

Perpetuum Mobile korisnička rješenja

Ramiro d.o.o. - Microsoft Dynamics CRM 4.0

Tvrtka Ramiro d.o.o. pruža usluge poslovnog savjetovanja u kojima je dobro poznavanje poslovnih partnera osnovni preduvjet kvalitetne izvedbe. Cilj tvrtke je pomoći osobama i organizacijama u boljem razumijevanju samih sebe, u spoznavanju svojih snaga i mogućnosti te u usavršavanju svih potrebnih vještina kako bi dosegli željene ciljeve. Da bi to bilo u potpunosti moguće, Ramiru je trebala programska podrška koja će sve podatke o klijentima učiniti preglednima i lako dostupnima.

Perpetuum Mobile jedan je od Ramirovih klijenata i koristi širok spektar usluga tvrtke. Ramiro je stoga dobro poznao i Perpetuum Mobile i njegove kompetencije te ga sa sigurnošću odabrao kao partnera na projektu. Odabir tehnologije i proizvoda bio je logičan i primjeren korisniku - Microsoft Dynamics CRM.



ramiro

Poslovna situacija

Budući da tvrtka Ramiro d.o.o. pruža usluge poslovnog savjetovanja velikom broju korisnika, prioritet im je u svakom trenutku imati relevantne podatke o svemu što smatraju važnim za korisnike njihovih usluga. Ti podaci prethodno nisu bili dobro organizirani, jedinstveni, niti lako i brzo dostupni.

Sve navedene informacije bilo je potrebno postaviti na jedno, središnje mjesto odakle bi ih djelatnici tvrtke mogli aktivno koristiti. Centralizacija podataka imala je još jednu važnu ulogu - izrade sigurnosne kopije (backupa) kako bi podaci ostali sačuvani i u slučaju kvara na stroju, nesreće, krađe, itd.

Djelatnici Ramira zatražili su da programska podrška podrži i njihove poslovne procese i obrasce poslovanja, među kojima su kontakt-podaci, podaci o ključnim osobama, dosadašnji poslovi, dogovori, planovi, elektronička pošta i sl.

Zbog velike količine podataka, njihovo pretraživanje i dohvat do sada su zahtijevali velik utrošak vremena djelatnika tvrtke, generirali su troškove papira, tonera te postavljali pitanje sigurnosti povjerljivih podataka.

Stoga su u Ramiru prepoznali potrebu za softverskim rješenjem koje će omogućiti brži i jednostavniji pristup svim informacijama o poslovnim partnerima.

Profil korisnika

Poduzeće Ramiro d.o.o. bavi se poslovnim savjetovanjem na području upravljanja ljudskim potencijalima i usavršavanjem svih potrebnih vještina radi ostvarivanja ciljeva organizacije

Poslovna situacija

U tvrtki Ramiro d.o.o. prepoznali su potrebu za softverskim rješenjem koje će omogućiti brži i jednostavniji pristup svim informacijama o poslovnim partnerima.

Rješenje

Perpetuum Mobile implementirao je Microsoft Dynamics CRM4.0 Workgroup te su svi podaci o korisnicima postali lako dostupni konzultantima Ramira.

Korisnik

Tvrtka Ramiro d.o.o. bavi se poslovnim savjetovanjem na području upravljanja ljudskim potencijalima. Osnovana je u svibnju 2002., a danas ima tri zaposlena psihologa poslovna konzultanta, koji su nositelji poslovanja, te niz vanjskih suradnika koji se po potrebi angažiraju za različite projekte.

Poslovno savjetovanje koje Ramiro nudi možemo definirati kroz nekoliko područja:

- Psihologijski odabir kadrova
- Psihologijska procjena djelatnika u razvojne svrhe
- Psihologijska procjena menadžera u razvojne svrhe
- Unapređenje učinkovitosti poslovanja organizacije kroz poboljšanje organizacijske klime
- Unapređenje timskog rada
- Usavršavanje poslovnih vještina
- Profesionalni individualni coaching

Ramiro ima zavidnu referentnu listu korisnika na kojoj se osim Perpetuum Mobilea nalaze mnoge vodeće hrvatske tvrtke: Dukat, HEP, Hrvatske šume, Hypo Alpe Adria bank, RTL Televizija, Siemens, Uniqa osiguranje i mnogi drugi. Više o Ramiru saznajte na www.ramiro.hr

Rješenje

Ramiro je i prije implementacije CRM rješenja imao informatički sustav zasnovan na Microsoftovim tehnologijama, a Perpetuum Mobile jedan je od rijetkih Microsoftovih partnera s iskustvom implementacije takvog rješenja (koje i sam koristi), pa je odabir softvera prirodno pao na Microsoft Dynamics CRM najnovije verzije 4.0 inačice Workgroup.

Microsoft Dynamics CRM 4.0 je potpuno rješenje za upravljanje odnosima s klijentima. Proizvod osigurava sve alate potrebne za stvaranje i jednostavno održavanje potpune informacije o klijentu - od prvog kontakta do prodaje i postprodajnih aktivnosti.

Način na koji će proizvod biti implementiran te zahtjevi za prilagodbama nastali su kroz razgovore u kojima su konzultantice tvrtke Ramiro objasnile poslovne procese što ih imaju u tvrtki te probleme koji se javljaju prilikom njihova obavljanja.

Ključne informacije vezane za poslovanje tvrtke koje su sada objedinjene na jednom mjestu kroz CRM su:

- Popis svih korisnika (stalnih, povremenih, potencijalnih)
- Opis djelatnosti korisnika
- Organizacijska shema korisnika
- Opis korisnikovih potreba vezanih za usluge koje pruža Ramiro
- Popis djelatnika korisnika i njihova uloga u organizaciji i u suradnji s Ramirom
- Popis i opis aktivnosti odrađenih s korisnikom
- Planirane aktivnosti
- Sastanci i doneseni zaključci
- Ponude
- Priprema novih ponuda
- Priprema izlaznih računa
- Upravljanje katalogom proizvoda, cjenicima i popustima
- Integracija sa sustavom za upravljanje dokumentima (Windows SharePoint Services)

Svi ovi podaci postali su dostupni svim Ramirovim djelatnicima kako bi korisnik u svakom trenutku mogao dobiti najbolju uslugu krojenu po njegovim potrebama bez obzira na to s kojim konzultantom razgovara.

S hardverske strane koristi se HP ProLiant poslužitelj nove generacije s operativnim sustavom Microsoft Windows Small Business Server Premium 2003R2.

Djelotvornost rješenja očituje se u brzini pristupa informacijama, jednostavnosti uporabe informacija te integraciji s ostalim Microsoftovim rješenjima (Outlook, Word, Excel).

Perpetuum Mobile

Perpetuum Mobile d.o.o., osnovan 1989., i danas je jedna od vodećih hrvatskih IT tvrtki za rješenja u području informacijskih tehnologija te mrežnih sustava zasnovanih na Microsoftovoj tehnologiji. Originalni brand tvrtke Perpetuum Mobile je grupa proizvoda iSite za dinamičko upravljanje internetskim sadržajima. Kao Microsoft Gold Certified Partner te partner niza drugih vodećih svjetskih proizvođača softvera i računalne opreme, Perpetuum Mobile među svoje korisnike ubraja najuglednije hrvatske tvrtke i organizacije iz privatnog (banke, osiguravajuća društva, mediji, telekomunikacijske tvrtke...) i javnog sektora (Sabor, ministarstva, državna uprava).

Ovaj dokument samo je informativne prirode.

Objavljeno: travanj, 2008.



“Uvođenje CRM-a u poslovanje uistinu nam je donijelo velike pozitivne promjene i zadovoljstvo. CRM nam je omogućio brzo i jednostavno praćenje svih naših korisnika, što je rezultiralo zadovoljstvom korisnika (brzi i konkretni odgovori na njihove zahtjeve) i uštedom vremena. Može se reći da je uvođenje CRM-a dovelo cjelokupno naše poslovanje na kvalitativno višu razinu.”

Tanja Pureta

Vlasnica i direktorica tvrtke Ramiro d.o.o.



Perpetuum Mobile d.o.o.,
Web: www.perpetuum.hr
E-mail: info@perpetuum.hr
Tel: 01 6390 800

Microsoft
GOLD CERTIFIED
Partner

Go get IT!