

Так, ця стаття знову про CRM-системи (про які вже йшлося у №8 «Практики управління») – про ту важливу 4 складову, яка разом із ціною, продуктом та якістю має відрізняти вашу компанію серед багатьох конкурентів. Це складова, яку необхідно виборювати на українському ринку, особливо серед компаній малого та середнього бізнесу.

# CRM Drive. Практика та міфи альтернатив.

Це складова, яку неможливо виміряти або побачити, але яку можна відчувати. Це 4 складова: відносини. Сподіваємося, що підхід до використання систем взаємодії з клієнтами (CRM), які слугують для впорядкування цих відносин та про які йтиметься у цій статті, привернуть вашу увагу своєю інноваційністю, альтернативністю та простотою.

Говоритимемо про CRM-системи, які надаються замовникам у вигляді послуги (англ. software as a service або SaaS). За тим самим принципом, як ви купуєте послуги мобільного оператора, кабельного телебачення, інтернет-провайдера, так само на умовах абонентської плати ви зможете придбати професійне рішення, яке відповідає потребам бізнесу. При цьому ви отримуєте абсолютну гарантію того, що всі вкладені інвестиції відповідають вашим очікуванням. Кінцева вартість таких проєктів CRM завжди дорівнює попередньо запланованій.

Інноваційність такого підходу до впровадження CRM у вашій компанії базується на доступному принципі Soft + Service, коли ви як замовник сплачуєте абонплату, отримуєте доступ до системи та користуєтесь послугами компанії-провайдера.

До абонентської плати, яка становить, зазвичай, від 200 грн (з ПДВ) на одного користувача щомісяця, входить: відкриття доступу (надання логіну та паролю), послуги за фактичне користування CRM та підтримка безперебійного доступу.

Скориставшись послугами від провайдера CRM-послуг, Ви отримуєте такі переваги:

1) Впровадження CRM у стислі строки та з чітко спланованим бюджетом.

2) Можливість безкоштовного періоду перед впровадженням проєкту.

3) Відсутність довгострокових зобов'язань перед провайдером (часто компанія-провайдер зацікавлена у високому рівні якості послуг, а не лише у продажу ліцензій).

4) Зменшення бази оподаткування. Вартість послуг CRM відносять до складу валових витрат. Програмна та апаратні частини не є на балансі вашої компанії.

5) Безкоштовне оновлення всієї програмної частини за рахунок провайдера.

6) Гнучке нарощування та зменшення кількості ліцензій дає змогу чітко спланувати ваші витрати

7) Забезпечення адміністративної підтримки сертифікованими спеціалістами провайдера.

Принцип співпраці з провайдерами такий: програмний продукт та апаратна частина рішення, на базі яких надаються послуги CRM фізично встановлені та обслуговуються у дата-центрі провайдера. Доступ усіх користувачів здійснюється

Замовте безкоштовну презентацію наших рішень у себе в офісі:  
[info@saas.com.ua](mailto:info@saas.com.ua)  
 тел. (044) 200-84-84  
[www.saas.com.ua](http://www.saas.com.ua)  
 Ліцензійне ПЗ через Інтернет

SaaS Solutions from Microsoft

Windows Business Edition, Exchange Server, Microsoft Dynamics, SharePoint Services 3.0

SaaS вже в Україні!  
 Software As A Service

Перший досвід використання CRM у вигляді послуги підтверджує, що SaaS рішення це:

**Економно:**

- плата тільки за те ПЗ, що використовується;
- швидкість впровадження рішення (від 1 доби);
- заплановані витрати на всю структуру.

**Професійно:**

- повний комплекс ліцензійного ПЗ – все, що треба для підвищення ефективності вашого бізнесу;
- доступ до ваших систем будь-коли з будь-якого комп'ютера чи мобільного пристрою;
- високопрофесійна команда провайдера завжди до послуг клієнта.

**Мобільно:**

- ваш віртуальний офіс може бути будь-де: швидко, просто та зручно – підключився, отримав, працюєш;
- всі сервіси через інтернет: пошта, колективна робота, бази даних, спілкування;

через захищені канали інтернету або приватну мережу клієнта. Авторизований вхід користувачів – за ідентифікацією паролем і логіном. Забезпечено цілодобовий моніторинг. Також можливе розташування серверів на території замовника. За цим принципом Soft+Service, тобто готове рішення через інтернет, у світі надається вже понад 30% програмного забезпечення, і саме

- швидка адаптація під потреби бізнесу: зміни кількості користувачів, відкриття нових офісів чи переїзду.

**Безпечно:**

- повний комплекс ліцензійного ПЗ – жодні перевірки більше не зіпсують вам настрою;
- провайдер, послуги якого надаються професіоналами інформаційного захисту;
- високий захист мережі та інформації забезпечується найновітнішими рішеннями: якщо щось нове з'явилось в цій галузі – ви завжди знайдете це у нас.

**Інноваційно:**

- жодних зобов'язань щодо обсягу сервісів, який Ви маєте купувати щомісяця;
- конвергентність рішення: ІТ+комунікації;
- оренда на умовах абонплати системних рішень, в тому числі і обладнання, і ПЗ;
- професійні сервіси через захищені канали інтернету.

системи взаємодії із клієнтами займають перші місця серед інших програмних продуктів.

**Вікторія ЄВТУШЕНКО,**  
**директор з маркетингу та продажу**  
**ТОВ «Інформаційні Програмні Системи», співголова розвитку напрямку [saas.org.ua](http://saas.org.ua) в Україні.**