

CRM – COMPANY RISE MANAGEMENT

Ne légy a céged rabszolgája

A kisvállalati digitalizáció nem néhány webes szolgáltatás igénybe vételét jelenti. Rendszerben és folyamatokban kell gondolkodni, mert csak úgy lehet növekedésre képes, jövőálló céget építeni.

Vegyünk egy tipikus magyar kisvállalkozást! A cégnek van weboldala, mobilról is elérik a dolgozók a levelezést, megoldották az online számlázást – de itt nagyjából meg is áll a történet, ennél tovább nem jutottak a működés elektronizálásában. Pedig ezek ma már csak az abszolút infrastrukturális minimumot, a létszükségletet jelentik, mint például az áram - gyakorlatilag mindenki rendelkezik velük, ezért nem is jelentenek versenyelőnyt. „Számos kkv nem is akar továbblépni, mert azt hiszi, készen van. Pedig az igazi digitalizáció csak ezt követően kezdődik”, mondja Egerszegi Krisztián, a MiniCRM ügyvezető igazgatója.

A szakmai tudás kevés

A probléma gyökere rendszerint ott van, hogy a vállalkozó megmarad szakembernek, és nem kezd menedzserszemlélettel, cégépítésben gondolkodni.

Milyen a szokásos magyar vállalkozói karrier? Valaki kiváló szakember a saját területén, és elkezd önállóan dolgozni. Bizonyos mennyiségű munkánál többet nem tud egyedül elvégezni – vagy megáll azon a szinten, vagy felvesz egy vagy több munkatársat, de a módszereken nem változtat. „Manuális módszerekkel el lehet vezetni egy 10-15 fős céget, de ha a vezető bármilyen okból kiesik, azt azonnal megszenvedti a cég. Ma Magyarországon a kkv-k legalább 90 százaléká ilyen módon működik”, állítja Egerszegi Krisztián.

A kkv akkor tud kiemelkedni erről a szintről, ha az alapító már nem egyszerűen a munkarejét áruba bocsátó szakemberként, hanem valódi cégvezetőként kezd el dolgozni. Mivel azonban ez alapvetően fejben dől el, ehhez át kell állítani a szemléletmódot: el kell kezdeni folyamatokban és rendszerben gondolkodni.

Rendszer alatt nem feltétlenül egyetlen konkrét informatikai megoldást kell érteni, hanem alkalmazások, folyamatok olyan összességét, amelyek egymással együttműködve magasabb szintre tudják emelni a vállalat működését.

Részekből az egész

Milyen elemekből állhat össze egy hatékony rendszer Egerszegi Krisztián szerint?

- Ügyfélkapcsolat-kezelés (CRM) – ügyfelek és a tőlük jövő bevétel nélkül egyetlen vállalkozás sem él meg, az ő kiszolgálásukra pedig szükség van egy CRM-rendszerre.
- Értékesítésautomatizálás – szorosan összefügg az előzővel, hogy minél könnyebb legyen végigvinni az értékesítési folyamatot.
- Számlázás – ha van ügyfél és értékesítés, folyjon is be a bevétel. A számlázást egészítse ki automatikus követeléskezelés is.



EGERSZEGI KRISZTIÁN, MINICRM

- Pénzügyi adminisztráció – a kimenő számlák mellett a bejövőkkal is foglalkozni kell, és alapszükséglet, hogy a vezetőség előre lássa a várható kiadásokat, bevételeket.
 - Ügyfélszolgálat – az ügyfelekkel a vásárlás után is törődni kell. Nem szabad hagyni, hogy elveszenek a megkeresések, a panaszokat kezelni kell.
 - HR – ha már többen vannak a cégnél, jól jön egy rendszer, ami segíti a toborzást, az onboardingot.
 - Vezetői riportok, jelentéskészítés – ez teszi fel a koronát az egészre. Egy ilyen modul révén a vezetőség bárhol, bármikor hozzáfér a céggel kapcsolatos fontos információkhoz, és azonnal beavatkozhat, ha szükséges.
- „Ha valaki végigmegy ezeken a lépéseken, és automatizálja, amit lehet, egyből megszabadul a napi adminisztratív terhek nagy részétől. Többé nem lesz a cégének rabszolgája, marad ideje a stratégiai cégépítésre. Ilyen formában pedig a CRM is új értelmet nyer: Company Rise Managementnek is lehet hívni, vagyis a cég felemelkedésének záloga lesz. Mi is ezt képviseljük a MiniCRM-mel”, teszi hozzá végül Egerszegi Krisztián. ■

Felhővel a jövőbe!

Az eredményes digitalizáció rajtunk múlik,
a technológiai megoldások adottak.

Mitől lesz az adat az üzleti fejlődés alapja? >>>

Milyen digitális képességekre van szükség? >>>

Hogyan hozhatjuk ki a felhőből a maximumot? >>>

Minden kérdésre választ adunk.



<< www.felhovelajovobe.hu

Minden egy helyen, ami az online
vállalkozásfejlesztéshez szükséges.



Jövőálló tudás a vállalkozások biztos digitalizációjáért

www.arubacloud.hu