

11

บทสรุป

Prosoft CRM (Customer Relationship Management)

จากเนื้อหาที่ได้กล่าวมาไว้ในหนังสือ คุณจะเห็นว่า CRM เป็นเรื่องใกล้ๆ ตัว CRM เป็นสิ่งที่พวกเราคุ้นเคยและทำกันเป็นประจำอยู่แล้ว ไม่ว่าจะเป็นด้านของการตลาด การขาย การให้บริการลูกค้า เพียงแต่ว่ายังไม่มีกำหนดรูปแบบที่ชัดเจน หรือยังไม่มีการจัดเก็บข้อมูลเหล่านี้ให้สามารถนำมาใช้ภายหลังได้

ดังนั้นการนำซอฟต์แวร์ระบบ CRM มาใช้กับองค์กรของคุณ จึงเป็นการเลือกเครื่องมือเข้ามาช่วยให้คุณและพนักงานของคุณทำงานได้สะดวกขึ้น สามารถนำข้อมูลที่คุณทำงานอยู่ทุกวันออกมาวิเคราะห์ได้ง่ายขึ้น และสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้วางแผนเพื่อเพิ่มยอดขาย หรือแก้ปัญหาการตลาด การขาย และการให้บริการได้อย่างตรงจุด

ปัจจัยที่ควรพิจารณาในการนำระบบ CRM มาใช้ให้ประสบความสำเร็จ

1. ผู้บริหารระดับสูงต้องสนับสนุนและให้ความร่วมมืออย่างใกล้ชิด
2. ตั้งวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการนำมาใช้งานที่สามารถประเมินได้
3. การเลือกซอฟต์แวร์ CRM โดยตระหนักถึงประโยชน์สูงสุดในการใช้งานมิใช่เลือกเพียงชื่อเสียงของตัวซอฟต์แวร์
4. ความเชื่อถือตัวผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์ CRM ที่ผลิตในประเทศไทยเปรียบเทียบกับต่างประเทศ
5. ความพร้อมในการปรับเปลี่ยน IT Infrastructure ให้เหมาะสม
6. ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้สอดคล้องกับซอฟต์แวร์ CRM
7. การตรวจวัด ติดตามและประเมินผล ทำให้ผู้บริหารทราบประสิทธิผลของระบบ

ในด้านการขายคุณสามารถนำ CRM มาใช้จัดการข้อมูลลูกค้า (Lead, Account, Contact) จัดการคำสั่งซื้อของลูกค้า (ใบเสนอราคา, ใบสั่งขาย, ใบแจ้งหนี้/ใบกำกับภาษี, ใบส่งของ, ใบลดหนี้) ช่วยให้เรามีเครื่องมือในการบริหารที่ขยายได้สะดวกขึ้น (การจัดคิว, การอนุมัติ, การแจ้งเตือนต่างๆ) และคุณยังสามารถนำข้อมูลจากการขายมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงได้อย่างต่อเนื่อง

ในด้านการบริการหลังการขาย คุณสามารถนำ CRM มาช่วยในการจัดทำสัญญาการบริการ (Service Contract) ช่วยติดตามการต่อสัญญาการบริการ สามารถให้หน่วยงานบริการของคุณออกไปแจ้งหนี้ใบกำกับภาษีที่เกี่ยวข้องกับงานบริการได้เอง สามารถติดตามปัญหาที่ลูกค้าแจ้งเข้ามาทาง Call Center ได้อย่างสะดวกและไม่ตกหล่น คุณสามารถบริหารจัดการความรู้ขององค์กรไว้สำหรับให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและเป็นรูปแบบเดียวกัน นอกจากนี้คุณยังสามารถนำมาใช้พัฒนาความรู้ให้กับพนักงานของคุณได้อีกด้วย

ในด้านการตลาด คุณสามารถนำข้อมูลการขายที่ได้มาวิเคราะห์ปัญหาหรือจัดกลุ่มลูกค้า เพื่อออกแคมเปญเพื่อกระตุ้นยอดขายให้เพิ่มขึ้นและตรงกลุ่มเป้าหมายมากขึ้นซึ่งจะช่วยให้คุณประหยัดค่าใช้จ่ายในการทำตลาดลงได้ นอกจากนี้ยังมีเครื่องมือในการทำตลาดผ่าน Email Marketing ที่ช่วยให้คุณส่งอีเมลไปหาลูกค้าได้อย่างประหยัดและรวดเร็ว และคุณยังสามารถใช้ E-Marketing Place เป็นอีกหนึ่งช่องทางในการทำตลาดบนอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ได้ลูกค้ารายใหม่ๆ ได้อีกช่องทางหนึ่งด้วย

จึงไม่น่าแปลกใจที่ปัจจุบันนี้ใครๆ ก็มองหาระบบ CRM มาใช้กับลูกค้าของตน เพื่อให้บริการลูกค้าใหม่ได้มากขึ้น และรักษาลูกค้าเก่าให้อยู่กับคุณให้นานที่สุด เพราะทราบว่าที่คุณยังสามารถเพิ่มมูลค่าให้กับลูกค้าของคุณได้ และยังให้บริการลูกค้าได้อย่างประทับใจ ลูกค้าก็ยังคงเลือกที่จะอยู่กับคุณตลอดไป

