

Viszlát, táblázatkezelő! Helló, digitális asszisztens!

Létrehozás: 10/26/2021 - 14:05

Szerző: Melano

 [1]

Soha nem látott mértékben hódítanak az ügyfélkezelésben az elektronikus megoldások a koronavírus-járvány megjelenése óta – mutat rá egy új magyar felmérés.

Idén 45 százalékkal nőtt az igény a korszerű, internetes alapú kommunikációs szoftver, a CRM-technológia iránt – derül ki a [Moderator.hu](#) [2] felméréséből. A Customer Relationship Management, vagyis amikor egy cég nem a vevőszolgálati munkatárssal intézteti az összes megrendelésének az adminisztrációját, hanem digitális alapra helyezi azt át, már a mikro- és a középvállalatok körében is egyre népszerűbb.

Szakértők szerint erre szükség is van, hiszen a Magyar Nemzeti Bank 2020-as termelékenység felmérése alapján a hazai vállalkozások 57 százaléka egyáltalán nem vagy alig rendelkezik digitális technológiával, ami 18 százalékkal rosszabb mutató, mint az Európai Unió átlaga.

Fáradhatatlan munkatárs 0-24-ben

A CRM-szoftver valójában egy profi asszisztens, aki nem megy betegállományba, ráadásul semmit sem felejt el. Ha például az adott céghez befut a megrendelés 10 darab telefontokra, egy autóflotta gumicseréjére vagy egy tanácsadási szolgáltatásra szóló árajánlatra, a rendszer mindig automatikusan, részletesen válaszol.

„Naprakészen foglalkozik a vásárló ügyével, értesítést ad fel arról, hogy a terméket mikor kaphatja meg a megrendelő, aki azt is egyszerűen jelezheti, hogy mikor és milyen formában szeretne fizetni” – sorolja Juhász Attila rendszer automatizálási szakértő, aki az elmúlt 7 év alatt több mint száz cégnél tanította be egy könnyen kezelhető CRM-szoftver használatát.



Juhász Attila, rendszer automatizálási szakértő

Kinek éri meg?

A szakmai tapasztalatok szerint a leggyakoribb félelem a vevők és a cégvezetők oldaláról is az, hogy a digitalizációval személytelen és lélektelen lesz az adott vállalkozás.

„Ha nem válaszolunk egy e-mailre időben vagy elkeveredik valamelyik megrendelés, az sokkal több kárt tud okozni az érintett cégeknek” – válaszolja erre Juhász Attila. A digitális asszisztens akkor sem jön zavarba, ha rengeteg technikai adatot, paramétert kap a vevőtől, aki ezt ráadásul éjszaka is el tudja juttatni a vállalkozáshoz, minden esetben megspórolva egy automata telefonközpont akár 10-15 percig is tartó, monoton aláfestő zenéjét. A rendszer előnye az is, hogy a CRM minden esetben névre szólóan, udvariasan kommunikál a vevővel.

Nőni fog az árbevétel!

A Moderátor RendszerÉpítő Kft. idén nyáron egy felmérésben kérdezte a cégeket arról, hogy a korlátozások után növekedésre vagy bizonytalanságra számítanak. A kutatásukból az derült ki, hogy a 214 megkérdezett cég 57 százaléka növekedést vár, ez szinte egybe esik a CRM-szoftvert aktívan használó cégekkel. „A felmérés érdekessége, hogy a bizonytalan jövőt prognosztizáló cégek jellemzően nem használnak CRM-rendszert, a növekedésben lévő vállalkozások túlnyomó része azonban igen” – emeli ki Juhász Attila.

A szakértő hozzátette azt is, hogy a bevezetés mellett döntő ipari cégeknek 30 (!) százalékkal több lett az elfogadott árajánlata, mint azelőtt. Ez a Covid-járvány visszatérő hullámainak az ismeretében különösen jónak számít.

Tags:

[cégvezetés](#) [3]

[moderator.hu](#) [4]

Forrás webcím: https://www.melano.hu/viszlat_tablazatkezelő_hello_digitalis_asszisztens

Hivatkozások

[1] <https://www.melano.hu/sites/default/files/articles/business-people-meeting.jpg>

[2] <https://moderator.hu/>

[3] <https://www.melano.hu/tags/cegvezetes>

[4] <https://www.melano.hu/tags/moderatorhu>