# Ucz się od Kreatorów Zmian.

## Uniknij rozczarowania systemem CRM.

SUGARCRM

**Konkurencja rośnie w siłę, tempo zmian staje się coraz szybsze a cyfrowa technologia wszystko dezorganizuje. Słuchamy o tych rzeczach do znudzenia. Jest jednak pewien typ lidera – Kreator Zmian - który postrzega te wyzwania jako szanse i już dziś podejmuje takie decyzje, które sprawią, że jego organizacja szybko osiągnie sukces.**

CRM zajmuje czołowe miejsce wśród narzędzi przekształcania biznesu. Skupienie wyłącznie na korzyściach i możliwościach, które pojawią się na horyzoncie, gdy tylko zaczniesz pracować w systemie CRM, jest bardzo kuszące. Zanim jednak tak postąpisz, zastanów się nad jednym kluczowym pytaniem - Twoja decyzja będzie miała wpływ na to, czy wybrane rozwiązanie CRM wesprze wszystkie Twoje przyszłe pomysły, czy też okaże się źródłem ukrytych kosztów i ograniczeń:

## Wybierzesz sztywny i własnościowy, czy może elastyczny i zwinny CRM?

Jest to jedna z pierwszych decyzji, jakie musisz podjąć. Zbyt wiele przedsiębiorstw pozwala reszcie „stada” decydować za nich.

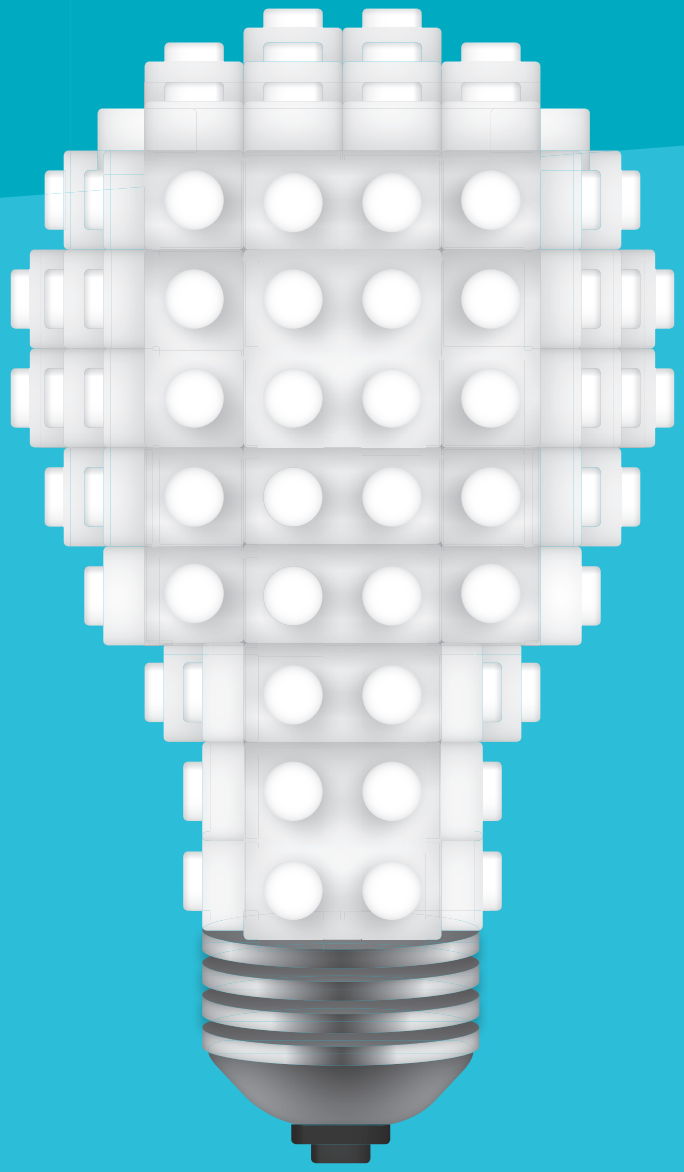
# Nie budujemy tylko dla ulotnego dzisiaj.

**Transformacja nie jest celem; rzeczy będą się zawsze zmieniać. Kreatorzy Zmian wiedzą, że nie jest dobrze po prostu dostosowywać się do dzisiejszych potrzeb. Biorąc pod uwagę współczesne tempo zmian, patrzenie na dzisiaj bardzo szybko staje się patrzeniem w przeszłość.**

Niektóre z popularnych rozwiązań technologii Sales Force Automation sprawiają, że skupiasz się tylko na tym, co chcesz uzyskać dzisiaj i przyglądasz się wyłącznie kosztom i zaletom osiągniętego status quo. Dlaczego niektórzy wytwórcy oprogramowania odwracają Twoją uwagę od zmian, których możesz chcieć dokonać w zależności od tego jak będą ewoluować Twoja organizacja oraz rynek? Zwykle dlatego, że zmiany w ich rozwiązaniach są drogie i powolne.

**Zmiana jest jednak jedyną rzeczą, na którą powinniśmy być gotowi! Kreatorzy Zmian zajmują zupełnie inne stanowisko niż reszta.** Zwinność jest elementem naszej organizacji po to, aby mogła się ona zmieniać w przyszłości. Kulturę innowacji utrwalamy na wszystkich szczeblach i wspieramy ją procesami oraz technologiami, które ewoluują wraz z wymaganiami klientów oraz strategiami biznesowymi.

Taki rodzaj otwartego myślenia jest kluczowy - musimy być przygotowani na wyzwania i możliwości, które dopiero nadejdą oraz pozostawać otwarci na dostrzeganie problemów, których istnienia się jeszcze nie spodziewamy.



# Nie zgadzamy się na stare technologie; nowe nieustannie kształtują się wokół nas.

Technologia przechowywania informacji w chmurze przynosi obietnicę poprawy szybkości przetwarzania danych oraz ich bezpieczeństwa. Sprzyja również niezawodności oraz ograniczaniu inwestycji kapitałowych. Jednak nie wszystkie chmury są takie same.

**Kreatorzy Zmian wiedzą, że niektórzy producenci oprogramowania chmurowego oferują niewidoczne na pierwszy rzut oka „kompromisy".** Zdajemy sobie sprawę, że stoją one na drodze do osiągnięcia przyjętych celów biznesowych.

## Nie podpisujemy umów, które pozwalają innym nas ograniczać

Jedna wspólna instancja CRM, z której korzysta wielu podobnych sobie przedsiębiorców może przynosić korzyści ekonomiczne. Producenci takich narzędzi osiągają zyski dzięki dzieleniu się aplikacją z licznymi kontrahentami. Gdy po raz pierwszy uruchomimy taki system, możemy nie zauważyć problemu, kiedy jednak osiągniemy pewien etap rozwoju prawdopodobnie okaże się, że jesteśmy już mocno sfrustrowani wspólnymi zasadami i wynikającymi z nich ograniczeniami. W takiej sytuacji zwykle musimy po prostu pójść na kompromis na czas trwania umowy i zmierzyć się ze znacznymi utrudnieniami lub ponieść nieprzewidziane koszty, by się od takiego dostawcy uwolnić.

Z drugiej strony wybór indywidualnego architektonicznie rozwiązania CRM sprawia, że od samego początku otrzymujemy wyłączność na użytkowanie naszej własnej technologii. Posiadamy wówczas swobodę kreatywnego, nieszablonowego myślenia, mamy prawo eksperymentować i rozwijać CRM tak, aby pasował do naszej organizacji i pozwalał ją odróżniać od innych na rynku.

## Sami decydujemy gdzie ulokowane są nasze dane

"Chmura" jest określeniem na to, że "ktoś inny dba o Twój system". Nasze cenne dane o klientach nie żyją w jakiejś metaforze na niebie; znajdują się na serwerze w zewnętrznym data center. Dla niektórych organizacji lokalizacja data center nie jest istotna, dla innych jest to sprawa wręcz kluczowa. Może ona wpływać na wydajność systemu, kwestie prywatności oraz konieczność podporządkowania się regulacjom prawnym, na przykład związanych z fizycznym przechowywaniem danych osobowych.

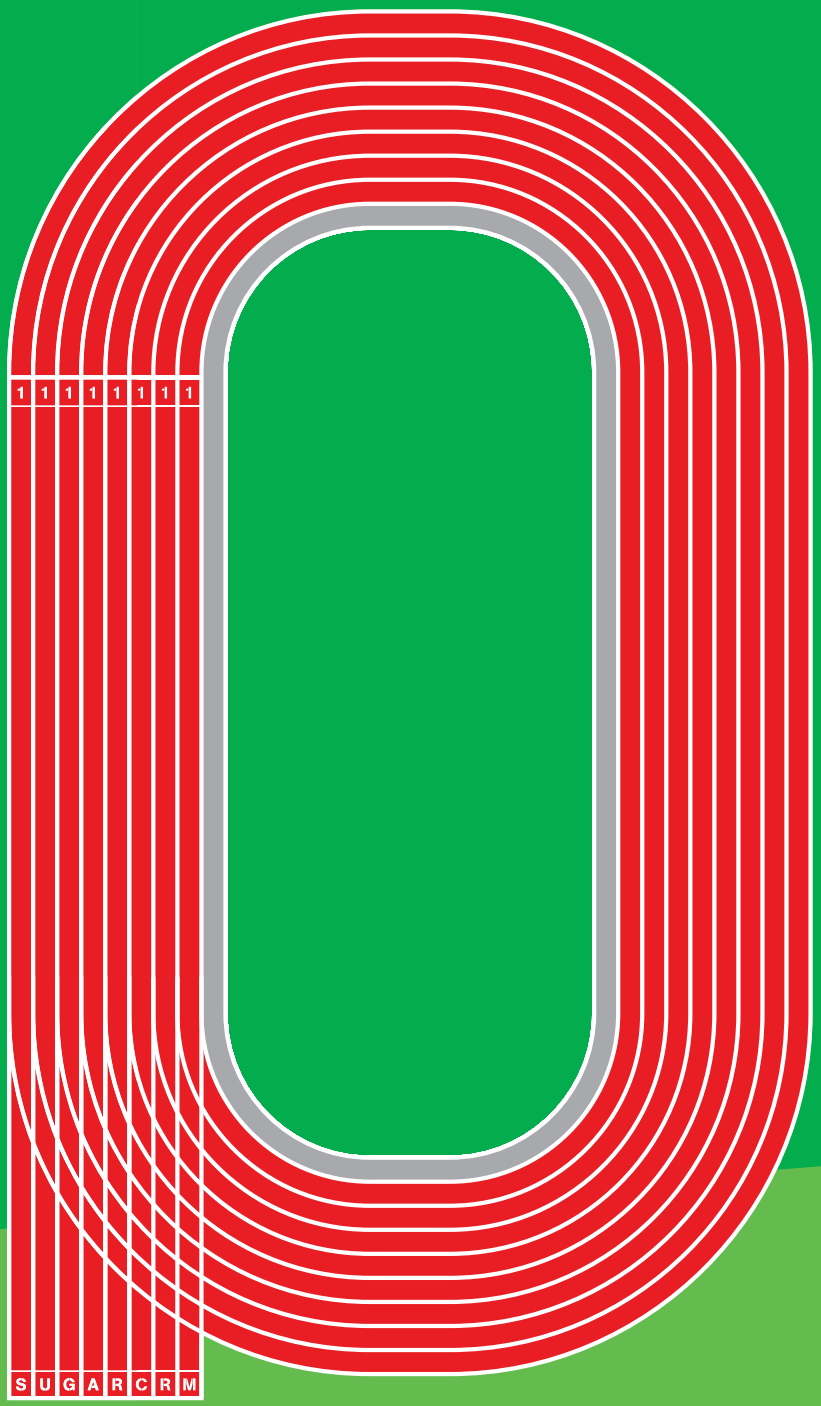
Taka forma zarządzania ryzykiem stanowi podstawę prowadzenia każdej organizacji. Nie wiemy co przyniesie przyszłość, dlatego nasze rozwiązanie CRM powinno pozwolić nam pracować w chmurze, a gdy jest to konieczne lub jeśli okoliczności ulegną zmianie, musi umożliwiać przeniesienie bazy do innej lokalizacji bez kosztów i kar umownych.

# Wyznaczamy własne tempo.

**Tempo innowacji jest szybkie, ale powinno być kontrolowane. Musimy znaleźć idealną szybkość zmian, która pozwoli wyprzedzić konkurencję bez pozostawiania w tyle naszych pracowników. Takie optymalne tempo różni się w zależności od organizacji, a więc powinniśmy móc je dopasować adekwatnie do indywidualnych potrzeb naszej firmy.**

Wiemy, że regularne aktualizacje oprogramowania w chmurze są cennym sposobem na to, żeby zawsze pozostawać na bieżąco. Zdajemy sobie przy tym sprawę z tego, że niektórzy dostawcy wymuszają na swoich klientach aktualizacje w tym samym, wybranym przez nich momencie. Może to być niewygodne, a w najgorszym razie sprawi, że nasze staranne plany zarządzania zmianą zostaną zepchnięte na dalszy tor i wymuszą niepotrzebne przekształcenia, gdy mamy inne priorytety. Konieczność ciągłego uczenia się nowych rzeczy – zwłaszcza, jeśli nie wydają się potrzebne – demotywuje użytkowników systemu i spowalnia tempo innowacji.

**Kreatorzy Zmian wiedzą, że powinniśmy sprawować kontrolę nad tym jak często nasz CRM jest aktualizowany i kiedy dodawane są nowe funkcje.** Chcemy planować własny harmonogram dla nowych wersji, aby efektywnie zarządzać zmianą i na czas wdrożyć naszych pracowników.



# Cenimy niepowtarzalność.

Wiemy, że wielu głównych dostawców dąży do tego, by tworzyć oprogramowanie odpowiednie dla wszystkich. Zdajemy sobie również sprawę, że taki rodzaj kompromisu może generować ukryte koszty.

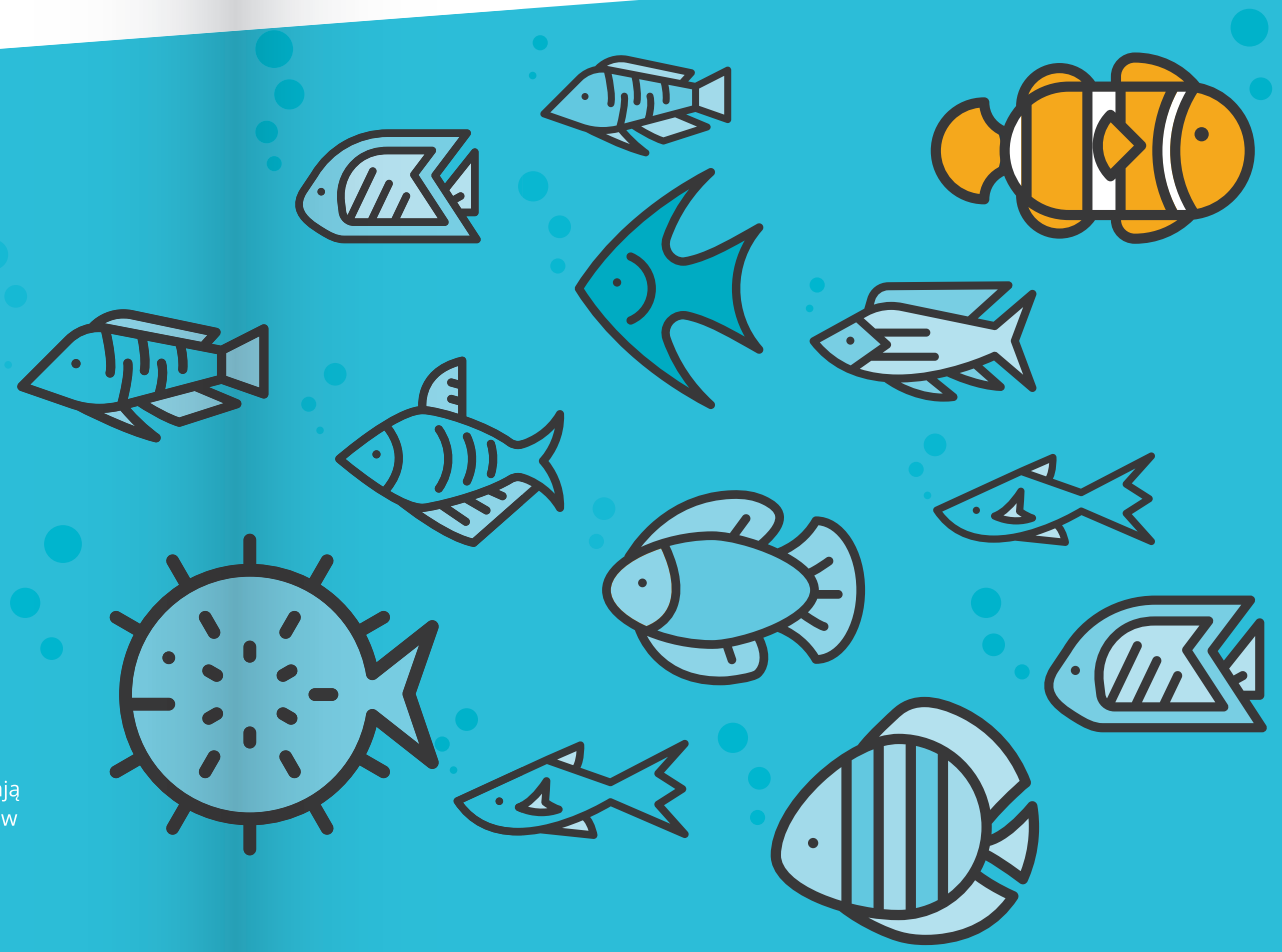
**Jako Kreatorzy Zmian wiemy, że nasza organizacja oraz doświadczenie, które chcemy dostarczyć naszym klientom są wyjątkowe i że potrzebujemy technologii, która dostosuje się do indywidualnych celów - na pewno nie na odwrót.**

## Dostosowujemy model danych tak, aby uwzględnić istotne dla nas atrybuty klienta

Aby odróżnić się od konkurentów, musimy dbać o niepowtarzalne relacje z naszymi klientami. Potrzebujemy narzędzi, które pozwalają uchwycić i opisać unikalne cechy kontrahenta, a następnie umożliwiają adekwatne działanie dla jak najlepszej jakości obsługi. Rozwiązania CRM, które tego nie dostarczają - z powodu braku funkcjonalności lub wysokich kosztów - są niedopuszczalne.

## Potrzebujemy prostej integracji z innymi źródłami informacji

Wymagamy, aby CRM napędzał ukierunkowanie na klienta w naszej organizacji, rozbijając silosy i czerpiąc wiedzę w ramach całej organizacji jak i poza nią. Aby to osiągnąć, cała posiadana przez nas technologia musi się łatwo i swobodnie integrować. Rozwiązania CRM, które pobierają opłaty za każde wywołanie API, lub w ogóle nie mają API, są przeszkodą w realizowaniu naszej strategii.



# Nasza zwinność zależy od samokrytyki.

**Każdy, kto myśli, że ma na wszystko odpowiedź jest albo geniuszem albo szaleńcem, albo jednym i drugim.**

**Jako Kreatorzy Zmian wiemy, że nie mamy wszystkich odpowiedzi, a przyszłość przyniesie nowe i złożone problemy.** Wiemy, że zrobimy parę rzeczy dobrze i parę źle - choć nie zawsze się do tego przyznamy! Sposób, w jaki działamy polega na tym, żeby pracować szybko, eksperymentować, rozwijać to, co funkcjonuje i naprawiać to, co się zepsuło.

Taka zwinność jest ważniejsza niż perfekcja, ponieważ to, co dzisiaj jest doskonałe, jutro już takie nie będzie. **CRM, który Kreuje Zmiany, musi przyjmować i umożliwiać zmiany w każdej chwili, bez ukrytych kosztów i późniejszego rozczarowania.**

Najważniejsze jest to, że możemy zacząć być analityczni i przestać bazować wyłącznie na intuicji... Dane często pokazują nam trendy, które nas zaskakują i są wyzwaniem do kreatywnego myślenia.

**Jaime Morillo**
Chief Customer Officer, Marathon Sports

# Nie chcemy być karani za nasz sukces.

Większość dostawców oprogramowania w chmurze reklamuje je jako łatwe, efektywne kosztowo, z miesięczną opłatą za użytkownika. Z tego względu niewiele firm zwraca uwagę na ukryte koszty związane z przechowywaniem danych, korzystaniem z interfejsów, czy dostępem do zaawansowanych funkcji.

**Jako Kreatorzy Zmian wiemy, że z naszym systemem odniesiemy sukces, że CRM będzie podstawą strategii naszej organizacji i że nasi pracownicy będą z niego często korzystać.** Kluczowe znaczenie ma to, żebyśmy rozumieli i kontrolowali koszty naszej nieustającej transformacji.  Zdajemy sobie sprawę, że w umowach dotyczących oprogramowania często ukrywa się opłaty. My wymagamy jasności kosztów zarówno teraz, jak i w przyszłości. Nie wybierzemy produktu, który później będzie nas karał za odniesiony sukces.

# Wiemy, że nasi ludzie są naszym kluczowym wyzwaniem.

Zarządzanie zmianą oraz tzw. user adoption stanowią istotne wyzwania podczas wdrażania CRM. Jeśli ludzie nie będą chcieli używać systemu, to on się po prostu nie przyjmie.

**Kreatorzy Zmian wiedzą, że zachęcenie pracowników do korzystania z CRM oraz zdobycie ich poparcia dotyczącego inicjatywy zmian jest newralgicznym punktem całego procesu.** Potrzebujemy zatem oprogramowania, które jest łatwe w użyciu i inspiruje do wspólnego kształtowania pozytywnego doświadczenia klienta.

Wybieramy elastyczny CRM, który pozwala nam swobodnie go rozbudowywać. Trzymamy się z daleka od sztywnych rozwiązań, które oczekują od naszych ludzi, aby tańczyli jak im ktoś inny zagra.

Ludzie lepiej reagują na zmiany, jeśli mogą zobaczyć jakie osobiste korzyści im ona przyniesie.

**Jacquie Riddell**
Director of Public Engagement,
The Art Gallery of NSW

Potrzebujemy wpleść nasze procesy w CRM, ale także pragniemy je samodzielnie kształtować. Sugar daje nam tę elastyczność.

**Dave Canham**
Vice President of Sales Excellence,
Orion Health

# Wybieramy otwarte, zwinne rozwiązanie.

**SugarCRM to wybór dla Kreatorów Zmian. To aktywator wyrafinowanego, skoncentrowanego na klientach systemu CRM, zaprojektowanego z myślą o tym, czego wystrzegają się twórcy innych rozwiązań – z myślą o zmianie.**

Sugar jest zbudowany zgodnie ze standardami otwartego oprogramowania, z wykorzystaniem powszechnego języka programowania, na nieustannie rozwijanej platformie i z uwzględnieniem elastycznych opcji hostingowych oraz architektury indywidualnych instancji. Wszystko to pozwala Kreatorom Zmian szybko wdrażać, modyfikować, ulepszać, testować i rozszerzać narzędzie CRM. W konsekwencji umożliwia to również reagowanie na zmieniające się warunki, budowanie silniejszych relacji, a także zapewnianie klientom wyjątkowego doświadczenia.

## Dostosowujemy i rozbudowujemy system we własnym tempie

Sugar został zaprojektowany tak, by można go było swobodnie dostosowywać, kształtować, ulepszać i rozszerzać we własnym tempie, przez naszych własnych ludzi i w zależności od indywidualnych potrzeb organizacji. Sugar Studio w prosty sposób umożliwia zmianę oraz ulepszenie sposobu przechowywania i prezentowania danych. Nie musimy ponosić dodatkowych kosztów ani inwestować czasu zewnętrznych deweloperów za każdym razem, gdy potrzebujemy wprowadzić jakieś zmiany.

## Używamy otwartych standardów integracji oraz powszechnych języków programowania

Rozszerzony framework oraz interfejs Sugara są napisane w JavaScript i PHP. Są to dwa najbardziej popularne języki programowania na świecie. Jeśli dotychczas nie posiedliśmy takich umiejętności w naszym zespole, nie jesteśmy ograniczeni rzadkimi i kosztownymi zasobami używając języków programowania stworzonych wyłącznie na potrzeby innych systemów CRM.

## Wymagamy przejrzystych kosztów, które nie karzą za sukces

Kreatorzy Zmian wybierają Sugar, ponieważ umożliwia on elastyczność tworzenia dowolnej liczby niestandardowych rozwiązań, aplikacji mobilnych oraz dokonywanie integracji danych, bez ograniczeń czy opłat za wywołania API.

## Projektujemy CRM dla ludzi, którzy z niego korzystają

Chociaż Sugar może być wspomagany przez wysoce złożony zestaw zintegrowanych systemów i danych, interfejs użytkownika ukrywa tę złożoność i zamiast tego prezentuje wygodny podgląd każdego klienta i jego tzw. „podróży". Oznacza to, że nasi ludzie widzą tylko to, co jest dla nich ważne.

"Inteligentny panel " Sugara to funkcja, która pomaga użytkownikom zarządzać priorytetami w natłoku coraz większej liczby informacji dotyczących klientów. System używa grafik, wykresów, kolorów i innych pomocy wizualnych, aby pomóc w uzyskaniu użytecznych informacji.

Kreatorzy Zmian wybierają Sugar, ponieważ można go łatwo dopasować do organizacji i jej klientów oraz - co bardzo istotne – także użytkowników systemu. User adoption w ramach organizacji oznacza jej sukces.

# To TY jesteś Kreatorem Zmian!

**Rozwiązanie proponowane przez SugarCRM to wiodąca na rynku platforma zarządzania relacjami z klientami. Sugar jest nieodzownym narzędziem dla każdego, kto angażuje się w relacje z klientami.**

Od sprzedawców, marketerów, agentów obsługi klienta, pracowników recepcji, aż po kadrę kierowniczą Sugar zapewnia szeroki zestaw danych o klientach dla wszystkich wyżej wymienionych użytkowników. Pomaga tym samym podejmować decyzje oraz tworzyć nadzwyczajne relacje z klientami.


**eVolpe Consulting Group**

Posiadamy największe doświadczenie w Polsce we wdrożeniach systemu Sugar
SugarCRM Elite Partner

**www.evolpe.pl**

al. Solidarności 46
61-696 Poznań
Polska
+48 783 372 094
biuro@evolpe.pl


evolpe

SUGARCRM


Copyright © 2017 SugarCRM, Inc. Wszystkie prawa autorskie zastrzeżone. SugarCRM oraz logo SugarCRM są zarejestrowanym znakiem handlowym SugarCRM, Inc. w Stanach Zjednoczonych, Unii Europejskiej i innych krajach.