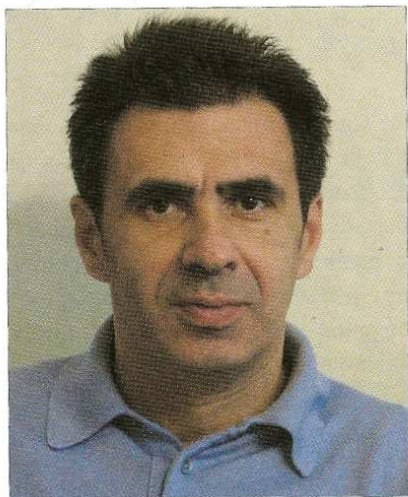


CRM – начин да имате погредена, лесна за търсене и използване информация

В Програм Консултинг системата Insider е отправна точка за взаимодействието на компанията с нейните клиенти



Валери Караманов,
директор Програм Консултинг

Доскоро компанията инвестира предимно в системи за финансова отчетност, управление на материалните запаси, логистиката и персонала. Тези приоритети се налагаха, когато пазарът бе ориентиран към продуктите и бизнес процесите свързани с производство (отчетност, контрол и др.) имаха ключово значение. В условията на растящата конкуренция през последните години все повече компании осъзнават, че ефективната организация на отношенията с клиентите е важно предимство и много от тях внедряват модерни CRM решения.

Възможностите, които CRM системите предоставят на своите потребители, са много и разнообразни - анализиране на клиентската база, открояване на най-ценните клиенти, поддържане на информация за предпочитания на клиента и т.н. Една не толкова често използвана, но много полезна възможност на CRM системите е те да се превърнат в отправна точка не само за

взаимодействието на компанията с нейните клиенти, а и за взаимодействието на клиентите помежду им. Програм Консултинг е една българска компания, която оползотворява потенциала на своето CRM решение и по този начин.

ИНФОРМАЦИОННИТЕ ПОТРЕБНОСТИ

Програм Консултинг е водеща консултантска компания, фокусирана върху разработването на бизнес проекти на български компании, кандидатстващи за финансиране на техните инвестиции чрез евро фондовете. Създадена е в края на 2007 г. с помощта на Brusszel Center Kft. - една от най-успешните унгарски консултантски фирми.

Дружеството има вече солидна база данни с клиенти и потенциални клиенти.

„Нашата компания се утвърждава като банка за информация. Често свързваме нашите клиенти помежду им, когато те търсят партньор, контрагент или клиент. Разполагайки с голям обем информация, ние имаме нужда от нейното класифициране, затова в нашата ежедневна работа е много важно да използваме добре функционираща информационна система“, коментира Валери Караманов, директор Програм Консултинг.

В отговор на тези информационни потребности в Програм Консултинг стигат до решението за внедряването на система за управление на взаимоотношенията с клиентите.

РЕШЕНИЕТО

Избрана е системата Insider – разработка на ИРМ ЕООД, осу-

гуряваща интегрирано решение за управление на отношенията с клиенти (CRM) и организация на дейностите в офиса. Insider предоставя модули за управление на контакти, дейности, календар, маркетингови кампании, търговска дейност и справки, като управлението на контакти представлява ядрото на системата. Софтуерният продукт предлага удобни функции за търсене, сортиране, групиране и филтриране на информацията, експорт и импорт на данни. Осигурява средства за генериране на персонализирани серийни писма и електронни съобщения до групи от контакти, с което спестява време и усилия на потребителите.

ПОЛЗИТЕ

„С помощта на Insider информацията ни е погредена, лесна за търсене и използване. Системата ни напомня за предстоящи събития, срещи, телефонни разговори, които трябва да проведем, и още много полезни неща. От управленска гледна точка системата дава възможност да се оцени ефективността на всеки един служител и гарантира запазване на информацията“, обобщил Валери Караманов.

В ПЕРСПЕКТИВА

Следващият ИТ проект на Програм Консултинг ще бъде насочен към оптимизация на сайта на компанията.

„Една компания в сферата на услугите не може да работи ефективно без внедряването на различни информационни и ИТ решения в своята дейност“, каза в заключение директорът на Програм Консултинг.