

Co to jest CRM ?

CRM obejmuje **połączenie** systemów, produktów oraz czynności, które są pomocne podczas **ustalania, tworzenia, utrzymania, optymalizowania** długo terminowych korzystnych związków z klientem.

Odnoszący sukcesy CRM skupia się na rozumieniu potrzeb, pragnień oraz preferencji Twojego klienta oraz umieszczaniu tych potrzeb w centrum twojego biznesu poprzez **integrowanie** ich z Twoją strategią, ludźmi, technologią oraz procesami biznesowymi.

Dążymy do skupienia większej uwagi na sposobach podnoszenia satysfakcji klienta oraz firm w celu ich strukturyzacji wokół segmentów klienta, zamiast na liniach produktu.

OM CRM pomoże Ci poznać:



Dlaczego **nasz SYSTEM CRM** ?

Aplikacja Zarządzania Relacjami z Klientem (*Customer Relationship Management* - CRM) gwarantuje dostarczyć 360 stopniowy obraz klienta. Wszystkie interakcje są zintegrowane poprzez różne działy, głównie:

- **sprzedaż;**
- **usługi marketingowe;**
- **usługi konsultingowe.**

Poprzez przedstawienie elastyczności, nasze rozwiązania CRM dają organizacjom wolność w uzyskiwaniu wartości strategicznych na niższych końcowych kosztach posiadania.

OM CRM:

- **redukuje koszty,**
- **upraszcza przyjęcie i prędkość wdrażania systemu oraz integracji CRM.**

Z naszym zespołem konsultingowym CRM oraz zespołem wdrożeniowym z ponad 20 letnim doświadczeniem, możesz odetchnąć i być spokojnym, że Twoje inwestycje CRM będą **bezpieczne**.

Z naszymi elastycznymi rozwiązaniami CRM, firmy mogą:

- **Rozmieszczać** CRM jako zarządzalną usługę, SAAS, hostowaną lub jako rozwiązanie onsite;
- **Integrować** istniejące procesy biznesowe lub dostosować do potrzeb;
- **Tworzyć połączenia** nowych systemów wewnętrznych oraz zewnętrznych, danych i procesów;
- **Budować** własne mocno-zintegrowane moduły;

Konfiguracja naszego systemu OM CRM jest efektem końcowym dwóch rzeczy:

- uzyskania 360 stopniowego podglądu klienta
- zezwolenia na zwiększoną widzialność procesów wewnętrznych Firmy.



Customer Relationship Management (CRM) to zagadnienie, które nie tylko obejmuje informacje o kliencie, ale przedstawia przyjęcia innej formy zarządzania, która wspiera i monitoruje relacje z klientem, co daje wgląd do jego historii. Ta forma zarządzania umożliwia wzbogacone doświadczenia podczas utrzymywania relacji z klientem, co spowoduje bliższe poznanie klienta i jego potrzeb.

W dzisiejszych czasach klient wymaga wysokiego poziomu obsługi. Rezultatem jest szybko zmieniający się obraz CRM, gdzie tradycyjne rozwiązanie CRM skupiające się na sprzedaży zostało uzupełnione przez zupełnie inne źródła danych zawierających informacje o kliencie. W ten sposób, firmy zapewniają przedstawicielom sprzedaży dostęp, niż informacje kontaktowe bieżącego klienta lub perspektywy.

Dostosowanie CRM integruje tradycyjnie przechowywanie danych zapewnienia 360 stopniowy widok klienta, gdzie sprzedaż może zaopatrywać potrzeby klientów.



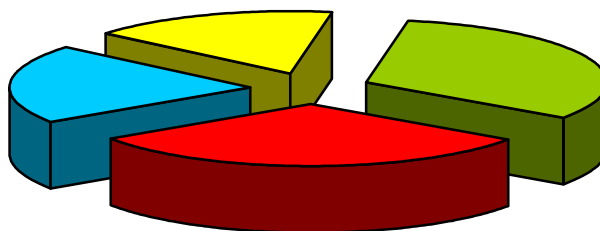
Nasze analizy rynkowe struktur Firm znajdujących się wysoko na liście rankingowej biznesu, jednoznacznie potwierdzają i wykazują, że wysoki poziom rozwoju i status biznesowy jest możliwy do osiągnięcia tylko dzięki połączeniu umiejętności pracowników Firmy i możliwości nowoczesnych technologii, jakie oferuje OM CRM.

Firmy wysoko rentowne pod względem rozwoju biznesowego posiadają znacznie większe szanse na zapewnienie scentralizowanego repozytorium klientów, niż Firmy pozostające w tyle, przez co informacje o kliencie są możliwe jak najbardziej efektywnie wykorzystywane przy budowaniu relacji - klient – Firma, co w rezultacie powoduje wzrost sprzedaży.

Rozbudowana funkcja scentralizowanego repozytorium informacji w systemie OM CRM wspiera prace i działania handlowca, które dokładnie skierowane na klienta mogą przynieść zysk, a przede wszystkim dużą oszczędność czasu. Większość Firm o wysokim statusie rozwojowym jednoznacznie kształtują swoje opinie, iż rozwiązania systemu OM CRM są niezwykle przydatne i istotne dla rozwoju ich Firm, a także stają się bazą kluczowych informacji w Firmie. OM CRM dzięki rozbudowanej funkcji analiz i generowania raportów, które mierzą wydajność i obszary docelowe Firmy gwarantuje bezpieczeństwo oraz kształtuje strategię marketingowe Firmy.

OM CRM gromadzi całą wiedzę handlowca, umowy, porozumienia i uzgodnienia oraz upodobania klienta, dzięki czemu jest możliwy rozwój procesu sprzedaży wiązanej (cross/up selling), gdzie cała sprzedaż jest oparta na precyzyjnie określonych danych o potrzebach i upodobaniach Klienta. Dzięki czemu oferta dla klienta może być dokładniejsza czy urozmaicona dodatkowymi opcjami.

Poniżej prezentujemy i opisujemy funkcjonalność lub usługi, które oferuje nasz system CRM, a także jak reaguje na określone dane wejściowe oraz jak reaguje w określonych sytuacjach. Jest to specyfikacja ogólna, która jest dostosowywana do potrzeb indywidualnego klienta:



■ Analiza danych 90% ■ Obsługa sprzedaży 87% ■ Marketing 58% ■ Serwis i reklamacje 47%

Jednym z wielu narzędzi współczesności umożliwiających uzyskanie informacji o kliencie oraz określenie jego potrzeb jest system CRM (ang. Customer Relationship Management) - System zarządzania relacjami między klientem a firmą.

Aby odnieść sukces w CRM firma powinna znać swoich klientów. Niektórzy ludzie definiują CRM właśnie jako poznawanie swoich klientów. Tak naprawdę jest to dużo więcej. Aby jakiegokolwiek kontakt był udany, obie strony muszą osiągnąć pewien poziom wzajemnego zrozumienia, by móc się komunikować w sposób skuteczny i satysfakcjonujący obie strony.

Narzędziem, które jest w stanie przedstawić w sposób idealny profil handlowy klienta jest właśnie aplikacja CRM.



Analiza Klienta



Zapewnia wgląd w demografię klienta, zachowania oraz preferencje by wskazać najbardziej preferowanych klientów w celu optymalizacji wysiłków marketingowych. Uzyskuje wgląd do danych o sposobie uzyskiwania oraz utrzymywania najbardziej potencjalnych klientów.

Portale samo-usługi Klienta



Zapewniają bezpieczne konto osobiste dla klientów, by mieli dostęp do informacji o koncie, tj oświadczenia, dokumentacja, system wsparcia, status projektów oraz kolejność informacji. Personalizuje treść by komunikacja była bardziej istotna. Redukuje nakłady pracy telefonu oraz e-maili, jak i koszty związane z obsługą klienta.

Wsparcie Klienta



Śledź, zarządzaj, oraz dziel wszystkie kwestie wsparcia oraz udzielania usługi klientom, lub pracownikom centralnie. Postaraj się zrozumieć częstość głębokości wypadków w celu poprawienia jakości produktu. Zmierz reakcje reprezentantów działu usług oraz działu wsparcia. Namierzaj oraz przydzielaj klientów w oparciu o poziomy usług oraz ekspertyzy. Alarmuj pracowników mających kontakt z klientem o zawiłych kwestiach wsparcia oraz połącz te kwestie z projektami.

E-commerce



Za pomocą właściwych rozwiązań e-commerce możesz otworzyć nowe kanały sprzedaży, które zapewnią wydajność przetwarzanych transakcji oraz możliwości ponownych zamówień, zmierz oraz przetestuj kampanie marketingowe, stwórz nowe segmenty marketingowe oraz wspomagaj szybko rosnące zyski.

Analiza sprzedaży



Od samego początku porównaj działania sprzedaży, zespoły sprzedaży, regiony oraz kraje. Idź za reportowanymi; drąż głębiej w ilościach sprzedaży w celu uzyskania większego zrozumienia oraz obracania danymi w lepsze perspektywy. Stwórz odpowiednie profile klienta by pomóc sprzedaży. Zaplanuj, dostarcz oraz monitoruj kampanie, które pomogą we wzroście udziałów w rynku.

Automatyzacja procesu sprzedaży



W celu uniknięcia utraty dochodów z powodu braku dojścia do potencjalnych klientów, śledź wszystkie konta klientów oraz czynności wykonane od początku do końca. Zapewnij pełną kontrolę nad planem sprzedaży.

Ostatnie lata to okres dynamicznego rozwoju firm i inwestycji w najnowsze technologie, które gwarantują skuteczne zarządzanie firmą optymalizując jej wszelkie procesy oraz zasoby.

Wdrożenie naszego systemu OM CRM spowoduje w relatywnie krótkim czasie wzrost efektywności firmy jako jednostki, ale przede wszystkim każdego z jej działów.

W związku z otwartą oraz elastyczną strukturą naszej platformy aplikacyjnej (możliwością oraz koniecznością dostosowywania do potrzeb klienta), nie możemy określić z góry jednostkowej ceny aplikacji i złożonego procesu wdrożenia. „Szycie na miarę potrzeb”. Dodatkowo przedstawiamy idealną możliwość płatności ratalnej. Suma płatności zależy od wielu czynników składowych.

Nasza opcja cenowa wymaga początkowej, niewielkiej, inwestycji, jednakże opłaty cykliczne, w formacie ratalnym są dostosowane do możliwości Państwa budżetu. Dodatkowo przy wdrożeniu oferujemy specjalne warunki cenowe.

Do każdego wdrożenia chcemy podejść indywidualnie szukając najlepszego rozwiązania.

Zadowolenie klienta jest dla nas najważniejsze, zatem staramy się dopasować budżet inwestycji do jego możliwości finansowych, ale przede wszystkim spełnić wymagania.

Budżet wdrożenia jest w wielu przypadkach czynnikiem decydującym o przeprowadzeniu procesu wdrożenia. Wychodząc naprzeciw wymaganiom naszych klientów oferujemy różnorodne możliwości rozliczeń, w zależności od systemu wdrożenia, czasu i jego funkcji.

Uwzględniając wymagania klienta, staramy się dopasować także do jego możliwości finansowych, jego przedsiębiorstwa, oferując przede wszystkim możliwości płatności w formie rat.

Płatności realizowane na zasadzie ratalnych spłat są niezmiernie istotnym walorem naszej oferty, ponieważ zachowują stabilność i płynność finansów klienta. Nie stanowią obciążenia dla jego budżetu, a wdrożony system staje się inwestycją i w relatywnie krótkim czasie kształtuje diagram rentowności, który z czasem podnosi swój poziom.

System wdrożony przez naszą firmę staje się inwestycją na długie lata dla Twojej Firmy, dzięki któremu znacznie powiększysz swoje dochody, umożliwisz rozwój swojej Firmy w nowoczesne technologie.

W przypadku zainteresowania bądź chęci uzyskania dokładniejszych informacji, serdecznie zapraszamy Państwa do kontaktu z naszym przedstawicielstwem.

P.B.G. OMSOFT
Ul. 25 Czerwca 35
26-600 Radom
Tel.: 048/ 362 53 00
www.omsoft.eu
biuro@omsoft.pl

