Ñèñòåìà óïðàâëåíèÿ îòíîøåíèÿìè ñ êëèåíòàìè â òóðôèðìå

Àâòîð Àëåêñàíäð Ìàòðóíè÷
10.06.2008 ã.
Ïîñëåäíÿÿ îáíîâëåíèå 13.10.2008 ã.

Ðàññìîòðèì äåÿòåëüíîñòü íåáîëüøîãî òóðèñòñêîãî àãåíòñòâà. Îíî âûñòóïàåò ïîñðåäíèêîì ìåæäó òóðîïåðàòîðîì è êëèåíòîì. Çàä
äóõãèìè ñëîâàìè, âûáîð òóðîâ îò àãåíòñòâà ê àãåíòñòâó âàðüèðóåò íåçíà÷èòåëüíî. Ðàçíèöà â öåíå òàêæå íå ìîæåò ñèëüíî îòëè
Ïîýòîìó íè òîâàð, íè öåíà íà íåãî íå ìîæåò âûñòóïàòü êëþ÷åâûì ôàêòîðîì ïðè âûáîðå êëèåíòîì òóðàãåíòñòâà. Ãëàâíûì ôàêòîðîì ïðèò
êëèåíò è ñòàâèë ìåíåäæåðóó ñâîé çàïðîñ. Ìåíåäæåð íàøåë ñîîòâåòñòâóþù èíôîðìàöèþ è ñîõðàíèë ó ñåáÿ â äîêóìåíòàõ, íî íà ìîìå
ïðåäóïðåäèë âòîðîãî î âîçìîæíîì ïîñåùåíèè êëèåíòà è ïîêàçàë ñâÿçàííûå ñ íèì çàïèñè. À åñëè íåò? Íî â ëþáîì ñëó÷àå ïîòî ïåðâîìó ìåí
Ïåðâîìó ïðèäåòñÿ ïåðåïèñûâàòü âñå â ñâîåì ýëåêòðîííîì ôîðìàòå. Âûâîä? Íóæåí åäèíûé ñòàíäàðò çàïèñè èíôîðìàöèè, è åäèíîå ìåñò
Åùå õîðîøî áû ïîçäàâëÿòü ñ äîåì ðîæäåíèÿ ïîñòîÿííûõ êëèåíòîâ. Àâòîìàòè÷åñêèå íàïîìèíàíèÿ! À êàê íîâîìó ñîòðóäíèêó ïîíÿòü, ÷òî ïî
ñèñòåìó è ïåðåä íèì òóò æå âñÿ èñòîðèÿ îòíîøåíèé ñ íèì. Ìîæíî òóò æå è ñïðîñèòü, êàê áóäòî ñàì èõ îòïðàâëÿë òîãäà: à êàê â ïðîö
óæå öåëûé ãîä ïðîøåë, è ýòîãî ñîòðóäíèêà êëèåíòó íèêàê íå ïðèïîìíèòü â€” êàæåòñÿ, â ïðîøëûé ðàç áûë êòî-òî äðóãîé. Êîíå÷íî, áû
ñèñòåìó íà àâòîìàòè÷åñêîå ðåçåðâèðîâàíèå èíôîðìàöèè â€” ïóñòü âñå äàííûå ðåãóëÿðíî ñîõðàíÿþòñÿ â áåçîïàñíîì ìåñòå. È äàæå
ìîìåíò Ïñêîâñêèé Âîëüíûé èíñòèòóò ïðîâîäèò ïèëîòíîå âíåäðåíèå ñèñòåìû óïðàâëåíèÿ îòíîøåíèÿìè ñ êëèåíòàìè â îäíó èç òóðôèðì ã.Ïñ

- Èçó÷åíèå äåÿòåëüíîñòè, êîòîðóþ ïëàíèðóåòñÿ ïîääåðæèâàòü ñ ïîìîùüþ ñèñòåìû: êàêîâû åå îñíîâíûå ýëåìåíòû, èç ÷åãî îíè ñîñòîÿò
- Êîíñòðóèðîâàíèå â SugarCRM âñå ïîðåäåëåíûå íà ïåðâîì øàãå ýëåìåíòû.
- Ñèñòåìà óñòàíàâëèâàåòñÿ â êîêàëüíóþ ñåòü çàêàç÷èêà. Êñòàòè, SugarCRM ðàáîòàåò ïî ïðèíöèïó "ñåðâåð - âýá-êëèåíò". Íà
áðàóçåð. Ò.å. ïðîãðàììà óñòàíàâëèâàåòñÿ òîëüêî íà îäíîì êîìïüþòåðå è ïðè åå îáíîâëåíèè íå òðåáóåòñÿ âìåøèâàòüñÿ â ðàáîòó âñå
- Îáó÷åíèå ñîòðóäíèêîâ çàêàç÷èêà êàê ýôôåêòèâíî ðàáîòàòü â ñèñòåìå.
- Ñàìîñòîÿòåëüíîå èñïîëüçîâàíèå ñèñòåìû ñîòðóäíèêàìè çàêàç÷èêà.
- Îöåíêà ñîòðóäíèêàìè ñèñòåìû ÷åðåç ïîðåäåëåíîé ïðîìåæóòîê âðåìåíè: ýôôåêòèâíîñòü ñèñòåìû, óäîáñòâî â ðàáîòå. Ïî èõ çàìå÷à
ìåíÿåòñÿ, ñèñòåìà ìîæåò áûòü ïåðåêîíôèãóðèðîâàíà.Â Ðåäàêòóðà: Äìèòðèé Ïðîêîôüåâ, Àíàñòàñèÿ Ìàòðóíè÷