

Success story

TÜV NORD Polska Sp. z o.o.



Firma i specyfika branży

TÜV NORD Polska Sp. z o.o. działa na rynku polskim od ponad 20 lat i jest częścią międzynarodowej grupy TÜV NORD. Zapoczątkowana w Niemczech ponad 140 lat temu działalność koncernu sprawiła, że obecnie zatrudnia on 10.000 pracowników w ponad 70 krajach na terenie Europy, Azji, Ameryki i Afryki. W siedzibie firmy TÜV NORD Polska w Katowicach oraz 9 biurach regionalnych na terenie całego kraju zatrudnionych jest prawie 130 pracowników

Firma TÜV NORD Polska świadczy bardzo szeroki zakres usług, który można podzielić na 5 głównych obszarów: certyfikacja systemów zarządzania, certyfikacja wyrobów, certyfikacja osób, szkolenia oraz odbiory techniczne. Wdrożenia w firmach, działających praktycznie we wszystkich branżach jednocześnie, wymagają zwykle bardzo indywidualnego podejścia. Dlatego niemożliwe było zastosowanie zasady „best practices” (sprawdzających się wszędzie rozwiązań). Istotne przy wdrożeniu w przedsiębiorstwie prowadzącym tak zróżnicowaną działalność są przede wszystkim:

- ✓ duże możliwości konfiguracyjne systemu, tak aby każdy dział posiadał różne ustawienia i funkcje, na przykład odmienny stopień kontroli kierownictwa, różne typy zleceń i inne,
- ✓ program powinien oferować jednocześnie możliwości dokonywania pewnych operacji na danych pochodzących z całej firmy, na przykład w zakresie raportów i analiz,
- ✓ tworzenie zróżnicowanych profili uprawnień dla poszczególnych pracowników,
- ✓ funkcje alarmowania o istotnych punktach w procesie realizacji usług na rzecz klientów.



Skąd decyzja o konieczności wdrożenia CRM?

Dla firmy TÜV NORD Polska konieczne było znalezienie systemu, w którym mogłaby ona działać jako całość, ale równocześnie każdy dział mógłby posiadać swoje specyficzne funkcjonalności. Główne problemy, jakie miało rozwiązać wdrożenie systemu CRM to przede wszystkim:

- 1. Jedna wspólna baza danych kontrahentów** - wcześniej firma korzystała z kilku baz, co bardzo utrudniało wymianę informacji pomiędzy działami. Konieczne było wprowadzenie jednego systemu, w którym użytkownicy mogą pracować wspólnie przy jednoczesnym zachowaniu odrębności działów.
- 2. Związane z rozwojem firmy potrzeby prowadzenia profesjonalnych kampanii marketingowych** oraz nadzoru nad strukturą handlową w wymiarze ilościowym oraz jakościowym.
- 3. Wsparcie dla realizacji procesów wewnętrznych** niezbędnych do wykonywania usług, w tym konieczność wprowadzenia nowego narzędzia do zarządzania pracownikami bezpośrednio realizującymi usługi u klientów, zestawień alarmujących o ważnych terminach w realizacji usług, czy szybki dostęp do dokumentów.
- 4. Posiadanie narzędzia pozwalającego na rozbudowane raportowanie** oraz analizę zgromadzonych w nim danych.



„Wdrożenie systemu CRM było jednym z naszych celów strategicznych. Na decyzję o wyborze dostawcy poświęciliśmy aż półtora roku. W tym czasie przeanalizowaliśmy naprawdę wiele rozwiązań, które mogłyby spełnić nasze oczekiwania.

„Bardzo ważny był dla nas wybór elastycznego oprogramowania, pozwalającego z jednej strony na dopasowanie się do potrzeb naszych klientów, z drugiej jednak mogącego zachować zasady narzucone przez jednostki nadzorujące działalność certyfikacyjną, czy odbiorową Spółki.”

„Nie ukrywamy, że atutem firmy bs4 była cena, jednak bardzo ważna okazała się umiejętność przeprowadzanie przez zespół bs4 analizy przedwdrożeniowej. Potrafił on udowodnić, że rozumie nasze procesy wewnętrzne, co nie było łatwym zadaniem patrząc przez pryzmat mnogości i zawiłości działań w obszarze certyfikacji.”

- Rafał Rejszek, kierownik Działu Controllingu i Kierownik Projektu Wdrożenia CRM, TÜV NORD Polska Sp. z o. o.

Rozwiązania zaproponowane przez firmę bs4 business solutions Sp. z o.o.

1. Stworzenie jednej bazy kontrahentów

Każdy z działów otrzymał dostęp do bazy kontrahentów, jednak nie wszyscy pracownicy mają możliwość edycji, czy wglądu do danych. Umożliwia to wykorzystanie kartoteki kontrahenta przez kilka działów, przykładowo, gdy klient certyfikacji decyduje się również na dodatkowe szkolenia. Kolejny dział nawiązując współpracę z klientem Spółki ma dostęp do ważnych informacji na jego temat, takich jak na przykład do jego historii należności.

2. Moduł bs4 DMS

Wdrożenie modułu umożliwiającego tworzenie zróżnicowanych przepływów dokumentów związanych z zawieraniem kontraktów z klientami, z zakupami, czy delegacjami pracowników. Każdy typ dokumentu składa się z odrębnych faz (łącznie jest ich ponad 30), z których każda posiada odmienne warunki wejścia i wyjścia, co oznacza, że bez wypełnienia wszystkich wymaganych pól dokument nie przejdzie do kolejnego etapu. System podpowiada użytkownikowi jakich informacji jeszcze mu brakuje. Dodatkowo może na przykład wstrzymać realizację zamówienia dla dostawcy, póki dział finansowy nie zaakceptuje wymaganych danych.

3. Pozycja transakcji

Ustanowienie pozycji transakcji jest kluczowym elementem systemu sprzedaży usług i ich realizacji, pozwala na skupienie w jednym miejscu niezbędnych informacji handlowych oraz danych dotyczących procesu realizacji zakupionych przez klientów usług. Połączenie ze sobą pozycji transakcji z egzemplarzami produktów i zleceniami pozwala na planowanie usług certyfikacyjnych w cyklu narzuconym przez odpowiednie normy i standardy. W systemie znajduje się aż 11 algorytmów wyliczających daty referencyjne kolejnych audytów w procesie certyfikacji klientów.

4. Rozbudowany system monitoringów i zestawień

Możliwość ustawiania monitoringów, gdy liczby w danych zestawieniach wykraczają poza dopuszczalny zakres. Skonfigurowano łącznie prawie 200 różnych monitoringów, których liczbę firma sama cały czas poszerza dodając nowe. Użytkownicy posiadają wiele zestawień na stronach startowych, które informują o kolejce czynności do wykonania, czy zawierają raporty dotyczące danego obszaru działalności.

5. Funkcjonalności wdrażane w firmach szkoleniowych

Między innymi: baza uczestników szkoleń, możliwość tworzenia szablonów zaświadczeń, funkcje w zakresie prowadzenia naboru na szkolenia, planowania szkoleń, wpisywania ich do kalendarza, czy zlecania trenerom zadań przeprowadzenia szkoleń. Z poziomu kartoteki uczestnika można łatwo wydrukować duplikat przygotowanego dla niego zaświadczenia.

6. Inne funkcjonalności:

- ✓ importy cykliczne uzupełniające dane,
- ✓ pobieranie danych na zewnątrz poprzez bs4 API,
- ✓ tworzenie bazy podwykonawców wraz z historią usług w których brali udział,
- ✓ tworzenie wspólnych grup produktów dla różnych działów,
- ✓ stworzenie kilkudziesięciu profili kompetencji dla różnych pracowników.

Wdrożenie w firmie TÜV NORD Polska jest świetnym przykładem na to, że możliwe jest stworzenie bardzo rozbudowanego oprogramowania i przechowywanie naprawdę dużej ilości danych (setki różnych obiektów systemowych, codziennie rejestrowane jest kilka tysięcy zdarzeń a pracownicy TÜV NORD nieustannie sami wprowadzają modyfikację i nowe elementy) bez odczuwalnych dla użytkowników opóźnień w systemie (firma musi posiadać odpowiedni serwer).

„Na przełomie miesięcy, gdy przychodzi do zamknięcia danego miesiąca z programu jednocześnie korzysta nawet do 90 ze 130 użytkowników, nie powoduje to jednak żadnych problemów w jego działaniu.”

- Rafał Rejszek, kierownik Działu Controllingu, TÜV NORD Polska Sp. z o.o.

Niestandardowe rozwiązania

Było to jedno z wdrożeń, gdzie tak naprawdę wszystkie rozwiązania są niestandardowe, ponieważ praktycznie każdy element systemu musiał zostać dopasowany do specyfiki firmy. Nie byłoby to możliwe, gdyby nie elastyczność i możliwości konfiguracyjne jakie stwarza autorskie oprogramowanie bs4.

Rafał Rejszek podkreśla, że dla firmy istotna była także możliwość własnej konfiguracji systemu:

„Można powiedzieć, że z wykluczeniem API bs4 ingerujemy w system w całym zakresie. Modyfikujemy wszystkie możliwe funkcje z panelu administratora od zmiany koloru pola wyświetlanego w formacie kartoteki po konfigurowanie opcji dostępnych w menu nawigacyjnym zestawienia. Ponadto piszemy skrypty zewnętrzne współpracujące z API bs4 oraz budujemy własne triggery na tabelach bazy danych. Tworzymy też relacje pomiędzy bazą bs4 Intranet a bazami innych aplikacji. Otwartość oprogramowania firmy bs4 pozwala nam na elastyczne tworzenie rozwiązań, które wspierają naszą codzienną pracę. Przykładem może być zarządzanie od strony aplikacji CRM harmonogramem szkoleń dostępnym na naszej stronie www.”

Rozbudowa i rozwój systemu

Firma TÜV NORD Polska systematycznie zwiększa ilość użytkowników korzystających z programu. Jest także przykładem przedsiębiorstwa, które samo rozwija otrzymane od firmy bs4 narzędzie (m.in. dodając nowe pola, pisząc skrypty zewnętrzne, eksportując dane do nowych, innych programów).

Od czasu wdrożenia systemu udało się uprościć wiele procedur, które na początku zostały zaplanowane, jako zbyt rozbudowane. W wielu przypadkach odbyło się to bez konieczności dodatkowych prac programistycznych.

Firma bs4 rozpoczęła prace nad zbudowaniem odpowiedniego mechanizmu fakturowania dla firmy TÜV NORD i stworzeniem alternatywnych pozycji faktury.

W przyszłości firma planuje rozwinąć funkcje systemu w zakresie dalszej współpracy z zewnętrznymi bazami za pomocą www. Celem jest stworzenie modułu dla podwykonawców, aby możliwa była wymiana informacji za pomocą strony www.

„Mechanizm fakturowania firmy bs4 jest jej dużym atutem. Pozwala na szeroką modyfikację pozycji faktury przez ich scalanie i zmianę treści z jednoczesnym zachowaniem wszystkich dekretów księgowych dla pozycji faktury przed procesem ich scalenia.

Często brakuje takiej funkcjonalności w programach do wystawiania faktur, co dla firmy świadczącej usługi staje się dużym problemem w poprawnym przyporządkowaniu przychodów na składowe sprzedawanej usługi.”

„Dzięki alternatywnym pozycjom faktur w programie, niedługo nie będziemy musieli korzystać z programu księgowego w zakresie sprzedaży na potrzeby controllingu. To rozwiązanie to wieki plus dla naszego controllingu.”

- Rafał Rejszek, kierownik Działu Controllingu, TÜV NORD Polska Sp. z o.o..

Korzyści z wdrożenia programu

- + uporządkowanie przepływu informacji - zebranie danych ze wszystkich działów w jednym miejscu, umożliwienie wymiany między nimi danych za pomocą systemu CRM,
- + automatyzacja pracy na przykład w zakresie wysyłki maili z szablonów, przekazywania wiadomości,
- + usprawnienie obiegu e-dokumentów wewnątrz firmy,
- + profesjonalne prowadzenie naboru uczestników na szkolenia oraz eventy TNP przez wykorzystanie narzędzia kampanii marketingowych,
- + zarządzanie zadaniami pracowników struktury handlowej oraz bieżąca kontrola efektów jej pracy,
- + znacząca poprawa skuteczności systemu windykacji sprzedaży,
- + wprowadzenie mechanizmu rozliczeń delegacji pracowników współpracującym z programem księgowym,
- + łatwe i szybkie zarządzanie newsletterem szkoleń na www,
- + jedna baza podwykonawców ułatwia zarządzanie ich czasem pracy oraz nadzór nad kompetencjami,
- + rozbudowany system monitoringów i zestawień - alarmujący o niepożądanych opóźnieniach i ważnych terminach, do którego można stale dodawać nowe alarmy,
- + dużo szybsze kształtowanie budżetu.,
- + usprawnienie obsługi zleceń dla podwykonawców,
- + możliwości oszacowania przyszłych przychodów oraz kosztów,
- + rozbudowany system raportowania na podstawie zgromadzonych danych.

Wdrożone moduły



Moduł bazowy bs4 CRM



bs4 mail



bs4 DMS



bs4 API



Egzemplarze produktów



Faktury



Plany sprzedaży



Pliki



Procedury



Produkty+



Synchronizacja
z programami magazynowo
- sprzedażowymi



Zlecenia