

# Vpeljava CRM v prakso - primer ITS

**Brane Babič**

**ITS INTERTRADE SISTEMI d.o.o.**

# ITS INTERTRADE SISTEMI



# CRM strategija

- Izbira skupine
- Posnetek stanja
- Načrtovanje upravljanja odnosov
- Prenova funkcijskih aktivnosti
- Implementacija orodja

# Projektna skupina

## Naloge skupine

- Tržno raziskovanje
- Načrtovanje aktivnosti
- Posnetek in prenova poslovnih procesov
- Upravljanje sprememb
- Razvoj tehnologije
- Izvedba

## Člani skupine

- Vodje prodajnih projektov
- Informacijska podpora
- Sponzorstvo uprave

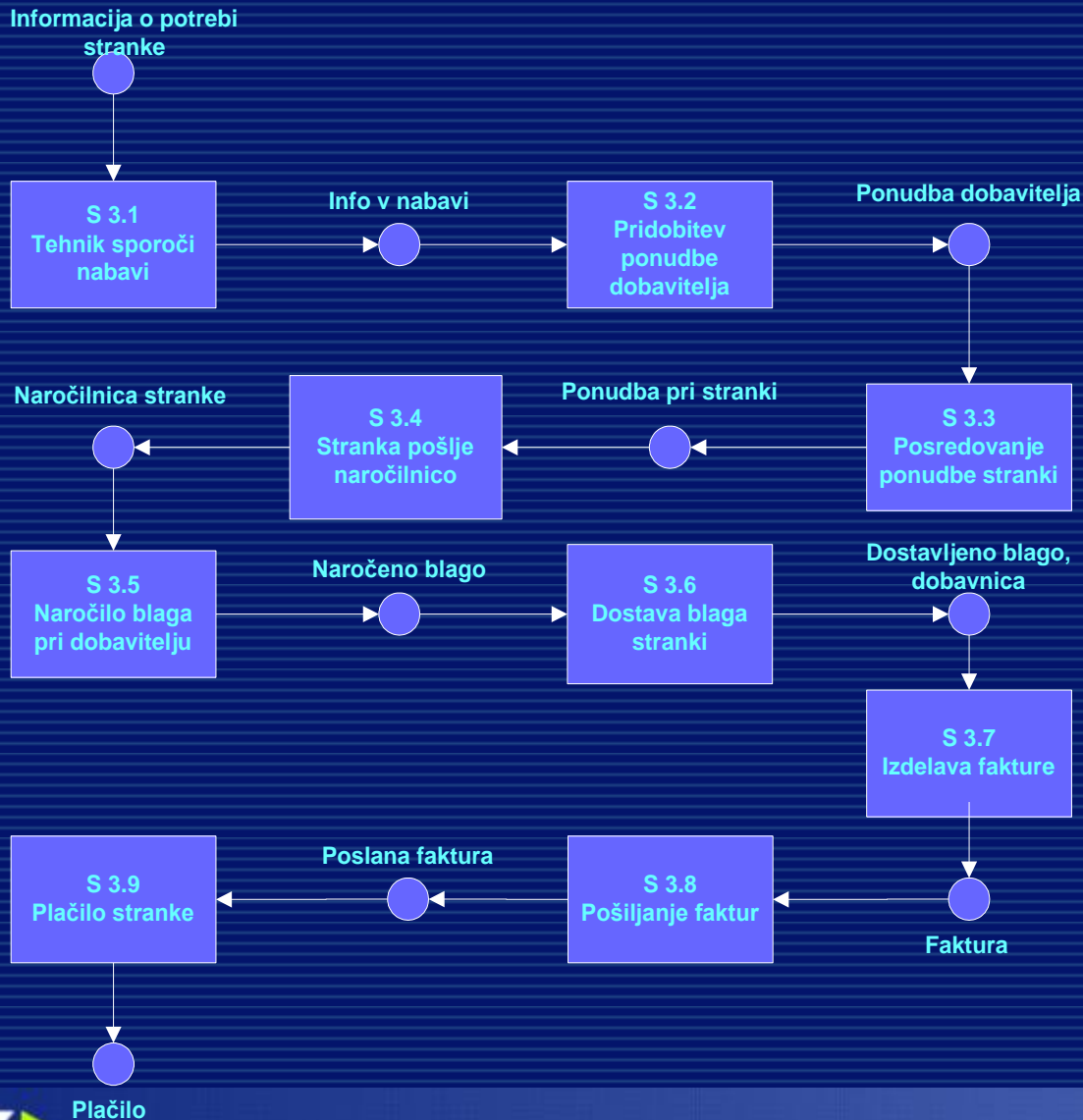
# Cilji vpeljave

- Boljši odnosi z obstoječimi strankami
- Jasnejši pregled nad prodajnimi priložnostmi
- Pregled nad prodajnimi aktivnostmi
- Spodbujati sodelovanje med PE
- Prilagoditev sistema nagrajevanja
- Izboljšane interne komunikacije in zadovoljstvo zaposlenih
- Znižanje internih administrativnih stroškov

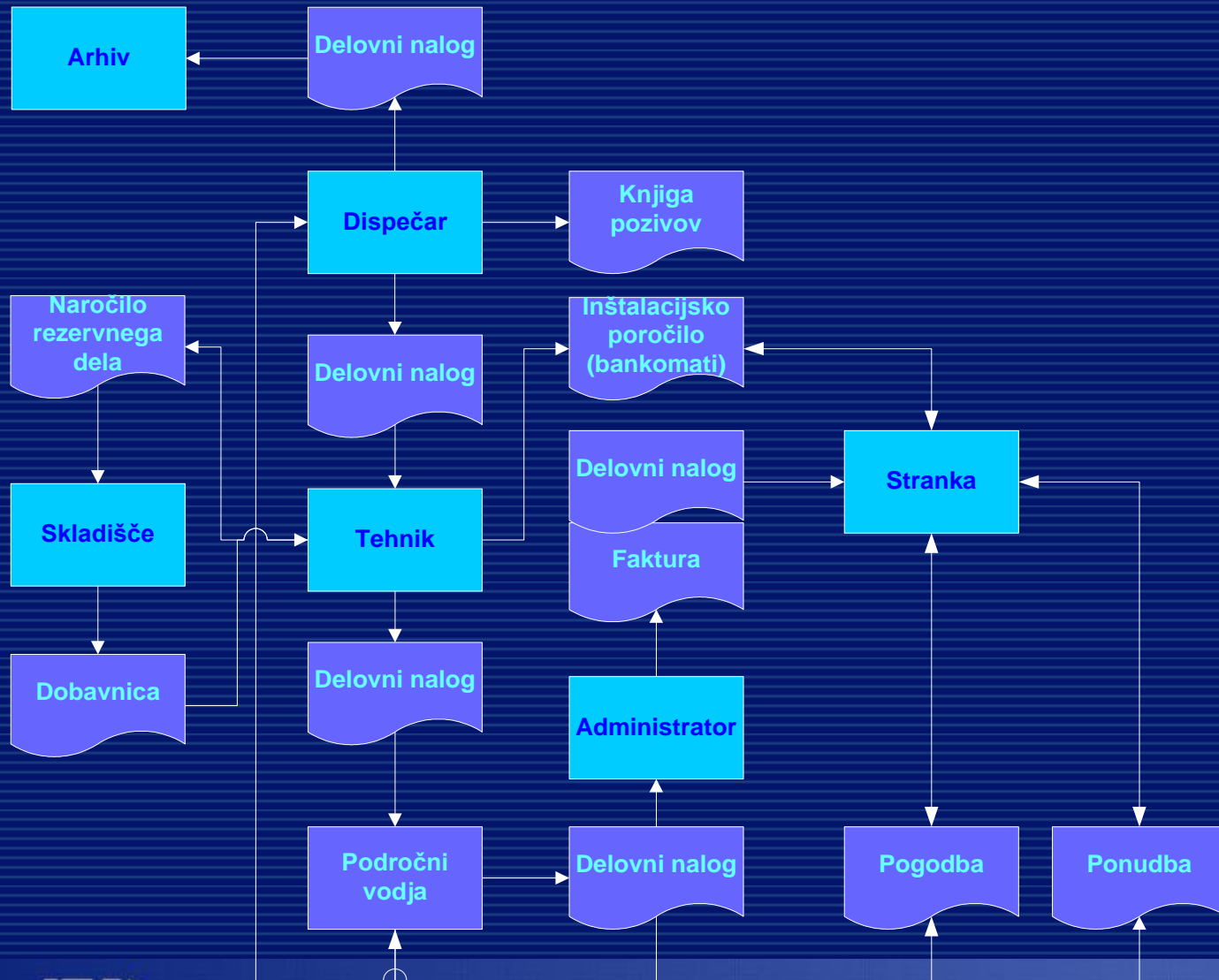
# Obseg projekta

1. Posnetek stanja prodajnih procesov in aktivnosti
2. Mnenje strank
3. Prenova prodajnih procesov in aktivnosti
4. Usposabljanje in izobraževanje zaposlenih
5. Implementacija orodja – Siebel Sales 7

# 1. Posnetek stanja prodajnih procesov

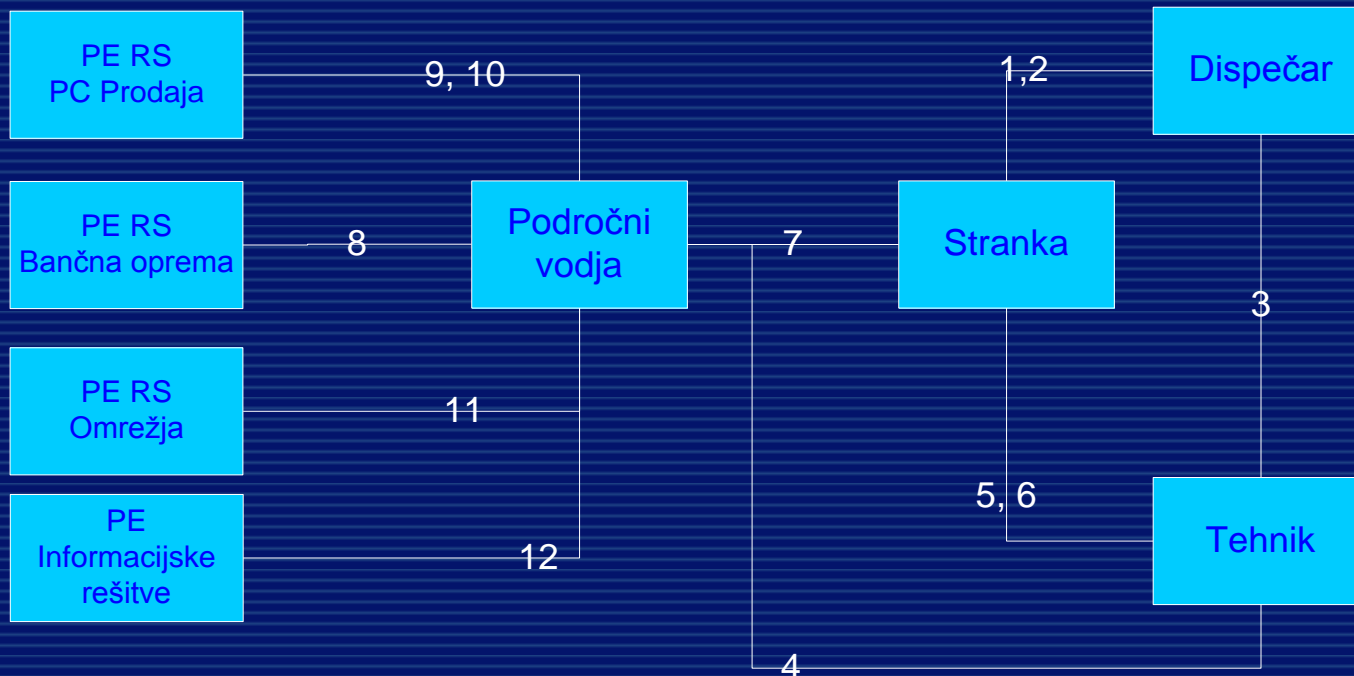


# Dokumentacijski tokovi





# Komunikacijski tokovi



- 1 - Telefonski poziv v dispečarski center
- 2 - Obvestilo stranke o zaključku popravila
- 3 - Obvestilo dispečarja o novem DN
- 4 - Obvestilo o storitvenem zahtevku
- 5 - Komunikacija tehnika s stranko
- 6 - Svetovanje stranki

- 7 - Komunikacija ob pridobivanju posla
- 8 - Dogovor o inštalaciji bankomatov
- 9 - Dogovor o storitvah za PC Prodaja
- 10 - Svetovanje PC Prodaji
- 11 - Sodelovanje na projektih
- 12 - Sodelovanje, svetovanje in koordinacija

# Identificirana problematika - interno

1. Nezdostno sodelovanja na nivoju ITS-a
2. Neusklajen nastop do stranke
3. Nejasno definirane naloge in odgovornosti zaposlenih
4. Razpršenost podatkov – o stranki, izdelkih, storitvah
5. Neusklajene informacije o prodajnih priložnostih
6. Prekrivanje prodajnih programov posameznih oddelkov in PE - asortiman izdelkov in storitev
7. Nedefinirani podatki, ki jih rabi posameznik za kakovostno opravljeno delo
8. Sistem obveščanja in komuniciranja

## 2. Mnenja strank

- ITS INTERTRADE SISTEMI
- Potrebe
- Informiranje / obveščanje
- Nakupni proces stranke
- Prodajni proces ITSa
  - Predprodajne aktivnosti
  - Poprodajne aktivnosti

Dva nivoja izvajanja intervjujev:

- uprava
- operativnega sodelovanja

### 3. Prenova poslovnih procesov

- Jasno definiran projektni način dela
- Kriteriji razvrstitve priložnosti
- Spremljanje projekta

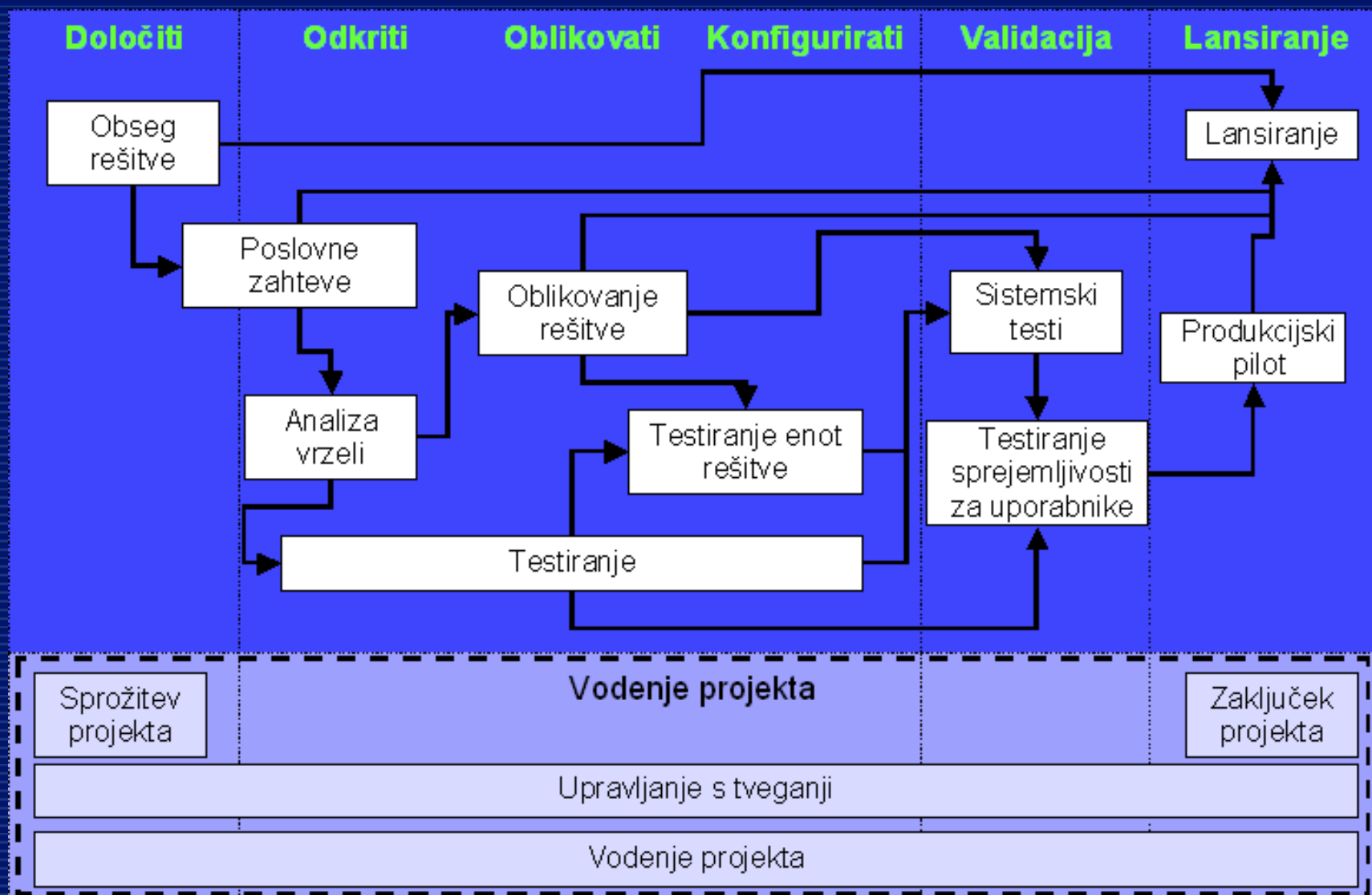
# Prenova delovnih procesov

- Posnetek stanja obstoječega pretoka informacij
- Prenova delovnega toka
- Identifikacija delovnih procesov posameznika, glede na nov delovni tok
- Začrtanje prenovljenih poslovnih procesov
- Revizija in odobritev

## 4. Usposabljanje in izobraževanje zaposlenih

- Izobraževanje o okolju in spremembah
- Izobraževanje o CRM konceptu
- Izobraževanje o uporabi programske opreme

# 5. Implementacija Siebel Sales MME 7



# Faza Odkriti – Poslovne zahteve

- Poslovne zahteve
- Poslovni procesi / funkcije
- Operativne zahteve
- Vmesniki, podatki in arhitekturne zahteve
- Varnostne zahteve
- Integrirane in sprejete zahteve



# Podatki in poročila

- Podatki
- Poročila
- Ostale zahteve

# Faza Odkriti – Analiza vrzeli

- Identifikacija vrzeli
- Analiza vrzeli

# Faza Oblikovati

- Oblikovanje rešitve
- Mapiranje podatkov
- Oblikovanje aplikacije
- Oblikovanje vmesnikov
- Oblikovanje dokumentacije za uporabnike
- Načrt testiranja

# Faza Konfigurirati

- Testiranje enot
  - Postavitev razvojnega okolja
  - Konfiguriranje aplikacije in poročil
  - Konfiguracija vmesnikov
- Razvoj usposabljanja uporabnikov

# Faza Validacija

## Testiranje sistema

- Priprava infrastrukture
- Izvedba testiranja sistema

## Testi sprejemljivosti za uporabnike

- Izvedba sprejemljivosti
- Potrditev vpeljave zahtev

## Priprava vpeljave

- Načrt vpeljave
- Priprava produkcijskega okolja (hardware in software)
- Priprava produkcijskega pilota

# Faza Lansiranje

- Produksijski pilot
- Zaključek projekta
- Pregled zaključka projekta

# Izkušnje

- Notranja politika v podjetju
- Spremembe
- Kontrolna funkcija implementacije CRM koncepta
- Obstoječi podatki
- Napovedovanje prodaje
- Prilagajanje ponudbe
- Prilagojen sistem nagrajevanja

# Hvala za pozornost...

Predstavitev:

Brane Babič, vodja CRM oddelka

ITS INTERTRADE SISTEMI d.o.o.

Leskoškova 6

SI-1000 Ljubljana

Tel.: 01 5855 959, faks: 01 5855 900

E-pošta: [brane.babic@its.si](mailto:brane.babic@its.si)

http: [www.its.si](http://www.its.si)