

Crm - Software as a Service

מאת: אילן זריהן

בעולם תחרותי בו נאבקות החברות על כל לקוח נוסף בניסיון להגדיל את נתח השוק והכנסות, את היתרון על המתחרים בהרבה מקרים קובע ניהול נכון של הקשר עם הלקוח או הלקוח הפוטנציאלי. חברה שתשכיל לנהל קשרי לקוחות טוב יותר - תוביל בתחרות זו ותנצח! בשנים האחרונות יותר חברות מבינות את הצורך במערכת CRM לניהול קשרי הלקוחות, המכירות והשיווק שלהן. שוק ה-CRM נמצא בקצב הצמיחה הגדול ביותר מכלל המערכות הארגוניות.

הפתרון המושלם עבור העסק שלך!

בארץ ניתן למצוא מספר פתרונות לניהול קשרי לקוחות בשני מודלים עיקריים: ניהול קשרי לקוחות על ידי תוכנה או באמצעות המודל העדכני ביותר - מערכת ניהול Software as service. היתרונות הבולטים של Software as service הוא היותה מערכת web-ית, מבוססת על רשת האינטרנט ללא צורך בהתקנת תוכנה או רשת מקומית. למערכת גישה פשוטה מכל מקום בעולם לכל המשתמשים. המערכת הינה מודולארית ומותאמת באופן מושלם לצורכי העסק. יתרון משמעותי נוסף הוא עדכניות התמיכה של המערכת עבור בניגוד לתוכנה כאן אין צורך לרכוש גרסה מתקדמת, המערכת מתעדכנת באופן שוטף בהתאם לצורכי המשתמשים ומצב השוק ומשתמשים נהנים מכל הפיצ'רים העכשוויים ביותר. הדוגמא טובה למערכת כזו היא המערכת **MyBusiness**.

MyBusiness הנה מערכת **ניהול קשרי לקוחות** על בסיס האינטרנט הנותנת מענה נרחב למספר רב של צרכים:

1. **הניהול המשרדי:** ניהול יומן משותף, זימון לפגישות, ניהול משימות, הקצאת משימות, ניהול מייל ארגוני ואפשרות לשליחת מיילים, פקסים והודעות sms מתוך המערכת.
2. **ניהול הלקוחות:** ניהול לקוחות ואנשי קשר כולל יכולת להוסיף שדות הרלוונטיים לארגון שלך וכן יכולות סינון מאוד נרחבות.
3. **שיווק ומכירות:** תהליך מובנה של ניהול מחזור המכירה, בניית תחזית מכירות עד לרמת המוצר, ניהול מתחרים, וכן ניהול קמפיינים מלא.

עלות ללא תחרות!

השוואת המחירים של המודלים השונים מראה כי המחיר שצריכה לשלם חברה עבור מערכת Crm לעשרה משתמשים במודל רגיל (תוכנה עם רישיון) הוא נע בין **10,000 - 15,000** דולר תשלום חד פעמי עבור רישיונות, ובנוסף בסיס נתונים ושרתים כ **2,000 - 3,000** דולר מדי שנה עבור תחזוקה.

במודל של המערכת Software as service על בסיס אינטרנט, התשלום ל 10 משתמשים יגיע ל- **100 - 200** דולר לחודש! ללא צורך בכל אותן ההוצאות הנוספות.

לא צריך יותר להשקיע אלפי ועשרות אלפי דולרים לרכישת מערכת CRM, בסיס נתונים, שרתים ותחזוקה חודשית. המודל שנשמע עליו רבות בשנים הקרובות הנו Software as service או Software on demand. המודל אשר עיקרו הנו רכישת שירותי תוכנה על גבי האינטרנט במקום רכישת רישיונות והתקנה מקומית של התוכנה, מחולל מהפכה בעולם התוכנה.

העולם עובר מתוכנת קופסה למערכות אינטרנט

החברות המובילות את השוק Microsoft, SAP, Oracle מבטיחות לצאת כבר בשנת 2006 עם מוצרים במודל חדש זה. מיקרוסופט תצא עם office live – רכישת שרותי office על גבי האינטרנט במקום רכישת והתקנת תוכנת ".office".

המהפכה בעולם התוכנה לא פוסחת על מערכות ה-Crm. בארה"ב ספקיות ה-Crm עם קצב הגידול בלקוחות הגבוה ביותר הן ספקיות Crm on demand ביניהן ניתן למצוא את **Salesforce** (www.salesforce.com) עם כ-19,000 לקוחות ו-350,000 משתתפים, **Siebel** עם כ-4,000 לקוחות ו-**Act**.

העתיד כבר כאן!

ארגונים רבים מאמצים את המודל Software as service. ניהול קשרי לקוחות וניהול עסקים בעזרת רשת האינטרנט הופך להיות טבעי כמו תשלום חשבונות, רכישת מוצרים ומניות, ניהול חשבון בנק ומציאת מידע ברשת.

אילן זריהן הוא מנכ"ל חברת **MyBusiness** העוסקת בפיתוח מערכת crm ומערכות לניהול העסק על בסיס אינטרנט. החברה מפעילה את האתר www.mybusiness.co.il. לפרטים נוספים ilan@mybusiness.co.il ותגובות