

Case Study: Pivotal CRM pro CPP Development

Společnost CPP Development je pobočkou nizozemské investiční skupiny Jaccor BV a na český trh vstoupila v roce 2003 s cílem vybudovat novou rezidenční čtvrť na pražské Parukářce představující nový trend luxusního bydlení. Již při zahájení své činnosti se rozhodla používat systém Pivotal CRM, který nasadila a spravuje společnost LLP Prague.

Společnosti CPP Development si při vstupu na český trh uvědomovala potřebu kvalitního a komplexního CRM systému, který dokáže sledovat kontakt se zákazníky a výrazně tak napomůže při realizaci projektu nové rezidenční čtvrti. Při výběru systému si nejprve zmapovala trh systémů CRM, přičemž hlavními kritérii byly vhodnost řešení pro developerskou společnost, široké možnosti nastavení a úprav systému a v neposlední řadě i jeho cena. Primárně se s CRM systémem počítalo na použití při správě zákaznické databáze a pro sledování výstavby. Jako nejvhodnější systém se po komplexním porovnání ukázal Pivotal CRM, jehož jediným implementátorem pro Českou republiku je společnost LLP Prague.

Nasazení systému

Samotná implementace řešení proběhla během pouhých dvou měsíců a protože společnost neměla akutní potřebu okamžitého spuštění systému, probíhal následně testovací režim, během něhož se zejména upravovalo rozhraní, aby přesně vyhovovalo potřebám společnosti. Přitom nebylo nutné nijak zasahovat do celkové struktury systému a jednalo se spíše o grafické úpravy, jako je změna formulářů na zadávání údajů nebo jejich přejmenování, tak, aby byl celý systém,

co nejpříjemnější pro uživatele.

„Veškeré prvky a sekce, o nichž jsme věděli, že je budeme aktivně používat, jsme si nechali i v detailech přizpůsobit tomu, co přesně potřebujeme sledovat u konkrétního obchodního případu, s čím by to mělo být propojené a hlavně, aby to bylo uživatelsky příjemné pro prodejce, kteří systém využívají v současné době nejvíc,“ vzpomíná Klára Pojerová, ředitelka obchodu společnosti CPP Development.

Do ostrého provozu systém vstoupil po několika dalších měsících, kdy ho začali využívat prodejci a management společnosti. V průběhu aktivního používání se samozřejmě objevují nové požadavky, které jsou průběžně integrovány do systému. Stejně jako

v počátcích se však jedná zejména převážně o drobné změny zpříjemňující a zjednodušující používání systému a nikoliv zásahy do podstaty systému.

Technický pohled

Pro přístup do systému Pivotal využívají zaměstnanci i externí partneři prohlížeč Internet Explorer, což je z hlediska jednodušší správy systému velmi efektivní, neboť není nutné nic instalovat na koncové uživatelské stanice. Zároveň je to pro uživatele známé prostředí a tím je orientace v systému snadnější od prvního setkání s novým systémem.

Pivotal využívá databázový systém MSSQL Server 2000 v prostředí Windows 2003 Server. Kalendáře pro plánování aktivit jednotlivých prodejců se obousměrně

„Pivotal je usnadnění práce,“ říká Klára Pojerová ze společnosti CPP



Pivotal CRM

BRATISLAVA

BUCHAREST

BUDAPEST

PRAGUE

SOFIA

ZAGREB

www.llpgroup.com

Case Study: Pivotal CRM pro CPP Development

synchronizují s jejich Outlookem. Současně je možné exportovat příchozí i odeslané e-maily jako přílohu k záznamům o klientech v databázi a tak jednoduše sledovat veškerou komunikační historii.

Spolupráce s dodavatelem

Po nasazení systému a jeho základním odladění probíhají kontakty s dodavatelem podle aktuální potřeby – pokud probíhá ladění systému nebo je třeba něco urychleně vyřešit, tak se vše realizuje okamžitě a často i přímo na místě, jinak je kontakt minimálně dvakrát do měsíce. „Lidé z LLP nám systém vysvětlili tak, jak jsme potřebovali, a nastavili tak, jak jsme chtěli, ale současně jsme věděli, že je možné ho upravit. Veškerá jednání probíhají velmi profesionálně včetně potřebných školení a konzultací o nastavení systému,“ říká K. Pojerová.

Používání systému

Nejčastějšími uživateli systému jsou prodejci společnosti, kteří v něm na denní bázi evidují své kontakty se zákazníky a sledují celý obchodní případ od prvního kontaktu se zákazníkem, přes veškerá další jednání, jako jsou úpravy jednotky nebo nastavení splátkového kalendáře, až do budoucího předání bytové jednotky. Dalšími uživateli jsou manažeři společnosti, kteří nejsou každodenními uživateli systému a naopak využívají zejména reportovací a analytické schopnosti systému. „Základní parametry bych mohla v zásadě sledovat třeba i v Excelu. Pivotal však nabízí mnohem více. Z mého pohledu jsou nejdůležitější jeho reportovací a analytické schopnosti

a pomocí různých filtrů a dalších inteligentních nástrojů mohou jednoduše a rychle zpracovat a vytvořit potřebný report během několika sekund. Na tvorba sumarizací a přehledů je Pivotal opravdu vynikající nástroj,“ hodnotí K. Pojerová.

Budoucí rozvoj systému

V současnosti sice Pivotal využívají primárně prodejci a management společnosti, ale již nyní probíhá příprava na jeho využití externími spolupracovníky. Do budoucna pak společnost plánuje rozšířit okruh uživatelů na celou firmu, aby všichni využívali jediný systém a s tím se samozřejmě rozšíří i šíře jeho použití.

„Ze začátku nebylo nutné, aby Pivotal využívala celá firma. Jak však projekt postupuje a firma se rozrůstá, mění se potřeby a naše IT začíná být zbytečně komplikované a nepřehledné. Proto uvažujeme např. o sloučení jednotlivých našich databází do jediného systému, kterým by byl právě Pivotal, a tím by se výrazně rozšířil počet uživatelů a využívaných funkcí,“ odhaduje K. Pojerová.

Hodnocení

„Řešení Pivotal CRM rozhodně splnilo naše očekávání, i když musím přiznat, že stále naplno nevyužíváme jeho kapacity. Ale jak se rozšiřuje počet uživatelů a jak se projekt posouvá kupředu, tak se rozšiřuje i množství používaných funkcí,“ uzavírá K. Pojerová. „Pivotal je velice příjemný a stabilní systém, který se lze velmi rychle naučit a pak není nijak náročný a výrazně usnadňuje práci.“

Shrnutí

Společnost CPP Development využívá systém Pivotal CRM pro následující aktivity:

- centrální databáze stávajících a potenciálních klientů;
- evidence jednotek včetně prodejních materiálů a detailních cenových rozpisů;
- průběžný tisk informačních letáků přímo ze systému;
- rezervační systém umožňující průběžně sledovat dostupnost jednotek;
- možnost vyhodnotit zájem o určitý typ jednotek;
- kalkulace provizí pro prodejce a externí spolupracovníky;
- marketingové aktivity, jako jsou např. pozvánky na prezentace a další akce;
- realizace obchodního plánu k zajištění vysoké kvality služeb zákazníkům
- reporting a dolování dat.

O společnosti LLP Prague

LLP Group poskytuje konzultační a softwarové 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 SunSystems, MBS-Navision, MBS-Axapta, Pivotal, eXpense a time@work. Konzultační a technické týmy LLP jsou umístěny v Praze, Bratislavě, Budapešti, Bukurešti, Sofii a Záhřebu. Více informací naleznete na www.llpgroup.com.