

CGS Labs

Nov začetek za celovito upravljanje odnosov s strankami

Podjetje CGS Labs je jeseni leta 2017 nastalo z oddvojitvijo od podjetja CGS Plus. Je vodilni ponudnik lastnih programskih rešitev s področja nizkih gradenj, prometne infrastrukture ter okoljskih projektov v Sloveniji. Aktivni so tudi v mednarodnem okolju. Podjetje ima namreč tudi podružnici v Srbiji in Nemčiji, v drugih državah pa posluje preko partnerjev. Prav tako podjetje svetuje in prodaja partnerske rešitve, kot so, BricsCad, Studio ARS, DHI in ViewPoint for Projects, ter zagotavlja celovite rešitve za stranke, vključno s storitvami vpeljave, izobraževanja in tehnične podpore.

Ker je podjetje nastalo z oddvojitvijo, je moralo v celoti postaviti novo informacijsko infrastrukturo, vključno s poslovno-informacijskim sistemom, sistemom za upravljanje odnosov s strankami ter rešitvijo za upravljanje dokumentov. »Čeprav smo sistem za upravljanje odnosov s strankami uporabljali že v skupnem podjetju, z njim nismo zagotovili prave podpore prodajnim procesom in spremljali aktivnosti na ravni strank, s čimer bi zagotovili kakovost interakcij,« je povedal Aleš Korbar, regijski vodja svetovalnih storitev in prodaje, CGS Labs. »Sedaj smo imeli pred seboj priložnost, da dosežemo visoko interno uporabo rešitve in informacijsko tehnologijo vpeljemo kot resnično podporo poslovanju, ki prinaša dodano vrednost.«

podlagi česar so nato izbirali ostale rešitve za upravljanje odnosov s strankami in dokumentov. Pri izbiri teh sistemov je bila ključnega pomena povezljivost rešitev. Na podlagi izkušenj iz prejšnjega podjetja so se odločili za Microsoft Dynamics 365 v oblaku, čemur je bilo naklonjeno tudi vodstvo podjetja, saj rešitev v oblaku pomeni nižje začetne stroške in več prilagodljivosti pri uporabi.

»Začeli smo iskati partnerja za podporo pri vpeljavi. Pomembno je bilo, da izberemo nekoga, ki ima tako tehnično kot tudi poslovno znanje, da lahko podpre poslovne procese in ne zahteva, da se celotno poslovanje prilagodi informacijski rešitvi,« je pojasnil Korbar.

»Odločili smo se za Innito, kjer so k našemu projektu pristopili nadvse strokovno. Skrbno so analizirali stanje in obstoječe procese ter jih nato podprli z informacijsko tehnologijo. Njihovo delo lahko le pohvalim.«

V podjetju CGS Labs se dobro zavedajo, kako lahko pomanjkanje integracije in pomanjkljiva vpeljava vplivata na uporabnost rešitve. V ta namen so si zadali nekaj zelo jasnih ciljev, kot so učinkovita segmentacija strank glede na izdelke, povezava med poslovno-informacijskim sistemom in upravljanjem odnosov s strankami ter pregled nad aktivnostmi s strankami.



Popolnoma nova postavitve

Podjetje je v prvem koraku vzpostavitve informacijske podpore izbralo poslovno-informacijski sistem Pantheon, na





Integracija na prvem mestu

Prva naloga za Innito in CGS Labs je bila integracija med različnimi informacijskimi sistemi. Najprej je bilo treba zagotoviti povezovalno med Pantheonom in rešitvijo Microsoft Dynamics 365. Pri tem so se osredotočili na sinhronizacijo podatkov, kot so sezname poslovnih partnerjev, šifranti izdelkov in cen

ter ostali pomožni sezname. Na ta način se vsi podatki vodijo centralizirano na enem mestu in sinhronizirajo med sistemi, kar odpravlja potrebo po večkratnem vnosu in zmanjša verjetnost za napake. Integrirano je tudi področje izdaje, upravljanja in sledenja ponudb v prodajnem oddelku. Vse ponudbe se pripravljajo v sistemu za upravljanje odnosov s strankami in po uspešno zaključeni prodaji prenesejo v poslovno-informacijski sistem, ki skrbi za finančni vidik in izdajo računov. Pri vpeljavi so podprli tudi področje sodelovanja, kot so sestanki, načrtovanje in razdeljevanje nalog zaposlenim.

Pomemben dejavnik uspešne vpeljave je bila tudi odločitev za rešitev v oblaku. *»Ker so izbrali rešitev v oblaku, vpeljava sistema ni vplivala na obstoječo infrastrukturo,«* je povedal Jure Jesenovec, direktor podjetja Innito.

»Projekt se je pričel aprila 2017 in končal v šestih mesecih, seveda pa smo s tem vzpostavili temelje za nadaljnje aktivnosti.« Rešitev v oblaku podpira tudi prilagodljivost podjetja, saj omogoča dodajanje in odstranjevanje licenc glede na trenutne potrebe poslovanja, obenem pa zmanjša obremenitev glede vzdrževanja rešitve. Rešitev je na voljo tako na osebnih računalnikih kot mobilnih napravah in je zaposlenim na voljo kadarkoli in kjerkoli jo potrebujejo, brez kompleksnega povezovanja z domačim poslovnim omrežjem preko zasebnih omrežij.

»Rešitev, ki nam jo je pomagal vpeljati Innito, uresničuje našo vizijo programske opreme, ki podpira naše poslovanje brez revolucije v načinu dela. Za poslovni uspeh v prihodnosti veliko stavimo na vsebinsko trženje, za kar pa potrebujemo učinkovit in s funkcionalnostmi bogat sistem za upravljanje odnosov s strankami, ki nam nudi tako napredne možnosti segmentacije kot vrhunske funkcije za dolgoročno komuniciranje in zagotavljanje zadovoljstva strank.«

Aleš Korbar, regijski vodja svetovalnih storitev in prodaje, CGS Labs



Prednosti so že vidne

Podjetje CGS Labs rešitev že s pridom uporablja. *»Zaključili smo prvi korak od načrtovanih treh. Sedaj imamo vse podatke o poslovnih partnerjih in strankah zbrane na enem mestu ter lahko izvajamo segmentacijo kupcev, kar je bil eden ključnih ciljev,«* je pojasnil Korbar.

»Prav tako smo avtomatizirali postopek izdaje ponudb in računov, kar zmanjšuje administrativno obremenitev zaposlenih.«

Podjetje je že opazilo tudi prve pozitivne premike pri odnosih z obstoječimi strankami. Celovita in centralizirana zbirka podatkov ter informacije o zgodovini stikov in interakcij pomenijo, da lahko zagotavljajo bolj kakovostne storitve, kar se odraža v povečanem zadovoljstvu strank. Odpirajo se tudi številne priložnosti za optimizacijo internih procesov v podjetju, predvsem na področju administrativnih nalog, povezanih s skrbjo za stranke. Rešitev so dobro sprejeli tudi zaposleni, saj je prilagodljiva in preprosta za uporabo, s čimer zaposlenim omogoča, da bolje in hitreje opravljajo svoje delo. Obenem so strokovnjaki podjetij Innito in CGS Labs veliko pozornosti namenili tudi prilagoditvi rešitve internim delovnim postopkom in zahtevam. Tako so na primer prilagodili številne obrazce za vnos podatkov in iz njih odstranili polja, ki bi zahtevala vnos nepotrebnih informacij, saj bi tako vmesnik samo zmedel uporabnike.



Prihodnost

CGS Labs ima že sedaj načrtovani naslednji dve fazi vpeljave rešitve, pri tem pa se bodo osredotočili na dodatne funkcionalnosti ter dodatno avtomatizacijo in integracijo dela. Vpeljali bodo celovito podporo upravljanju prodajnih priložnosti ter povezano poročanje, načrtovana pa je tudi vpeljava storitvenega modula, ki bo zaposlenim v podpori omogočil dostop do vseh informacij o stranki, vključno z zgodovino stikov ter informacijami o pogodbah, kar zagotavlja boljšo skrb za stranke in tehnično podporo.

Stopite v stik z nami!

P: +386 59 026656
E: info@innito.si
W: www.innito.si

Silver
**Microsoft
Partner**

