

ÜGYFÉLKAPCSOLAT, TEAM-MUNKA, TUDÁSBÁZIS

CRM MEGOLDÁS AZ ASSONO-TÓL

Az Assono Magyarország Kft. egy új megközelíté-
sű, hatékony és rugalmas megoldást kínál a
vállalatok és intézmények részére legfontosabb
működési területeik támogatására:

- › ügyfélkapcsolat;
- › értékesítés;
- › belső kommunikáció, csoportmunka;
- › közös információ- és tudásbázis kialakítása és használata.

Ha a már ismert fogalmakat akarjuk alkalmazni
erre a támogató rendszerre, akkor talán a CRM
(Customer Relationship Management – ügyfélkap-
csolat kezelése) megoldások fogalma illik rá leg-
jobban. Ez különösen akkor igaz, ha a CRM-et így
közelítjük meg: a nyereségesség (intézményeknél:
hatékonyság, eredményesség) optimalizálása az
ügyfélelégedettség növelésével.

› Kevesebb erőfeszítés – több eredmény

Miért buknak el a szigorúan strukturált, robosz-
tus CRM megoldások a gyakorlatban? Mert egész
konceptiójuk és felhasználói felületük egyfajta
mérnöki szemléletet tükröz, amely általában elég
távol áll a felhasználók habitusától. A klasszikus
CRM alkalmazásokba csak olyan információt lehet
bevinni, amire az alkalmazás tervezői előre gon-
doltak, és a megfelelő „dobozt” ehhez létrehozták.

Az Assono által kínált rendszerbe bármilyen in-
formáció könnyen rögzíthető, egy apró megjegy-
zéstől kezdve a folyosói híreken át a találkozón
készített feljegyzésekig; a projekt jegyzetektől, raj-
zoktól és ábráktól a szerződésekkig. A felhasználó-
nak nem kell az információkat előre kategorizálni,
nem kell egy anyag helyét keresgélni, a szoftver
egyedülálló módon maga rendszerezi a bekerülő
anyagokat.

Az Assono által kínált rendszer kompakt és ergo-
nomikus megoldást nyújt az ügyfeladatok kezelé-
sére. Ahogy gondolkodunk, ahogy asszociálunk
cégről termékre és kapcsolattartókra, pontosan
úgy kereshetünk képernyőn is. Egy ügyfélről
azonnal eljuthatunk az ott dolgozó kapcsolatun-
kig, a nekik értékesített termékeinkig és szolgálta-
tásainkig, a velük folytatott beszélgetések jegy-
zeteit, a levelezéseket és más dokumentumokat
azonnal megtaláljuk. Minden kapcsolat tetszőleges
irányban bejárható, ki-ki úgy jut el az általa kere-
sett információhoz, ahogy az ő gondolatmenete
diktálja.

› Hogyan gondolkozunk?

Tengernyi ismerettel, információval rendelke-
zünk. Ez a sok-sok ismeret mindaddig a háttér-
ben marad, amíg egy számunkra fontos dologra
koncentrálva eszünkbe nem jutnak. Ha az autónk-
ra gondolunk, azonnal eszünkbe ötlük mindaz,
amit tudunk róla: a színe és műszaki adatai, hogy
hol vettük és mennyire volt szimpatikus az üzlet-
kötő, milyen kellemes és kellemetlen élményeink
kötődnek hozzá, és hogy már esedékes egy szer-
viz és egy alaposabb takarítás – és így tovább...

Az alkalmazás, amikor „tudásbázist” épít fel, pon-
tosan ezt a természetes gondolatmenet igyekszik
követni, nem pedig – másnak logikus, de nekünk
idegen – számítógépes struktúrákat kényszerít
ránk. Bármely dologra fókuszálva megmutat min-
den információt, amit az illető dologról tudunk,
és az asszociációk mentén egy-egy kattintással
átugorhatunk egyik fontos dologról a másikra.
Olyan könnyedén vetít eléink minden szükséges
információt, és olyan magától értetődő navigációt
tesz lehetővé az asszociációk mentén, ami egye-
dülállóvá teszi a szokásosan szigorú és bonyolult

ÜGYFÉLKAPCSOLAT, TEAM-MUNKA, TUDÁSBÁZIS

CRM MEGOLDÁS AZ ASSONO-TÓL

szoftverek között. Ez teszi lehetővé, hogy a könnyen és gyorsan bevezethető hatalmas információ-halmazból mindig a számunkra éppen fontosakat találjuk meg.

Az ismert internetes kereső szoftverek funkciót továbbfejlesztve – és a magyar helyesírás szabályai és jellegzetességei között is eredményes találatokat nyújtva – a rendszerben könnyen és gyorsan megtalálható minden vonatkozó információ.

› Csapat(munká)ban az erő!

Az Assono CRM megoldását használó csapat gyorsabban és eredményesebben tud kommunikálni és együttműködni egy-egy projektben, vagy probléma megoldásában. A kapcsolatteremtésen túl a rendszer automatikus és kényelmes **tudásbázisa** is a felhasználók rendelkezésére áll, akik egy-két kattintással mindent megtudhatnak az éppen szóba kerülő dolgokról, témákról, konkurensekről, ügyfelekről, termékekről, bármiről. A szoftver használata nem nyűg és küzdelem a számítógéppel, hanem egy okos és készséges eszköz máshol megszokott módon történő egyszerű használata. A felhasználók a saját maguk és munkatársaik által a rendszerbe felvitt információkat munkájukhoz optimális formában találják meg, használják fel és egészítik ki – ezáltal tovább segítve mások munkáját is. A szükséges információ olyan gyorsan és kényelmesen érhető el, ami szokatlan a ma használatos CRM szoftverek körében.

A közös munka természetesen nem mehet az **adatbiztonság** rovására: az információkat testre szabható jogosultsági szintekkel lehet bevinni és megismerni, azokat felhasználni.

› A vezetők munkájának támogatása

A vezető számára az Assono által kínált rendszer nem csupán a csoportmunka révén megnövekedett hatékonyságot jelenti. Felbecsülhetetlen értékű számára az az információ, amit beosztottjai halmoztak fel munkájuk során. A rendszer használata nélkül ezeknek az információknak csak egy része jutna el a döntéshozóhoz, használatával azonban jóval több informális és kritikus adat is a vezetőkhöz kerül: rendezett tudásbázisra támaszkodva így a vezető is megalapozottabb döntéseket hozhat, mint azelőtt.

A program által nyújtott kommunikációs csatorna az utasítások és a belső jelentések továbbítására is tökéletesen felhasználható. Az így megkapott utasítások jól dokumentáltak, azokat az alkalmazottak visszaigazolhatják, hivatkozhatnak rájuk.

› Bevezetés, testre szabás néhány nap alatt

Minden ügyfelünk más és más – számára fontos – adatokat kezel. Az Assono kínálta CRM bármely szervezet igényeihez képes igazodni, pusztán beállításai segítségével. Az Ön működési területének feltérképezésével, az eredmények összegzésével, majd a szükséges beállítások elvégzésével néhány munkanap alatt végzünk, majd a kezdeti adatbetöltés és a felhasználói oktatások után már indulhat is az éles üzem! Nem feltétlenül szükséges először nagy adatbázisokat létrehozni, hiszen a rendszerben az adat- és információ-bázis fokozatosan is felépülhet. Természetesen más rendszerek meglévő adatait – mint kiinduló adatokat – be lehet tölteni a rendszerbe.