



CRM ÖLDÜ, YAŞASIN BULUT CRM

MAKALE

BULUT CRM, CRM UYGULAMALARININ/YAZILIMLARININ İŞLETMENİN SABİT BİLGİ İŞLEM ALTYAPISI ÜZERİNE KURULMADIĞI, UYGULAMANIN İNTERNET ÜZERİNDE BİR NOKTADAN SUNULDUĞU YAPIDIR. BULUT CRM İLE DONANMIŞ BİR ŞİRKETİN YÖNETİM, PAZARLAMA, SATIŞ VE HİZMET EKİPLERİ DAHA İYİ BİR HEDEF KİTLE ERİŞİMİ SAĞLAYABİLİR, KAMPANYALARI RAHATLIKLA YÖNETEBİLİR, SATIŞ DÖNGÜSÜNÜ KISALTABİLİR VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARTTIRABİLİR.

CRM, müşteriye özel çözüm ve hizmet üretebilmek için müşteri ilişkilerinin yönetildiği yapının genel tanımıdır. Sistemin temeli müşteri verilerini ayrıntılı toplamaya ve müşteriye yakından tanımaya dayanmaktadır. İşletmeler için ise uzun süreli ve karlı müşteri ilişkileri kurmayı sağlayan iş stratejisi ve bunu destekleyen uygulamaların bütünüdür.

Birçok kişiye göre CRM bir yazılım veya bir uygulamadır fakat CRM kavramı olarak bu kadar basite indirgenemez. CRM, pazarlama stratejilerinin temel taşı olarak oluşturulan bir kavram olarak düşünülmeli ve algılanmalıdır.

Bulut CRM ise, CRM uygulamalarının / yazılımlarının işletmenin sabit bilgi işlem altyapısı üzerine kurulmadığı, uygulamanın internet üzerinde bir noktadan sunulduğu yapıdır. Bulut CRM hizmetinde, uygulama

sağlayıcının kim olduğuna ve/veya kullanılacak fonksiyonlara göre önceden belirlenen miktar ve periyodlarla ödeme yapılabilir.

Bulut CRM'in Faydaları

BT dünyasında son yıllarda Bulut CRM'in göz alıcı hızla yer bulmasının önemli nedenleri vardır.

Günümüz Bulut CRM çözümleri; kolay kurulumu ve düşük maliyetli olması nedeniyle, küçük/orta/büyük bütün şirketlere sayısız faydalar sunmaktadır. Temel faydalardan birkaçını sıralarsak;

Hızlı Kurulum

Bulut CRM uygulamaları birkaç günde kullanılmaya başlanabilir. Bundan daha da önemlisi şirketlerin yazılım ve donanım satın alma planları için harcama yapmalarına gerek kalmaz. Klasik CRM çözümlerinde kurulum

süreçleri aylarla ifade edilmektedir.

Kolay Güncelleme

Bulut CRM uygulamalarının yeni sürümleri hemen dağıtılabilirken, klasik CRM uygulamaları genellikle yavaş bir ürün geliştirme döngüsüne sahiptir.

Ayrıca Bulut CRM çözümleri ile ürün geliştirme yükseltmeleri anında yapılırken, uygulamaların yapılandırılması da hızlı bir biçimde yapılabilir. Kullanıcılar, Bulut CRM çözümlerinin güncellemelerinden ücretsiz faydalanabilir.

Azaltılmış Maliyetler

Bulut CRM uygulamaları pahalı donanım satın almayı ve yüksek ücretli yazılım uzmanları çalıştırmayı gerektirmez. Bu uygulama ile; donanım satın almaya, kurulum için sunuculara ve teknik elemanlara gerek kalmaz.

Maliyet

Klasik CRM'in kişi başı 1000 - 2000\$'dan başlayan fiyatlarına rağmen, Bulut CRM uygulamalarına kişi başı aylık 20\$ - 50\$ gibi bir ücrete abone olunabilir. Fakat böyle düşük bir fiyat tek başına şirketlerin CRM uygulamalarında paralarını korumaya yardımcı olmaz. Gartner Inc'in araştırmasına göre; kurumsal uygulamaların toplam maliyetine bakıldığında, klasik CRM uygulamaların kurulum ve kullanım maliyetlerinin yaklaşık %80'inin lisans nedeniyle değil, donanım ve yazılımın yönetimiyle ilgili olan ek giderlerden oluştuğu görülmektedir. Bulut CRM çözümleri işte tam bu noktada tek merkezden uzman eliyle ücretsiz işletim ve yönetim üstünlükleri ile öne çıkmaktadır. Bulut CRM çözümleri kısa - orta - uzun vadede belirli başlıklarda tasarruf sağlamaktadır. Bu başlıklar;

Kurulum Giderleri

Bulut CRM sayesinde donanım ve yazılım satın alınmasına veya CRM teknolojisine giriş için bir BT altyapısı eklenmesine gerek yoktur.

İşgücü

CRM çözümlerinin kurulumu ve sürdürülebilmesi için nitelikli BT uzmanları gerekir. Bulut CRM çözümleri bu sorunu ortadan kaldırmaktadır.

Güvenlik

Bir CRM çözümünün güvenli olması için şirketin duvarları içerisinde yer alması gerekmez.

Günümüzün Bulut CRM çözüm sağlayıcıları onların verilerini korumak için zaten yoğun olarak çalışmaktadır. Bu durum pahalı güvenlik kontrolü ve uzmanı kullanmak istemeyen işletmeler için çok iyi bir haberdır.



Sonuç

Bir Bulut CRM satın almak, uygulamak ve sürdürmek klasik CRM çözümüne göre sorunsuz bir çabadır. Fakat Bulut CRM çözümünün kullanılabilir hale gelmesi; çalışanlar arasında çözümün benimsenmesi ve devamlılığın desteklenmesi için süreçler oluşturulmasıyla bir bütündür. Eğer bir yerde satış, servis ve pazarlama süreçleri yoksa ; yazılımın bulut veya klasik CRM olması önemli değildir. Çünkü yapı sistematiği olarak kullanılamaz.

Elbette başarısız bir CRM yatırımı boşa giden para demektir. Ama burada altı çizilmesi gereken; günümüzün rekabetçi piyasalarında şirketlerin müşterileri ile yabancılaşmayı göze alamamalarıdır. İş dünyasında yıllık %20 ve %50 arasında müşteri devri yaşanırken; yeni bir müşteri çekmeye harcanacak para mevcut müşteriyi elinde tutmaya harcanacak paranın yaklaşık 5 katıdır. Bulut CRM sayesinde müşteri memnuniyetinin sürdürülmesi, başarı ve başarısızlık arasındaki fark anlamına da gelmektedir.

İSTANBUL

T 0 212 355 48 00
F 0 212 275 40 01
istanbul@karel.com.tr

ANKARA

T 0 312 293 01 00
F 0 312 267 21 05
ankara@karel.com.tr

İZMİR

T 0 232 445 55 55
F 0 232 441 73 73
izmir@karel.com.tr

ANTALYA

T 0 242 323 13 13
F 0 242 323 09 83
antalya@karel.com.tr

BURSA

T 0 224 244 74 84
F 0 224 244 98 00
bursa@karel.com.tr

VAN

T 0 312 293 01 00
F 0 312 267 21 05
van@karel.com.tr

KAREL

www.karel.com.tr

Bu broşürde belirtilen bilgilerin telif hakkı sadece Karel'e aittir ve izinsiz kullanılamaz. Karel, bu broşürde belirtilen tüm bilgilerin doğru ve eksiksiz olması için çabalayacaktır, fakat tüm bilginin doğruluğunu ve yazım hatası olmadığını garanti etmez. Bu broşürde sunulan bilgilerde, teknik veya yazım hatasından kaynaklı hatalar olabilir. Bu broşürün tüm içeriği genel bilgi vermek amaçlıdır ve bilgi verilmeksizin herhangi bir zamanda değiştirilebilir.