

# Idea Fontana mély esettanulmány

**50% árbevétel növelés válságban, konkrét  
lépésekkel**



<b>Ki Kocsis Zoltán és az Idea Fontana?</b>	<b>4</b>
<b>Kihívás: Projektek csúszása, pontatlansága</b>	<b>6</b>
<b>Megoldás: Automatizmusokkal támogatott folyamat</b>	<b>6</b>
Projekt kezdés automatizmus	7
Az ügyfelet is segítik az automatizmusok	9
<b>Kihívás: Elvesztegetett idő</b>	<b>11</b>
<b>Megoldás: Rendszerezés és kontroll visszaszerzés</b>	<b>12</b>
Vizuális projektkezelés	12
6x gyorsabb árajánlat sablonból	14
Nem fizetnek az ügyfelek? Bízd az automatizmusra!	16
Mit lehet elérni heti 20 extra órával?	17
<b>Kihívás: Elmaradó utánkövetések, kieső árbevétel</b>	<b>18</b>
<b>Megoldás: Automatikus utánkövetés és figyelmeztetés</b>	<b>19</b>
<b>Eredmények</b>	<b>20</b>
<b>JELENTKEZÉS KONZULTÁCIÓRA</b>	<b>22</b>

KIVITELEZÉS	IDŐMEGTAKARÍTÁS	ÜGYFÉLMEGTARTÁS
<b>34%-kal több projekt,</b> ugyanannyi dolgozóval.	<b>Heti 20 óra</b> felszabadult a tulajdonos idejéből.	<b>0%-ra csökkent az ügyfélvesztés</b> a tavalyi 30-40%-hoz képest

Sok KKV vezető ma attól szenved, hogy a cégéhez van láncolva, minden esemény tőle függ, semmit nem mer teljes egészében a dolgozókra bízni, hiszen az a feladat, amiben nincs benne a keze, gyakran nem készül el időre vagy nem megfelelően.

Ezért a KKV tulajdonosa jellemzően két választás előtt áll. **Vagy beletörődik, hogy milliós árbevétel kieséstől szenvednek, vagy heti 60-70 órát dolgozik, hogy megoldjon minden felmerülő problémát.**

Kocsis Zoltán, az Idea Fontana tulajdonosa hasonló helyzetben volt, de más megoldás után nézett. Arra jutott, hogy cége szervezettebbé tételével oldja meg ezeket a problémákat és ehhez a MiniCRM-et hívta segítségül.

Ebben a **mély esettanulmányban** olyan részletekbe engedünk betekintést, amit Zoltán osztott meg velünk cége **4 hónapja tartó átalakulásáról**. Kemény munkájának köszönhetően már ennyi idő alatt **olyan fantasztikus eredményeket tudott elérni, mint:**

- **34%-kal több projektet** tudnak kivitelezni ugyanannyi idő alatt,

ugyanannyi dolgozóval

- **Heti 20 órája felszabadult** cégvezetőként, amit új üzletágak beindítására tudott szánni
- **30%-ról 0%-ra csökkent az elvesztett ügyfelek száma**
- Az eddigi 50% helyett most az árajánlatok **84% százalékát lezárják**

## Ki Kocsis Zoltán és az Idea Fontana?

*“Elsősorban bizalmat építek és nem irányomba, hanem a grafikai stúdiók irányába. Azt tűztem ki célul, hogy a partnereinket, akik belénk bizalmat vetnek, maximálisan kiszolgáljam, azokban a leendő partnerekben pedig újra felépítsem a bizalmat, akik más grafikai stúdióktól jönnek hozzánk, ahol csalódás érte őket.”*

### **Kocsis Zoltán, tulajdonos, Idea Fontana**

Az [Idea Fontana](#) önmagát egy második lépcsős grafikai és marketing cégnek határozza meg, ami azt jelenti, hogy nálunk egyforma hangsúly van az **áron, a minőségen és a határidőn**. A bizalom megszerzése és megtartása számukra ugyanolyan fontos, mint az elkészült anyag minősége és az is, hogy ezt minden ügyfél határidőn belül meg is kapja.

Zoltánnak ez nem csak személyes elhivatása, de üzletileg is kifizetődő hozzáállás. Amikor felmérték a piacot, arra voltak kíváncsiak, hogy mi a cégek legnagyobb problémája a grafikai cégekkel. A válasz az volt, hogy a **minőség és a határidőből kicsúszás**. Mivel tudta, hogy ebben kimagaslóan jók tudnak lenni, nem volt kérdés, hogy cégük arculatát is erre pozícionálta.

# TÖKÉLETES MEGOLDÁS CÉGEDNEK, HA NEM AKARSZ IDEGESKEDNI A HATÁRIDŐ ÉS A MINŐSÉG MIATT

Mindez nem csak szavakban nyilvánul meg, hiszen **100% pénzvisszafizetés garanciát is vállalnak, ha a projekt nem készül el az előre meghatározott időben.**

Ez egy átlagos KKV-nál rizikós ügy lehet, főleg hogy gyakran dolgoznak komplikált projekteken, ahol partnerekre és az ügyfélre is várni kell, de olyan módszereket vezettek be, amiknek köszönhetően **ilyen visszafizetésre még egyszer sem volt példa.**

Ettől vonzóak lettek minden olyan cég számára, akik már csalódtak más grafikai és marketing ügynökségekben és ez **meg is mutatkozik az árbevételben, ami 50%-kal nőtt** a tavalyi megegyező időszakhoz képest.

Az ide vezető úton több kihívással is szembenézett Zoltán, az alábbiakban azt mutatjuk be, hogy milyen konkrét módszereket használt ahhoz, hogy ezeket az eredményeket néhány hónap alatt el tudják érni.

## **Kihívás: Projektek csúszása, pontatlansága**

A törekvések ellenére nem mindig sikerült tartani a határidőket. Ez nem csoda, egy-egy projekt több ember kezén is keresztül megy, köztük dolgozók, a megbízó és partnerek. Sok esetben egymásra kell várni, ami ha elhúzódik, akár napokat vagy heteket is adhat egy projekt kifutási idejéhez.





Ez egyfelől olyan problémát okozott, hogy többet dolgoztak, mint ami optimális lett volna, másfelől az elégedetlen ügyfelek távoztak, ami 30-40%-ot is elért. **Mindkét probléma súlyos árbevétel kiesést okozott**, amire a belső folyamatok áramvonalasítása, kommunikáció javítása és automatizációk jelentettek megoldást.

## **Megoldás: Automatizmusokkal támogatott folyamat**




Az első lépés az volt, hogy Zoltánék összeszedték a projekt kivitelezés folyamatukban lévő minden fontos lépést, amit aztán betettek egy [MiniCRM](#) projekt modulba. Bár rengeteg különböző szolgáltatással foglalkoznak, az elejétől arra törekedtek, hogy a folyamatot a lehető legegyszerűbben sztenderdizálják és **olyan lépcsőket hozzanak létre, amin minden projekt végig tud menni.**

Amikor megkezdene egy munkát (ami a felvételnél és árajánlat küldésnél kezdődik), akkor ez bekerül egy iktatószámmal a MiniCRM projekt moduljába és elindul a folyamaton.



## Lehetőségek

-  Új munka felvéve (0/1)
-  Árajánlat alatt (0/0)
-  Árajánlat kiküldve (0/3)
-  Megrendelve - Kezdhető (0/0)


## Nyitott

-  Folyamatban - Grafikai... (0/3)
-  Korrektúrára partnernél (7/8)
-  Folyamatban -... (0/0)
-  Folyamatban -... (0/1)
-  Parkoló-Hosszabbítás (2/2)
-  Folyamatban - Nyomás... (1/2)
-  Folyamatban - web (0/3)
-  Szállítható (0/0)

## Sikeres

-  Számlázható (6/6)
-  Számlázva (0/80)

## Sikertelen

-  Elvesztett (0/12)

**Ez önmagában hatalmas előrelépés volt, ami segített a tisztán látásban.** Úgy megy végbe minden folyamat, hogy az mindenkinek rögtön egyértelmű, mi történik vele, mi fog történni vele vagy éppen mire várnak.

Ez már segítség, mivel Zoltán minden este vagy akár napközben is ránézhet, hogy milyen szakaszban vannak projektek, hol vannak elakadások és nem egymást hívogatják. De ez csak az első lépés.

Ha továbbra is Zoltánnak kellene minden ügrről megbizonyosodnia, hogy időben elkészül és haladnak a folyamatban, azzal az eddignél kevesebb, de még mindig rengeteg ideje elmenne. Ráadásul nem venne mindent észre időben, ezért az apró csúszások nagy torlódásokhoz vezetének, amit már sokkal nehezebb megoldani.

**A megoldást az automatizmusok jelentik.** Nézzünk néhány konkrét példát.

### **Projekt kezdés automatizmus**

Nézzük a folyamatot a legelejéről. Az árajánlatokat [MiniCRM](#) sablonból küldik ki, amiben szerepelnek a megrendelés adatai és természetesen az ár. Ami szintén szerepel benne az egy gomb, amire ha az ügyfél rányom, megrendeli a szolgáltatást. Mi sem egyszerűbb!

**Szállítási díjaink** (50.000 Ft+áfa megrendelés esetén 1 Budapesti címre ingyenes):

**1 zóna:** IV., XIII. kerület - 1 800 Ft+Áfa

**2 zóna:** XV., XIV., VIII., VII., VI., V., I., II., III., XII. kerület - 2 200 Ft+Áfa

**3 zóna:** XI., IX., X., XVI. kerület - 2 500 Ft+Áfa

**4 zóna:** XXII., XXI., XX., XIX., XVII., XVIII., XXIII - 3 000 Ft+Áfa

A fenti szállítás díj egyszeri házhozszállítást egyszeri kézi behordást tartalmaz.

Egyéb esetben (nagy súly, 2 m-nél nagyobb méret) egyeztetés szükséges.

Budapest, {%Date.Today%}

{%Sender.EmailSignature%}

**Megrendelem**

**Nem rendelem meg**

Ez felgyorsította a folyamatot, hiszen az ügyfélnek csak egy gombot kellett lekattintania, nem kellett e-mailt megfogalmaznia vagy visszatelefonálni, hogy megrendelje.



A gomb lenyomásával az ügy bekerül a “Megrendelve - Kezdhető” státuszba. Ehhez a státuszhoz tartozik több automatizmus is. Ha egy ügy bekerül ide, a [MiniCRM](#) küld egy automata e-mailt az ügyfélnek, ami tájékoztatja, hogy fogadták a rendelést és egy kolléga hamarosan kapcsolatba lép vele.

Mindeközben a kolléga, aki ennek a feladatnak a felelőse kap egy feladatot arról, hogy megkezdheti a munkát. Ha a megrendelés csak szóban vagy e-mailben történne, ez az információ elkeveredhetne vagy feledésbe merülhetne. **A MiniCRM-es feladat viszont automatikusan a felelős nevével és határidővel jön létre.**

Teendők

Új teendő



Tóth Norbert

Ma, 13:00

**Tervezés** — Az ügyfél megrendelte a szolgáltatást, nézd meg az adatlapot és kezdj neki a munkának!

Lezárás

Szerkesztés

Ez a sablon feladat bekerül a felelős napi teendői közé, amik időrendi sorrendbe vannak állítva. Lejárásánál piros figyelmeztető jelzést kapnak így külön felhívják magukra a figyelmet.

ADATLAPOK LEJÁRT TEENDŐVEL	STÁTUSZ	TEENDŐ FELELŐSE	ESEDÉKESSÉG
!	Fókuszálj rá	Attila	júl 28, (egy napja)
!	Célcsoport	Attila	júl 28, (11 órája)
!	Célcsoport	Attila	júl 28, (11 órája)
!	Zárd le!	Attila	júl 28, (11 órája)
!	Ügyfélminősítés	Attila	Ma, 10:00

Zoltán különösen figyel arra, hogy senkinél se legyen ilyen piros jelzésű feladat a nap végén, hiszen ez azt jelenté, hogy az napi feladat csak másnap kerül elvégzésre. **Ezt nem engedhetik meg maguknak, hiszen az ügyfél projektje múlhat akár egy nap csúszáson is.**


*“Egy ideig volt ellenállás egyes dolgozók részéről, de arra kértem őket, hogy konkrét javaslatokkal jöjjenek, ha szerintük valamit máshogy csinálhatnánk, ne csak problémákkal. Végő soron a probléma forrása az volt, hogy nem akarták, hogy ennyire nyomon tudjam követni a munkájukat, így nem volt jobb megoldásuk és a panaszok elmaradtak. Most már hozzászótkak a rendszerhez, hiszen látják, hogy az ő munkájukat is segíti.”*

- Kocsis Zoltán

Ajánlat

**Feltöltés** ▾


Ügyfél az árajánlatot mikorra kéri

 2020. július 24. péntek ▾


---

**Projekt adatok**

Kért előkészítési határidő \*

 2020. július 28. kedd ▾

Kért nyomási/szállítási határidő

 2020. július 31. péntek ▾

Munka neve

HÜVI\_Étterem cégtábla

Projekt dokumentumok

**Feltöltés** ▾

Méret

320x50 cm

A felelős kolléga ezután átteszi “Folyamatban - Grafika előkészítés” státuszba, ami kivált egy új automatizációt. Megy az e-mail az ügyfélnek, hogy elkezdtek dolgozni az ügyön, hátradőlhet. Az e-mailben szerepel a határidő és a munka részletei is, amit az e-mail sablon behúz a megrendelés moduljából. **Egy percet sem kell foglalkozni vele**, az ügyfél mégis sokkal elégedettebb köszönhetően az ilyen e-maileknek.

## **Az ügyfelet is segítik az automatizmusok**

Amikor elkészül a grafika, átküldik az ügyfélnek ellenőrzésre. És itt van **az egyik legötletesebb automatizmus!** Amikor átküldik az anyagot az ügyfélhez, a megrendelés átkerül a következő fázisba. Itt maximum két napig ülhet a dolog, ha ez lejár, az ügyfél és a projekt felelőse is kap egy e-mailt.

**Az ügyfélnek küld a rendszer egy üzenetet, amiben emlékeztetik az**

**ellenőrzésre kiküldött anyagra és arra kéri, hogy adjon választ annak érdekében, hogy időben el tudjanak készülni.**

Fantasztikus ilyen látni egy magyar KKV-nál. Ahol a sok cég hárítaná a felelősséget azzal, hogy a megrendelő nem válaszolt időben, ők kezükbe veszik a dolgot és **SEGÍTIK** az ügyfelet. Az ügyfélért dolgoznak, akkor is ha ő éppen megfeledkezett valamiről.

**A dokumentum elején említettük a 0%-os ügyfélvesztést a rendszer bevezetése óta. Az ilyen apró, de figyelmes dolgokon múlik az, hogy egy ügyfél velünk marad évekig, vagy az első alkalommal levált minket 10%-kal olcsóbb ajánlatért.**

Ugyanezt a módszert használják alvállalkozóknál is, hiszen az ő munkájukért ugyanúgy felelősek, mint saját munkájukért. Ha egy munka túl sokáig parkolna egy partnernél, nekik is megy az automata figyelmeztetés.

Alvállalkozókkal kapcsolatban még egy apró, de ügyes módszert alkalmaznak a hibák elkerülésére. Ehhez fontos tudni, hogy az ügyfél iktatószámmal ellátott adatlapján szerepel minden információ az adott anyaghoz.

Méret  
320x50 cm

Terjedelem  
1

Szín  
4+0

Anyag  
3mm-es műanyag

Kötészet  
-

Példányszám  
1

Brief  
Ezek közül válasszatok kérlek nevet és csináljatok egykettőre tervet. Az étterem egy magyaros menüs, önkiszolgáló étterem lesz. Ehhez passzoló nevet és grafikát kellene készíteni.  
  
A vágódeszka evőeszközökkel a bal oldalon grafika maradjon. (minta a mellékletben).

**Amikor egy alvállalkozó dolgozik a projekten, nem kell emlékezni arra, hogy küldjenek neki e-mail az adatokkal, sem arra nem kell figyelni, hogy a megfelelő adatok kerüljenek be.**

Ha bekattintják az adatlapon az “alvállalkozó” gombot és bekerül a projekt kivitelezés fázisba, akkor a rendszer **automatikusan küld egy**

**e-mailt Zoltánnak az adatlapon szereplő adatokkal**, amit ő átolvasás után továbbít az alvállalkozó felé. Nincs elfelejtve és tökéletesek az adatok, 30mp munkával.

**Sok ilyen apróságnak tűnő dologgal érik el, hogy az ügyfélélmény kifogástalan legyen.** A megrendelő mindig tudja, hogy halad a projekt és pontosan tudja, mi történik éppen. Ez olyan megnyugvást ad, ami mellett az ügyfélnek eszébe sem jut más céget keresni.

## **Kihívás: Elvesztegetett idő**

Egy cégtulajdonos sok erőforrásból tud többet szerezni. Saját idejéből nem. Vitathatatlanul a legfontosabb értékek között van saját időnk, mégis gyakran nem gondoskodunk róla eleget. Elszórjuk, elpazaroljuk, közben azon panaszkodunk, hogy ha a nap 40 órából állna se tudnánk tisztességgel végezni.

Zoltán hasonló problémával küzdött, ami nála kifejezetten probléma volt, hiszen olyan kreatív ember, aki folyamatosan tele van ötletekkel, amik mind arra várnak, hogy megvalósításra kerüljenek. Ezért neki különösen fontos volt, hogy elég idejét fel tudjon szabadítani és **a napi ügyek kezelése helyett cégfejlesztéssel és új üzletágak, ötletek megvalósításával tudja tölteni.**

## **Megoldás: Rendszerezés és kontroll visszaszerzés**

Az egyik legnagyobb idővesztéseget Zoltánnak az jelentette, mint sok KKV tulajdonosnak és vezetőnek. A napi tűzoltás és ügyek nyomon

követése. Miért nincs kész? Mikor lesz kész? Ki kivel beszélt? És a többi.

Talán már most látható, hogy ez szépen összefügg a teljes előző szekció tartalmával. Hiszen azáltal, hogy rendszerezettebbek lettek, nem csak az ügyfélnek lett jobb dolga, de **Zoltán idejét is hatalmas mértékben megspórolták a folyamatok, amik a dolgozók kezét fogják, ahelyett, hogy neki kellene.**

Mindazok mellett, amit az előző részben bemutatunk, van még pár dolog, amire itt külön még érdemes kitérni.

### **Vizuális projektkezelés**

Emögött a misztikus kifejezés mögött valójában egy nagyon egyszerű dolog van. Zoltánék hasznát veszik a [MiniCRM](#) kanban táblájának, ami vizuálisan, oszlopokba szervezve megjeleníti, hogy melyik projekt éppen melyik stádiumban van.

Más dolguk sincs, mint minden hétfőn egy indító meetingen megni, hogy melyik projektek kerülnek be a hétre és azoknak hova kell eljutnia a tábla végre péntekig.

Igényfelmérés (12)	Ajánlatadás (10)	Ajánlat utánkövetése (4)	Szerződés-kötés (2)
[Kártya]	[Kártya]	[Kártya]	[Kártya]
[Kártya]	[Kártya]	[Kártya]	[Kártya]
[Kártya]	[Kártya]	[Kártya]	[Kártya]
[Kártya]	[Kártya]	[Kártya]	[Kártya]

Minden kártya egy adatlapot képvisel, amihez tartozik egy-egy felelős. Így egyértelmű mindenki számára, hogy mivel kell foglalkoznia és pontosan mit kell elérnie a hét végéig.

Ahogy Zoltán fogalmaz.

**“Egyértelmű, hogy ki mit vállalt a hétre és mi teljesült belőle. Egy ilyen rendszerrel nem lehet mellébeszélni. Nincs az, hogy ‘jók voltunk fiúk, de kikaptunk két góllal’. Ott van a rendszerben, hogy elvégeztük a feladatokat vagy sem.”**

Azzal, hogy a rendszer elősegítette a személyes felelősség vállalást és egyértelműsítette, hogy kinek mi a feladata, rengeteg teher gördült le Zoltán válláról. Ebben apró, de hasznos funkció segíti.

A rendszerben nem csak a projekteknek van határideje, hanem minden részfeladatnak is. Ezeket a feladatokat vagy a rendszer adja ki automatikusan (például, amikor egy érdeklődő nem reagált egy árajánlat kérésre) vagy a dolgozók egymásnak is adhatnak feladatokat.



Zoltán szűrhet a saját feladataira is vagy láthatja egyszerre mindenki feladatát egy listában. Ez a lista idő szerinti sorrendbe van állítva és **piros felkiáltójellel látja el azokat, amik már lejártak.**

ADATLAPOK LEJÁRT TEENDŐVEL	STÁTUSZ	TEENDŐ FELELŐSE	ESEDÉKESÉG
!	Fókuszálj rá	Attila	júl 28, (egy napja)
!	Célcsoport	Attila	júl 28, (11 órája)
!	Célcsoport	Attila	júl 28, (11 órája)
!	Zárd le!	Attila	júl 28, (11 órája)
!	Ügyfélminősítés	Attila	Ma, 10:00

Így Zoltánnak egyszerű dolga van, minden nap este belép a rendszerben és ránéz a modulokban szereplő feladatokra. Ha piros felkiáltójeles feladatokkal találkozik, akkor tudja, hogy ott érdemes lehet beavatkozni vagy legalább ránézni.

Mivel minden dolgozó számára egyértelmű az elvárás **(ne legyen piros felkiáltójel a rendszerben, amikor abbahagyod a munkát!)** ezért teljesíteni is sokkal egyszerűbb. Egy ilyen kérést nem lehet többféleképpen értelmezni.

### **6x gyorsabb árajánlat sablonból**

Az érzés, hogy “elfoglalt voltam egész nap, mégsem érzem, hogy sok mindent végre vittem”, mindenki számára ismerős.

Ez részben azért van, mert sok pepecselős feladatot automatikusan csinálunk, anélkül hogy belegondolnánk, összesen mennyi vesz el tőlünk.

**Az árajánlat adás tipikusan ilyen tevékenység.** Volt olyan cégvezető, aki lemérte és azt találta, hogy egy árajánlat megírásával és megformázásával 20 perc is elmegy, ami náluk napi 1 másfél óra kiesést jelentett.

Zoltánék ezt már MiniCRM előtt is profibban űzték és ők már akkor csak 6 percet töltöttek ezzel. (Kimérte!) Viszont ezek a 6 percek is összeadódnak, ami mind idő, amit az ügyféllel kapcsolatos teendőkre lehet szánni.

**Az ajánlat kiküldést az Idea Fontana ma kevesebb mint egy perc alatt végzi el** úgy, hogy nem hiba mentesen küldenek ki minden ajánlatot, de még egyéb ajánlatokat is fűznek hozzá, amiből már további árbevételük is származott.

Ennek háttérében a [MiniCRM](#) sablonok és az úgynevezett "változó mezők" vannak. Ez úgy működik, hogy minden e-mail, ami kimegy a MiniCRM-ből, az egy adatlaphoz tartozik. Lényegében egy ügyfélhez és az ő projektjéhez. Vagyis az e-mail számára elérhető minden információ az ügyfél adatlapjáról.

Így, amikor az Idea Fontana összekészített előre egy árajánlat e-mailt, azt úgy tették, hogy ezeket a változó mezőket behelyezték az e-mailbe, amik "beszipantják" az adatokat küldéskor.

## Ajánlat paramétereit:

Projekt neve: {%Project.Name%}

Méret: {%Project.Meret2%}

Terjedelem: {%Project.Terjedelem2%}

Szín: {%Project.Szin%}

Anyag: {%Project.Anyag%}

Kötészet: {%Project.Koteszet2%}

Példányszám: {%Project.Peldanyszam2%}

Nyomdai előkészítés: {%Project.NyomdaiElokeszites%}

Nyomdai kivitelezés: {%Project.NyomdaiKivitelezes%}

Fizetési határidő: {%Project.Fizetesihatarido%}

Bármilyen adatlapon szereplő mezőt ki tudnak választani, többek között a megadott paramétereket és az elkészülés várható időpontját is. Így azok az adatok, amik a megrendeléskor az adatlapra rákerülnek, már egyenesen átjönnek a sablon e-mailre, **az ügyfél pedig csak ámul, hogy már beszélgetés közben kaptak árajánlatot.**

## Ajánlat paramétereit:

Projekt neve: 7151289/2020\_  
szám: Idea\_20200715  
Méret: A/4  
Terjedelem: Belív: 444 oldal + melléklet a könyv végén 8 oldal + borító: 4 oldal  
Szín: 4+4  
Anyag: Belív: Ofset 80 g Borító: Műnyomó 250 g  
Kötészet: ragasztókötés, borító 1 oldalon fényes fóliázva, 8 oldal melléklet könyv végén egy tömbben  
Példányszám: 1000  
Nyomdai előkészítés: 0 Ft+áfa  
Nyomdai kivitelezés:  
  
Fizetési határidő: Faktor utalás

Nem csak árajánlattal, de egy tucat e-maillal hasonlóan járnak el. Nekünk az a filozófiánk és új ügyfeleinknek is ezt tanítjuk, hogy ha van egy e-mail, amit több mint egyszer küldesz ki, ahhoz legyen egy sablon e-mail a rendszerben. Ha az e-mail részletei az üggyől függenek sem baj, hiszen ezekkel a változókkal az e-mail bármely része az adott ügyfélre lehet szabva és kézzel is belenyúlhatunk a sablonokba.

### **Nem fizetnek az ügyfelek? Bíz az automatizmusra!**

Na nem arra kell gondolni, hogy a Robocop kimegy az ügyfélhez és berúgja az ajtaját. Ennél sokkal egyszerűbb és barátságos módszert használ az Idea Fontana, ami **nem csak rengeteg időt spórol nekik, de jelenleg egy ügyfél sincs behajtás alatt.**

## Hogy csinálják?

A számlázás modult is bevezették a [MiniCRM-be](#), vagyis a számla fizetés is összeköttetésben működik a többi folyamattal. Minden számla vezetve van a modulban, onnantól, hogy ki lett állítva odáig, hogy be lett fizetve és sikeresen lezárult.

Erre tudtak Zoltánék automatizmusokat állítani, ami összességében annyit tesz, hogy **ha egy számla befizetése határidőn túl van X nappal, akkor a rendszerben előre megírt sablon e-mail kimegy az ügyfélnek.**

Ez a fentebb bemutatott módszerrel kitölti az adatokat, így az elmaradás összege és a határidő is ugyanúgy megjelenik, anélkül, hogy bárkinek be kellene avatkoznia.

Melléklet  [szamla-50374-2020-e-00065.pdf](#) (179 KB) 

 Fájl csatolása

**B** *I* U **A** **T**              

Kedves {%Recipient.Name%}!

Emlékeztetni szeretnénk, hogy {%Invoice.Number%} sorszámú és {%Invoice.Amount%} Ft végösszegű számlájának határideje 3 napja járt le.

A számlát az alábbi linkre kattintva érheti el.  
{%Invoice.DocumentUrl%}

Köszönjük.

{%Sender.EmailSignature%}

Az ügyfél ebből annyit érzékel, hogy kap egy e-mailt, ami emlékezteti a befizetés határidejére és segítséget ajánl.

Attól függően, hogy mi működik, egy ilyen automatizmus működhet már akár egy ilyen e-maillal is, vagy 2-3 e-mailes sorozatból is állhat,

amik fokozatosan erősebb hangnemben szólítják fel az elmaradó számla befizetésére.

Az esetek többségében egyszerű figyelmetlenségről van szó, amit egy jól időzített emlékeztetővel lehet orvosolni. Ezzel az Idea Fontana szintén órákat tudott megspórolni úgy, hogy egyszer kellett összerakni ezt az automatizmust, ami **évente akár többszáz ilyen ügyet is kezelhet, anélkül, hogy emberi beavatkozásra lenne szükség.**

### Mit lehet elérni heti 20 extra órával?

Zoltán egy igazi ötletgyáros, aki akkor tud igazán kibontakozni, ha nem tűzoltással kell foglalkoznia, hanem ötleteket valósíthat meg. Mivel a **MiniCRM segített neki heti 20 órát felszabadítania saját idejéből**, ezért erre volt elég alkalma. A teljesség igénye nélkül összeszedett néhány új projektet, amin szabadidejében dolgozott.

### [valts.online](https://valts.online)

“Hetente 1 új cikk kerül rá. Ezen az oldalon nem sales-ezünk. Kiemelten fontos nekünk, hogy a kkv szektort minél nagyobb merítéssel elérjük és megoldásokat, előremutató gondolatokat adjunk az olvasóinknak, amivel könnyebb lesz ebben a nehezített helyzetbe előre menniük.

Főbb csapásirányok: halasztott fizetési rendszer bemutatása, amivel egy kkv elérheti, hogy partnereinek most segítséget adva folytathassák a munkát, közösen. Így mindkét félnek megmarad a munkája. A gazdaság sem áll le.”

### [gastromegoldasok.hu](https://gastromegoldasok.hu)

“Gastro-tapasztalataink alapján tūélesen látjuk, hogy mitől lesz jobb ebben a nehéz helyzetben egy étteremnek. Kutatásaink, tapasztalataink alapján kidolgoztuk a magyar gastro-marketing lépéseit, ami vendégeket hoz egy étteremnek, vendéglátó egységnek. Nem az a célunk, hogy több lájkot szerezzünk az éttermeknek. A munkánk gyümölcse még több asztalfoglalás vagy házhozszállítás megrendelés.”

### [ostopuscall.hu](http://ostopuscall.hu)

Szolgáltatási csomagjainkkal partnereink a leendő ügyfeleit 87% konverzióval megtudják szólítani. Mi közvélemény kutatunk és lézer pontossággal azt javasoljuk partnereinknek, amire a kutatásaink alapján a leendő ügyfeleiknek szükségük van. Például egy étterem hiába akar steaket árulni, ha a 20 km-es körzetét megtesztelve, zöldborsófőzelékre van szükségük, fasírttal.

A 87%-os konverzió elérése pedig azért van, mert telemarketingeseink nem nyomják le az ügyfél torkán a telefonálásainkat, hanem megnézik a telefon másik végén lévő ember véleményét. Emellett olyan innovatív lehetőségeket használunk, mint az okos sms, amivel pár perc alatt bármikor kitöltheti a közvéleménykutatásunkat. Vagy esetleg chatbot kérdőívet kér és majd amikor ideje lesz és gép előtt ül, szintén kitöltheti.

## **Kihívás: Elmaradó utánkövetések, kieső árbevétel**

Minden KKV-nál, ahol nincs még központi rendszer, ismerős szituáció:

1. Bejön a megkeresés
2. Megy egy árajánlat
3. Hetekkel később kiderül, hogy nem válaszoltak, felhívjuk az érdeklődőt, de már máshol vásárolt

Zoltánék ugyanezzel a problémával küzdöttek és elsősorban erre kerestek megoldást, amikor elkezdtek használni a [MiniCRM-et](#). Elmondása szerint az árajánlatok legalább felét elveszítették amiatt, hogy kiküldésük után folyton elmaradtak az utánkövetések.

## **Megoldás: Automatikus utánkövetés és figyelmeztetés**

Aki eddig eljutott az e-könyvben, talán már nem csodálkozik, hogy itt is automatizmus hozott megoldást. Hozzá kell tenni, hogy az automatizmus önmagában nem csodaszer, ami mindent megold. Kell egy jó folyamat a háttérben, amit hoz magával a tulajdonos és fejleszt. A MiniCRM bevezető tanácsadója abban segít, hogy ezeket a legjobban lefordítsuk a rendszer nyelvére és így a legegyszerűbb legyen ezeket a folyamatokat automatizálni.

**“A MiniCRM nekem olyan volt, mint egy GPS. Én tudtam, hogy hova akarok elérni, ők abban segítettek, hogy megmutatták a rendszerrel hogy tudok oda eljutni a leggyorsabban. Mintha mellékutakon akartam volna eljutni a Balatonra, ők megmutatták, hogy mehetek az autópályán is és feleannyi idő alatt odaérek.”**

Hogyan működik itt az automatizmus? A rendszer azt figyeli, hogy egy érdeklődő “árajánlat kiküldve” státuszban van és **ha innen nem mozdul előre 2 napon belül, akkor az előre megírt e-mail és feladat figyelmezteti a felelőst, hogy rögtön lépjen kapcsolatba.** A megrendeléssel kapcsolatos minden információ itt már rendelkezésére is áll.



## Árajánlat kiküldve Email

Tárgy \*

A (z) {%Project.Name%} munka nem került még megrendelésre

**B** *i* U A:    

Szia {%Project.UserId%}!

A fenti munka nem került még megrendelésre. Kérdezz rá, hogy tudunk-e segíteni neki.

Köszönöm.

Ez az egyszerű lépés elképesztően alul van becsülve nagyon sok cégben. Pedig a nem válasz nem egyenlő a nemleges válasszal. Az Idea Fontana tudta, hogy ha nem is kaptak rögtön választ, érdemes felkeresni az érdeklődőt, hiszen akár megfeledezett, akár nem talált valamit megfelelőnek az árajánlatban, érdemes beszélni róla.

Hogy mennyire volt érdemes ezt bevezetni? **Az automata utánkövetés előtt az árajánlatok legalább felét elveszítették, most 84%-ot sikeresen zárnak.** Hatalmasat ugrottak előre azzal, hogy időben utánkövetik az árajánlatokat és van lehetőségük beszélni az ügyféllel, tárgyalni, kifogást kezelni.

## Eredmények

Kocsis Zoltán tisztán látta, hogy mire van szüksége ahhoz, hogy előre tudjon lépni cégével és kimagasló szolgáltatást tudjon nyújtani. És ehhez nem sajnálta beletenni a kezdeti munkát. Az eredmények pedig magukért beszélnek.

- **34%-kal több projektet** tudnak kivitelezni ugyanannyi idő alatt, ugyanannyi dolgozóval
- **Heti 20 órája felszabadult** cégvezetőként, amit új üzletágak beindítására tudott szánni
- **30%-ról 0%-ra csökkent az elvesztett ügyfelek száma**
- Az eddigi 50% helyett most az árajánlatok **84% százalékát lezárják**

Mindehhez Zoltánnak nem voltak különleges képességei vagy több milliós büdzséje (a válság kialakulásával kezdték használni a rendszert), de eltökélt volt céljában, hogy sikerre vigye a cégét és a hivatását, akármilyen gazdasági körülmények között!

Azok, akik hasonlóan gondolkodnak, talán részben már fel tudták mérni ebből az e-könyvből, hogy milyen lehetőségek segítik a [MiniCRM-ben](#). Az igazság az, hogy **ez csak a jéghegy csúcsa**.

Rengeteg olyan lehetőségről nem beszéltünk, amit több mint 1600 MiniCRM-et használó cég minden nap használ. **Zoltánéknak nincs mindenre szüksége, mint ahogy egy cégnek sem.**

Ezért, ha szeretnéd azt megnézni 45 percben, hogy a Ti cégetek folyamatára hogyan működik a [MiniCRM](#):

1. Jelentkezz egy [ingyenes konzultációra](#)
2. Beszéljétek át a folyamatokat
3. Nézd meg a céged folyamataira szabott 45 perces bemutatót

**[JELENTKEZÉS KONZULTÁCIÓRA](#)**