

Системата за управление на взаимоотношенията с клиенти в InfoWeek



MS Dynamics CRM 4.0 ни помага да оптимизираме работата си и да осъществяваме по-успешни маркетингови кампании.

Георги Толев, Издател

ЗА INFOWEEK, www.infoweek.bg

InfoWeek е специализирано седмично издание, което предоставя информация и анализи за всички аспекти на пазара на информационни технологии, като предлага теми за широка аудитория читатели – бизнес потребители (корпоративни и от МСБ), студенти и преподаватели, доставчици на ИТ продукти и решения.

Всеки брой на вестника съдържа специализирана бизнес информация: ИТ новини от България и света, горещи репортерски проучвания, интервюта с ИТ величия, пазарен барометър, анализи, прогнози, коментари, анкети по актуални теми, пазарна информация, консултации и др..

Уникални качества на медията:

- » InfoWeek е българска търговска марка без първообраз в САЩ или Европа;
- » съдържанието се генерира изключително в България и е предназначено за българския читател;
- » аудиторията на вестника е съставена предимно от бизнес потребители на ИТ (98% от всички читатели).

ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВОТО

Редакторите, търговските и рекламни експерти на InfoWeek водят ежедневна интензивна комуникация с множество партньори и клиенти. Планирането на контактите и запазването на важна информация след тях (уговорки, оферти, материали за одобрение и т.н.) най-общо се извършва на хартия или в електронен вид, според индивидуалните разбирания и познания на служителите, въпреки опитите за създаване на единна система за записване на важните данни в таблици, които са достъпни през локалната компютърна мрежа.

С нарастване на обема работа, това състояние води до редица неудобства и опасност от реални бизнес загуби от:

- » затруднено провеждане на ефективни общи маркетингови кампании;
- » затруднено и трудоемко изготвяне на справки и отчети към мениджмънта;
- » затруднена приемственост на историята във взаимоотношенията с клиенти и техните особености, в случай, че някой служител напусне компанията.

Всичко това мотивира издателя на вестника да търси съвременно решение за тези проблеми и избира да инвестира във въвеждане на CRM система.

РЕЗЮМЕ

Клиент: Български Бизнес Публикации ООД

Страна/регион: България

Индустрия: Медии

Година: 2008 г.

Профил на клиента

InfoWeek е седмичник, фокусиран върху всички аспекти на приложението и пазара на информационните технологии в България, извършващ практически “трансфер на знания” за широка аудитория от бизнес потребители и специалисти.

Предизвикателството

Търговските и рекламни експерти на вестника индивидуално съхраняват данни за клиенти на хартия или в електронен вид. Това значително затруднява както провеждане на общи маркетингови кампании, така и съхранението на историята във взаимоотношенията с клиенти и техните особености, в случай, че някой служител напусне компанията.

Решението

Microsoft Dynamics CRM интегриран с Microsoft Outlook.

Ползите за Infoweek

- » улеснена персонализирана комуникация с клиенти и партньори;
- » по-бързо и ефективно осъществяване на проследими маркетингови кампании;
- » надеждно запазване на информационните активи на компанията.

РЕШЕНИЕТО

Търсенето на подходящ CRM продукт минава през внимателно анализиране на наличната информация – поради спецификата на медията, редакторите и специалистите познават различните типове подобни системи, за които на практика много често подготвят прегледи и анализи. Изборът пада върху Microsoft Dynamics CRM 4.0.

Това съвсем не е случайно, защото:

- » Майкрософт е компанията, чийто системи за управление на бизнеса са сред най-разпространените в България, а и по света.
- » Продуктът има богатата функционалност и е базиран на обща технологична платформа и следователно съвместим с всички решения на Майкрософт.
- » CRM системата има познат от Microsoft Outlook интерфейс, което прави работата с нея.
- » Продуктът позволява лесна кстъмизация според нуждите на потребителя.

След предварителния анализ на ситуацията, експертите на ТехноЛогика внедриха решението само за две седмици – инсталация, настройка и въстпително обучение за потребителите на системата.



ПОЛЗИТЕ ЗА INFOWEEK

Само 3 месеца след внедряването клиентът отчита първите осезаеми положителни промени в дейността си:

Систематизирана информация

Подредената и добре класифицирана информация за клиенти, партньори и абонати, която е достъпна за всички, позволява обективен анализ и прецизно планиране на маркетинговите дейности по групи клиенти.

Лесно създаване на извадки с клиенти за конкретни кампании

На база актуалните данни за клиентите, лесно могат да се планират, организират и провеждат много по-успешно маркетингови кампании, генерирайки лесно и бързо необходимите маркетингови списъци.

Лесно създаване на персонализирана кореспонденция

Намаля значителни времето, което е необходимо за разпращане на имейли към клиентите, поради възможността за генериране на персонализирани електронни съобщения едновременно до предварително дефинирани групи клиенти посредством Mail Merge функционалността на системата. Интеграцията на CRM-а с Microsoft Outlook позволява чрез влизане в мейл клиента използване директно на CRM системата.

Повишено качество на работа

Забавените задачи и пропуснатите срокове намалят поради факта, че веднъж записани в системата, ангажменти като: изпращане на имейл, телефонно позвъняване или среща напомнят автоматично за себе си преди настъпване на срока за тяхното изпълнение.

Надеждно съхраняване на информационните активи на компанията

Елиминирана е вероятността да се изгуби информация при напускане на служител.

Подобрено управление на екипа

Мениджърите на компанията могат да правят анализи и отчети на база въведените данни и да имат непрекъснат поглед върху цялата дейност на меркетинговия отдел.



ЗА MICROSOFT DYNAMICS CRM

Microsoft Dynamics CRM е съвременна пълнофункционална уеб базирана система за управление на взаимоотношенията с клиенти, включваща модулите: „Управление на контакти“, „Управление на маркетинга“, „Управление на продажбите“ и „Управление на услугите“. В зависимост от конкретната бизнес задача, може да използват всички или само част от изброените модули.

Интерфейсът на Microsoft Dynamics CRM е много близък до този на популярните приложения от пакета Microsoft Office, а също така може и да се променя с цел посрещане на специфичните нужди. Приложението предлага възможности за създаване на нови информационни полета във вече съществуващи обекти, както и възможности за създаване на изцяло нови обекти. Системата е гъвкава, може да бъде развивана според конкретните нужди на всеки клиент и може да се интегрира с други приложения.

Microsoft Dynamics CRM има вграден механизъм за откриване на дублиращи се записи, инструменти за импорт и експорт на данни, инструменти за създаване на работни потоци (workflow), които автоматизират отделни дейности от процеса на работа.

Сигурността на данните се гарантира посредством използване на профили за потребителите на системата, на които се присвояват роли с предварително дефинирани права за достъп само до необходимите им ресурси. В частност може да се укаже дали един служител има право да разпечатва информация, да я експортира във файл и какви данни и обекти може да вижда.

За повече информация относно Microsoft Dynamics CRM посетете <http://www.microsoft.com/dynamics/>

ЗА ТЕХНОЛОГИКА

ТехноЛогика (www.technologica.com) е водеща българска софтуерна фирма с комплексна дейност в сферата на информационните технологии: внедряване на информационни системи, разработка на софтуер, консултантски услуги и специализирано обучение.

Компанията развива дейност от 1990 г. и има представителства в София, Пловдив, Варна и Република Македония, а екипът ѝ наброява повече от 200 специалисти в различни области. Дейността на фирмата е сертифицирана според стандартите за управление на качеството ISO 9001:2008 и съюзната публикация на НАТО AQAP 160.

Бизнес мисията на ТехноЛогика е да удовлетвори и надмине очакванията на клиентите си, като подобри значително тяхната дейност, посредством внедряване на водещи информационни технологии.

ТехноЛогика е стратегически партньор на PricewaterhouseCoopers, има най-високо партньорско ниво с Oracle и Microsoft, работи като оторизиран учебен център на Oracle, Microsoft и PMI, а също така е сертифициран тестов център на Prometric и VUE.

Контакти:

Офис Централен
София 1421
ул. „Червена стена“ № 46
тел.: +359 2 91 91 2
факс: +359 2 963 16 10
e-mail: office@technologica.com

Офис Развоен
София 1756
ул. „Софийско поле“ № 3
тел: +359 2 91 91 2
факс: +359 2 876 92 15

www.technologica.com
www.ditra.bg
www.hermes.bg