



Microsoft Dynamics CRM Študija primera

Izboljšan pregled nad delom s strankami

Pregled

Država: Slovenija

Panoga: Informacijske tehnologije

Opis stranke

Podjetje S&T Slovenija je eden vodilnih ponudnikov celovitih rešitev informacijskih tehnologij v Sloveniji in zaposluje 350 ljudi.

Stanje

Podjetje se je srečevalo z izzivi na področju načrtovanja poslovanja in odkrivanja priložnosti. Pomanjkanje učinkovite komunikacije in koordinacije je vplivalo tudi na učinkovitost in storilnost zaposlenih ter poslovno uspešnost podjetja.

Rešitev

Podjetje se je odločilo za uvedbo rešitve Microsoft Dynamics CRM za upravljanje odnosov s strankami in podporo procesom načrtovanja poslovanja in prodaje.

Prednosti

- Povečana preglednost poslovanja
- Dostop do informacij o strankah za podporo trženjskim akcijam
- Izboljšana skupna raba in izmenjava informacij
- Prijaznost do uporabnika

Zaposleni in vodilni imamo sedaj boljši pregled tako nad tekočimi projekti kot tudi preteklimi dejavnostmi. Urejena zbirka strank nam omogoča učinkovito izvajanje trženjskih dejavnosti.

Robert Trnovec, predsednik uprave, S&T Slovenija

Podjetje S&T Slovenija je eden vodilnih slovenskih ponudnikov informacijskih tehnologij. S 350 zaposlenimi nudijo vrhunske storitve in rešitve številnim največjim slovenskim podjetjem in podjetjem v srednji in vzhodni Evropi, v različnih gospodarskih panogah, kot so finančne inštitucije, proizvodnja, trgovina, turizem, logistika in obramba.

Podjetje je iskalo rešitev, s katero bi podprlo procese načrtovanja prodaje in zagotovilo učinkovito komunikacijo med zaposlenimi. V preteklosti zaposleni namreč pogosto niso bili seznanjeni z različnimi projekti, ki so se odvijali pri stranki. Poleg tega je podjetje iskalo rešitev, s katero bi lahko učinkoviteje nadzorovalo izrabo različnih virov, potrebnih za izvajanje projektov.

S&T Slovenija je vpeljal rešitev za upravljanje odnosov s strankami Microsoft Dynamics CRM, kar jim je omogočilo nasloviti pomembne poslovne izzive ter obenem vzpostaviti platformo za nadaljnji razvoj in rast podjetja.

Stanje

Podjetje S&T Slovenija, informacijske rešitve in storitve d.d., je vse od svoje ustanovitve leta 1991 eden vodilnih ponudnikov celovitih rešitev informacijskih tehnologij na slovenskem trgu. Podjetje se osredotoča na razvoj in vzpostavitev rešitev, s katerimi lahko podjetja vseh velikosti izboljšajo svojo poslovno uspešnost. Leta 1999 je podjetje S&T Slovenija d.d. postalo del dunajske družbe [S&T AG](#) (Systems Integration and Technology Distribution AG), ki ima več kot 80 podružnic v 22 državah srednje in vzhodne Evrope ter Azije. V letu 2007 je podjetje zaposlovalo 3150 ljudi in doseglo prihodke v višini 524 milijonov evrov.

Danes podjetje na sedežu v Ljubljani in v podružnicah v Celju, Kopru in Mariboru zaposluje 350 vrhunskih strokovnjakov. Podjetju zaupajo največja slovenska podjetja finančnih inštitucij, proizvodnje, trgovine, turizma, logistike, in obrambe.

S&T Slovenija se pri svojem delu osredotoča na zagotavljanje širokega nabora rešitev, zaradi česar s strankami navezujejo dolgoročne partnerske odnose, saj lahko tako stranka svoje informacijske rešitve kupuje pri enem samem dobavitelju. Za uspešno izvajanje tovrstnega pristopa k poslovanju pa je izredno pomembno, da podjetje zagotovi učinkovito in usklajeno sodelovanje med vsemi prodajnimi in izvedbenimi izdelki znotraj organizacije.

»Posamezni zaposleni S&T, ki so imeli stike s strankami v preteklosti, so pogosto poznali le tista področja in projekte, ki so jih pokrivali sami,« je povedal Borut Kolmanič, direktor prodaje in marketinga v S&T Slovenija. »Drugih projektov v teku pri stranki niso poznali, pri čemer včasih niso vedeli niti za projekte, ki so jih izvajali sodelavci iz drugih enot podjetja S&T.«

Podjetje se je srečevalo tudi z izzivi na področju načrtovanja in napovedovanja projektov in priložnosti. Zaradi pomanjkljivih možnosti napovedovanja in koordinacije je prihajalo do prevelikih zahtev do določenih virov, kar je otežilo uresničevanje dogovorjenih rokov. Obenem so bili določeni viri premalo izkoriščeni, kar je zmanjševalo učinkovitost podjetja.

»Izzivi, s katerimi smo se srečevali pri napovedovanju poslovanja, so dodatno prišli do izraza tudi zaradi tega, ker smo del mednarodne delniške družbe,« je pojasnil Borut Kolmanič. »V okviru skupine moramo napovedovati svoje poslovanje, kar je zaradi razpršenosti poslovanja pri usklajevanju pomenilo veliko dodatnega ročnega dela.«

Podjetje je iskalo rešitev, s katero bi odgovorilo na te izzive in si poleg celovitega pogleda na pričakovano poslovanje, zagotovilo tudi zgodovinske informacije o poslovanju s stranko. Pomembna zahteva je bila tudi združitev kontaktnih informacij posameznih strank, ki so se nahajale v različnih podatkovnih zbirkah. Pomanjkanje centralizacije kontaktnih podatkov o strankah je oteževalo izvajanje rednih prodajnih in trženjskih akcij.

Rešitev

Pri odločanju za rešitev je podjetje S&T Slovenija upoštevalo različne rešitve, med katerimi je bila tudi rešitev za upravljanje odnosov s strankami podjetja SAP. Zaradi interne usmeritve v uporabo Microsoftovih tehnologij v informacijski infrastrukturi pa so se odločili za uvedbo rešitve Microsoft Dynamics CRM, celovitega sistema za upravljanje odnosov s strankami in prodajnih ter trženjskih akcij.

»Odločili smo se za rešitev, ki je prijazna do uporabnika in deluje v okolju, ki ga zaposleni že poznajo, kar pomeni krajši čas uvedbe,« je povedal Marjan Tomšič, direktor IT in logistike v S&T Slovenija. »Poleg tega se rešitev odlično integrira v naše obstoječe okolje in nam zagotavlja nizke skupne stroške lastništva.«

S&T Slovenija je sistem Microsoft Dynamics CRM implementiral na platformi Windows Server 2003 ter podatkovnem strežniku Microsoft SQL Server 2005. Microsoft Dynamics CRM je namenjen upravljanju odnosov s strankami, informacijami o stikih ter spremljanju priložnosti in upravljanju prodajnih in trženjskih dejavnosti. Zaposleni in vodstvo uporabljajo tudi Microsoft Excel za finančni vpogled v podatke o odprtih priložnostih ter Microsoft Outlook, ki omogoča samodejno spremljanje aktivnosti ter dostop do funkcionalnosti sistema CRM, do katerih lahko uporabniki dostopajo tudi prek spletnega vmesnika.

V podjetju so zagotovili tudi integracijo s poslovnim informacijskim sistemom SAP, saj je bilo treba zagotoviti prenos določenih podatkov med obema sistemoma. Pomemben izziv pri vpeljavi je predstavljala tudi prenova poslovnih procesov, saj je nov sistem zahteval tudi nov način dela in pristop k obravnavanju podatkov.

»Kakovost podatkov je nenadoma postala odvisna od dela vsakega zaposlenega v prodaji, in ko je ta postala zadovoljiva, napovedi rezultatov niso bile več odvisne samo od izkušenj in informiranosti vodilnih, pač so le še pogled na podatke, s katerimi vsakodnevno delajo vsi v prodaji,« je pojasnil Borut Kolmanič. »Obenem pa je vpeljava novega sistema omogočila bistvene izboljšave nekaterih prodajnih in drugih procesov.«

S&T Slovenija je ob vzpostavitvi sledil določenim smernicam celotne skupine, vendar so pripravili bistveno izboljšano rešitev, ki je učinkovito zadovoljevala potrebe zaposlenih na vseh ravneh podjetja, s čimer je njihova implementacija postala načrt za vpeljavo v drugih delih skupine v vseh 22 državah.

Prednosti

Z uvedbo rešitve Microsoft Dynamics CRM je podjetje S&T Slovenija doseglo začrtane cilje, ki so si jih zastavili pred začetkom projekta. Glavna prednost je povečana preglednost poslovanja, saj lahko sedaj oddelek za prodajo učinkoviteje in hitreje pripravi napovedi, obenem pa imajo tudi odličen pregled nad priložnostmi tako po posameznih prodajnih programih kot tudi po strankah.

»Zaposleni in vodilni imajo sedaj boljši pregled nad tekočimi projekti in seveda tudi preteklimi dejavnostmi,« je povedal Robert Trnovec, predsednik uprave. »Prav tako imamo sedaj na voljo tudi hiter dostop do urejene podatkovne zbirke strank, kar nam omogoča bolj učinkovito izvajanje najrazličnejših trženjskih dejavnosti.«

Uvedba sistema pa prinaša tudi pomembne poslovne prednosti. Z uvedbo sistema za upravljanje odnosov s strankami se je izboljšal pretok informacij v podjetju, kar je neposredno vplivalo na povečanje obsega prodaje in poslovno uspešnost podjetja. Prav tako se je povečalo zadovoljstvo strank, saj je S&T Slovenija uspešno konsolidiral informacije med udeleženci v različnih procesih in tako omogočil bolj učinkovito komunikacijo in sodelovanje med zaposlenimi.

Microsoft Dynamics CRM je bil toplo sprejet tudi med uporabniki. Rešitev s svojo prijaznostjo do uporabnika in integracijo z

odjemalcem Microsoft Outlook omogoča hiter začetek dela, saj so nove funkcionalnosti na voljo v okviru aplikacije, ki jo uporabniki že poznajo in znajo uporabljati. Na voljo je tudi spletni vmesnik, kar omogoča delo na daljavo. Uporabniki imajo z novo rešitvijo na voljo zmogljivo orodje za poročanje ter organizacijo lastnega dela, kar povečuje njihovo storilnost in učinkovitost.

Podjetje S&T Slovenija ima s sistemom Microsoft Dynamics CRM velike načrte tudi za prihodnost. Med glavnimi projekti je integracija s sistemom za upravljanje dokumentov Microsoft Office SharePoint Portal Server, kar jim bo omogočilo preprosto obvladovanje dokumentacije, povezane s posameznimi strankami. Prav tako načrtujejo prehod na višjo različico programske opreme, s čimer si bodo odprli prsto pot za vzpostavljanje in uvedbo delovnih tokov.

»To nam bo med drugim omogočilo določanje opomnikov za prihajajoče naloge, povezane s posameznimi strankami. Našim prodajalcem bo omogočilo bolj proaktiven pristop k delu s strankami,« je povedal Borut Kolmanič. »Med nalogami, ki jih bo mogoče določati na ta način, so obnove licenčnih vzdrževanj, redne vzdrževalne naloge in druga opravila.« Od prehoda na novo različico si precej obeta tudi oddelek za marketing, saj bo v novem okolju lahko lažje in celoviteje izvajal trženjske aktivnosti.

V podjetju S&T Slovenija so prepričani, da Microsoft Dynamics CRM predstavlja zmogljivo in učinkovito platformo za nadaljnjo rast in učinkovito podporo najrazličnejšim poslovnim procesom tudi v prihodnosti.

Več informacij

Za več informacij o izdelkih in rešitvah Microsoft Dynamics pokličite Microsoftov Dynamics oddelek na tel. številko 01 584 61 76 ali obiščite spletno stran www.microsoft.com/slovenija/dynamics/.

Za več informacij o podjetju S&T Slovenija obiščite spletno stran www.snt.si.

Microsoft Dynamics CRM

Microsoft Dynamics CRM je sistem za upravljanje odnosov s strankami (CRM) za vse, ki želijo s pomočjo informacij pustiti čim boljši vtis na svoje stranke. Rešitev nudi popoln nadzor nad prodajnimi in trženjskimi aktivnostmi ter servisom in zagotavlja popolno integracijo z orodji Microsoft Office in Microsoft Office Outlook. Rešitev Microsoft Dynamics CRM dela za vas, saj deluje tako, kot delajo vaši uporabniki, vaše podjetje in kot mora delovati tehnologija.

Za več informacij o Microsoft Dynamics obiščite: www.microsoft.com/slovenija/dynamics/

Programska oprema in storitve

■ Izdelki

- Microsoft Dynamics CRM
- Microsoft Windows Server 2003
- Microsoft SQL Server 2005 (z Analysis Services)
- Microsoft Outlook
- Microsoft Internet Explorer
- Microsoft Excel

© 2005 Microsoft Corporation. Vse pravice pridržane. Ta primer strankine rešitve je informativne narave. Microsoft, Primer: Active Directory, Windows, logotip Windows, Windows Server in Windows Server System so registrirane blagovne znamke ali blagovne znamke v lasti družbe Microsoft Corporation v ZDA in/ali drugih državah. Imena resničnih podjetij ali izdelkov, omenjenih v tem dokumentu, utegnejo biti blagovne znamke, ki pripadajo svojim lastnikom.

Dokument objavljen januarja 2009.

Microsoft®