

## CRM systém zřehlední péči o zákazníky



Máte dokonalý přehled o vašich zákaznících, nebo se občas potýkáte se zmatky? Každá dobře fungující společnost potřebuje kvalitní CRM systém. Ten umožňuje sledovat jednání se zákazníkem od prvního kontaktu, přes prodej až po následnou péči o něj.

Každý zákazník řeší specifické problémy. O všechny však můžete pečovat v jednotném **iCloudovém** prostředí a mít tak vše pod naprostou kontrolou. Automatizace obchodních procesů snižuje náklady a zvyšuje ziskovost.

## Standardizované plánování obchodních aktivit



Jednotný CRM systém je vhodný pro různé pracovní týmy ve firmě. Zcela zásadní roli má například pro váš obchodní tým. Umožňuje nejen nastavit určité pracovní postupy pro systematickou práci se zákazníky, ale navíc díky němu můžete sledovat konkrétní činnosti obchodníků. S kvalitním systémem bude plánování vašich obchodních aktivit i jejich realizace úplně jednoduché.

## Snadné vyhodnocení marketingových aktivit

Pokud potřebujete pomoci s vyhodnocováním marketingových kampaní, CRM systém může pomoci také vašemu marketingovému týmu. Umožňuje například propojení výsledků **online reklamy** s **prodejem** a s konkrétními zákazníky. Budete tak moci sledovat, které kampaně vám zafungovaly a na koho.

## Nabídněte zákazníkům ty nejlepší služby

**Zaznamenáváte** občas nespokojenost klientů, spojenou s pozdními **reakcemi** na jejich požadavky? CRM systém nabízí centralizované úložiště dat o zákaznících, zrychluje vaše reakce a usnadňuje komunikaci. Navíc můžete kontrolovat zpětnou vazbu vašich zákazníků.

## Jak vybrat vhodný CRM systém?

Předtím, než se finálně rozhodnete pro konkrétní CRM systém, položte si několik zásadních otázek:

- Nabízí vám funkce, které potřebujete?
- Je jeho uživatelské rozhraní přehledné a intuitivní?
- Dokáže se flexibilně přizpůsobit měnícím se potřebám vaší firmy?

Pokud znějí odpovědi na všechny tři otázky ano, našli jste vhodný nástroj pro zdokonalení vašich každodenních obchodních procesů.

## CRM systém může komunikovat s telefonní ústřednou

Některé CRM systémy nabízejí navíc ještě speciální nástroje, které se vám mohou hodit. Mezi nejoblíbenější z nich patří například nástroj pro **integraci CRM systému s telefonní ústřednou**.

Jedná se o konektor, který napojíme na straně klienta i samotného serveru. Umožňuje například přímé vytáčení zákazníků přímo ze systému nebo identifikaci volajícího. Zároveň nechybí možnost dávat jednotlivým telefonním číslům vyšší a nižší priority, podle nichž se řadí klienti v seznamu.

**CRM** systém zajišťuje bezproblémové fungování každé firmy. Je vhodný pro maximální zdokonalení každodenních obchodních aktivit, proto se bez něj žádná dobře fungující společnost neobejde.

Autor článku Tkim, článek byl napsán 28/4/2015.

URL článku: <https://www.zadany.cz/podnikani-na-internetu/crm-system-zprehledni-peci-o-zakazniky>.