

Implementace Pivotal CRM ve společnosti Konica Minolta

Společnost Konica Minolta, leader na českém trhu poskytování tiskových a kopírovacích řešení, využívá ERP systém, ve kterém vede kompletní agendu spojenou s prodejem produktů a služeb. Cílem implementace CRM bylo nabídnout obchodním zástupcům nástroj, který spojuje nativní informace z CRM a operativní data z ERP.

Společnost vyžadovala od nového CRM řešení především možnost monitorovat veškeré pracovní aktivity svých odborníků, konkrétně činnosti týkající se zákazníka. Dalším významným parametrem při výběru byl kvalitní reporting s napojením na již existující datový sklad.

„Od nasazení nového řešení očekáváme usnadnění a zrychlení práce v oblasti administrativního zpracování obchodního případu, což zaměstnancům přinese více času, který mohou věnovat přímo zákazníkovi. Automatizace zároveň omezí chybovost, která vzniká při předávání informací mezi různými odděleními a zrychlí proces dodání adekvátních služeb,“ říká Ing. Jiří Jelínek, obchodní ředitel společnosti Konica Minolta.

Řešení

Při výběrovém řízení Konica Minolta pečlivě vyhodnocovala všechny parametry (produkt, reference, implementační tým, podpora a obchodní podmínky). Ve výběrovém řízení se rozhodovalo mezi 15 dodavateli. LLP Group s Pivotalem splnila všechna klíčová kritéria nejlépe a z tohoto důvodu byla vybrána.

„Společnost LLP měla bezpochyby nejpečlivější přípravu a nejlépe zvládla živou prezentaci dle námi požadovaného scénáře. K našemu rozhodnutí nepochybně přispěl profesionální a korektní přístup celého týmu, kvalitní produkt a přímá podpora produktu v ČR,“ komentuje Jiří Jelínek.

Implementace celého systému byla rozdělena do několika etap a postupně tak byly spouštěny tyto části systému:

Contact management – komplexní správa zákaznické báze včetně regionálního rozdělení, pobočkové struktury, segmentace zákazníků a propojení s ERP systémem. Zamezení vzniku duplicitních a neaktuálních kontaktů.

Evidence a správa aktivit – veškeré plánování a vykazování kontaktů se zákazníky včetně emailové komunikace.

ePortal – klíčová funkce systému Pivotal, která umožňuje nadefinování pracovní plochy uživatele tak, aby ho systém upozorňoval na aktuální nebo plánované události, přiřazené úkoly atd.

Obchodní případy – komplexní správa obchodních případů s vysokou mírou využití workflow při tvorbě nabídek a následných prodejních analýz.

Komplexní reporting, jenž v sobě sdružuje data ze CRM, ERP a datového skladu.



Konica Minolta hledala nový nástroj na podporu rozvoje obchodních procesů pro vlastní zaměstnance a s ním spojených pracovních postupů, interaktivní produktový katalog a další...

Přínosy

Integrované groupwarové nástroje, které umožňují každému uživateli plánování svých aktivit a zároveň přehledné nahlížení na všechny události spojené s daným klientem.

Propojení ePortálu s ERP systémem přináší možnost upozorňovat uživatele např. na blížící se ukončení pronájmů nebo smluv, požadavky na rekontrakt zákazníka, či úroveň pohledávek.

Propojení dat ze CRM, ERP a datového skladu umožňuje vysoce komplexní reporting při zachování jednoduchosti generování reportů a jejich tvorbu z jednoho místa.

Aplikace workflow výrazně zjednodušila zpracování obchodních případů, kde se na základě aktuálního stavu posílají notifikace buď centrální administrativě, zákaznickému centru nebo obchodnímu zástupci.

„Po dobu výběrového řízení i samotné implementace jsme měli možnost seznámit se s týmem odborníků, který zvládal plnit naše očekávání a požadavky. Tým společnosti LLP byl flexibilní a vysoce profesionální, čímž byla vzájemná spolupráce podstatně efektivnější.“

Jiří Jelínek

Obchodní ředitel společnosti
Konica Minolta

Tímto způsobem všechny strany spolupracují přímo v systému, např. doplňují údaje, přikládají dokumenty apod. Provázání detailních informací o činnosti obchodníků, obchodních případech a informací z jiných systémů přinesla široké možnosti ve vytváření vlastních analýz zaměřených na prodejní cyklus.

Pokročilé vyhledávání (s využitím složitějších dotazů), tvorbu seznamů či generování reportů zvládne každý proškolený uživatel v základním prostředí aplikace. Propracované administrační nástroje, maximální otevřenost systému a možnost úprav až na úrovni databáze umožňuje společnosti provádět i rozsáhlejší změny v systému nebo vyvíjet nové moduly a funkcionality.

Otevřenost, flexibilita a plná administrace systému vlastními silami má výrazný vliv na rapidní snížení celkových nákladů na vlastnictví systému (TCO – Total Costs of Ownership).

Uživatelské prostředí

K maximální uživatelské přívětivosti přispívá práce ve známém prostředí Internet Exploreru a možnost nastavit si na úvodní ploše nejdůležitější informace – v podobě seznamů, grafů, výstupů z reportů nebo různá upozornění.

Výsledný stav

CRM řešení Pivotal přineslo zejména možnost dokonalého sdílení informací, absolutní přehled o stavu aktivit u zákazníků, o aktivitách zaměstnanců, možnost pracovat s aktuálními daty díky snadné údržbě a aktualizaci dat a navíc dokonalý reporting. Vysoce ceněna byla také integrace dalších firemních systémů jako ERP Navision, datové sklady a webová aplikace eCon.

„Je nutno dodat, že Pivotal obsahuje pokročilé uživatelské funkce, které v současné době ještě plně nevyužíváme. Systém umožňuje ve vysoké míře správu vlastními zdroji a tím dochází k významnému ušetření nákladů. Na CRM systému Pivotal oceňujeme kromě již zmíněné flexibility, bezchybnou technickou funkcionalitu a velice intuitivní ovládání,“ uzavírá Ing. Jiří Jelínek.

O úspěchu zavedení Pivotal CRM vypovídá i to, že v současné době tento systém je využíván nejen v České Republice, ale i na Slovensku a v Maďarsku. I pro tyto implementace byla vybrána společnost LLP jako partner.

Shrnutí

Společnost Konica Minolta využívá systém Pivotal CRM pro následující aktivity:

- centrální databáze stávajících a potenciálních zákazníků
- reporting a dolování dat v rámci všech systémů
- správa všech interakcí se zákazníky - tedy schůzek, telefonátů i emailů
- marketingové aktivity včetně organizace eventů a segmentace zákazníků
- komplexní zpracování obchodních případů

O LLP CRM

LLP CRM poskytuje konzultační a implementační služby v oblasti řízení vztahů se zákazníky. LLP CRM se specializuje na řešení Microsoft Dynamics 365 a Pivotal.

Mezi naše klienty patří: Carollinum, EUC Premium, Odlo, ORLEN Benzina, Raiffeisenbank, Scania, Skanska, Uniqa a mnoho dalších.

Máme zkušenosti s implementacemi CRM systémů pro 100+ zákazníků ve více než 40 zemích a patříme do mezinárodní skupiny LLP Group s více než 30ti-letou konzultační historií. www.llpgroup.com