

Nowa odsłona CRM7 w Raben Polska

Dynamiczny rozwój firmy Raben Polska sprawił, iż dotychczas wykorzystywana wersja systemu CRM7 nie obejmowała już wszystkich nowych aspektów biznesowych.

Zarząd Raben Polska zdecydował o wyborze nowego rozwiązania, które spełni następujące wymagania:

- spójna platforma wymiany informacji między wszystkimi oddziałami firmy Raben Polska
- wielojęzyczny interfejs użytkownika
- pełna integracja z istniejącymi systemami informatycznymi (m.in. dane finansowe Klientów, informacje o przesyłkach)
- cena i czas wdrożenia.

Po zakończeniu szczegółowej analizy dostępnych na rynku rozwiązań CRM, firma Raben Polska ponownie zdecydowała się na współpracę z dotychczasowym dostawcą systemu CRM – firmą more7 Polska.

Analiza projektowa i wdrożenie

Przygotowania do wdrożenia rozpoczęły się szeregami spotkań, podczas których określono potrzeby i wymagania firmy Raben oraz użytkowników systemu. Zidentyfikowano także te obszary działalności, które wymagały wprowadzenia koniecznych zmian i usprawnień w codziennej pracy.

Na uwagę zasługuje fakt bardzo krótkiego okresu wdrożenia. W terminie pięciu miesięcy udało się wdrożyć w pełni funkcjonalne rozwiązanie CRM zintegrowane z istniejącymi systemami informatycznymi firmy Raben Polska.

Workflow

Istotą modułu Workflow jest automatyzacja zadań (procesów). Dzięki elastycznej możliwości zarządzania istnieje możliwość wyznaczenia schematów postępowań, odzwierciedlających procesy biznesowe zachodzące w firmie. Realizacja zadania powoduje zaplanowanie kolejnego zdarzenia według zdefiniowanego diagramu postępowania oraz opcjonalnie wywołanie dodatkowych akcji w tle systemu (np. zmiana statusu Klienta w zależności od wartości oferty).

Działania związane z przygotowaniem oferty pochłaniały dotychczas wiele czasu, na które składały się: zebranie informacji o potrzebach spedycyjnych klienta, przygotowanie oferty, reoferty czy przygotowanie umowy. Powtarzalność i czasochłonność tych działań skłoniła firmę Raben Polska do ich automatyzacji z wykorzystaniem modułu Workflow.

Zastosowanie procesów wprowadza standard postępowania, pozwalający pracownikom na efektywne pozyskiwanie nowych klientów i rynków zgodnie z polityką firmy Raben Polska.

Integracja z pakietami Office

Jednym z założeń wdrażanego systemu była przejrzystość, wygoda i łatwość obsługi dla każdego użytkownika, co wymagało zastosowania szeregu złożonych rozwiązań technologicznych. Przykładem ich zastosowania jest moduł OfficeLauncher7, pozwalający na płynną integrację CRM7 z popularnymi pakietami biurowymi (MS Office, OpenOffice).

W trakcie tworzenia wymaganego dokumentu lub oferty, w oparciu o wybrany szablon, pobierane są wprowadzone wcześniej do systemu CRM7 informacje (np. założenia ofertowe, potrzeby spedycyjne klienta). Mogą to być również inne dane zapisane w systemie, np. adres firmy czy imię i nazwisko osoby kontaktowej.

Gotowa oferta otwiera się automatycznie w edytorze tekstowym (np. MS Office) gdzie może być dodatkowo modyfikowana. Po zapisaniu finalny dokument w postaci pliku PDF zapisywany jest w systemie CRM7.

W tak szybki i prosty sposób CRM7 przejął na siebie konieczność wykonywania istotnych, ale powtarzalnych i czasochłonnych czynności związanych z ofertowaniem. Uzyskano dzięki temu oszczędność czasu oraz poprawę komfortu codziennej pracy przedstawicieli handlowych. Tak wygenerowana oferta zawsze będzie miała profesjonalny i spójny wizerunkowo wygląd.

Kreator raportów - analiza danych

Kreator raportów to narzędzie systemu CRM7 umożliwiające budowanie raportów, w oparciu o wybrane źródła danych gromadzone w aplikacji. Kreator umożliwia tworzenie dowolnych powiązań, indywidualne określanie zakresu analizowanych danych, metody oraz formy prezentacji wyników.

Podstawą jego działania jest panel administracyjny, pozwalający przy pomocy mechanizmu drag&drop tworzyć raporty lub zmieniać ich ustawienia. W pierwszym etapie użytkownik określa źródła danych systemu CRM7, które będą wykorzystane w raporcie. Następnie określa parametry oraz wygląd wyniku raportu. Dodatkową opcją kreatora jest możliwość powiązania tworzonego raportu z innym już istniejącym czy definicja dalszych działań w stosunku do wygenerowanego wyniku np. uruchomienie nowych procesów sprzedażowych dla firm będących wynikami raportu.

Profesjonalne narzędzie, jakim jest kreator, daje możliwość wielostopniowych analiz. Z poziomu ogólnej analizy firmy, szybko można przejść do analizy sytuacji w oddziale, a następnie do analizy konkretnych przypadków sprzedażowych. W ten prosty sposób, z poziomu CRM7, sygnały o sytuacji w firmie trafiają bezpośrednio do właściwych osób decyzyjnych.

Zastosowany model współpracy pomiędzy kreatorem raportów a modułem procesów, dostarcza szereg analiz, generuje sygnały o wzrostach i spadkach sprzedaży. Pozwala to na sprawne przeprowadzanie niezbędnych zmian i usprawnień biznesowych.

Podsumowanie

Wprowadzenie innowacyjnego systemu CRM7 w struktury działalności firmy Raben Polska to nie tylko usprawnienie funkcjonowania firmy oraz wymierne zwiększenie korzyści finansowych, będących efektem większej skuteczności działań biznesowych. To także dowód na to, iż w prosperowaniu nastawionej na sukces firmy nie istnieje pojęcie limitu efektywności. Ponieważ z more7 Polska zawsze można więcej.