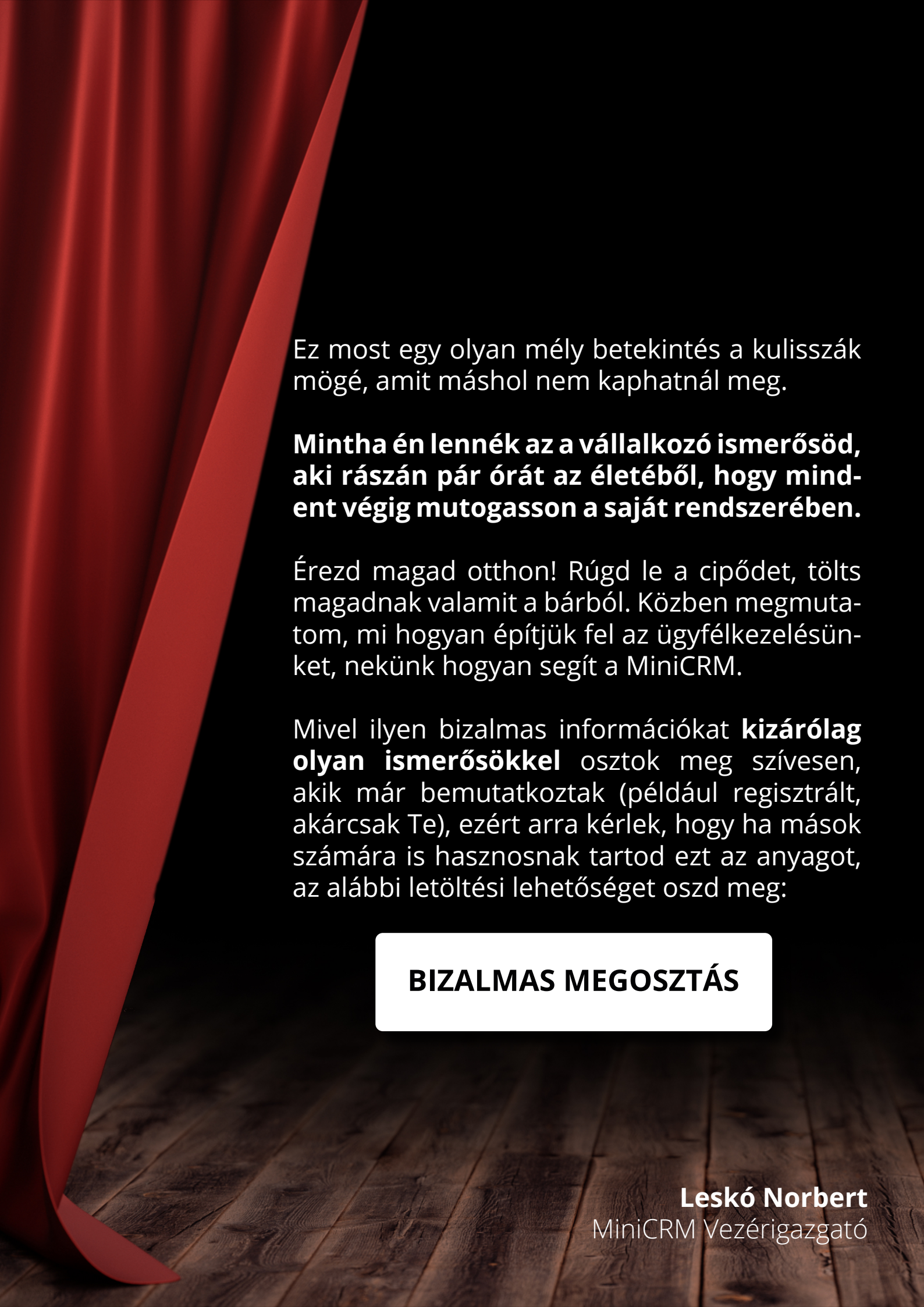




HOGYAN SEGÍT NEKÜNK A MINICRM?

Bizalmas betekintés a MiniCRM kulisszái mögé.



Ez most egy olyan mély betekintés a kulisszák mögé, amit máshol nem kaphatnál meg.

Mintha én lennék az a vállalkozó ismerősöd, aki részán pár órát az életéből, hogy mindent végig mutogasson a saját rendszerében.

Érezd magad otthon! Rúgd le a cipődet, tölts magadnak valamit a bárból. Közben megmutatom, mi hogyan építjük fel az ügyfélkezelésünket, nekünk hogyan segít a MiniCRM.

Mivel ilyen bizalmas információkat **kizárólag olyan ismerősökkel** osztok meg szívesen, akik már bemutatkoztak (például regisztrált, akárcsak Te), ezért arra kérlek, hogy ha mások számára is hasznosnak tartod ezt az anyagot, az alábbi letöltési lehetőséget oszd meg:

BIZALMAS MEGOSZTÁS

Leskó Norbert
MiniCRM Vezérigazgató

HOGYAN SEGÍT NEKEM A CRM?

2009 a következő pár évtizedet meghatározó év volt számomra. 2009. Május 2. A nap amikor megházasodtam. Az év, amikor kiszálltam a korábban alapított cégeből (Árukereső). Az év, amikor feleségemmel úgy döntöttünk Bécsbe költözünk. Az év, amikor elindítottuk a következő vállalkozásunkat, a MiniCRM-et.

Új céget indítani nem egyszerű. Szoftverpiacon öldöklő a verseny az ügyfelekért és a programozókért is. Én pedig "könnyítésként" Bécsből kezdtem el csinálni a Budapest és Kolozsvár központú új szoftvercéget.

Bízom a folyamat kezelési stratégiánkban és eszközeinkben. Céget építeni helyben sem könnyű, de távolról sem nehezebb.

Most, hogy röviden bemutattam neked azt a helyzetet, amiben az indulásnál voltunk, és még mielőtt beleásnám magamat a részletekbe, összeszedem röviden, hogy én mit várok el egy CRM-től.

HOGYAN SEGÍT NEKÜNK A MINICRM?
BIZALMAS BETEKINTÉS A MINICRM KULISSZÁI MÖGÉ.

✓ **Segítsen új ügyfeleket szerezni**

Segítsen megérteni a célközönségünket. Segítsen az érdeklődőket egy adatbázisba gyűjteni. Segítsen őket végigvinni egy termékeny értékesítési folyamaton. Segítsen elkerülni a végzetes árversenyt. Segítsen eladni azoknak, akik korábban érdeklődtek, de akkor nem vásároltak (2010-ben ez még nem volt annyira fontos, 2019-ben már a bevétel jelentős részét hozta).

✓ **Segítsen megtartani a meglévő ügyfeleinket**

Ügyfélként sokkal többször találkozok botrányosan rossz ügyfélkezeléssel, mint ahányszor meglepően jóval. Sajnos most még minden Borhálóra (imádom őket) jut legalább 10 ELMŰ színvonalú cég. Visszatérő rémálmom amire éjszakánként felébredek, hogy egyszer csak az én cégem is ilyen lesz. Rossz ügyfélélményért nem kell dolgozni, egyszerűen elég az, ha nincs többszörösen bebiztosítva a legalább tűrhető kiszolgálás. Ezért nálam alap, hogy minden meglévő ügyfél által küldött kérdés, kérés követve és mérve legyen. Nem akarok egyszerre arra ébredni, hogy a rémálmom valóság.

✓ **Segítsen a meglévő ügyfelekből többet kihozni**

Elérni, hogy meglévő ügyfeleink a mi termékeinkkel több problémájukat is meg tudják oldani, mint amivel eredetileg minket megtaláltak. Ezen keresztül elérni, hogy idővel úgy érezzék, hogy sokkal többet ér, amit nyújtunk, mint amennyit kérünk érte. Így bátrabban vegyenek egyre több terméket tőlünk.

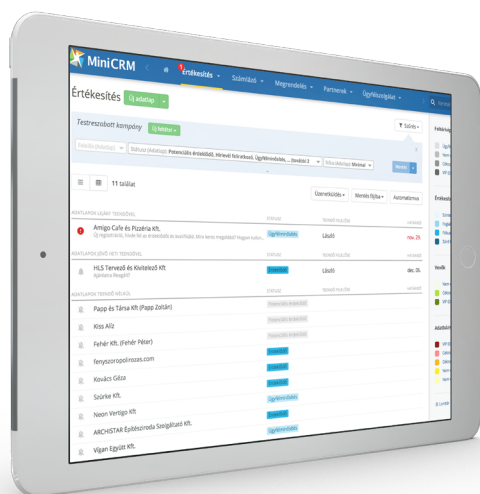
HOGYAN SEGÍT NEKÜNK A MINICRM?
BIZALMAS BETEKINTÉS A MINICRM KULISSZÁI MÖGÉ.

✓ **Segítsen növelni az ajánlások számát**

Ez alatt nem az ajánlói programot értem. Van olyan is, de minimális a hatása. Sokkal inkább azt, hogy a fenti 3 dolgot olyan jól csináljuk, hogy őszintén minket ajánlanak ügyfeleink a barátaiknak. Azért még senkinek sem nyomtam le a torkán egy terméket, mert a gyártó adott 100€ fejpénzt. De már sok tízmillió Forint bevételt hoztam cégeknek azért, mert egy-egy ismerősöm megkérdezett X témában tudok-e megbízható szolgáltatót/kereskedőt és mondtam olyat, akivel korábbi években többször is csak jó tapasztalatom volt.

✓ **Általános "ügyfeles" folyamatkezelés**

Minden, amit az ügyfelek látnak, legyen egy jól meghatározott folyamatban. Keltsük kívülről egy egységesen, jól szervezetten működő cég benyomását. Legyünk bizalomgerjesztők, és ne ijesszük el az ügyfeleinket elkerülhető bénázással.



HOGYAN SEGÍT NEKÜNK A MINICRM?
BIZALMAS BETEKINTÉS A MINICRM KULISSZÁI MÖGÉ.

ÜGYFÉLSZERZÉS

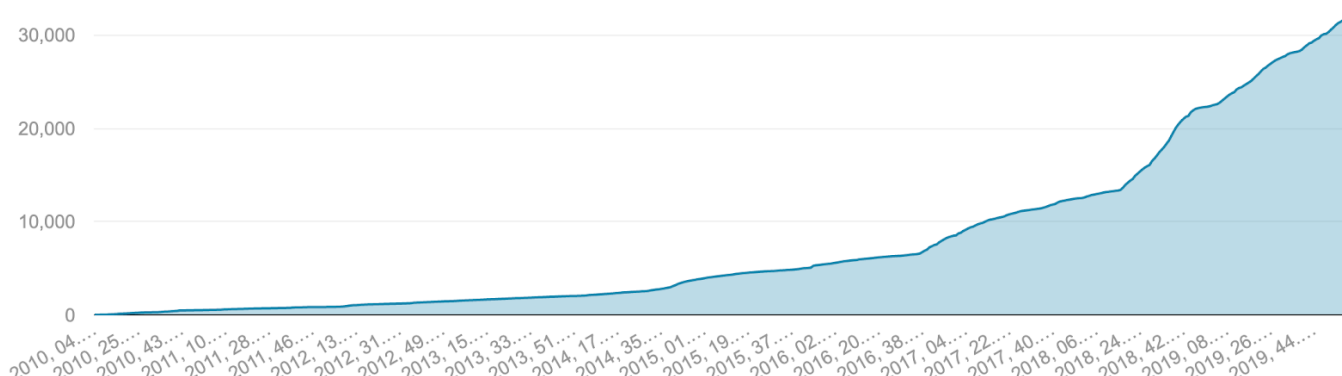
Az elején ez volt a **legfontosabb**.

Induló vállalkozásként, kockatőke és nagy hitel nélkül az innovatív szoftver cégünket hagyományos módon finanszíroztuk: az ügyfelektől származó bevételből.

Meglepő az **Uber**, a **Tesla** és a többi veszteség-rekorder cég között, de még a tech iparban is sok példa van erre. :)

Ami **Gollumnak** a gyűrű, nekünk az az ügyfél. Egyesével minden ügyfél egy becses, drága kincs.

ÉRDEKLŐDŐK GYŰJTÉSE



Magyarországi ügyfél- és potenciális ügyfél-adatbázisunk alakulása
(A csökkenések a GDPR adattisztítások eredményei).

Szeretnél ilyen növekedést? Olvass tovább.

Publikus induláskor csináltunk egy weboldalt (2010 eleje). Kirakunk rá némi bemutatkozó anyagot és a telefonszámunkat. Aki felhívott, annak az adatait kézzel begépeltük a [MiniCRM-be](#).

HOGYAN SEGÍT NEKÜNK A MINICRM?
BIZALMAS BETEKINTÉS A MINICRM KULISSZÁI MÖGÉ.

Aztán rájöttünk, hogy nem minden hívást rögzítenek a kollégák.

Van, aki épp akkor telefonál, amikor úton vannak vagy mást csinálnak. És elfelejtik visszahívni. (Őket nevezik "szellem érdeklődőknek", róluk [itt](#) írtunk bővebben.)

Ráébredtünk, hogy nem mindenki munkaidőben keres megoldást. És aki szerda este 23:12-kor talál rá a weboldalunkra, az csütörtök reggel 9:15-re már rég elfelejti, hogy hívni akart.

Első pár hónap után stratégiát váltottunk. Elkezdtünk erősen űrlapokat nyomni a weboldalon. Bármit is akart az érdeklődő, hamarabb látott űrlapot mint telefonszámot.

Én azt vártam a váltástól, hogy legalább 20%-kal több érdeklődő lesz az értékesítőink előtt minden hónapban. Azt gondoltam, legalább ennyiről biztos lemaradtunk.

Kiderült, hogy **tévedtem**.



Már csak egy lépésre van a hatékony vállalkozástól.

Jelenleg **1523** vállalkozás működik MiniCRM-el.

Tovább >



"Túl sok excel táblám volt, és post it kiragasztva a teendőkkkel, valamint az e-mail fiókom címkézési lehetősége is kevés volt. Fel kellett volna vegyek egy embert, aki rendben tartja a rendeléseket, ügyfeleket, kommunikál velük, de erre nem volt keret. Inkább rendszert építettem, ami leveszi a vállunkról a terhet, elvégez egyszerű feladatokat helyettünk."

Megyeri Domonkos, OntapadoCimkeNyomtatás.hu

HOGYAN SEGÍT NEKÜNK A MINICRM?
BIZALMAS BETEKINTÉS A MINICRM KULISSZÁI MÖGÉ.

Több mint dupláztuk az érdeklődők számát. Nem volt nagy a szám, az igaz, de induló vállalkozásként ez az eredmény **akkor pont a túlélést jelentette.**

Az űrlapok a [MiniCRM](#) értékesítés moduljába lettek bekötve. Vagyis minden kitöltéssel rögzültek az adatok a rendszerben, ami rögtön feladatot társított hozzá. Reggel, amikor az értékesítők beérkeztek már a nevükhöz társítva és időhöz kötve találták a feladatokat a rendszerben: kit kell hívni, mit szeretne (teszt rendszer, árajánlat, vagy csak információt szeretne), és mik az adatai.

Az értékesítés első hónapjában sikerült behozni 97 jó érdeklődőt. **Ebből 19-en a mai napon is előfizetőink.**

És itt most Grécsi tanár urasan megállnék egy szóra. Nem, nem volt közel 20%-os érdeklődő => ügyfél konverziónk az elején. De már első nap mindenki bekerült a MiniCRM-be, így aki az első napon érdeklődött, azzal is tartottuk a kapcsolatot és sokan később lettek ügyfeleink.

A 2020-as énem baromi hálás azért a sok száz millió forintnyi árbevételért amit a 2009-2011-es énemnek köszönhet, mert már akkor is mindenki rendszerbe került, nem csak aki ott helyben vásárolt.

Igen, egy évtized előre baromi soknak tűnik. Utólag úgy tűnik elszántság (a nagyobbik lányom születése olyan mintha tegnap lett volna, most mégis 9 éves és megy 8 évfolyamos gimibe szeptemberben). Ami anno apróságnak tűnt, arról évek múlásával visszatekintve kiderült, hogy brutál nagy különbséget jelent.

Neked megvan az elérhetősége az **első 100** embernek akivel céged kapcsolatba került az induláskor?

HOGYAN SEGÍT NEKÜNK A MINICRM?
BIZALMAS BETEKINTÉS A MINICRM KULISSZÁI MÖGÉ.



ÉRDEKLŐDŐK GYŰJTÉSE 2.0

Az első marketing költség sokk 2012-ben jött. A kezdeti “az újszülöttnék minden vicc új” effekt kifutása után az egy behozott jó érdeklődőre jutó költség elkezdett 10 000 Ft fölé kúszni. Ami tarthatatlan számunkra, nincs mögöttünk több milliárd Forint elégetésre szánt tőke (és nem is hiányzik).

MiniCRM Zrt. (1950885894048)		Updated just now		Discard Drafts	Review and Publish	
Search	Filters	Campaign Name: retarget X		Save Filter	Clear	Jan 1, 2019 – Dec 31, 2019
☐	Campaign Name	Results	Reach	Cost per Result		
☐	[RO] Direct Ad Retargeting	814 On-Facebook Leads	349,355	Ft1,859 Per On-Facebook Leads		

Első megoldásunk a retargeting hirdetések bevezetése volt Google-n és Facebookon. Aki feljön a weboldalunkra annak mutatunk mindent amink van. Ennek konkrétan sok köze nincs CRM-hez azon kívül, hogy űrlapokon keresztül csattannak be a friss-ropogós érdeklődők, de a sztori része, itt a helye.

Retargeting felezte/harmadolta a költséget, összevonva a többi költséssel sikerült a mágikus 10 000 Ft alá csúszni. Egyszer kellett fizetnünk a technikai kivitelezés költségeit, azóta (8+ éve) élvezzük az olcsóbb hirdetési lehetőséget. Way-to-go man!

HOGYAN SEGÍT NEKÜNK A MINICRM?
BIZALMAS BETEKINTÉS A MINICRM KULISSZÁI MÖGÉ.

ÉRDEKLŐDŐK GYŰJTÉSE 3.0

Megint retarget-ről lesz szó, de ezúttal egy olyan [MiniCRM](#) fejlesztésről, amivel 30%-ot tudtunk spórolni ezeken a hirdetésekben és ami azóta ügyfeleinknek is elérhető.

2015-2016 környékére kezdett megint megrágnivaló minden. Mindkét nagy hirdető felület (Google és Facebook) kijött az egyedi célcsoportok funkcióval.

Eleinte CRM-ből kézzel töltöttük át a titkosított e-mail címeket a Google-be és a Facebookba havonta egyszer.

Miért? Hogy kizárjuk a hirdetésekből, akik már ügyfeleink vagy épp aktív érdeklődők a rendszerben.

És hogy "Hasonló célközönséget" kérjünk a legjobb ügyfeleink alapján és nekik mutassunk hirdetéseket.

2018-ra nagyon meguntam ezt a kézi áttöltést és megoldottuk az automatizálását. A megoldás elérhető ügyfeleinknek is, nem egyedi fejlesztés.

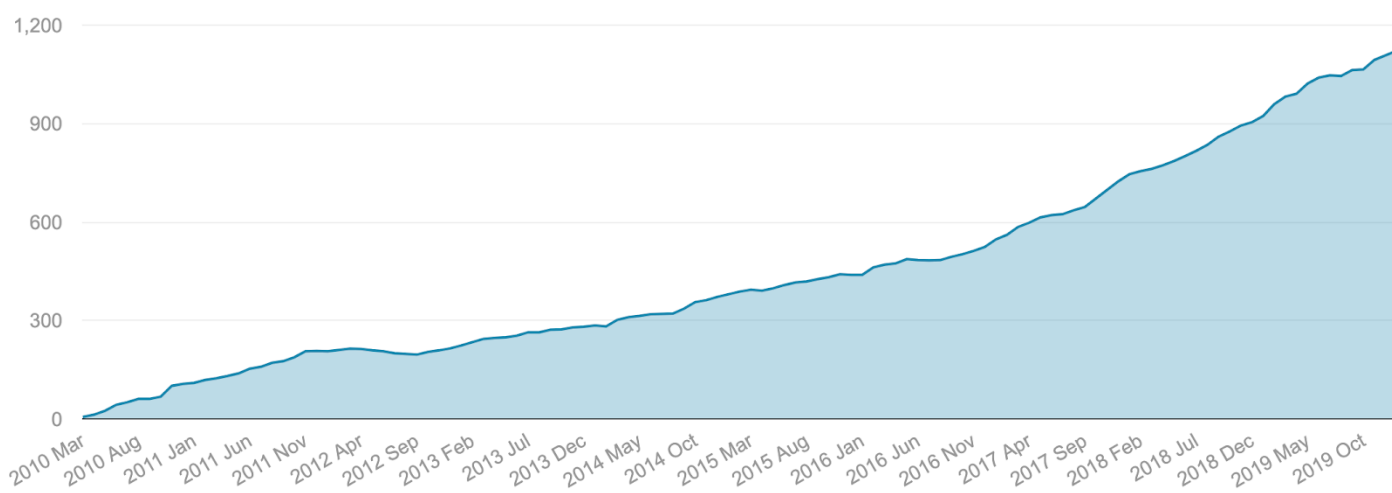
CRM-es célközönségek kizáró + hasonló célközönség használatával tudtunk 30%-ot csökkenteni az egy érdeklődőre eső költségen és megint bemenni 10 000 Ft alá pár évre, a növekvő verseny ellenére.

HOGYAN SEGÍT NEKÜNK A MINICRM?
BIZALMAS BETEKINTÉS A MINICRM KULISSZÁI MÖGÉ.

ÉRDEKLŐDŐK UTÁNKÖVETÉSE, ÉRTÉKESÍTÉS

Erről fogok a legkevesebbet írni, mert sokat írtunk erről már [blogunkban](#) is és az elkövetkezendő hírlevelekben is fogsz ilyen tartalmakat kapni.

Így alakult a magyar ügyfeleink száma a kezdetektől 2020 januárjáig:



Egyrészt látszik rajta, hogy 2011 közepétől 2012 végéig (a cég első 3 évének második felében) elég komoly válságon mentünk keresztül (erről bővebben egy hamarosan következő részben).

Másrészt jól látszik, hogy hol és mikor vezettünk be új folyamatokat az értékesítésben. CRM-et gyártó céggént kezdetektől fogva CRM-et használunk, ezért jól indultunk. Személyes problémák, egyéni válságok minket sem kerülnek el, ezért 2012 végén rosszul nézett ki a grafikonunk.

2013-tól 2016 közepéig mentünk egy "normál" értékesítéssel. Voltak érdeklődők és voltak értékesítők akik beszéltek velük. Akinek tudtak, eladtak.

HOGYAN SEGÍT NEKÜNK A MINICRM?
BIZALMAS BETEKINTÉS A MINICRM KULISSZÁI MÖGÉ.

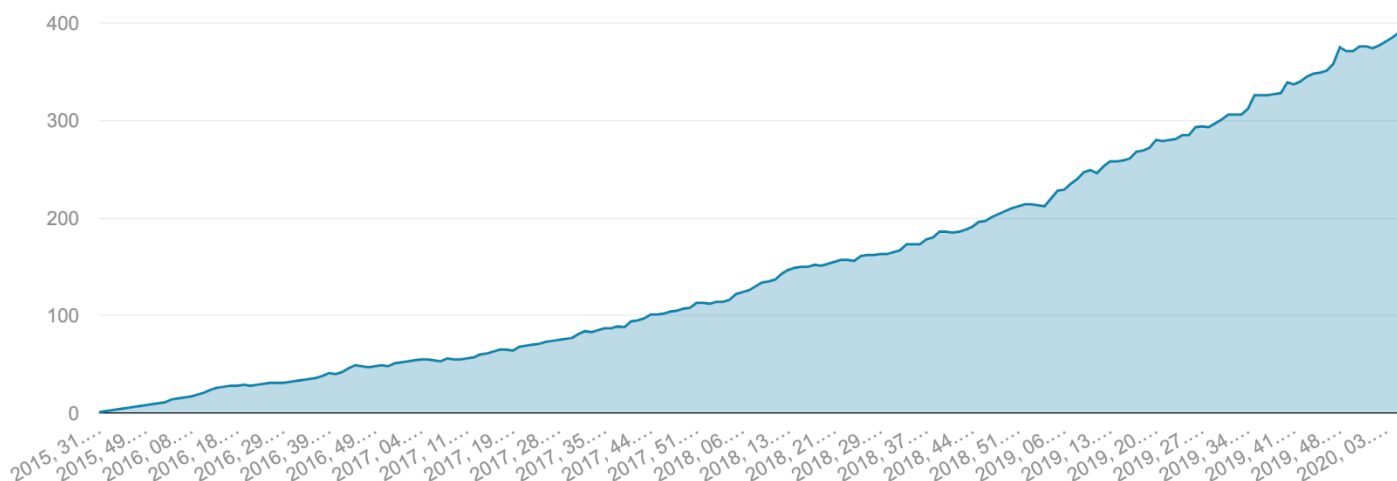
2015 és 2016 között sok energiát fektettünk saját értékesítésünk és a mindenki számára elérhető értékesítés modul fejlesztésébe. Már 2015-ben büszkén [blogoltunk](#) az egy évnyi kutatásunkra alapuló új értékesítés modul (akkor még v2.0) bejelentéséről.

2016-ban szerényebben blogoltunk az újdonságainkról ([teendők](#), [kereső-határidőnapló](#), [értékesítés v3.0](#)). Így utólag visszanézve a grafikonunkat, lehattunk volna már akkor büszkébbek.

Ezt nem tudom megállni: És ha valaki megkérdezi mi a különbség egy ügyviteli rendszer "CRM modul"-ja és egy "valódi CRM rendszer" között, akkor a válasz röviden kb. ennyi. **Az a 10+ év fejlesztés ami csak és kizárólag és kompromisszumok nélkül az ügyfélkezelésre, bevételnövelésre és produktivitásra fókuszál. Aminek az eredménye egy 2x vagy 3x meredekebb ügyfélszám/bevétel/profit görbe.**

Képzeld el, hogy nézne ki a görbe, ha valami Windows-os rak-tárkezelő "CRM" moduljában lennének a vevőink. Vízszintes vonal? Lekonyulna 3 évnél? Túléltek volna a legkomolyabb válságunkat? A CRM a megfizethetetlen különbség (ami nem igaz, mert egész olcsó a [MiniCRM](#)).

És ami nekem még fontosabb: annak köszönhetően, hogy rendszerbe van állítva az értékesítés, nem csak egy országban, egy piacon tudtuk ezt megcsinálni. Itt a Romániai ügyfeleink számát mutató grafikon:



Beszéltem sok vállalkozóval, akik próbáltak nemzetközileg terjeszkedni. Láttam sok külföldi céget az Árukeresőnél és a MiniCRM-nél szembejönni velünk a piacon. Más országba, más nyelvre (vagy akár másik szobába/városba) átvinni egy meglévő eredményt pizsok nehéz.

CRM nélkül szinte lehetetlen. Megoldhatod más CRM szoftverrel is, nem csak [MiniCRM](#)-mel. De CRM stratégia és valamilyen igazi CRM szoftver nélkül az esélytelenek nyugalmával indulhatsz a nemzetközi terjeszkedés ábrándos tengerén.



HOGYAN SEGÍT NEKÜNK A MINICRM?
BIZALMAS BETEKINTÉS A MINICRM KULISSZÁI MÖGÉ.

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Eleinte levelezőben kezeltük az ügyfélproblémákat. Hívtak és írtak ügyfelek, és a lehető legjobb tudásunk szerint segítettünk megoldani a problémájukat.

Elég hamar (2011 közepére) rájöttünk, hogy ez így tarthatatlan. Fogalmunk sem volt, hogy ki milyen kérdést kezelt. A problémák simán elkallódtak. Egy bejelentéssel többen is foglalkoztunk. Hab a tortán, amikor az elfecsérelt időn túl, ugyanarra a kérdésre 1 órán belül két embertől két különböző válasz ment. Igazi szocialista gépezet volt.

Szóval az akkori ügyfélszolgálatunkról körülbelül ez jut eszembe:

Mi olyan nagy, mint egy ház, óránként 20 liter üzemanyagot éget el, baromi sok füstöt és zajt bocsát ki, és három darabba vágja az almát? Egy szovjet gép, amit arra készítettek, hogy egy almát négy darabra vágjon!

Ekkor a MiniCRM-ben még csak értékesítés és marketing modul volt, ezért 2011 közepén bevezettük a Zendesk-et. Egy hibajegykezelő-rendszert, amit ügyfélszolgálati problémák kezelésére fejlesztettek. Talán az egyik legjobb célszámszám a piacon.

2012-ben nagyon sokat beszélgettünk házon belül az ügyfélszolgálat technikai hátteréről. Egyrészt lett egy jól működő ügyfélszolgálatunk Zendesk alapon. Nem is került sokba (párszázezer forint/év, felhő alapon, rejtett költségek nélkül).

HOGYAN SEGÍT NEKÜNK A MINICRM?
BIZALMAS BETEKINTÉS A MINICRM KULISSZÁI MÖGÉ.

De két probléma egyre többször előjött: több ügyfelünk is küzdött ügyfélszolgálattal, pont úgy mint mi. És ők is belefutottak abba, hogy külön szoftverben kezelve sok a dupla adminisztráció, sokszor az értékesítők nem tudják, mi a problémája az ügyfélnek, és úgy általában, a különböző pozíciók közti info-megosztás hiánya napi szinten generál feszültséget.

2013-ban meghoztuk a nehéz döntést és a korábbi dobozos megoldás költségeinek sokszorosáért (nem merem itt bevallani mennyibe került a végén) megcsináltuk a [MiniCRM](#)-be épített ügyfélszolgálat modult. Az egy hatalmas szintlépés volt, hogy minden egy helyre került. Értékesítők, tanácsadó, ügyfélszolgálatosok úgy dolgoznak össze, az ügyfél számára egy emberként hatva, hogy sokszor 4 különböző városban van a folyamatban résztvevő 4 különböző ember.

És itt kezdheted látni az egyik kulcsfontosságú dolgot, amivel többször is fogsz találkozni, és amit mindenképpen át akarok adni neked. Ha kell, állj meg és gondolkodj el ezen. Mert ez a lényeg. Mert ha tovább olvasol és az van benned, hogy van itt egy csomó "különálló rendszer", akkor valami nem ment át. Mert amit mi CRM-nek nevezünk, ami ma a MiniCRM, az ebben mutatkozik meg igazán.

Abban, hogy minden folyamat, minden kolléga ugyanazon a rendszeren megy keresztül. Onnantól kezdve, hogy kitölt egy űrlapot, az értékesítési folyamaton át, az ügyfélpanaszig, minden egy helyről érhető el. És mindenki azt látja, amivel neki éppen foglalkoznia kell. Nincs elvesztett információ, nincs elvesztett ügyfél. Egy rendszerben dolgozunk és folyamatokban gondolkodunk.

HOGYAN SEGÍT NEKÜNK A MINICRM?
BIZALMAS BETEKINTÉS A MINICRM KULISSZÁI MÖGÉ.



Ez már messze túlmutat azon, hogy “értékesítést támogató szoftver”, ami sokak fejében van, ha CRM-ről beszélünk. Valójában az csak egy része ennek az egésznek.

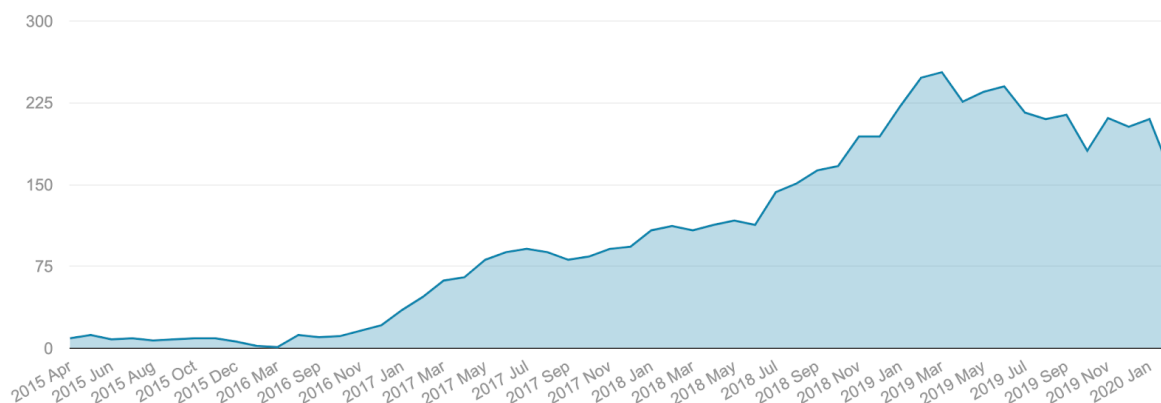
Minden ügyfelünk maga választhatja meg, hogy milyen modulokat épít be a folyamataiba. De akármelyik modulokat is választod, a lényeg, hogy minden kimaradás nélkül áramoljon az információ a cégen belül.

HOGYAN SEGÍT NEKÜNK A MINICRM?
BIZALMAS BETEKINTÉS A MINICRM KULISSZÁI MÖGÉ.



PROJEKT-MEGVALÓSÍTÁS

Ha bejön egy új ügyfél nálunk az [oktatás](#) és a bevezetési tanácsadás a következő lépés. A konkrét feladat/kihívás minden cégnél más, legyen a profilja az építkezés, szoftver, napelem, konzultáció, de a helyzet közös: az értékesítő eladott valamit, ideje teljesíteni. 2015 óta egy projekt modulban vezetjük a bevezetési munkáinkat:



A grafikonból jól látszik, hogy 2016 végéig nem volt kötelező a bevezetési csomag, és emiatt amit megcsinált a csapat, azt sem mindig vezettük ebben a modulban. A 2016-os egyik nagy adatelemzésünk tanulsága volt, hogy bevezetési tanácsadás nélkül a CRM bevezetések túl nagy arányban sikertelenek. Ezért innentől kezdve kötelező lett az oktatás és legalább minimális bevezetési tanácsadás, valamint a tanácsadó csapat számára is kötelező lett minden projektet itt vezetni.

2019-ben pedig egy új projektet indítottunk a bevezetési tanácsadás felgyorsítására. Grafikonból látszott, hogy az értékesítés termelékenységének növekedésével egyre nagyobb a terhelés a kivitelező csapaton. Több lépésen keresztül, 2019-ben és 2020-ban termelékenyebbé tesszük a bevezető csapatot és ezzel egy időben ügyfeleink számára is könnyebbé, gyorsabbá tesszük a CRM bevezetést. Win-win-win.

HOGYAN SEGÍT NEKÜNK A MINICRM?
BIZALMAS BETEKINTÉS A MINICRM KULISSZÁI MÖGÉ.

Konkrét példák: a személyes tanácsadás mellé bevezettük a 4 különböző tematikus csoportos oktatást, ahol 1-1 ügyfél számára 2-3x annyi időben tudunk oktatást biztosítani, a mi oldalunkról kevesebb erőforrással. [Webináriummal](#) tettük elérhetőbbé az ország bármely pontján a termékkel ismerkedést. [Udemy](#)-re tettük az oktatóanyagainkat, hogy bárki, bárhol, bármikor elérhesse azt.

Itt tartom érdekesnek, hogy először beszéljek az automatizmusokról. (Annak ellenére, hogy használjuk őket bőven értékesítésben is).

Úgy követjük a betanulás menetét, kérünk visszajelzést, küldünk ki feladatokat, információkat, hogy abban nagyon kevés szerepe van a kollégáknak. A szervezés és nyomonkövetés nagy részét intézi a MiniCRM, a tanácsadók koncentrálnak arra, amivel értéket hoznak az ügyfélnek és a cégnek: segítenek a bevezetésben.

Csak ebben a modulban 29 aktív automatizmus támogatja a csapat munkáját, kiváltva nagyjából 2 embert.

Follow-up sequences					Status	
New follow-up sequence					Active (29)	
					Inactive (0)	
					Trash	
FOLLOW-UP SEQUENCE NAME	TYPE	ONLY NEW CARDS	NUMBER OF CARDS	NUMBER OF STEPS		
0 bloks KS	Regular	☒	0	2		
Aborted Kickstarts	Regular	☒	64	3		
AUT: Offer follow-up @Gábor	Regular	☒	0	1		
Bad evaluation 1-5 @HU	Regular	☒	0	1		
Bad evaluation 1-5 @RO	Regular	☒	0	1		
Expired KS Implementations	Regular	☒	24	1		
Follow-up Manager Onboarding training	Regular	☒	97	1		
HU Kickstart in Prepare without sales leads or customer	Regular	☒	0	3		
Implementation satisfaction survey @EN	Regular	☒	3	1		
Implementation satisfaction survey @EN @Kitti	Regular	☒	5	1		
Implementation satisfaction survey @HU	Regular	☒	835	1		
Implementation satisfaction survey @RO	Regular	☒	427	1		
Kickstart in implementation not owned by Consulent	Regular	☒	14	2		
KS form filled out	Regular	☒	139	1		
KS scheduled @Automation RO	Regular	☒	1	1		
NET promote score over 7	Regular	☒	62	1		
New subscription from offer @Automations	Regular	☒	625	1		
Onboarding welcome email and questionnaire reminder - Classic/ Micro package @EN	Regular	☒	0	2		
Onboarding welcome email and questionnaire reminder - Classic/ Micro package @HU	Regular	☒	1	2		
Onboarding welcome email and questionnaire reminder - Classic/ Micro package @RO	Regular	☒	0	2		
Onboarding welcome email and questionnaire reminder - Classic/ Micro package EN module @HU	Regular	☒	0	2		
Onboarding welcome email and questionnaire reminder - Classic/ Micro package EN module @RO	Regular	☒	0	2		

Az “ember kiváltás” is egy olyan téma, ami gyakran félreértéshez vezet. Szóval tisztázzuk egyszer és mindenkorra:

A CRM-re nem azért van szükség, hogy kirúgjunk embereket.

Azért kell CRM, hogy a cég produktív legyen, növekedni tudjon, és egyre több embernek tudjon munkát adni. CRM-nek köszönhetően a 10 évvel ezelőtt még 4 fős kis garázscégből mára két országban aktív, 55 fős cég lettünk. A produktivitásnak köszönhetjük, hogy évről évre egyre több embernek tudunk STABIL munkahelyet biztosítani, jó környezettel és versenyképes fizetéssel (valóban, tisztán, bejelentve).

Csodák egyik napról a másikra nem történnek. A mi történetünk is 10 éve íródik.

Ezt a részt megint azzal zárom, hogy emlékeztesselek, itt is az a kulcs, hogy ez egy rendszerben, egy ökoszisztémában van minden folyamattal. Az ügyfél úgy kerül marketingből az értékesítőkhöz onnan pedig a bevezetéssel foglalkozó tanácsadókhoz, hogy az információ átmegy a megfelelő emberekhez a megfelelő időben.

Mire a bevezetésre kerül sor, a bevezetéssel foglalkozó kollégának minden információ kéznél van ahelyett, hogy vagy az értékesítő idejét rabolná vagy az új ügyfelünkét.

HOGYAN SEGÍT NEKÜNK A MINICRM?
BIZALMAS BETEKINTÉS A MINICRM KULISSZÁI MÖGÉ.



ESEMÉNYSZERVEZÉS

Oktatás, nyílt nap, workshop, szeminárium, ügyféltalálkozó. Ezek nélkül sehol nem lennénk. A cég indulása óta tartunk workshopokat valamilyen formában.

Hiszünk a személyes találkozás erejében és a produktivásban. Ezért nem egyesével kopogtatunk ismeretlenek ajtaján, hanem különböző témákkal kapcsolatban szervezünk rendszeresen ingyenes és fizetős rendezvényeket.

Kiktől láttuk ugyanezt, még jobban? Shoprenter. Borháló. UX Studio. Cégek, akik inspirálnak minket. Akiktől mindenki sokat tanulhat.

Az esemény modulunkban ma 91 automatizmus, 43 űrlap és 16 adatmódosító link hajtja a skálázható eseményszervezést. Minden héten több rendezvényt tartunk. Szeminárium, workshop, webinárium. Magyar és román nyelven. Különböző helyszíneken. Ha ez egy így hirtelen kínaiul hangzik, mondok egy konkrét példát. Körülbelül hetente szervezünk cégvezetői szemináriumot a Madách téri székházunkban. Eddig 3433 résztvevővel ment ez az esemény, összesen 5401 jelentkezővel.

Ezek elég szép számok lennének egy olyan cégnek is, akik kizárólag rendezvényszervezéssel foglalkoznak. Nekünk ez viszont egy fontos, de relatív nagyon kicsi része a folyamatunknak, tehát nem számhatunk rá nagy erőforrást.

Mit gondolsz, hány ember és mennyi idő van ezeknek a szervezésében?

HOGYAN SEGÍT NEKÜNK A MINICRM?
BIZALMAS BETEKINTÉS A MINICRM KULISSZÁI MÖGÉ.

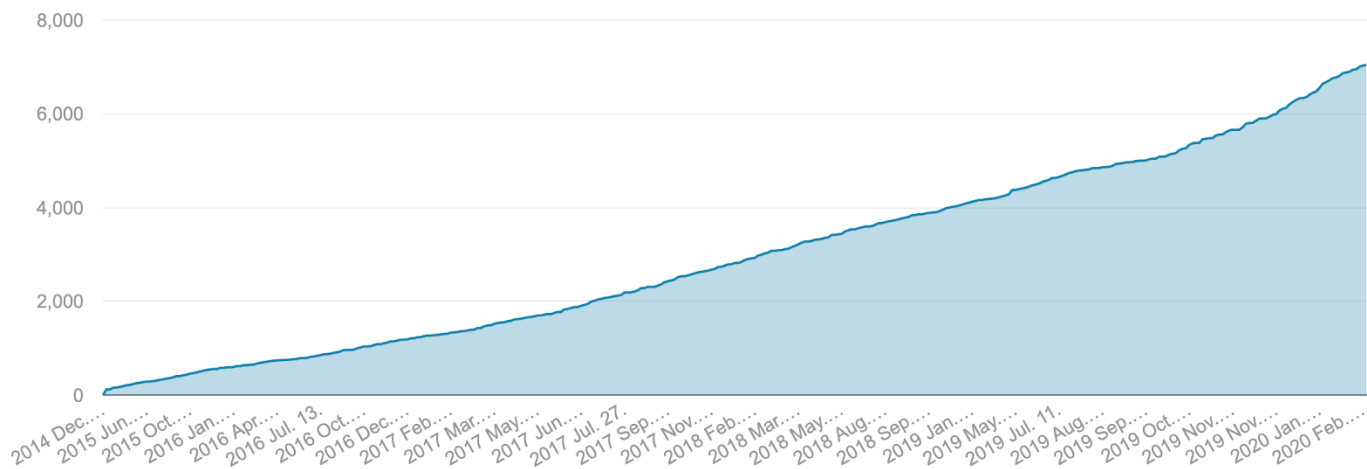
Benne van Krisztián ideje, aki tartja az eseményt, és benne van egy értékesítés támogató munkatárs ideje, aki végig telefonálja a résztvevőket (a személyes kapcsolat javítja a megjelenés esélyét) és reggel beregisztrálja az érkezőket.

Ez nettó 2x30 perc. Ennyi. Minden másra ott a MasterCard... Illetve nem, hanem az automatizációk.

1. Facebookról és hírlevelekből egy landoló oldalra tereljük az érdeklődőket.
2. A már mutatotthoz hasonló űrlapon kitöltik az adataikat és automatikusan bekerülnek a [MiniCRM](#) esemény modulba.
3. Az űrlap típusához kötődik egy automatizált folyamat, amit elindít a regisztráció: tájékoztató e-maileket, majd emlékeztető SMS-t küld.
4. Az előbb említett kolléga előre megírt automatikus feladatot kap a hívásra
5. Az időpont és dátum a modulban beállítottból automatikusan bekerül, így mindig helyes infót kap a jelentkező.
6. Ha "eljött" státuszba került, akkor automatikusan megkapja a prezentáció anyagát.
7. Ha nem, automatizáció feladatot ad a kollégáknak, hogy keressenek új időpontot.

HOGYAN SEGÍT NEKÜNK A MINICRM?
BIZALMAS BETEKINTÉS A MINICRM KULISSZÁI MÖGÉ.

Mi így tudunk akár minden héten, kétszer fél óra idő befektetéssel rendezvényt szervezni. Ezen a grafikonon látszik a rendezvényeken résztvevők száma:



Miért kell ennyi automatizmus egy esemény megszervezéséhez? Azért, hogy ugyanarra a marketing költségre ne 600 résztvevő, hanem 7044 legyen. Megjelenési arányt kimaxolni, emlékeztetni az embereket 1 héttel és 1 nappal az esemény előtt. Címet küldeni a rendezvény előtt SMS-ben. Ha nem jött el, új időpontot ajánlani. Aki nem jött el, annak beszámolót küldeni, hogy miről maradt le.

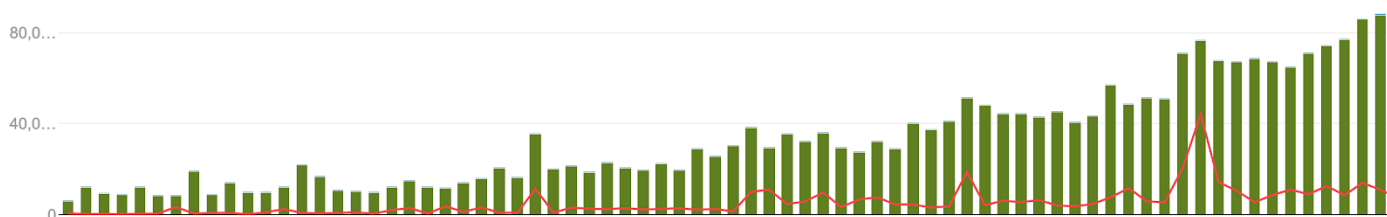
Ezek - nem viccelek - több mint 10x eredményesebbé tették a rendezvényeinket. Ez a különbség a pénzégetés és a bevételt termelő marketing között... Mielőtt a marketing költségeid láttán az ereidnek esnél, érdemes elgondolkodnod, hogy ugyanabból a költségből, ha többet tudnál kihozni ilyen automatizmusokkal, az hogyan változtatna a képen.

HOGYAN SEGÍT NEKÜNK A MINICRM?
BIZALMAS BETEKINTÉS A MINICRM KULISSZÁI MÖGÉ.

SZÁMLÁZÁS, PÉNZBEHAJTÁS

A régi cégben utáltam amikor új ügyfelet szereztünk. Legalább 30 perc papírmunka volt a szerződéssel, teljesítés igazolással és számlázással.

Szerinted mennyi időnk ment volna el az elmúlt években 46 863 díjbekérő, számla és sztornó számla kézi kiállításával? Mennyi idő lett volna 102 421 bizonylatot, fizetési emlékeztetőt, fizetés beérkezést, kártyás fizetés problémát jelző és egyéb e-mailt kézzel kiküldeni? Mennyi idő lett volna a 448 nagyon késedelmes fizetés miatti SMS-t kiküldeni? Nem leszek demagóg, nem számolom ki. Anélkül is érzem, hogy ezt a bevételt annyi emberrel amennyi van/volt esélyünk nem lett volna hozni:



És egyébként is utál nálunk mindenki nem fizető ügyfeleket hívogatni, az egész cégnek egy nagy megkönnyebbülés, hogy nagyon kedves és megértő e-mailekkel le tudjuk automatizálni az esetek 99%-át.

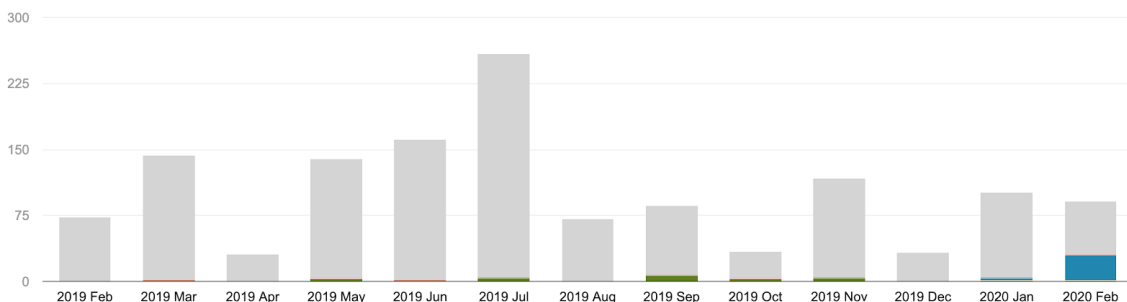
HOGYAN SEGÍT NEKÜNK A MINICRM?
BIZALMAS BETEKINTÉS A MINICRM KULISSZÁI MÖGÉ.

HR ÉS MUNKATÁRSAK KERESÉSE

Nem szigorúan ügyfeles téma, de fontos. Egy több fős vállalkozás nincs meg alkalmazottak nélkül.

Az alkalmazottak megtartása kihívás. Új alkalmazottak megtalálása szintén. Meghagyom a HR vezetőknek, hogy írjon pár cikket arról, melyik a nehezebb. :)

Havonta átlagban kb. 100 jelentkezővel kerülünk kapcsolatba és 50+ munkatárs és partner dolgait kell intéznünk szervezetten.



Miket intézünk HR modulban?

- Felvételi folyamat az önéletrajztól a szerződésig
- Szerződés, munkaköri leírás, önéletrajz és egyéb dokumentumok rendszerezett tárolása
- Beléptetés koordinálása (könyvelő, eszköz kiadás, hozzáférések, HR támogatás, stb.)
- Onboarding (első munkanaptól a próbaidő végéig tartó út)
- Fontos események (születésnap, X éve csapattag, stb.)
- Biztonsági ellenőrzések rendszeresen
- Kiléptetés koordinálása (eszközök visszavétele, fiókok zárolása, HR egyeztetés, exit interjú, könyvelő értesítése)
- GDPR megfelelés, elévült adatok törlése rendszeresen

HOGYAN SEGÍT NEKÜNK A MINICRM?
BIZALMAS BETEKINTÉS A MINICRM KULISSZÁI MÖGÉ.

Mi ezt is úgy közelítjük meg, hogy a lehető legjobbat akarjuk kihozni a folyamatból a lehető legkevesebb ráfordítással. Vagyis célokat határozunk meg és mérünk. Ha vissza akarom nézni, hogy ugyanarra az állásra, amire most hirdetünk, tavaly februárban hány jelentkező volt és abból hányan feleltek meg első, második vagy harmadik körben, akkor a HR-es kollégának 5 percbe kerül ezt kideríteni.

Máris egymás mellé tudjuk tenni, hogy azóta javult-e a hirdetésünk, a brand image, a kiválasztási folyamat, vagy ugyanott vagyunk, mint tavaly és még van hova fejlődni.

És mi a másik, ennél is fontosabb dolog, ami nem lenne pöpec HR nélkül? A heti értékelések alapján -100 és 100 közötti skálán 73-as a dolgozói elégedettség. És a trend meredeken javul, amióta fókuszba tettük ezt a mérőszámot.

HOGYAN SEGÍT NEKÜNK A MINICRM?
BIZALMAS BETEKINTÉS A MINICRM KULISSZÁI MÖGÉ.



PARTNEREK

Mivel még nem tartunk ott, hogy Magyarországon minden cégben legyen CRM (különbön nem ez lenne a víziónk, ez csak egy tény megállapítás lenne! :)), gyakran van dolgunk olyan partnerekkel, ahol a szervezettség nincs a toppon.

Ha nekünk sem lenne CRM-ünk és partner modulunk, valószínűleg az történne, hogy megvárjuk, amíg beüt a krach és továbbállunk, keresünk olyan partnert, akivel jobb az együttműködés. De mindenkinek eggyel jobb, ha ezt nem kell megvárni eleve nem történik baj.

Ezért mi a saját partner modulunkban is vezetjük, ki-mikorra-mit ígért nekünk. Ezt le tudjuk követni és nekünk sem kell a saját ügyfelünk felé magyarázkodni később. A legsz@rabb a “nem tehetek róla, a másik cég csinálta” bullshit. Már hoggyne tehetnék róla? Én választottam beszállítót/partnert, én felelek értük.

Ez akkor is hasznos, ha egyébként rendszerezett az adott partner, hibát bárki követhet el. Jó, ha van védőháló. Olyan ez, mint a kresz. Ha mindkét sofőr követi a szabályokat, még ha az egyik hibázik is, az esetek nagy részében elkerülik a bajt. Tragédia többnyire akkor történik, ha mindkét fél figyelmetlen.

HOGYAN SEGÍT NEKÜNK A MINICRM?
BIZALMAS BETEKINTÉS A MINICRM KULISSZÁI MÖGÉ.

Ha eddig eljutottál, gratulálok! Ezek szerint téged valóban érdekel, hogyan fejleszthetnéd a cégedet egy CRM rendszerrel.

Te mit fogsz nyerni a CRM bevezetésével?

- Növekvő árbevétel?
- Csökken a munkával töltött idő?
- Csökken a kockázat és stressz?

A fentiek közül többet is választhatsz! :)

Van egy egyszerű tervem a számodra:

1. Foglalj ma időpontot ingyenes tanácsadásra!
2. Határozd meg tanácsadónkkal közösen a legsürgősebben fejlesztendő területeket és a várt eredményeket!
3. Kezd el terveid megvalósítását 1 hónapon belül szoftverünk, korlátlan oktatásunk és tanácsadóink segítségével!

Foglalj időpontot!

HOGYAN SEGÍT NEKÜNK A MINICRM?
BIZALMAS BETEKINTÉS A MINICRM KULISSZÁI MÖGÉ.