

# MICROSOFT DYNAMICS CRM V SOFTIPE

---

Spoznajte  
svojich zákazníkov



### VÝCHODISKOVÝ STAV

Spoločnosť SOFTIP ako jeden z popredných dodávateľov IT na trhu Slovenskej ako aj Českej republiky je v každodennom styku so svojimi takmer 4000 zákazníkmi. Pôvodné riešenie vnútorného informačného systému bolo dlhodobo budované a prevádzkované v prostredí IBM Lotus Notes. V oblasti ERP bol využívaný vlastný produkt SOFTIP Packet. Pre špecifické činnosti napr. evidenciu a fakturáciu servisných činností bol k dispozícii vlastný softvérový produkt SOF. Pre evidenciu telefonického poradenstva a internetovej podpory zákazníkov sa využívajú natívne aplikácie Call centrum a Centrum podpory zákazníkov.

### CIELE

Cieľom projektu zavedenia CRM v spoločnosti bolo vytvoriť previazaný, integrovaný systém na zákaznícke evidencie, ktorý bude spĺňať nasledovné kritériá:

- v časti ERP nahraďiť pôvodný vlastný produkt SOFTIP Packet riešením SAP Business One a údaje z tohto systému využívať v rámci cieľového CRM produktu,
- oblasť CRM komplexne pokryť kustomizovanou inštaláciou produktu Microsoft Dynamics CRM ver. 4.0,
- zabezpečiť dôslednú integráciu dát na princípe master záznamov, pričom každý údaj je do systému zadávaný len raz a v prípade jeho využívania aj v iných aplikáciách je zdieľaný,
- poskytnúť maximálne komplexný integrovaný pohľad na dáta o zákazníkovi, napr. tržby od zákazníka, inštalované softvérové produkty, historické a aktuálne zmluvy, on-line aktuálny stav saldokonta, celkový obrat zákazníka, počet zamestnancov, segmentačné premenné, ktoré sa viažu k danému zákazníkovi a iné,
- riadenie marketingových aktivít a kampaní s využitím dostupných komunikačných kanálov,
- zabezpečenie centrálnej evidencie kustomizačných riešení – používateľských programov, ktoré rozširujú základnú funkcionality štandardných ERP produktov a boli poskytnuté konkrétnym zákazníkom,
- riadenie konzultačných, systémových a iných servisných činností nad on-line dátami zákazníkov,
- ukladanie všetkých dokumentov súvisiacich so zákazníkymi evidenciami do jedného centrálného úložiska a ich sprístupnenie používateľom pomocou liniek do CRM aj ERP riešenia.

### REALIZÁCIA RIEŠENIA

Všetky vyššie uvedené ciele boli implementáciou popisovaného riešenia naplnené. Po zostavení vývojového tímu a jeho vyškolení bolo dôležité projektovo zladit implementáciu nového ERP systému s realizáciou kustomizačných úprav v CRM riešení a ich následnú implementáciu. V priebehu roku 2008 boli všetky naplánované činnosti zrealizované a po úspešnom overení v pilotnej prevádzke boli po zaškolení používateľov uvedené do rutínnej prevádzky.

### PRÍNOSY A VÝHODY RIEŠENIA

Prínosom implementovaného riešenia je, že naplním všetkých zadaných cieľov majú oprávnení zamestnanci spoločnosti SOFTIP k dispozícii vždy aktuálne údaje o priebehu všetkých zákaznicky orientovaných procesoch – od prvého vytipovania zákazníka, jeho oslovenia, realizácie predzmluvných činností, zaevidovania podpísanej zmluvy, cez riadenie marketingových aktivít súvisiacich s daným zákazníkom až po prehľad implementovaných produktov a aplikácií.

Používateľmi je oceňovaný najmä on-line pohľad na obraty zákazníka a jeho aktuálne saldokonto, jednoduchý export evidencií do MS Excelu ako aj prehľadné predpripravené reporty. Pre oblasť analytického marketingu je prínosom možnosť poskytovania okamžitých segmentačných výstupov podľa množstva zaujímavých výberových podmienok a segmentačných premenných.

Implementáciou CRM riešenia spoločnosť SOFTIP ako používateľ systému získala možnosť efektívnejšie riadiť obchodné procesy, komunikáciu so zákazníkmi, došlo k skvalitneniu internej komunikácie, zjednodušil sa výkon riadiacich činností v oblasti vzťahov so zákazníkmi ako poskytovaním cieľových servisných činností.

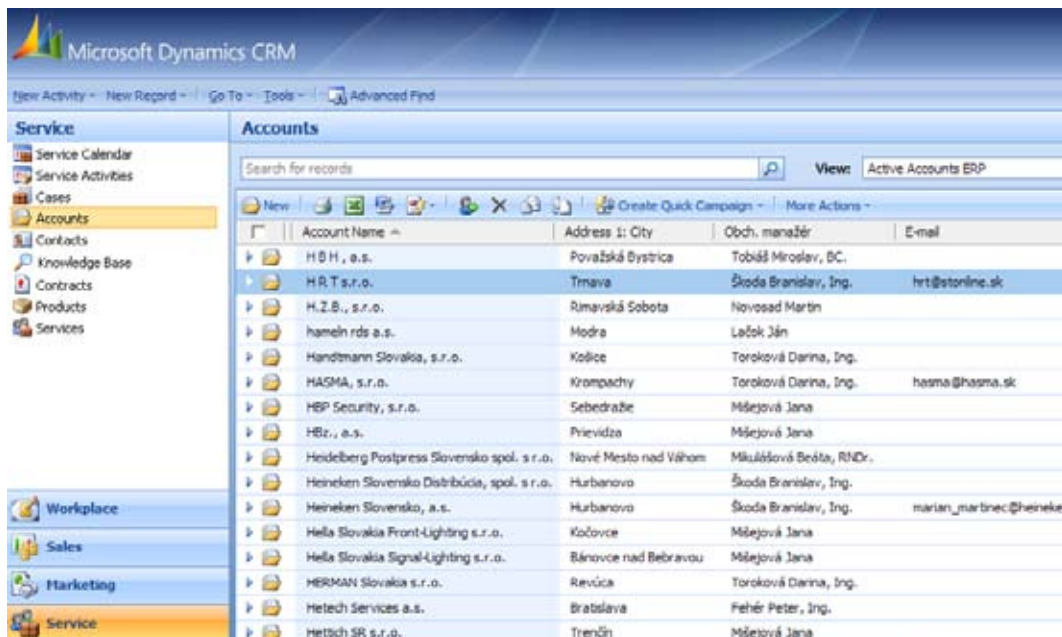
### PERSPEKTÍVY

Po úspešnom implementovaní vyššie popísanej funkcionality je pred nasadením do prevádzky evidencia procesov súvisiacich s poskytovaným telefonickým poradenstvom našim zákazníkom v prostredí CRM. Inovovaná služba Call Centra bude využívať nové hardvérové, systémové aj aplikačné prostredie. V CRM systéme budú k dispozícii údaje o obsahu telefonátu, odpovedi konzultanta a pre následné zákaznícke analýzy bude otázka zákazníka zakategorizovaná.

Obdobné poradenstvo poskytuje spoločnosť SOFTIP pre svojich zákazníkov aj prostredníctvom internetovej podpory v službe nazvanej Centrum podpory zákazníkov. Evidencie tejto podpory zákazníkov budú rovnako súčasťou ďalšej fázy implementácie CRM. Vhodným výberom a implementáciou CRM riešenia, ktoré má široké integračné možnosti a je otvorené ďalšiemu rozvoju funkcionality sme si vytvorili predpoklady pre jeho ďalšie rozširovanie v budúcnosti.

### POUŽITÉ PRODUKTY A TECHNOLÓGIE

- Microsoft Windows Server 2003 R2
- Microsoft SQL Server 2005
- Microsoft Dynamics CRM, ver. 4.0
- Microsoft Office 2003 / 2007
- Microsoft Visual Studio 2005
- Microsoft SharePoint Server 2007
- Microsoft Office Communicator 2007
- Microsoft Office Communication Server 2007
- Microsoft Exchange Server 2007
- Cisco Unified Communication Manager
- Cisco Unified Contact Center



### PROFIL DODÁVATEĽA

SOFTIP má ako jedna z najvýznamnejších slovenských IT firiem mnohoročné skúsenosti z oblasti návrhu, vývoja a implementácie softvérových projektov. Od svojho založenia v roku 1991 SOFTIP rástol a posilňoval pozíciu uznávanej spoločnosti, ktorá sa dnes stará takmer o 4 000 zákazníkov a 31 000 priamych používateľov. Potvrdením je aj certifikát systému manažérstva kvality podľa normy ISO 9001:2000, získaný prvýkrát v roku 2004 od spoločnosti BVQI a v roku 2007 po úspešnom certifikačnom audite udelený spoločnosťou 3EC-NSF.

### CHARAKTERISTIKA RIEŠENIA

Integrovaný pohľad na všetky kľúčové zákaznicke evidencie za účelom ich efektívneho riadenia

### KONTAKT

SOFTIP, a.s.  
 Business Center ARUBA  
 Galvaniho 7/D, 821 04 Bratislava  
 tel. +421 48 4340 222  
 softip@softip.sk  
 www.softip.sk