Referencia: Orange Slovensko, a.s.

Dodávateľ: Millennium Services spol. s r. o.

Produkt: Microsoft Dynamics CRM

Odbor podnikania
Telekomunikácie

Webové stránky
www.orange.sk

Obrat
15 148 594 083 Kč

Popis činnosti

Východisková situácia pred nasadením CRM
Spoločnosť Orange pri svojich obchodných aktivitách a správe B2B zákazníkov využívala rôzne aplikácie, čo bolo dané najmä historickým vývojom. Postupom času, ako rástol počet klientov, zvyšovalo sa aj množstvo týchto aplikácií. Boli však zastaralé a nebolo možné využívať ich plnú funkčnosť - keďže išlo o PHP riešenia pripravené na mieru, strácali sa výhody vzájomného prepojenia týchto aplikácií. Nebolo tak možné vytvoriť jeden systém, ktorý by všetko zastrešoval. Z týchto dôvodov dochádzalo tak k neefektivite či zdvojenej práci manažérov a obchodníkov.
Takýto stav bol z pohľadu ďalšieho rozvoja dlhodobo neudržateľný, preto Orange pristúpil k hľadaniu komplexnej platformy od renomovaného svetového poskytovateľa, ktorá by zjednotila a modernizovala všetky doterajšie aplikácie.

Typ CRM
Riadenie obchodu
Marketingové aktivity
Riadenie servisu
Správa zákazníckeho centra

Mobilná aplikácia
Nie

Typ prevádzky CRM
Na vlastnom serveri

Dodanie servera
Požadujem dodanie

Počet používateľov CRM
Viac ako 50 používateľov

Rozpočet na CRM
Viac ako 40 000 €

Jazykové mutácie
angličtina

Krajina implementácie
Slovensko

Napojenie na existujúce systémy
Riadenie zákaziek, reporting

Porovnání CRM sytému
Hodnocení dodavatelů CRM
Aktuální novinky ze světa CRM.

Nasadené riešenie

Microsoft Dynamics CRM je riešením, ktoré dokonale spĺňalo požiadavky spoločnosti. Je potrebné podotknúť, že v rámci tohto projektu bolo toto riešenie prvýkrát implementované v telekomunikačnom prostredí na Slovensku. Existujúce aplikácie spoločnosti Orange sme upgradovali a integrovali do tejto jednej platformy. Klientovi sme zabezpečili možnosť v budúcnosti pridávať ďalšie aplikácie. Okrem komplexného pohľadu na B2B segment sme pridali možnosť pracovať s oportunitami u toho-ktorého zákazníka, čo znamená, že obchodník môže jednoducho identifikovať obchodné príležitosti a komplexne zaznamenávať celý obchodný proces. Súčasťou riešenia je aj filtrácia a reporting, vďaka ktorému môžu manažéri obchodných oddelení vyhodnocovať úspešnosť a efektivitu obchodných prípadov, prípadne si vytvárať rôzne grafy a vizualizácie. Z toho zároveň vyplýva možnosť lepšej predikcie a vyššej kvality budúcich výsledkov.

Prínosy po nasadení

1. Orange získal 360-stupňový pohľad na segment svojich firemných zákazníkov konsolidovaný na jednej platforme, čo z dlhodobého hľadiska vedie k zníženiu nákladov na softvérové riešenia.
2. Prehľadnejšia a intuitívna práca s informáciami zvýšila efektivitu obchodníkov a manažérov obchodných oddelení.
3. Koncoví používatelia dosiahli úsporu času vďaka activity manažmentu. Môžu si tak plánovať stretnutia a telefonáty prostredníctvom Outlooku, ako boli zvyknutí, pričom jedným kliknutím dokážu toto stretnutie priradiť priamo ku kontaktu v platforme Microsoft Dynamics CRM.
4. Obchodníci získali možnosť sledovať príležitosti u svojich zákazníkov, pretože majú k dispozícii podrobné prehľady, či už ide o výšku zákazky, hlavného sponzora, alebo akékoľvek ďalšie atribúty.
5. Reportingová funkcionalita umožňuje manažérom vyhodnocovať prácu jednotlivcov aj celých tímov, čo im pomáha účinnejšie pristupovať k zákazníkom a zvyšovať obrat celej spoločnosti.

Porovnání CRM sytému
Hodnocení dodavatelů CRM
Aktuální novinky ze světa CRM.