

У большинства современных руководителей уже не осталось сомнений в реальности «революции взаимоотношений». Все понимают, насколько полезно иметь персонализированную клиентскую базу, с помощью которой можно отслеживать историю взаимоотношений с клиентами, управлять продажами, следить за активностью менеджеров по продажам и т.п.

Задачи эти решаются с помощью программных технологий, рынок которых плещет изобилием предлагаемых решений. Среди отечественных разработок эксперты по-прежнему выделяют разработки компании Expert Systems, такие как Quick Sales и Sales Expert и разработки компании Terrasoft.

Но речь в этой статье пойдет не о технологиях. Проблема остается проблемой, технологии внедрились, а отдачи никакой.

Как и в предыдущей статье, где в понимании термина управление взаимоотношениями с клиентами нам помогли китайские философы, мне бы хотелось сделать упор на отношениях. И вот что мне вспомнилось.

Помните ли вы классическую рождественскую сказку Фрэнка Капры "Жизнь прекрасна"? Что в целом вспоминается о фильме, так это вечно новая мысль о том, что все мы как личности – очень разные. Однако в фильме есть и подспудная тема CRM, о которой Ф. Капра и не думал на съемках.

В фильме два основных действующих лица, Джордже Бейли - сын банкира, к которому перешло семейное дело "Строительство и ссуды", и Генри Поттер, прижимистый городской банкир вечно-в-черном. Смысл Поттера состоял в том, чтобы зарабатывать деньги для своего банка, выжимая их из горожан, которых он считал "людишками".

Он придерживался установленных банковских правил, когда люди хотели занять денег, то получали их на условиях банка, либо не получали вовсе. Успех на этой ниве сделал его "самым богатым человеком в городе".

Джордж Бейли полагал наоборот, что горожане его клиенты, поэтому его долг обслуживать их наилучшим образом, с персональным подходом. В годы, напомиравшие депрессию, снабжал трудящихся горожан деньгами под разумный гибкий процент, потому что они в этом нуждались.

Он участвовал в их жизни, работал с каждым индивидуально и всех стремился знать лично, хотя, строго говоря, они были просто его клиентами. В финале картины горожане выручают Джорджа Бейли, отдавая ему свои деньги, чтобы он смог возместить пропавшую сумму, якобы украденную им, по ложному обвинению г-на Поттера, при этом каждый из спасателей вспоминает, что когда-то Бейли помог ему в трудный час. Трогательно, что и говорить.

Так с кем из банкиров вы предпочли бы иметь дело? Внедряя программные продукты класса CRM, не забывайте внедрять и новую философию поведения вашей компании.