

Balticovo pilnveido klientu attiecību pārvaldību ar Microsoft Dynamics CRM



Īsumā par uzņēmumu

- AS Balticovo ir lielākais olu un olu produktu ražotājs Ziemeļeiropā, kurš darbojas jau kopš 1972.gada.
- Uzņēmumā gadā tiek saražoti vairāk nekā 500 miljoni olu.
- 60 – 70% no saražotās produkcijas uzņēmums eksportē, lielākoties uz Vāciju, Poliju, Rumāniju, Itāliju, Igauniju, Somiju, Dāniju un Slovākiju.
- AS Balticovo strādā apmēram 180 darbinieki.

Situācija

- Uzņēmumā aizvien aktuālāka kļuva vajadzība nepārtraukti paturēt pārskatu pār aktuālo situāciju atsevišķās pārdošanas teritorijās, lai par attiecīgo tirgu atbildīgais menedžeris varētu sekot līdzi pārdošanas apjomiem.
- Tikpat svarīgi bija iegūt instrumentu padziļinātai analīzei par iespējām palielināt tirgus daļu dažādos reģionos.
- Uzņēmuma mērķis bija izmantot CRM platformu arī pārdošanas mērķu uzstādīšanai un konkrētu pārdevēju veikuma analīzei.



Pozitīva pieredze ar Microsoft Dynamics risinājumiem

AS Balticovo jau vairākus gadus lieto *Microsoft* platformu un tehnoloģijas, piemēram, *Microsoft Dynamics NAV* risinājumu, kurš nodrošina finanšu plūsmu, noliktavas, ražošanas, personāla vadības un algu uzskaiti. Būtiska uzņēmuma biznesa daļa ir saistīta ar darbību ārvalstu tirgos, tādēļ bija nepieciešams modernizēt arī pārdošanas darbu uzskaiti.



Tā kā Balticovo jau bija pozitīva pieredze ar *Microsoft Dynamics* saimes risinājumu izmantošanu, tad klientu attiecību optimizācijai tika izvēlēts risinājums *Microsoft Dynamics CRM*.

„Mums bija nepieciešams instruments, ar kuru sekot līdzi un analizēt darbību ārvalstu tirgos. Izvēloties *Microsoft Dynamics CRM*, esam trāpījuši desmitniekā,” saka Edgars Lesnieks, AS Balticovo Eksporta daļas menedžeris.

- Uzņēmumā tika ieviesta mazliet pielāgota *Microsoft Dynamics CRM 4.0* standarta versija. Risinājuma pilnā funkcionalitāte ļauj pārvaldīt gan produktu pārdošanas, gan mārketinga, gan servisa aktivitātes. Tās iespējas ir ļoti piemērotas Balticovo vajadzībām, turklāt programma ir lietotājam draudzīga.
- Dynamics CRM* ir integrēts *Microsoft Outlook* vidē, kas ļauj būtiski uzlabot komunikāciju pārdošanas speciālistu starpā un palielināt to darba efektivitāti. Proti, CRM tiek fiksētas visas ar klientiem saistītās aktivitātes (nosūtītie e-pasti, veiktie telefona zvani, u.t.t.), tādēļ jebkuram darbiniekam, kuram tas ir nepieciešams, ir pieejami gan klientu kontakti, gan līdzšinējā attiecību vēsture.

Ieguvumi

- Automatizēta klientu attiecību pārvaldība, kas ļauj optimizēt pārdošanas daļas darbu;
- centralizētas klientu un citu darījumu kontaktu datu bāzes izveidošana;
- iespēja vienlaikus un operatīvi sekot līdzi pārdošanas procesiem dažādos tirgos;
- iespēja detalizti analizēt veiktos pasākumus, lai varētu tos pilveidot;
- ciešāka komunikācija pārdošanā iesaistīto darbinieku starpā;
- paplašinātas un viegli analizējamas mārketinga aktivitātes.



Par Elva Baltic

Elva Baltic ir Microsoft Zelta sertificētais partneris, kas savu kompetenci apliecinājis jau gandrīz 300 realizētos grāmatvedības un biznesa vadības risinājumu ieviešanas projektos, kā arī savu risinājumu izstrādāšanā uz Microsoft Dynamics bāzes.

SIA Elva Baltic ir sertificēta un strādā pēc starptautiskiem kvalitātes standartiem – ISO, Sure Step, ITIL.

Risinājuma ieviešana

- Risinājuma ieviešanu veica Elva Baltic speciālisti, ar kuriem Balticovo saista ilggadēja, veiksmīga sadarbība.
- CRM projekta ieviešanā Elva Baltic izmantoja Dynamics Sure step metodoloģiju, tostarp maziem uzņēmumiem un ātrai produktu ieviešanai paredzēto Rapid implementation, kura nosaka, kādi soļi un kādā veidā ir veicami, lai klientam efektīvi varētu ieviest produktu standarta versijas ar ļoti nelieliem pielāgojumiem. Klienta lielākie ieguvumi ir sistēmas ātra uzstādīšana, efektīvs ieviešanas process, kura laikā tika gūtas zināšanas, kā labāk izmantot Microsoft Dynamics CRM standartversijas iespējas.
- Projekta īstenošana – datu migrācija, pielāgošana, darbinieku apmācība – tika veikta salīdzinoši strauji, apmēram trīs nedēļu laikā. Tā ietvaros no iepriekšējās uzskaites sistēmas uz Microsoft Dynamics CRM tika pārmigrēti ar klientu attiecībām saistītie dati.
- Būtiskākā CRM ieviešanas daļa bija Balticovo darbinieku apmācība. Pavisam tika apmācīti 10 – 12 Latvijas birojā strādājošie darbinieki.

„CRM risinājuma lietotājiem tika parādīts, kā viņi var atvieglot sev dzīvi un sistēmā uzkrāto informāciju izmantot savā labā. Viņi ļoti ātri saprata, ka šādā veidā var daudz produktīvāk veikt savu darbu,” atzīst Elva Baltic projektu vadītājs Jevgenijs Fjodorovičs.

Rezultāti

- ✓ Lielākais ieguvums ir iespēja veidot specifiskām uzņēmuma vajadzībām piemērotu klientu uzskaites datu bāzi, kura vienlaikus ļauj efektīvi pārvaldīt klientu attiecības un veikt nepieciešamo ārējo tirgu analīzi.
- ✓ Uzņēmums ir optimizējis iepirkumu un piedāvājumu uzskaiti, kas ļauj racionāli izmantot finanšu līdzekļus.
- ✓ Jaunajā sistēmā ir iespējams centralizēti uzkrāt ar klientu attiecībām saistīto informāciju, tādējādi darbs ar klientiem ir kļuvis efektīvāks.
- ✓ Sistēmas ieviešana ir uzlabojusi arī komunikāciju darbinieku starpā, piemēram, tā atļauj uzdot konkrētus uzdevumus kolēģiem, kā arī sekot līdzi to izpildei.