



Berberys kwitnie i pod chmurnym niebem...

Anna Majorek

BMS Creative

e-mail: am@bms.krakow.pl

Kryzys... Jeszcze kilka miesięcy temu nam, Polakom, kojarzył się jedynie z ponurą, acz „odległą” sytuacją na rynkach zagranicznych, podczas gdy teraz coraz boleśniej dotyka również i rodzimą gospodarkę. Załamanie światowego systemu finansowego, dramatyczny spadek eksportu, wyhamowanie produkcji, upadłości przedsiębiorstw, masowe zwolnienia pracowników, a przede wszystkim strach przed tym, co jeszcze może się wydarzyć, paraliżuje zarządy i nawet w dobrze prosperujących firmach myśli się już teraz tylko o jednym: jak przetrwać? A odpowiedź nasuwa się sama: oszczędzać, redukować, zwalniać i... może się jakoś przeczeka.

Otóż nie. Nie przeczeka się. Jeżeli wszyscy zapadniemy w zimowy sen, gospodarka już się z niego nie obudzi. Oczywiście, nie nam być lokomotywą, która wyciągnie świat z kryzysu. Jednak w skali mikro nawet dekonstrukcja – a ta przecież pojawia się cyklicznie – przynosi ze sobą nie tylko kłopoty, ale i szanse, które można wykorzystać lub zaprzepaścić. Kiedyś na pewno będzie lepiej, ale jak wtedy wyglądać będzie moja firma?

Co zatem robić, gdy jest źle? Na pewno nie mają sensu inwestycje w proste zwiększenie produkcji, bo tej i tak nikt na pniu nie kupi. I owszem, należy oszczędzać, ale mądrze, a ponadto należy skoncentrować się na sprzedaży, na tym by utrzymać swoich obecnych klientów, a może nawet pozyskać nowych, odbierając ich mniej zaradnej konkurencji.

To myślenie daje się już zauważyć. Przedsiębiorstwa, które jeszcze nie tak dawno „nie miały czasu” aby zająć się swoimi wewnętrznymi sprawami organizacyjnymi, teraz zaczynają się zastanawiać, jak usprawnić obieg informacji, albo które z biurowych czynności

zautomatyzować tak, by ograniczyć przerosty zatrudnienia, a przy tym nie obniżyć jakości obsługi klienta, ale przeciwnie – poprawić ją i przyciągnąć nowych odbiorców.

Tu właśnie z pomocą może przyjść informatyka. Ale mądra informatyka, traktowana nie jako sztuka dla sztuki, nadażanie za modą, czy kolejna wymiana sprzętu (bo np. kto dziś używa monitorów CRT!). Mądra informatyka to odpowiedź na konkretne potrzeby biznesu, a potrzeby takie w czasach kryzysu definiuje się łatwo: trzeba jak najszybciej wdrażać systemy CRM. Jeśli ktoś jeszcze nie zna tego skrótu, objaśniamy: *Customer Relationship Management* w swobodnym przekładzie oznacza: *Traktuj dobrze swoich klientów, troszcz się o nich, pamiętaj, że są dla ciebie najważniejsi!* Kto już korzysta ze wsparcia CRM, nie wyobraża sobie pracy bez niego, a kto jeszcze nie uruchomił takiego rozwiązania, powinien to zrobić jak najszybciej.

Stworzony przez firmę BMS Creative **CRM Berberis** stanowi idealną odpowiedź na kryzys, bo z jednej strony jest to system potężny i wysoce konfigurowalny, w istocie wspomagający pracę niemal całości przedsiębiorstwa, a z drugiej – da się go wdrażać etapami, ponosząc przy tym bardzo nieznaczne koszty. Na początku można nawet pójść szlakiem przetartym już przez blisko tysiąc przedsiębiorstw, uruchamiając małą, jednostanowiskową wersję, która do komercyjnego użytku oferowana jest całkowicie za darmo! Potem przyjdzie czas na pełny obieg zdarzeń i dokumentów, gospodarkę magazynową, sprzedaż, serwis, czy produkcję. Spokojnie, krok po kroku, tak aby wdrożenie od razu przekładało się na konkretne korzyści.

I jeszcze jedno: nie mów że nie potrzebujesz CRM'a, bo Twoi pracownicy wszystko mają w głowach, notesach, Outlookach – po prostu nie wiesz, ile okazji, ilu klientów tracisz! Nikt nie poinformuje Cię o zapytaniach, na które zapomniano odpowiedzieć, o sprawach, którymi nie zajęto się na czas. Wszystko, co zobaczysz, to wynik finansowy, a jaki mógłby być – możesz tylko zgadywać. Nie mów też, że z wdrożeniem na razie się wstrzymasz, poczekasz, zobaczysz, jak rozwinie się sytuacja. Jeśli będziesz czekał, stracisz, a sytuacja rozwinie się niepomyślnie. Charakterystyczne, że właśnie teraz, w dobie kryzysu, wyraźnie rośnie liczba zapytań o rozwiązania klasy CRM. Wiele firm zrozumiało już, w czym rzecz. Jeśli więc nie chcesz, aby Twoje przedsiębiorstwo pozostało w tyle, odwiedź koniecznie nasz portal: <http://bms.krakow.pl> .