

שאלות שחובה לשאול לפני הקמת מערכת CRM מקומית!

למרות הקדמה הקיימת כיום בתחום ה CRM, ישנן עדיין חברות הבוחרות לעבוד ב"שיטה הישנה" שהיא התקנת "תוכנות איסוף מידע" כלשהן (שאינן מערכות CRM אמיתיות) או מערכות CRM המותקנות רק מקומית, על מחשבי המשתמשים עצמם או על מחשב מרכזי (שרת) הקיים בחברה.

חברות רבות המוכרות "תוכנות מידע" אלה, לא נוהגות לחשוף מידע מסוים מלקוחותיהם במהלך תהליך המכירה ומתמקדות במחיר התחלתי אטרקטיבי בלבד, לכן לפני שאתם מחליטים על מערכת CRM, המותקנת מקומית, ישנן מספר שאלות שחובה עליכם לשאול למען שקיפות יכולות התוכנה האמיתיות, אופן העבודה והתשלום העתידי מול אותן חברות!

שאלות אלה הן להלן:

1. נגישות

אם התוכנה מותקנת מקומית, מדובר על תהליך עבודה מיושן ותמיד יהיה צורך להיכנס ממחשב שונה מזה המותקנת עליו התוכנה. אם לא היום, אז לבטח בעתיד תהיה דרישה זו רלוונטית.

לכן יש לשאול את השאלות הבאות:

- האם ניתן לגשת לתוכנה מכל מחשב אחר בארץ או בחו"ל ?
- איך ניתן לעשות זאת? האם ממש "להתחבר למחשב או לשרת" ?
- או בקלות מדפדפן האינטרנט הרגיל, ישירות למערכת ה CRM עצמה ?
- מה לגבי נגישות מהסלולארי ?

למערכת SugarCRM ניתן לגשת מרחוק מכל מחשב בארץ או בעולם.

כל שצריך הוא חיבור אינטרנטי בלבד!

ההתחברות למערכת SugarCRM נעשית על ידי דפדפן האינטרנט הרגיל שקיים בכל מחשב, מכשיר סלולארי או טאבלט הקיימים כיום.

2. גמישות התוכנה לשינויים עתידיים

לרוב, חברות המתקינות תוכנת CRM מקומית, לא מפרטות את העלויות הכרוכות בשינויים שידרשו בהמשך כאשר העסק יגדל ויתפתח. כל זאת, אם בכלל ניתן לבצע שינויים בתוכנה. ואם כן ניתן, עד כמה היא גמישה באמת?

לכן יש לשאול את השאלות הבאות:

- האם ניתן להוסיף שינויים בעתיד בהתאם לצרכי פיתוח החברה?

- מהי עלות שעת עבודה של שינויים אלה?
- האם ניתן רק להוסיף ולהוריד שדות ("תוסיף לי בבקשה שדה ת.ז. בדף אנשי הקשר") או הרבה מעבר לכך, למשל לאפשר אינטגרציה עם מערכות נוספות בחברה גם בעתיד, אינטגרציה עם מערכת החשבונאות בחברה או אתר האינטרנט של החברה? ולהוסיף מודולים שלמים נוספים בעתיד? וכו'?

מערכת SugarCRM גמישה לכל שינוי עתידי בעסק שלך הכולל גם :

- תמיכה ברכזות תקשורת טלפוניות
- אינטגרציה מול מערכות חשבונאות
- אינטגרציה מול אתרי אינטרנט
- אינטגרציה מול מערכת סליקת כרטיסי אשראי
- ניהול צוותים
- ניהול מוצרים ומבצעים
- ניהול מלאי
- הוצאת חשבוניות
- ועוד ועוד...

3. סנכרון בין העובדים בחברה

בהתקנה מקומית, לא קיים סנכרון בין המידע במחשב של עובד אחד לשני וגם לא ניתן לצפות במצב הנוכחי של המידע הנמצא במחשבים של העובדים.

לכן יש לשאול את השאלות הבאות:

- האם תהיה גישה, להנהלה או לעובדים שונים, למידע שיימצא על מחשב של עובד כזה או אחר, במקרה וירצו?
- האם המידע יהיה מעודכן בזמן אמת (שינויים שנעשו לפני מספר שניות על ידי אחד העובדים)?
- האם ההנהלה יכולה לשלוט בהרשאות העובדים ולהחליט איזה מידע יהיה חשוף לעובדים ספציפיים?
- האם ניתן לחלק מטלות לעובדים ולעקוב אחר מצבן?

מערכת SugarCRM פועלת ברשת ובמקום מרכזי אחד ולכן תמיד תהיה מעודכנת בזמן אמת! להנהלה יש גישה לכל המידע הנמצא במערכת והשייך לכל עובד במערכת ויכולה להגביל את חשיפת המידע עבור כל עובד בנפרד. בנוסף, הנהלה יכולה לחלק מטלות לעובדים ולעקוב אחרי מצבן בזמן אמת.

4. תלות בחומרה

בהתקנה מקומית ישנה תלות בחומרת המחשב (הדיסק הקשיח, לוח האם, הספק וכו'). בנוסף, כל מחשב הפועל יותר משנתיים, נעשה איטי מידי, דורש פירמוט (ניקוי מידע) והתקנה מחדש של המערכת עם כל התוכנות הכלולות בה. בכל מספר שנים יש לרכוש מחשב חדש בעלויות נוספות.

לכן יש לשאול את השאלות הבאות:

1. כיצד תקלות חומרה מטופלות? מי מתקן? ואיך?
2. מהי העלות לשעה עבור הטיפול בתקלה?
3. מה קורה במצב בו ישנה תקלה בשרת המכילה את תוכנת ה CRM?
4. מהו זמן התגובה של השירות והאם הוא מספק?
5. מי רוכש את החומרה החדשה ומשלם עליה?
6. מי משחזר את המידע שאבד, גם אם קיים גיבוי?

מערכת SugarCRM פועלת בענן ולכן אין תלות בחומרה כלל!
לא קיימת אף אחת מהעלויות הנ"ל והמערכת פועלת באופן אידיאלי בכל שנות פעילותה.
כל התפעול נעשה מהדפדפן והמידע מנוהל ברשת.
קיימת שרידות - אם קיימת תקלה בשרת אחד, השרת השני פועל כדי לאפשר עבודה רציפה ללא פגיעה במהלך העבודה כלל.
במקרה של תקלה ישנו SLA מסודר וידוע מראש ועלויות השירות מינימאליות.
בנוסף, שחזור המידע במקרה הצורך הינו מידי והתהליך פשוט.

5. אופן הגיבויים

לא ברור כיצד נעשה גיבוי יומיומי אם התוכנה מותקנת מקומית, אך אם הגיבוי לא נעשה ברשת והוא לא יומיומי, אין לו כל משמעות.
לדוגמא: אם הגיבוי נעשה ביום ראשון וביום רביעי המערכת נפלה, גם מידע של שלושה ימים שלמים הם נזק קריטי גדול מאוד! או אם הגיבוי מתבצע על המחשב עצמו וקרתה בו תקלה, הגיבוי נאבד יחד עם המערכת.

לכן יש לשאול את השאלות הבאות:

- האם קיים גיבוי יומיומי למערכת?
- האם הוא נעשה ברשת או מקומית על המחשב?
- האם יש צורך בתוספת תשלום כדי לצרף את גיבוי מערכת ה CRM שתותקן, לתהליך הגיבויים הכללי בחברה?
- מה עלות שחזור הגיבוי במקרה של נפילת המערכת?

במערכת SugarCRM הגיבוי יומיומי ומבוצע בענן.
עלותו של הגיבוי ועלות שחזור מינימאלית!

6. תפוצת המערכת

החברה שמייצרת את התוכנה המותקנת מקומית, לא מוכרת ופיתוחה מקומי (ישראלי) בלבד?



יש להיזהר מחברות אלה, המופיעות ונעלמות, במיוחד אם רוצים להקים מערכת ארוכת טווח כמו מערכת CRM, אשר אמורה לשרוד 5, 10 שנים ויותר. חברה יכול להפסיק את השירות באופן פתאומי, כאשר עלות העברת המידע למערכת אחרת עלולה להיות גבוהה מאוד.

לכן יש לשאול את השאלות הבאות:

- האם התוכנה מוכרת בעולם ולא רק בארץ?
- האם ישנן חברות נוספות אשר יכולות לתמוך בתוכנה במקרה הצורך?

למערכת SugarCRM יותר ממיליון לקוחות ברחבי העולם, היא מערכת בינלאומית, השלישית בגודלה בעולם וקיימות חברות רבות בארץ ובעולם אשר יכולות לתמוך בתוכנה.



הוכן ע"י: סופטוייזר בע"מ
הארד 9, תל אביב, 61580
טלפון: 052-5783371
דוא"ל: info@softviser.com
אתר הבית: www.softviser.co.il