega ciągłej ewolucji wraz z rozwojem firmy oraz kształtowaniem się nowych koncepcji działania.

Nasze podejście do CRM

Szukasz systemu CRM, który spełni Twoje oczekiwania. Twoja firma używa już zapewne jednego z rozwiązań ERP. Jednak CRM i ERP to nie wszystko. Podstawę funkcjonowania firmy stanowi sprawny przepływ informacji. Z pewnością dostrzegasz ten problem, kiedy osobiście musisz dopilnować realizacji zbyt wielu spraw. Tracisz mnóstwo czasu i pieniędzy na planowanie, dokumentowanie i kontrolę działań.

Większość systemów CRM i ERP oferuje w tym zakresie jedynie połowiczne rozwiązania. Skupiają się one głównie na realizacji funkcji dziedzinowych. Tym samym pozostawiają lukę pomiędzy obsługiwanymi zadaniami, a resztą procesów zachodzących w firmie. Koncepcja Logotec opiera się na całościowej obsłudze procesów przepływu informacji.

Zgodne z naszą koncepcją wdrożenie systemu CRM rozszerza zasięg procesów przepływu informacji na Klientów i partnerów biznesowych. Uporządkowaniu ulega obieg dokumentów oraz zadań wewnątrz firmy. Każdy pracownik korzystający z systemu może porozumieć się ze wszystkimi współpracującymi z nim osobami lub firmami. Ma przy tym do dyspozycji szereg kanałów komunikacji. Nasza propozycja obejmuje zastosowanie systemu CRM9000□ a także Web@CRM□. Oba te produkty są ze sobą ściśle zintegrowane. Umożliwia to maksymalizację wydajności oraz efektywności realizowanych procesów biznesowych.

Dlaczego nasz CRM?

CAŁOŚCIOWO OBSŁUGUJEMY PROCESY PRZEPŁYWU INFORMACJI W FIRMIE

Dojrzały system CRM zajmuje centralne miejsce w firmie – spełnia rolę układu nerwowego przedsiębiorstwa. Aby sprostać temu zadaniu, producenci najlepszych systemów klasy CRM wyposażają je w wyszukane mechanizmy przepływu informacji. CRM firmy Logotec jest zbudowany na bazie uznanego systemu DDM9000□ obsługującego zarządzanie obiegiem dokumentów i informacji. Dzięki

temu nasze rozwiązanie pozwoli na najwyższej klasy obsługę systemów CRM osadzonych w ramach całości procesów biznesowych przedsiębiorstwa. W produkcie znaleźć można wszystkie mechanizmy, które zostały w ciągu ostatnich lat pomyślnie zweryfikowane przez rynek. Gwarantuje to niezawodność działania Logotec CRM9000□

PROPONUJEMY ELASTYCZNE I PROSTE ROZWIĄZANIE

Systemy Logotec składają się z prostych, a zarazem posiadających ogromne możliwości mechanizmów. Tworząc nowe rozwiązania najpierw staramy się wykorzystać to, co zostało wcześniej wypracowane i sprawdzone. W ten sposób zapewniamy ciągły elastyczny rozwój oprogramowania oraz łatwość dokonywania zmian przez użytkowników. Dzięki temu Logotec w krótkim czasie jest w stanie realizować złożone projekty informatyczne.

DOSTARCZAMY POLSKI PRODUKT, KTÓRY ODNOSI SUKCESY NA RYNKU MIĘDZYNARODOWYM

Obecnie w skład Grupy Logotec wchodzi m.in. firmy w Belgii, Niemczech, we Włoszech oraz w Polsce. Technologicznym i kapitałowym liderem grupy jest polska spółka Logotec Engineering S.A., która od lat odnosi spektakularne sukcesy na rynku zaawansowanych technologii informatycznych. Jest też jedną z nielicznych firm branży informatycznej realizujących wieloletnią strategię inwestowania na rynkach zagranicznych. Logotec Engineering S.A. opracował nowoczesną, otwartą technologię, która przesądziła o sukcesie kolejnych systemów.