

Ügyfeleink kezelése nyílt forráskódú CRM szoftverrel

Használjuk ki a nyílt forráskódú, platform független CRM szoftverek előnyeit az üzleti életben is.

A hogyan a *Linux* egyre nagyobb teret hódít nem csak a kiszolgálók, hanem a munkaállomások területén is, így jogosan merül fel az igény olyan szoftver termékek iránt, melyekkel kedvenc operációs rendszerünket nem csak szövegszerkesztésre, levelezésre, böngészésre tudjuk használni, hanem szó szerint „munkára” is foghatjuk. Sajnálatos módon jelenleg a piacon lévő üzleti célú szoftverek nagy része csak egy operációs rendszert támogat, így amennyiben egy másik operációs rendszert szeretnénk használni, akkor szinte biztosak lehetünk abban, hogy le kell cserélni például a számlázó, vagy a raktárkészlet nyilvántartó programunkat is. Pedig ennek nem feltétlenül kell így lennie.

Ebben a cikkben most egy olyan CRM szoftverrel ismerkedünk meg, mely nem csak, hogy nyílt forrású, hanem platform független is. Jelenleg szerintem már csak olyan vállalati szoftverekben van jövő, melyek több platform alatt is képesek működni, vagy könnyen portolhatóak egyik platformról a másikra. Ezt úgy érzem, hogy mindenképpen érdemes szem előtt tartani, amikor olyan szoftvereket vezetünk be, melyeket hosszú távon szeretnénk használni. Mivel a CRM szoftverek hazai piaca csak most kezd kibontakozni, ezért még nem késtünk el azzal, hogy platform független, nyílt forráskódú szoftvert válasszunk erre a célra.

Mi is az a CRM?

A CRM, azaz *Customer Relationship Management* egy összetett fogalom, magyarul talán a legmegfelelőbb fordítása az *Ügyfélkapcsolat Menedzsment* lenne. Ellenben, hogy ez a fogalom mit is jelent pontosan, arra úgy érzem, hogy a következő két idézet teljes mértékben rávilágít.

„A CRM olyan koncepció, amely a legértékesebb ügyfelek azonosítására, megszerzésére és megtartására, valamint az ilyen ügyfélkör kibővítésére szolgál, lehetővé téve a folyamatos növekedést és az üzleti értékek fejlesztését.” (Atos Origin)

„A CRM olyan az egész vállalatot átfogó stratégia, melynek célja a jövedelmezőség, a bevétel és a vevői elégedettség növelése. A CRM ezt a célt az ügyfélközpontú magatartás támogatásával, minden vevőcsatorna összekötésével éri el, úgy, hogy a vállalatot az ügyfelek igényei szerint szervezi át.” (GartnerGroup)

A fenti idézetek inkább hasonlítanak egy-egy reklám szövegére, sem mint pontos definícióra, ez nem véletlen, hiszen a CRM rendszer egyben egy marketing eszköz is, amely ezen felül javítja az értékesítés és az ügyfélszolgálat hatékonyságát.

Miért lehet szükségünk a CRM rendszerekre?

Most egy pillanatra vonatkoztassunk el a fenti definícióktól és gondoljuk végig, hogy ha van egy vállalkozásunk, akkor annak nyilván van valamiféle terméke, ez a termék lehet fizikai termék, vagy szolgáltatás is. Tehát vannak ügyfeleink, akik megveszik a mi termékünket, használják őket, közben esetleg kérdéseik, problémáik merülnek fel. Ha elégedett ügyfeleket szeretnénk, akkor az ügyfelek problémáival, kérdéseivel foglalkoznunk kell, célszerű nyilvántartani azt, hogy az egyes problémák megoldása folyamatban van-e, illetve, hogy azokat megoldottuk-e már. Kellemetlen tud lenni egy elfelejtett, vagy időben nem megoldott probléma. Vegyük észre azt is, hogy a problémát nem feltétlenül az a személy oldja meg, akivel az ügyfél egyeztetett, sőt lehet, hogy több ember kooperatív munkája szükséges egy probléma megoldásához. Tekintsünk most el a problémáktól, nyilván termékeink iránt mindig lesznek érdeklődők, célszerű az érdeklődő ügyfelekkel történő megbeszéléseket, tárgyalásokat is nyilvántartani, hiszen egyes érdeklődő személyek, cégek később komoly üzleti partnereink lehetnek. Természetes követelmény lehet az is, hogy szeretnénk látni beosztottjaink, kollégáink időbeosztását is, így sokkal hatékonyabban tudunk előre tervezni, láthatjuk, például a következő hét fő feladatait, így egy nagyon zsúfolt hétre például inkább nem vállalunk el újabb munkákat, tárgyalásokat. Megfigyelhetjük kollégáink hatékonyságát is, illetve lehetőségünk van előre látni lehetséges bevételeinket is.

A fent említett esetek természetesen csak példák, a CRM rendszerek ennél sokkal komplexebbek, és egy-egy CRM szoftver lehetőségeinek bemutatására sem ennek a cikknek, sem pedig ennek az újságnak a terjedelme nem volna elegendő. Ugyanakkor megismerkedünk azokkal a minimum követelményekkel, mellyel minden CRM szoftvernek rendelkeznie kell, és végül röviden bemutatom a *SugarCRM 2.5 OpenSource* változatát.

Ismerkedés a CRM rendszerekkel

Természetesen a CRM sem csodaszer, hiába oldjuk meg a problémákat gyorsan és hatékonyan, ha állandóan csak problémák vannak a termékünkkel, nem garantálja azt sem, hogy bevezetése után duplájára fog emelkedni a forgalom, és egyszer s mindenkorra piacvezetővé lépünk elő. De segítségével lehetőségünk van bizonyos folyamatok optimalizálására, szorosabb kapcsolatot tudunk kialakítani a partnereinkkel, meglévő partnereinket nagyobb valószínűséggel tudjuk megtartani, és termékeinket nagyobb eséllyel tudjuk értékesíteni. Azért is választottam a SugarCRM szoftvert, mert a jelenleg elérhető nyílt forrású CRM szoftverek közül csak ennek volt megfelelő magyar fordítása. Ugyanakkor szeretném megemlíteni, hogy nagyon sok hasonló szintén szabad forráskódú CRM szoftvert lehet találni, de a cikk írása közben, és előtte is nekem úgy tűnt, hogy jelenleg ez a termék fejlődik a legdinamikusabb módon, tehát nem azért esett rá a választás, mert ez lenne az összes közül a legjobb, látni fogjuk, vannak jelenleg hiányosságai is. Tekintsük meg tehát, hogy mik a SugarCRM 2.5 alapfunkciói:

Ügyfélkapcsolat menedzsment:

- **Felhasználók** létrehozása, és kezelése. **Ügyfelek** hozzárendelése a felhasználókhoz.
- **Aktivitások** listája (találkozók, hívások, feladatok, jegyzetek opcionális csatolt fájl kezeléssel, és e-mailek) követése kapcsolatok, ügyfelek, érdeklődők, és üzletek esetén.
- A felhasználókhöz **Feladatok** hozzárendelése, és lehetőség automatikus e-mail értesítésre az új feladatok esetén.

Értékesítési támogatás:

- Összefoglaló nézet a következő **aktivitásokról**, a legjobb **üzletekről**, a nyitott **feladatokról**, az érdeklődő **ügyfelekről**, az értékesítési folyamatok vizsgálata, többféle **naptár** nézet, új kapcsolatok gyors feltele.
- **Érdeklődők** létrehozása, és követése, az **érdeklődők** üzletekké való konverziója.
- Grafikus **kimutatások** készítése, az üzleti csatornák mutatása, **érdeklődők** esetén az érdeklődés forrás nyilvántartása, és az érdeklődés eredményének nyilvántartása.

Ügyfélszolgálati támogatás:

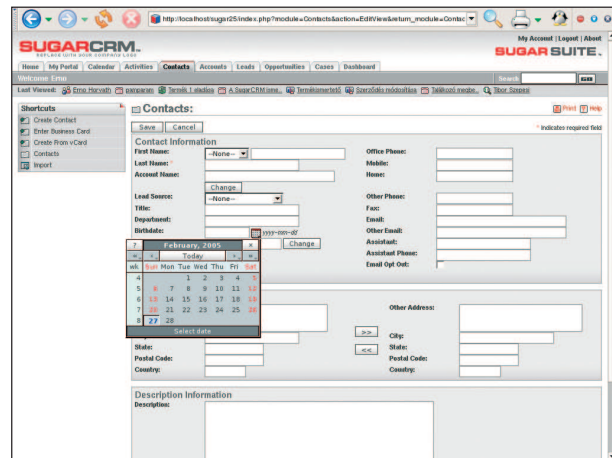
- Különbözőféle **ügyek** nyilvántartása, mely segíti a felhasználóknak az **ügyfelek** problémáinak, és döntéseinek a követését mivel minden ügyet mint egy folyamatot tárol a rendszer.
- Mindegyik **ügyet** lehetőségünk van egy **felhasználóhoz**, **ügyfelekhez**, feljegyzésekhez csatolni, és akár több **hívás** és személyes találkozó is kapcsolódhat az **ügyhöz**.

Közös, megosztott naptár:

- A **naptár** megtekinthető napi, heti, havi vagy éves bontásban mindegyik **aktivitás** a hozzárendelt feladat listával
- Bepillantási lehetőség a többi **felhasználó** naptárába, hogy elkerüljük a konfliktusokat.

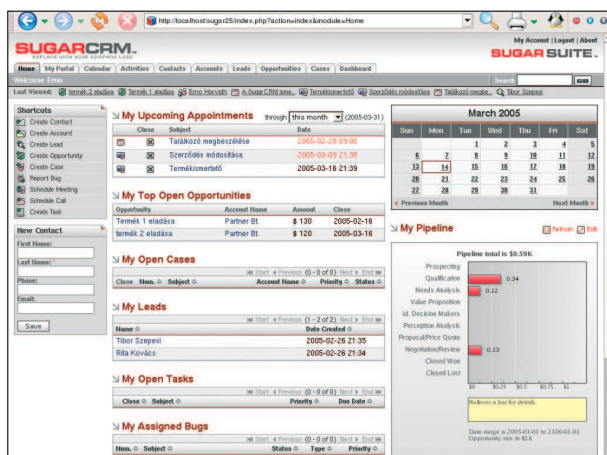
SugarCRM, te édes

Most ismerkedjünk meg a SugarCRM rendszer főmenüjével, illetve, hogy az egyes menüpontnál milyen funkciót érhetünk



1. ábra A kezdőlapon a legfontosabb adatainkról látunk összefoglaló képet

el. Itt a jelenlegi magyar fordításból indulok ki, még akkor is, ha az néhány esetben nem pontosan fedi az angol fogalmat. A **Honlap (Home)** menüpont alatt egy összefoglaló oldalt találunk az aktivitásokról, üzletekről, naptárról, és a teendőkinkről, illetve hivatkozásokat tartalmaz új ügyek, ügyfelek, feladatok felvitelére. A **Honlap menüpont** alatt egy összefoglaló nézetet látunk arról, hogy milyen eseményekre kell koncentrálni az adott napon, a következő napon, az adott héten, vagy éppen a következő héten. Az 1. ábrán a **Home menüpont** alatt található oldalt láthatjuk. A **Saját Portál (My Portal)** menüpont alatt lehetőségünk van megadni a kedvenc weboldalainkat, így azokat könnyen és gyorsan elérjük a SugarCRM-ből, bár a weboldal a SugarCRM-en belül jelenik meg, ezért kisebb a látható felülete. A **Naptár (Calendar)** menüpontban az előre tervezett aktivitásokat láthatjuk többféle nézetben, illetve lehetőségünk van a találkozók, feladatok, és hívások megtekintésére is. A **Naptár** lehetőséget biztosít arra, hogy a felhasználók megosszák egymással az időbeosztásukat. Az **Aktivitások (Activities)** menüpont alatt lehetőségünk van felvinni új aktivitásokat, módosítani egy már meglévő aktivitást, vagy éppen keresni az aktivitások között. Az **Aktivitásokat** kezelhetjük a **Felhasználók**, **Kapcsolatok**, **Érdeklődők**, **Üzletek**, vagy az **Ügyek** menüpontok alatt is. Ezáltal a SugarCRM lehetőséget biztosít arra, hogy hívásokat, találkozókat, feladatokat, feljegyzéseket tudjunk követni annak érdekében, hogy egy komplex munkát elvégezzünk. A **Feladatok** lehetőséget biztosítanak olyan eseményeket nyilvántartására, melyeknek egy bizonyos időpontig be kell fejeződnie. A **Jegyzetek** segítségével feljegyzéseket tudunk készíteni, illetve a jegyzetek mellé fájlokat is van lehetőségünk csatolni. A **Hívások** segítségével a telefonhívásainak tudjuk nyilvántartani. A **Tárgyalások** hasonlóak a **Hívásokhoz**, de nyilván tudjuk tartani a tárgyalás helyszínét is. A **Kapcsolatok (Contacts)** menüpont alatt lapozható listát látunk a kapcsolatainkról, illetve kereshetünk is közöttük. Egy kapcsolatra kattintva rögtön megtekinthetjük annak főbb tulajdonságait, egy kapcsolat rekordból linkek segítségével eljuthatunk a kapcsolódó **Ügyfelek**, **Aktivitások**, **Érdeklődők** vagy **Ügyek** listájához. A **Kapcsolatok** olyan emberek, melyekkel a mi vállalatunk üzletet köt. Kapcsolatainkról sok hasznos információt tudunk eltárolni, például



2. ábra Új kapcsolat létrehozása, a felugró ablakban könnyen átlátható a naptárral

a személy beosztását, címét, vagy e-mail címét, ezeket a személyeket általában egy Ügyfélhez kapcsolódva tároljuk el, de nem szükséges minden Kapcsolatot ügyfelekhez kötni. Az 2. ábrán láthatunk egy üres kapcsolat oldalt, ahol lehetőségünk van új kapcsolatot rögzíteni. Az **Ügyfelek (Accounts)** menüpont alatt lapozható listát látunk az ügyfeleinkről, illetve kereshetünk is közöttük. Egy ügyfélre kattintva rögtön megtekinthetjük annak főbb tulajdonságait, egy ügyfél rekordból linkek segítségével eljuthatunk a kapcsolódó **Kapcsolatok**, **Aktivitások**, **Érdeklődők** vagy **Ügyek** listájához. Az **Ügyfelek** olyan vállalatok, melyekkel a mi vállalatunk üzletet köt. Ügyfeleinkről sok hasznos információt tudunk eltárolni, például a címét, alkalmazottaink számát, és tevékenységi körüket is. Lehetőségünk van egy ügyfél alá több ügyfelet felvenni, ezáltal láthatjuk ügyfeleink közötti kapcsolatokat is. Az **Érdeklődők (Leads)** menüpont alatt lapozható listát láthatunk az érdeklődőkről, illetve kereshetünk is közöttük. Egy érdeklődőt kiválasztva részletesen is megtekinthetjük a hozzá kapcsolódó aktivitásokat, illetve az egymás után következő aktivitások listáját. Az **Érdeklődők** olyan emberek, vagy vállalatok, akikkel a saját vállalatunk előre láthatólag üzletet fog kötni. Az **Érdeklődők** tipikusan a marketing osztály által az értékesítési osztálynak átadott lehetséges vásárlók. Az **Érdeklődők** modul úgy lett kialakítva, hogy követhetővé váljanak a lehetséges vásárlóval történő első lépések. Az **Érdeklődők** közé felvehetünk ügyfeleket automatikusan is, például olyan személyeket, akik regisztrálják magukat a honlapunk. Az **Üzlet (Opportunities)** menüpont alatt egy lapozható listát kapunk az üzleteinkről, illetve kereshetünk is listában. Egy üzletre rákattintva láthatjuk az üzlethez kapcsolódó nyitott aktivitások listáját, illetve az előzményeket is. Az **Üzlet** menüpont alatt lehetőségünk nyílik követni egy áru, vagy szolgáltatás értékesítési lépéseit egy potenciális vevőnek. Amikor egy érdeklődővel kezdődnek meg az üzleti tárgyalások, akkor már célszerű ügyfélként, vagy kapcsolat-ként tovább kezelni az eseményeket. Az **Ügyek** menüpont alatt egy lapozható listát kapunk az ügyekről, vagy éppen kereshetünk is közöttük. Egy ügyre kattintva láthatjuk az adott ügy részleteit, ebben a nézetben hivatkozásokat találunk az összes kapcsolódó **Aktivitásra**, és **Kapcsolatra**. Az **Ügyek** az értékesítés és az ügyfélszolgálat

közötti kapcsolatot teszik könnyebbé. Az **Ügyek** megkönnyítik az ügyfélszolgálat munkáját, a kérdések, és a problémák kezelhetővé, követhetővé válnak, mindegyik ügyszöz lehetőség van prioritást, és státuszt rendelni. Az ügyszöz tartozó lezárt, és nyitott **Aktivitások** is megjeleníthetők.

SugarCRM: érvek és ellenérvek

Minden egyes komplex szoftvertermék esetében sokféle érvet és ellenérvet tudunk felsorakoztatni a használat mellett, illetve ellen, most megpróbálom a szoftvert, nem mint **CRM** termék, hanem mint felhasználói szoftver tekinteni. Újfént szeretném kiemelni azt a tényt, hogy a **SugarCRM** platformfüggetlen, mind ügyfél, mind pedig kiszolgáló oldalon, sőt kliensként bármilyen böngésző szoftver alkalmas arra, hogy elérjük vele az adatainkat. Mivel a **SugarCRM** már eleve internetböngészőn keresztül érhető el, ezért megfelelő titkosítás esetén akár otthonról is képesek vagyunk rákapcsolódni, és ugyanolyan teljes értékű felületet érhetünk el, mint az irodából. A szoftver egyik előnye a platform függetlenség, ugyanakkor sajnos most meg kell említenem, hogy a program egyelőre csak **MySQL** adatbázis kezelővel képes működni, sajnálatos, hogy egyéb nyílt forrású adatbázis kezelők nem támogatottak. Ha a program használhatóságáról beszélünk, akkor érdemes megemlíteni, hogy a kezelői felület nagyon szépen, logikusan van felépítve, kimondottan a Honlap menüpont tetszik, melyen rögtön láthatjuk az adott napi teendőinket, és egyéb ügyeinket, így szinte percek alatt újra munkába tudunk lendülni. Hiányolom, hogy a nyomtatás csak azt jelenti, hogy egy salangoktól mentes **HTML** lapot kapunk, melyet kinyomtatathatunk a böngészővel, sokkal jobb lenne, ha mondjuk **PDF** formátumban, vagy **PS**-ben is lehetőségünk lenne megkapni a listákat. Ellenben **CSV**-be tudunk exportálni, így mondjuk például a **Kapcsolatok** könnyen kimenthetőek, és nyomtathatóak **OpenOffice** segítségével. A 2.5-ös verzióban megjelent a **Bug Report**, modul, ami szerintem hasznos lehet egy szoftver fejlesztő cégnek, de más tevékenységű cégek szerintem nem használják, ezért próbaképpen egy-pár felhasználónak kikapcsoltam a menüből ezt az opciót. A menüből el is tűnt a hivatkozás rá, de például az a **Honlap** menüpont alatti eszköztárban ettől még fel tudtam vinni új hibát, és szintén a Honlap menüpont alatt látható volt az általam felvitt **Bug**-ok listája is. Számomra ez elég furcsa volt, hogy így a modulokat nem tudom kikapcsolni, csak a főmenüből kiszedni. További hiányossága a szoftvernek, hogy egyelőre nincs megoldva benne a jogosultság kezelés, tehát a marketing osztályunk láthatja az ügyfélszolgálaton történő eseményeket, természetesen a fejlesztők tervezik ennek a résznek a teljes kidolgozását, de egyelőre még ezzel várunk kell.

Horváth Ernő (he305@hszk.bme.hu)

KAPCSOLÓDÓ CÍMEK

SugarCRM: ➔ <http://www.sugarcrm.com/>
 SugarCRM (Sourceforge):
 ➔ <http://sourceforge.net/projects/sugarcrm>