

Какво е CRM?

CRM е абревиатура от Customer Relationship Management, или Система за управление на работа с клиенти. По същество представлява набор от технически и програмни средства, чрез които фирмите могат да следят и управляват взаимоотношенията със своите клиенти. В една обща система са обединени договори, комуникация, маркетингови проучвания и друга търговска активност.

За SugarCRM

В световен мащаб SugarCRM е един от най-динамично развиващите се уеб базирани продукти за управление на взаимоотношенията с клиенти:

- Над 9 милиона разпространени копия;
- Повече от 800 000 крайни потребители;
- Над 50 000 клиента на професионалната версия на софтуера;
- Над 600 допълнително разработени модула, достъпни за интегриране в конкретни решения;
- Възможност за използване на 80 езика;

Системата автоматизира съществените за всяка една организация маркетингови и търговски процеси, свързани с фирмените контрагенти и предоставя детайлен анализ за тези дейности. Това е бизнес стратегия, фокусирана изцяло върху удовлетворението на клиента и неговото грижливо обслужване. Платформата за групово работа позволява бърз и лесен достъп до фирмената информация от всички звена. Изградено е решение, което спомага за постигане на така желаните от всички разширение на пазарния дял и намаляване на оперативните разходи.

Какво ще спечелите, внедрявайки SugarCRM?

Достъпна информация по всяко време и на всяко място - SugarCRM е уеб базиран продукт, който позволява достъп от всяка точка на света посредством ползването на интернет браузър. По този начин се избягва многобройното търсене в различни бази данни, тъй като разполагате с единна база за клиенти, партньори и конкуренти.

Бързо и лесно отговаряне на съществените за анализа на Вашата дейност въпроси и в частност измерването на нейната ефективност. Получавате компетентна информация относно пазарните възможности, които пропускате в следствие на:

Необслужени навреме запитвания от потенциални клиенти;
Задържане на настоящи клиенти поради проблеми с обслужването им;
Липса на синхронизация в работата между маркетингови и търговски специалисти.

Получавате решение, което не Ви обвързва с определена операционна система, или доставчик на оборудване. SugarCRM позволява бърза интеграция със съществуващата вече инфраструктура и използването на програми, на които държите.

SugarCRM като средство за постигане на конкурентно предимство

Автоматизиране на маркетинговия процес: SugarCRM поддържа управлението на маркетинговите дейности. Това включва кампании през различни комуникационни канали и организиране на промоции през Интернет. Решението предоставя така необходимия за всеки мениджър контрол върху резултатите от маркетинговите процеси чрез:

Възможност за проследяване на активността на получателя;

Обратна информация за проследените от него маркери;

Възможност за автоматично регистриране на запитвания на клиенти през Интернет.

Автоматизиране на търговския процес: SugarCRM дава възможност да водите отделни търговски преговори, да изготвяте оферти, договори и поръчки. В зависимост на етапа, на който се реализират, потенциалните сделки се появяват в системата с различна категория и мениджърите могат да разберат къде трябва да насочат своите усилия за постигане на заложените цели. Съхранява се пълна история на взаимоотношенията по време на преговорите, в това число дадени оферти, електронна кореспонденция и проведени срещи. Чрез автоматизирането на търговския процес се позволява на търговските и мениджърски екипи да:

- Спестят време;
- Увеличат капацитета си;
- Максимизират своята производителност;
- Анализират представянето си.
- Автоматизиране изпълнението на договори и обслужването на клиенти: SugarCRM предоставя комбинирани средства, които да създадат надеждна основа за навременно и адекватно обслужване. Сред средствата са:
 - Управление на проекти;
 - Обработка на казуси;
 - Обработка на проблеми с продукти на организацията;
 - Система за регистриране на сервизни събития.

Използвайте технологията рационално!

Ние се стремим да помогнем на нашите клиенти чрез компетентни знания и умения.

Нашата цел е да прокараме мост над пропастта между бизнес управлението и технологията.

Първата стъпка при избор на SugarCRM решение е да се убедите, че продуктът предлага необходимата функционалност. Истинското предизвикателство обаче предстои. То се състои в адаптиране на софтуера според изискванията на Вашите процеси; включва доработки, интеграция с други информационни системи, обучение, създаване на справки и не на последно място поддръжка. Специалистите на *Microinvest* могат да бъдат Ваш партньор при изпълнението на всяка от тези дейности.