**Jak programy mogą wspomagać obsługę klienta?**

**Obsługa klienta może przebiegać sprawnie, z wykorzystaniem odpowiednich programów, albo odbywać się „ręcznie”. W tej drugiej sytuacji pracownicy większość swojego czasu przeznaczają na wprowadzanie danych, które nowoczesny program sam mógłby pobrać z zamówień i za sprawą jednego kliknięcia odpowiednio przetworzyć.**

W dużych korporacjach automatyzacja procesów i stosowanie rozbudowanych systemów informatycznych to właściwie standard. Inaczej jest w małych i średnich firmach, gdzie nadal często możemy się spotkać z ręcznym przepisywaniem danych pomiędzy różnymi systemami. Właściciele i menedżerowie tychże firm mogą sądzić, że nie stać ich na drogie rozwiązania i przyuczanie pracowników do ich stosowania.

- W praktyce znacznie bardziej kosztowne jest zatrudnianie dodatkowych osób do wykonywania pracy, którą mogą wykonywać automaty, czy też zlecanie pracownikom wykonywania „papierkowej” roboty, odciągając ich przy tym od kluczowych zadań, takich jak pozyskiwanie klientów i dbanie o dobre relacje z nimi – mówi Maciej Blajer, prezes informatycznej firmy Enadis.

W jaki sposób każda firma – bez względu na jej wielkość – może usprawnić obsługę klienta? Przedstawiamy przykłady takich rozwiązań.

**Panel obsługi klienta**

Bardzo wygodnym rozwiązaniem jest stworzenie strony internetowej, na której obecni klienci znajdą informacje powiązane z ich kontem w firmie, w której zamawiają produkty lub usługi. Po zalogowaniu mogą oni dotrzeć do danych na temat zawartości swoich zamówień, czy też historii rozliczeń. Dzięki temu uzyskują dostęp do informacji o każdej porze dnia i nocy – mogą także otrzymać możliwość edytowania danych kontaktowych, składania dodatkowych zamówień, czy też zmiany abonamentu.

Dlaczego to takie ważne? Gdy panelu nie ma, pracownik, by odpowiedzieć nawet na najbardziej błahe pytanie, musi poświęcić czas na rozmowę z klientem oraz odszukać w wewnętrznym systemie informacje, o które prosi klient. Jeśli natomiast zostanie zastosowany panel, część klientów zrezygnuje z kontaktu telefonicznego lub mailowego na rzecz internetowego dostępu do konta, co odciąży pracowników.

Poza tym, istnienie panelu świadczy o profesjonalizmie firmy. Klient może dzięki temu kontrolować, czy dane na koncie są zgodne z faktycznymi ustaleniami, co ma szczególne znaczenie w przypadku zamawiania usług on-line. W efekcie zaufanie klienta wzrasta a firma odnosi korzyść wizerunkową. Posiadanie panelu może stanowić także przewagę konkurencyjną wobec tych firm, które nie stosują podobnych rozwiązań.

**System do przetwarzania zamówień**

Handel on-line nie musi odbywać się poprzez typowy sklep internetowy. Sprzedaż z wykorzystaniem Internetu mogą zaproponować klientom także te firmy, które mają bardzo wąską ofertę produktów (np. producenci lub dystrybutorzy niewielkiej grupy urządzeń) lub oferują usługi.

W takim przypadku odpowiedni program umożliwi klientom przeglądanie katalogów produktowych i składanie zamówień on-line, a następnie automatycznie wygeneruje fakturę i wyśle informacje o statusie zamówienia.

Najlepiej, jeśli taki program będzie zintegrowany z systemem magazynowym (w przypadku sprzedaży produktów). System może także umożliwiać przygotowanie raportów, np. na temat najczęściej kupowanych pozycji lub popularności poszczególnych form przesyłki.

**Komunikaty SMS**

Ciekawą funkcjonalnością jest możliwość wysyłania klientom powiadomień za pośrednictwem wiadomości SMS. Klient może być w ten sposób informowany np. o zmianie statusu zamówienia, wysyłce towaru, wystawieniu faktury, zaksięgowaniu wpłaty, czy też o decyzji w sprawie złożonej przez niego reklamacji.

SMS to także sposób na powiadomienie klienta o nowościach w ofercie – dodajmy, że bardzo skuteczny, ponieważ rzadko się zdarza, aby wiadomość w telefonie nie została odczytana.

**System obsługi płatności**

Aby rozliczenia z klientami przebiegały szybko i sprawnie, warto pomyśleć o programie do zarządzania płatnościami. Program taki może zamieniać faktury z wewnętrznego systemu księgowego do postaci plików PDF, wysyłać do klientów przypomnienia o zaległych płatnościach (także automatycznie), naliczać noty odsetkowe czy też generować dokumenty do windykacji. W przypadku rozliczeń na podstawie abonamentu, program może automatycznie wystawiać faktury poszczególnym klientom w każdym kolejnym miesiącu (lub innym okresie rozliczeniowym).

Dzięki temu bardzo wiele czasochłonnych, ale rutynowych zadań, można prawie całkowicie zautomatyzować. Ingerencja pracownika może tutaj zostać ograniczona do poprawiania ewentualnych błędów (choć ich ryzyko jest mniejsze niż przy ręcznym wprowadzaniu danych) lub edytowania informacji pobranych automatycznie z innego systemu.

**System obsługi gwarancyjnej**

W przypadku firm prowadzących sprzedaż produktów, szczególnie jeśli same nadzorują one proces reklamacji i naprawy sprzedawanego towaru, bardzo przydatny będzie program do obsługi gwarancyjnej. Pozwala on nie tylko na przechowywanie zgłoszeń od klientów i zmianę statusu rozpatrywanej reklamacji bądź wykonywanej naprawy. Za jego pośrednictwem można również przypisać naprawę konkretnemu pracownikowi, na bieżąco kontrolować, na jakim etapie znajduje się zamówienie, czy też wyceniać prace nieobjęte gwarancją.

Ważnym elementem takiego systemu jest możliwość generowania raportów, np. na temat skuteczności poszczególnych serwisantów, czasu realizacji napraw, kosztów, czy też najbardziej awaryjnych urządzeń lub podzespołów.

**CRM jako integracja różnych rozwiązań**

Każdy z wyżej wymienionych systemów można zaprojektować oddzielnie, z uwzględnieniem potrzeb konkretnej firmy. Jeśli jednak przedsiębiorstwo chce zautomatyzować i usprawnić jak najwięcej procesów, najlepiej, jeśli wszystkie te programy będzie można ze sobą połączyć w jeden spójny system.

- Najlepiej, jeśli wspólnym trzonem poszczególnych aplikacji będzie system do zarządzania relacjami z klientami, czyli tzw. CRM – mówi Maciej Blajer. - Dodając nowego klienta, a następnie przypisując do niego złożone zamówienia, te same dane będą zsynchronizowane ze wszystkimi członami systemu. To znacznie ułatwi wykonywanie kolejnych operacji – podkreśla prezes Enadis.

Załóżmy, że mamy do czynienia z firmą usługową. Zamówienie wpływające do systemu zostaje przydzielone konkretnemu pracownikowi. Program pomoże ustalić harmonogram realizacji zlecenia, a następnie pozwoli śledzić kolejne etapy prac. Ten sam system przypilnuje, by w odpowiednim momencie została wystawiona faktura, a potem „odhaczy”, że płatność została dokonana i zaksięguje ją. Jeśli klient złoży reklamację, zostanie ona automatycznie przypisana do jego zamówienia oraz powiązana z osobami, które realizowały usługę.

Dobrze skonstruowany system może znacznie usprawnić wszystkie procesy towarzyszące obsłudze klienta, ułatwiając tym samym codzienną pracę, zmniejszając skalę biurokracji w firmie, a odbiorcom towarów i usług gwarantując, że każde zamówienie zostanie zrealizowane profesjonalnie i w zgodzie z przyjętymi procedurami.