

## Защо CRM системите са на мода?

**KNOW**  
**your**  
**CUSTOMER**

Според ИТ анализаторите в света на бизнес софтуера на ход са [CRM системите](#). Бизнесът търси вълшебното ключе за успех. Оказва, че то е скрито в това да познаваме клиентите си и в умението ни да общуваме с тях. Ето защо компаниите все по-често търсят решения, с които да правят това.

В днешната бизнес среда, която още наричаме със старото клише „икономическа криза“, нуждата от софтуерни решения, които да подпомагат бизнеса в мисленето и комуникацията, става все по-голяма.

Системи, които да ни предоставят ефективни и лесни за използване средства за общуване с външния свят и системи, които да ни позволяват да анализираме къде е нашият бизнес в момента.

Икономическата криза никога не е само икономическа. Никак не е толкова просто да се обясни това, което се случва с бизнеса и с хората. Намираме се в един нов за нас момент от развитието на технологиите, който е нов за нас, но за човешкото общество е безкрайно стар и се е случвал многократно. Старите производствени технологии и старите начини на работа са изчерпани. Въвеждат се нови начини на производство, появяват се съвсем нови поколения продукти, които променят начина, по който ние, хората мислим, общуваме и работим. Това е ставало много пъти в историята. Смяната на технологиите е предизвиквала революции, войни, драматични, но необратими промени в човешките общества.

Такива времена преживяваме и ние днес. Невероятно се промени начина, по който се прави бизнес. Бизнесът търси своето ново начало. Търси онзи вълшебен ключ, който да му помогне бързо да реагира на промените, да бъде свързан с всичко, което се случва и да бъде успешен в невероятно динамичната и сложна съвременна глобална среда.

Няма да кажа нещо много умно, ако споделя, че единствен такъв вълшебен ключ не съществува. Няма лесни решения, нито бързи решения. Но, за щастие, има доста малки вълшебни ключета, които ще спасят бизнеса в тази ситуация.

Едно от тези вълшебни ключета е [CRM системата](#). Защото тя е мощен инструментариум за общуване на бизнеса с клиентите. Въоръжен с тези инструменти, екипът по маркетинг и продажби може да направи чудеса.

CRM системата ни дава възможност да правим **умен маркетинг** и да имаме **мотивирани и ефективни търговци**. И не на последно място – да адаптираме бързо и умно **маркетинг стратегията** си.

### **Умен маркетинг със CRM**

Със CRM бизнесът може да поддържа непрекъсната връзка с потенциалните и сегашните си клиенти. Да комуникира по мейл и телефон разнообразни предложения и съобщения с целевата си група. Да го прави във верния момент, интелигентно и на разумна цена. Да види какъв е ефекта от всяка предприета маркетингова кампания. Да си направи изводите и смело и по-успешно да продължи напред.

### **Ефективни продажби със CRM**

Със CRM бизнесът може да организира перфектно дейността на търговците си. Да им даде цялото необходимо know-how за продуктите на компанията, без да ги затруднява да търсят информация за продуктите по сървъри, архиви или да разпитват безкрайно заети колеги. Може да им даде знания за това как да подхванат разговора с клиентите, какво да им представят и по какъв начин, кога какво да им предложат. Във всеки един момент в цикъла на продажбата CRM системата е неоценим помощник на търговеца.

Днес, когато мобилните технологии напредват всеки ден, възможността търговецът да разполага с цялата нужна информация, за да направи продажба, където и да се намира, е направо безценна. При това без да е необходимо да мъкне тежка и скъпоструваща техника. Мобилността на днешната CRM система предоставя чудесни възможности на бизнеса. Дори не е необходимо търговците да идват в офиса. Те могат да се събират в офиса само веднъж на седмица, за да поговорят за това как върви работата. А през останалото време смело да общуват с клиентите. Във всеки един момент. Където и да се намират.

## Успешна маркетинг стратегия със CRM

Мениджърите също най-сетне могат да си отдъхнат. Надяваме се. Защото отдалечено могат да наблюдават в CRM системата всичко, което се случва в техните отдели по маркетинг и продажби. Кой регион се справя най-добре. Къде продажбите вървят и защо там нещата се случват добре, а другаде – не чак толкова. Кой търговски екип е най-успешен. Защо една промоция е дала чудесни резултати, а за друга просто са изхарчени напразно парите. Вградените средства за анализ на маркетинговите и търговските процеси в CRM системата улесняват ръководството да реагира бързо на пазарни промени и да променя в ход бизнес стратегии. А способността да се променяш и адаптираш днес е много важно качество. И за хората, и за бизнеса. Дарвин май е валиден и за бизнес организациите...

Заради всичко това CRM системите са на мода. Да си модерен днес в бизнеса е абсолютно необходимо. За да си успешен и утре 😊