

Případová studie implementace Microsoft Dynamics CRM ve společnosti NETPROSYS, s.r.o.



Stručný popis zákazníka

Společnost NETPROSYS byla založena v roce 1997 a patří k lídrům v oboru komunikačních technologií. V rámci strategického řízení začala poskytovat služby v oblasti telekomunikací a dodávek slaboproudých technologií. V následujících letech úspěšného rozvoje rozšířila portfolio svých služeb zejména v oboru projektování, systémové integrace (slaboproudých technologií), outsourcingu a nabídky dalších ICT technologií, především pak bezpečnosti na bázi produktů UTIMACO a technologií Microsoft. Díky neustálému rozvoji dosahuje společnost v současnosti ročního obrátu přes 150 milionů korun. Společnost NETPROSYS má sídlo v Brně a pobočky v Brně, Praze a Ostravě.

Popis výchozího stavu

NETPROSYS využívá ERP systém Microsoft Dynamics NAV a donedávna měl k dispozici CRM systém Super Office. Provázanost těchto dvou systémů však byla minimální a vinou dublování dat ztrácel systém CRM na hodnotě a aktuálnosti. Používané nedostatečné CRM navíc nenabízelo tolik potřebný reporting.

Cíl řešení

Hlavní požadavek na nový CRM systém spočíval v provázanosti s používaným Microsoft Dynamics NAV, neméně důležitá byla pravidelná synchronizace a provázanost s Windows SharePoint Services, který slouží ve firmě jako úložiště dokumentů.

V marketingu a oblasti prodeje měl hledaný systém splnit následující požadavky:

- Sjednocení informací o zákaznících – vytvoření strukturované databáze informací o zákaznících se synchronizací dat s Microsoft Dynamics NAV
- Zlepšení řízení prodejních kanálů, sjednocení plánování projektů
- Získání nástroje pro analýzy a reporting
- Segmentace pro marketingové akce a kampaně
-

Hlavní požadavky na nové řešení v oblasti servisu se týkaly:

- Sjednocení helpdeskového systému do jednotného prostředí
- Automatizace řízení servisních případů s přehledným reportingem

Obecné požadavky na funkcionalitu systému spočívaly v možnosti práce se šablonami dokumentů Microsoft Word, Excel, PowerPoint a ukládání dokumentů do složek na Microsoft SharePoint Serveru.



Průběh implementace

Společnost NETPROSYS má zkušenosti s používáním CRM systému Super Office, avšak skutečnost, že nenabízel provázání s provozním systémem Microsoft Dynamics NAV, neumožnila jeho využití ke spokojenosti všech uživatelů.

Proto se NETPROSYS rozhodl využít systém na jednotné platformě Microsoft Dynamics. Ve společnosti jsou tak nasazeny tyto systémy: Microsoft Dynamics NAV – systém zahrnuje správu zákazníků, objednávek, fakturaci, saldo a sklad, dále Microsoft Dynamics CRM – nově zahrnuje správu zákazníků, příležitostí, projektů a objednávek, servisních zásahů a reklamací a také Windows SharePoint Services, který zahrnuje sdílení a správu dokumentů s vazbou na projekty a zákazníky v CRM.

Řešení implementace Microsoft Dynamics CRM zahrnovalo instalaci Windows SharePoint Services, aplikace Microsoft Dynamics CRM, aplikace HelpDesk, vytvoření datových rozhraní pro synchronizaci CRM s NAV. Dále do implementace patřilo vytvoření většího počtu šablon dokumentů Microsoft Word, Excel, PowerPoint, jejich provázání na datová pole CRM a automatické ukládání do databáze SharePoint. Dokumenty jsou přístupné přímo z karty zákazníka, kontaktu nebo projektu.

Společnost NETPROSYS dodává své zakázky prostřednictvím projektů, které jsou plánovány, průběžně sledovány a vyhodnocovány. Tento pracovní postup je řízen pomocí CRM. V každé fázi projektu probíhá hodnocení mírou pravděpodobnosti úspěchu a odhadovanými výnosy pro každou dodávanou technologii.

Každý projekt je až do fáze, kdy je potvrzena nabídka odběratelem, sledován pouze v CRM. Při přechodu do následující fáze dochází k přenosu dat do Microsoft Dynamics NAV, kde je dále zpracováván.

Požadavky na servisní zásahy a případné další „incidenty“ směrem od zákazníků se do systému dostávají prostřednictvím zákaznického HelpDesku nebo e-mailu, který je zpracováván v nastavených frontách.

HelpDeskový systém slouží zákazníkům k lepšímu přehledu řešení jejich požadavků a umožňuje vkládat požadavky přímo do databáze CRM přes webovou aplikaci.

Zákazník si může zobrazovat případy a sledovat jejich řešení. Může využít filtru na své případy nebo případy celé společnosti, ke které patří, dále pak filtry na vyřešené případy, zrušené případy a aktivní případy.

V detailu případu má zákazník k dispozici informace o e-mailové komunikaci související s případem, informace o poznámkách k případu a informace o připojených dokumentech. Dále vidí informace o datu zahájení a ukončení případu, kdo případ řeší, jaký je jeho stav, provedené práce na případu, počet odpracovaných hodin a počet ujetých kilometrů v rámci případu.



Přínosy

Přínosy, které společnost NETPROSYS zaznamenala po zavedení Microsoft Dynamics CRM, plně odpovídají cílům, jež si od nového řešení slibovala.

Jde především o:

- zjednodušení a zrychlení práce obchodních zástupců, kteří mají na jednom místě všechny potřebné prodejní informace.
- zprůhlednění prodejního procesu nasazením manažerského reportingu a zavedením automatizovaného workflow.
- Zjednodušení a zkrácení doby potřebné pro přípravu seznamů zákazníků a kontaktů pro marketingové akce.
- zprůhlednění a zrychlení procesu řízení servisních případů pro zákazníky, kteří jsou nepřetržitě informováni o stavu svých požadavků.

