

Case Study: Řízení vztahů pro společnost Bull

Společnost Bull je dceřinou společností přední evropské technologické a konzultační společnosti Groupe Bull, která dodává na český a slovenský trh otevřenou, flexibilní a především bezpečnou infrastrukturu na poli informačních a komunikačních technologií. Společnost Bull poskytuje služby v oblasti zavádění, transformace či optimalizace informační infrastruktury pro zákazníky z celé řady oblastí a to jak ze sféry státní, tak soukromé.

Výchozí stav

Společnost Bull používala pro podporu obchodu a marketingu samostatné řešení Isopack postavené na softwaru Lotus Notes a pro oblast servisu na míru vytvořené webové řešení od společnosti Digitrade. Společnost se rozhodla podstatně rozšířit možnosti svého systému a cítila potřebu komplexního sledování projektu, implementaci helpdesku a servisu a možnost kvalitního reportingu.

Požadavky společnosti Bull

Firma požadovala od svého nového řešení zejména možnost sledování veškerých aktivit u zákazníků, precizní správu a snadnou aktualizaci dat a kontaktů, kvalitní a jednoduchý nástroj pro přípravu marketingových kampaní, jednoduchou tvorbu reportů a začlenění helpdesku a servisních aktivit. Nezbytnou podmínkou tedy bylo propojení modulu Sales & Marketing a modulu Servis a jejich integraci se současným finančním softwarem Scala a komunikačním a groupwarovým softwarem Lotus Notes.

Výběrové řízení

„Prvním krokem pro zavedení řešení pro



Firma BULL požadovala zejména možnost sledování veškerých aktivit u zákazníků, precizní správu kontaktních dat, reporting a začlenění helpdesku a servisních aktivit.“

řízení vztahu se zákazníky bylo definovat naše potřeby a specifikovat požadavky. Skupina vedoucích pracovníků jednotlivých oddělení připravila zadávací dokumentaci pro výběrové řízení,“ říká Nada Mrňousová, generální ředitelka společnosti Bull. Společnost Bull provedla předvýběr dodavatelů systémů, kteří nabízejí komplexní řízení vztahů se zákazníky včetně helpdesku a servisu a zároveň vznesla požadavek na propojení se současným finančním softwarem Scala a komunikačním a groupwarovým softwarem Lotus Notes.

„Do druhého kola jsme přizvali pět společností, které měly možnost prezentovat svá řešení, odpovědět na potřebné dotazy a zároveň informovat o ceně systému,“ dodává Nada Mrňousová.

Po představení všech nabídek do třetího kola postoupily společnosti dvě. „Společnost LLP Prague nás přesvědčila zejména komplexností řešení, dále flexibilitou systému a možností značných úprav a v neposlední řadě také profesionalitou týmu. Klíčová pro nás také byla pochopitelně cena.“



Řízení vztahů se zákazníky pro společnost Bull



Průběh implementace řešení Pivotal

Společnost Bull a LLP Prague připravily zadávací dokumentaci, která byla základem pro přípravu systému na míru společnosti Bull. Také během implementace docházelo k úpravám a změnám. Společnost Bull měla k dispozici

konzultačním, který pravidelně docházel do společnosti. Tým byl také neustále k dispozici pro mimořádné konzultace či dotazy. Po dokončení implementace měla společnost Bull 2 týdny pro prozkoušení všech funkcionalit. Doba testování byla také určena k odhalení nedostatků či nefunkčnosti některých příkazů. Klíčoví uživatelé společnosti Bull připravili seznam dodatečných požadavků a požadovaných změn. LLP Prague požadavky zpracovala. Po detailním vyzkoušení systému a aktualizaci požadavků došlo ke spuštění ostrého provozu. Závěrečná schůzka po implementaci mezi společnostmi Bull a LLP Prague vedla k podepsání akceptačního protokolu a definitivnímu převzetí řešení.

Spolupráce s dodavatelem

„Zde v Bullu nabízíme svým zákazníkům 100% servis, musíme vždy reagovat pružně a plně k jejich spokojenosti. Je samozřejmé, že totéž vyžadujeme od našich dodavatelů. A tím spíše, pokud se jedná o klíčový nástroj pro naše obchodní aktivity. Konzultantský tým společnosti LLP splňoval naše požadavky, byl naprosto flexibilní a profesionální. Během implementace jsme totiž často došli k závěru, že je třeba některé funkcionality změnit či doplnit“, upřesňuje Naďa Mrňousová.

Výsledný stav

„Se zavedeným systémem Pivotal jsme plně spokojeni, myslím, že v současné době ještě nevyužíváme všechny možnosti systému. O naší spokojenosti svědčí také fakt, že jsme se rozhodli pro hlubší spolupráci s LLP Prague. Námi dodávaný hardware, zejména systém nepřetržité dostupnosti bude zákazníkům nabízen společně se softwaru LLP Prague,“ uzavírá Naďa Mrňousová, generální ředitelka společnosti Bull.

Shrnutí

Společnost Bull využívá systém Pivotal pro následující aktivity:

- centrální databáze stávajících a potenciálních zákazníků
- reporting a dolování dat
- zákaznický portál přístupný i obchodním partnerům
- sledování servisních aktivit
- marketingové aktivity a sledování jejich nákladů
- komplexní zpracování obchodních případů
- integrace helpdesku společnosti

O řešení Pivotal

Profesionální CRM řešení Pivotal od firmy CDC software je pokročilým nástrojem s modulární architekturou a celou řadou předpřipravených řešení, upravených na míru různým oborům. Nabízí nejen pokročilou správu zákaznických dat, ale také díky možnosti propojit Pivotal s ostatními informačními systémy (např. ERP), rozsáhlé nástroje na analýzu dat a podporu poskytování komplexních služeb výrazně orientovaných na zákazníka, včetně interní podpory document managementu.

Pivotal CRM se skládá z několika funkčních modulů a to zejména: SalesForce Automation, který pomáhá zdokonalit a usměrnit obchodní proces a redukovat související administrativu. Marketing, který nabízí nástroje pro plánování, realizaci a následnou analýzu marketingových aktivit. Servisní modul, který pomáhá řešit servisní incidenty a Partner Management, poskytující prostředí pro spolupráci s partnerskými firmami anebo regionálními filiálkami. Partner management umožňuje nejen sdílet zákaznická a marketingová data, ale také plánování a řízení obchodních aktivit a jejich vyhodnocování.

Více na www.pivotal.cz

O společnosti LLP Prague

LLP Prague, s. r. o. poskytuje konzultační a implementační služby středně velkým i globálním společnostem v regionu střední a východní Evropy i mimo něj.

Přístup společnosti LLP spojuje konzultační schopnosti a znalosti v oblasti projektového managementu se světovými softwarovými produkty i vlastním vývojem softwaru s cílem poskytovat klientům cenově dostupná a realistická řešení.

LLP Group se zaměřuje na provozní, finanční a analytické potřeby lokálních i mezinárodních organizací, stejně jako na potřeby v oblasti reportingu a vztahů se zákazníky.

LLP je resellerem řešení Infor FMS SunSystems, Microsoft Dynamics AX, Microsoft Dynamics NAV, Pivotal, expense@work a time@work. Více informací naleznete na www.llpgroup.com