

ROZHOVOR: S Radoslavom Simonom, generálnym riaditeľom Mercuri International, s. r. o.

Obchodníci neoblubujú reportovanie. Nový systém to zjednodušil

Prečo ste sa rozhodli zaviesť vo vašej firme systém CRM?

– Každá obchodná organizácia potrebuje mať k dispozícii databázu svojich existujúcich a potenciálnych klientov. Pred zavedením CRM riešenia sme na ukladanie údajov o zákazníkoch používali kancelársku databázu vytvorenú v prostredí MS Access. Takéto pomerne jednoduché riešenie v kombinácii s bežnými „papierovými“ informáciami však spĺňalo len časť našich potrieb. Rozhodujúcim motivačným faktorom bol aj predmet nášho podnikania. Vzhľadom na to, že naša firma sa špecializuje na poradenstvo v oblasti predaja, plánovania a riadenia zákazníckych aktivít, našich klientov vlastne učíme budovať si vzťahy so zákazníkmi, chceme im byť v tomto ohľade vzorom. U nás tieto veci fungovali, od nového systému sme očakávali najmä odbúranie papierovej agendy a zvýšenie efektívnosti v oblasti aktivít smerovaných k zákazníkom.

Čo zaviazalo v prospech riešenia Microsoft Dynamics CRM?

– Po predchádzajúcom pokuse o implementáciu riešenia „na mieru“ a zlých skúsenostiach s firmou, ktorá toto riešenie dodávala, smerovalo naše rozhodnutie k systému, ktorý by už bol hotový a prostredníctvom parametrizácie by umožňoval jeho prispôbenie našim potrebám. Postupne sa výber zúžil na riešenie od firmy Microsoft. Produkt MS Dynamics CRM vtedy práve prichádzal na trh v novej verzii 3.0.

Ako teraz, s odstupom času, hodnotíte svoje rozhodnutie?

– S riešením sme spokojní, je dostatočne robustné, možno pre naše potreby až príliš, a dobre pokrýva naše potreby. V podstate sa stále učíme používať niektoré jeho procesné možnosti a hľadáme efektívny prístup k niektorým informáciám. Vzhľadom na to, že do portfólia nášho podnikania patria aj tréningové aktivity a programy, tak účastníci týchto programov sú často zároveň aj kontaktnými osobami u klientov. Toto spôsobilo, že nároky na systém a jeho nastavenie boli dosť špecifické a vyžadovali určitú úroveň „prispôbenia“. MS CRM to dosť dobre umožňuje.

Prečo ste sa rozhodli pre implementáciu od spoločnosti Millennium 000, spol. s r. o.?

– Rozhodujúcim kritériom bola referencia priamo od Microsoftu. Riešenie splnilo naše očakávania aj pre dĺžku implementácie, zvládlo sa to za necelé tri mesiace. Najviac úsilie si vyžiadala migrácia databázy kontaktov zo starého systému a z lokálnych zoznamov kontaktov jednotlivých pracovníkov, najčastejšie v rámci programu Outlook.

Ako si zamestnanci firmy zvykli na používanie systému?

– Zamestnanci si zvykli na výhody nového systému pomerne rýchlo, mám na mysli hlavne tých, ktorí sú už s informačnými technológiami zžití a vedia s nimi pracovať. Netrvalo dlho a väčšina zamestnancov si uvedomila, že nový systém im ušetrí značnú časť prá-



RADOSLAV SIMON

giami zžití a vedia s nimi pracovať. Netrvalo dlho a väčšina zamestnancov si uvedomila, že nový systém im ušetrí značnú časť prá-

ce, predovšetkým pri vytváraní záznamov o zákazníkoch a reportovaní o svojej činnosti. Hlavne u obchodníkov nepatrí reportovanie medzi ich obľúbené činnosti, napriek tomu, že si občas uvedomujú jeho význam. Preto je dôležité, aby bola táto činnosť čo najviac zjednodušená. Naši konzultanti významu reportingu dobre rozumejú, denne sa s touto problematikou stretávajú u svojich zákazníkov a vedia, ako je možné na základe správnych a včasných informácií o zákazníkoch aktivitách sledovať a optimalizovať predaj a dosahovanie stanovených cieľov

Ktorý modul riešenia najviac využívate?

– V spoločnosti Mercuri International je z Microsoft Dynamics CRM využívaný najmä modul predaj, keďže v rámci poradenskej činnosti pomáhame našim klientom zlepšovať obchodné procesy a aktivity. Ja využívam najviac reporting, teda informácie z reportov na vyhodnotenie našich aktivít a následne na podporu svojho rozhodovania.

Ako vidíte možnosti využitia systému CRM vo vašej spoločnosti do budúcnosti?

– Plánujeme pridávať hlavne ďalšie reporty a filtre pre analýzu údajov, aby sme využili možnosti analytických a reportovacích služieb, ktoré sú súčasťou riešenia. Chceme z našich údajov vyťažiť čo najviac.

Na prílohe sa
podieľali spoločnosti



Efektívnejšia práca bez zbytočnej administratívy

Spoločnosť Mercuri International riešením Microsoft Dynamics CRM zefektívnila manažment vzťahov so zákazníkmi.

Mercuri International poskytuje na Slovensku už 12 rokov poradenstvo a vzdelávanie v oblasti riadenia predaja. Uvedomuje si dôležitosť efektívneho riadenia vzťahov so svojimi zákazníkmi. Aktuálny, presný a detailný prehľad informácií o zákazníkoch významnou mierou pomáha konzultantom spoločnosti zlepšovať predajné výsledky.

Riadenie vzťahov s klientmi

Keďže spoločnosť Mercuri International sama poskytuje poradenstvo v oblasti riadenia predaja, o to viac chápe význam koncepčného riadenia vzťahov s klientmi pre rast podnikania firmy. Preto sa rozhodla podporiť existujúce systémy implementáciou profesionálneho nástroja spoločnosti Microsoft na riadenie vzťahov so zákazníkmi Microsoft Dynamics CRM 3.0 od spoločnosti Millennium 000, spol. s r. o.

Cieľom projektu bol efektívny manažment procesov spojených s aktívnym riadením vzťahov a aktivít s existujúcimi a potenciálnymi zákazníkmi. Microsoft Dynamics CRM umožňuje merať a zvyšovať efektívnosť získavania a udržania zákazníkov, čím pomáha optimalizovať firemné procesy v danej spoloč-

nosti a zvyšovať spokojnosť jej zákazníkov.

Riešenie bolo potrebné integrovať do existujúcej IT infraštruktúry spoločnosti a prispôbiť jeho funkčnosť podľa požiadaviek klienta. Bolo potrebné importovať základné údaje o zákazníkoch, ktoré boli pôvodne rozložené v niekoľkých systémoch a prístup k nim bol časovo náročný. Navyše spoločnosť nedisponovala uceleným centrálnym prehľadom o svojich obchodných aktivitách, preto jedným z hlavných cieľov projektu bolo vytvorenie centrálného konzistentného úložiska údajov s operatívnym prístupom. Po predošlom pokuse vytvorenia obchodného systému na mieru sa spoločnosť rozhodla pre implementáciu hotového riešenia na manažovanie vzťahov so zákazníkmi od spoločnosti Microsoft.

Lahká orientácia v systéme CRM

Klientsky prístup sa realizuje ap-

likáciou Microsoft Outlook, čím sa ďalej zvyšuje optimálne využitie riešenia. Používateľské rozhranie aplikácie, ktorú väčšina zamestnancov už dôverne poznala a pracovala s ňou, im umožňuje ľahkú orientáciu v systéme CRM už po krátkom zaškolení. Outlook umožňuje sledovať komunikáciu, plánovanie úloh a aktivít v kalendári, zaznamenávať kontakty a príležitosti.

Implementovaním riešenia Microsoft Dynamics CRM sa výrazne

zjednodušil manažment klientských a kontaktných údajov, zvýšil sa prehľad jednotlivých obchodných aktivít a procesov, čo postupne viedlo k väčšej operabilite zamestnancov a ušetrilo administratívnu prácu. Systém disponuje viacerými modulmi, ktoré pokrývajú všetky oblasti obchodného procesu. Poskytuje zamestnancom personalizovaný a segmentový prístup k zákazníkovi, umožňuje získať lepší prehľad o štruktúre zákazníkov, vytvárať operatívne pracovné náhľady a automatizovať časovo náročné úlohy.

Modulárne riešenie

V rámci modulu predaj, ktorý v prípade Mercuri International tvorí nosnú časť riešenia, môžu zamestnanci spoločnosti sledovať svoje prebiehajúce, uzavreté alebo nádejné obchodné príležitosti. Majú možnosť zoskupiť ponúkané produkty do individuálnych katalógov a sledovať celý obchodný proces od dopytu, ponuky, cez zaslanie objednávky až po vystavenie faktúry. Špeciálne prehľadné zostavy vytvorené na základe vopred definovaných kritérií umožňujú efektívne plánovanie obchodnej činnosti od oslovenia potenciálnych zákazníkov z databázy cez selek-

tívnu starostlivosť o jednotlivých zákazníkov až po prerozdelenie zákazníkych tímov a ich aktivít tak, aby sa čo najefektívnejšie dosiahli stanovené obchodné ciele. Zostavy poskytujú komplexné informácie o klientovi so všetkými obchodnými aktivitami, umožňujú sledovať a porovnávať úspešnosť konzultantov v predajných aktivitách či zistiť, ktorí klienti neboli už dlhší čas kontaktovaní. Zostavy sú dôležitým manažérskym nástrojom pre plánovanie a smerovanie budúcich obchodných aktivít, pre benchmarking, ale aj ako objektívne podklady pre rozhodovanie manažmentu.

Súčasťou systému je aj na mieru vytvorený modul pre sledovanie jednotlivých zákazníkych projektov, ich účastníkov a iných súvisiacich položiek.

Nasadenie riešenia Microsoft Dynamics CRM v spoločnosti Mercuri International trvalo dva mesiace vďaka využitiu Rapid Deployment postupu. Ihneď po jeho spustení mohla spoločnosť začať naplno využívať výhody koncentrácie informácií o rýchleho vyhľadávania informácií o zákazníkoch a obchodných aktivitách na jednom mieste, čím sa zefektívnila práca zamestnancov a odbúrala zbytočná administratíva.

