

ASTAT



Success story



ASTAT Sp. z o.o.

Firma i specyfika branży

Firma Astat istnieje od 1992 roku. Przez 25 lat działalności firmie udało się zasłużyć na zaufanie klientów oraz zyskać opinię solidnego i przewidywalnego partnera, potrafiącego sprawnie dostosowywać się do ciągle rosnących wymagań polskiego rynku. W ofercie firmy znajdują się elementy elektroniki i automatyki przemysłowej, elementy niskiego napięcia, urządzenia do badań kompatybilności elektromagnetycznej i ochrony przed zakłóceniami oraz specjalistyczne taśmy i materiały samoprzylepne.

Od 1.08.2013 r. celem poprawy jakości serwisu logistycznego dla klientów, wszystkie czynności logistyczne związane z procesem zamawiania oraz wysyłek towarów dystrybucyjnych zostały zgrupowane w jednej firmie pod nazwą Astat Logistyka Sp. z o.o. Firma została specjalnie utworzona w celu zapewnienia efektywnej dystrybucji towarów do klientów.

Dla działalności tego typu kluczowe przy wdrożeniu oprogramowania CRM jest przede wszystkim :

- ✓ elastyczność systemu i duże możliwości konfiguracyjne umożliwiające dostosowanie do odmiennego stopnia kontroli kierownictwa oraz działu,
 - ✓ tworzenie zróżnicowanych profili uprawnień dla poszczególnych pracowników,
 - ✓ bezpośredni podgląd informacji o kliencie (płatności, warunki handlowe etc.) poprzez integrację z systemem ERP.
 - ✓ optymalizacja oraz bezpieczeństwo systemu, wspierającego pracę 200 użytkowników.
- 
- 



O wdrożeniu i systemie CRM bs4 ultra opowiada Tomasz Lange, Członek Zarządu ASTAT sp. z o.o.

Skąd decyzja o konieczności wdrożenia CRM?

Do zmiany systemu CRM musieliśmy odpowiednio dojrzeć. Nasz poprzedni system został wdrożony 10 lat temu, gdzie profil i potrzeby firmy oraz klienta różniły się od tych obecnie, dlatego wymagało to zmiany pokoleniowej. Ponadto 10 lat temu istniały inne narzędzia i rozwiązania, które z czasem wymagały aktualizacji. Przez te lata wzrost liczby klientów oraz wzrost liczby pracowników spowodował, że stary system był coraz mniej wydajny, coraz mniej elastyczny, a przede wszystkim zaczął ograniczać rozwój firmy, gdyż pewnych procesów nie dało się wdrożyć lub były one za wolne. **Z drugiej strony mieliśmy świadomość, że zmiana systemu CRM, który przez ostatnie lata stał się kluczowym systemem w naszej firmie, musi odbyć się sprawnie i szybko, gdyż nie wyobrażaliśmy sobie sytuacji, w której pracowalibyśmy bez systemu CRM choćby jeden dzień.** Podejmując decyzję o zakupie nowego systemu CRM, szukaliśmy przede wszystkim partnera, który wdrażając nowy system, nie spowoduje perturbacji w naszej codziennej działalności.

Dlaczego zdecydowali się Państwo akurat na bs4?

Przy wyborze nowego systemu CRM kierowaliśmy się po pierwsze tym, aby możliwe było jak najmniej czasochłonne zaadaptowanie funkcji z naszego starego systemu. Na prezentacjach dostępnych systemów CRM na rynku tylko bs4 potrafiło dosłownie na prezentacji, w kilka minut przeprogramować funkcjonalność oraz widoki okien i tabel zgodnie z naszymi oczekiwaniami, co świadczy o bardzo dużej elastyczności systemu. Po drugie szukaliśmy partnera, dla którego core business to tylko i wyłącznie system CRM. Jest wiele firm na rynku, gdzie system CRM jest uzupełnieniem oferty, takich partnerów odrzucaliśmy. Po trzecie - system CRM firmy bs4 wydawał nam się najlepszym wyborem spośród systemów dostępnych na rynku. Był intuicyjny, łatwy w obsłudze, a także był podatny na liczne modyfikacje i przede wszystkim cechował go korzystny współczynnik jakości do ceny produktu. Ostatnim, ale również ważnym czynnikiem decydującym była ogromna wiedza i doświadczenie konsultantów z firmy bs4. Poza naszymi wymaganiami otrzymaliśmy także szereg sugestii, które jeszcze lepiej usprawnić miały procesy w firmie. **Kompetencja konsultantów, programistów i wdrożeniowców ze strony bs4 była gwarancją szybkiego i sprawnego wdrożenia systemu CRM w naszej firmie, co było dla nas priorytetem.** Dziś możemy jednoznacznie stwierdzić, że decyzja była trafna. Wszystkie prace zostały wykonane zgodnie z założonym harmonogramem. Samo wdrożenie wersji produkcyjnej poszło szybko i bezproblemowo, głównie dzięki doskonałej asyście i nieustannej pomocy ze strony bs4 na początkowym etapie funkcjonowania systemu.

Z jakich funkcji programu najczęściej Państwo korzystają? Które z nich są najbardziej przydatne?

Nasza firma funkcjonuje w branży handlowej więc najczęściej ofertujemy w systemie CRM. Zgodnie z procedurami obowiązującymi w firmie, każde wykonanie oferty wiąże ze sobą szereg akcji, które zaprogramowane są w systemie. Dzięki temu użytkownik dokładnie wie, co ma do zrobienia na danym etapie. Drugim ważnym modułem wykorzystywanym codziennie przez przedstawicieli regionalnych jest moduł o nazwie „Karta spotkania”. Moduł ten umożliwia planowanie wizyt oraz ich umawianie (synchronizacja z kalendarzem google), a także wykonywanie sprawozdań z odbytych wizyt, które najczęściej kończą się zleceniem przygotowania oferty. Na skutek takiego ciągu zdarzeń jesteśmy w stanie za pomocą przygotowanych raportów ocenić skuteczność pracy przedstawiciela handlowego, a także terminowość wykonywanych ofert. Nie zapominajmy o tym, że system CRM to przede wszystkim informacja o kliencie. Za pośrednictwem głębokiej segmentacji klienta jesteśmy w stanie w szybki i łatwy sposób przygotowywać bazy danych do wysyłki informacji seryjnej - takie zdarzenia także rejestrujemy w systemie. Z wykorzystaniem integracji z naszym systemem ERP otrzymujemy na bieżąco informację o statusie płatności klienta, warunkach handlowych i szereg innych informacji. Ważnym elementem programu jest także widoczny stan magazynowy, który pobierany jest z systemu ERP. Dzięki temu każdy z pracowników systemu CRM ma informację o bieżącym stanie produktów.

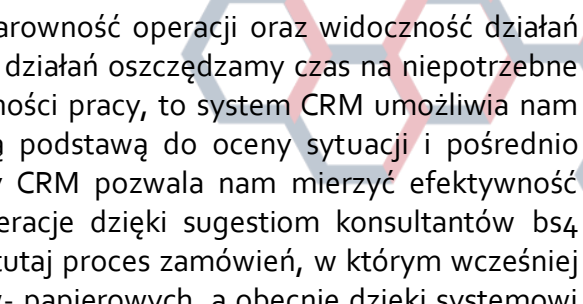
Czy pojawiły się nowe możliwości których wcześniej nie było, a usprawniły codzienną pracę?

Nowy system dał nowe możliwości, których wcześniej nie posiadaliśmy. Wśród tych najważniejszych, które przyczyniły się do usprawnienia codziennej pracy, mogę wymienić m.in.:

- **standardowy widok kalendarza** - z poziomu którego możemy wykonać szereg akcji: zaplanować zadanie sobie lub współpracownikowi, obejrzeć zadania do wykonania itd.
- **moduł urlopów** - każdy użytkownik ma wiedzę o nieobecności współpracowników. Obligatoryjne korzystanie z modułu usprawnia pracę działu kadr w zakresie urlopów.
- **schowki** - możemy w bardzo łatwy sposób tworzyć bazy danych kontrahentów lub osób kontrahenta. Działania sumowania, różnicowania, znajdowania wspólnych kontaktów w schowkach umożliwia w szybki sposób tworzenie dokładnie takich baz danych, jakie są w danej chwili wymagane.
- **elastyczność systemu** – administrator w każdej chwili bezproblemowo może sam zmieniać widok tabel, dodawać nowe kryteria wyszukiwania, udostępniać eksport tabel do plików Excela. Dzięki tym narzędziom możemy bardzo szybko reagować na zmiany i podejmować właściwe akcje.

Czy pracownicy w Państwa firmie są zadowoleni z naszego rozwiązania?

Jednoznacznie mogę stwierdzić, że pracownicy są zadowoleni z CRM firmy bs4. Po pierwsze, inicjatywa zmiany systemu w większości pochodziła od użytkowników. Z przeprowadzonej ankiety po wdrożeniu wynikało, że większość jest zadowolona z nowego interfejsu, łatwości obsługi, szybkości działania. Mała część użytkowników oddała negatywne głosy, wynikające głównie z przyzwyczajenia do starego systemu. Po pewnym czasie funkcjonowania systemu liczba niezadowolonych użytkowników zmalała do zera. Z punktu widzenia użytkowników




największą zaletą systemu CRM firmy bs4 jest klarowność operacji oraz widoczność działań wszystkich pracowników w firmie. Wskutek takich działań oszczędzamy czas na niepotrzebne rozmowy i wyjaśnienia. Odnosząc się do efektywności pracy, to system CRM umożliwia nam generowanie szeregu raportów i analiz, które są podstawą do oceny sytuacji i pośrednio wpływają na zmianę efektywności. Innymi słowy CRM pozwala nam mierzyć efektywność pracownika w łatwy i szybki sposób. Pewne operacje dzięki sugestiom konsultantów bs4 zostały skrócone czasowo. Przykładem może być tutaj proces zamówień, w którym wcześniej wykorzystywaliśmy tradycyjny obieg dokumentów- papierowych, a obecnie dzięki systemowi CRM obieg dokumentów przebiega w sposób elektroniczny.

Jak oceniają Państwo stopień konfigurowalności i dopasowania systemu do Państwa potrzeb?

Samo wdrożenie przebiegło bardzo sprawnie. Proces wdrożenia systemu rozłożyliśmy w czasie, aby dokładnie przygotować wszystkie niezbędne moduły. Najważniejsze dla nas było to, aby moment uruchomienia wersji produkcyjnej był momentem, kiedy wszyscy pracownicy przestają korzystać ze starego systemu i rozpoczynają pracę nad nowym rozwiązaniem. Nie chcieliśmy wdrażać nowego CRM działami, gdyż wtedy mielibyśmy niekompletne informacje w systemach. Dokładne analizy przedwdrożeniowe, regularne spotkania w siedzibie naszej firmy z konsultantami i programistami, gdzie omawiane były kolejne funkcjonalności oraz sprawdzane było dokładnie to, co zostało zrobione, powoli przybliżały nas do celu. Wszystkie terminy zostały zachowane zgodnie z założonym wcześniej harmonogramem. Po testach, które wykonali wybrani użytkownicy (około 20) przystąpiliśmy do wdrożenia wersji produkcyjnej – momentu, którego najbardziej się obawiałem. Jednak moje obawy były bezpodstawne. Dzięki kompetencji, ciągłej asyście przy uruchomieniu wersji dla wszystkich pracowników, wszystko przebiegło bezproblemowo. Oczywiście pojawiły się sytuacje niespodziewane, jednak były to drobne błędy, których eliminacja zajmowała kilka minut. **Każde zgłoszenie takiego błędu było przez pracowników bs4 od razu realizowane, dzięki czemu bardzo szybko po momencie uruchomienia systemu CRM stał się on stabilny oraz gotowy do pracy.** Należy wspomnieć, że od momentu wdrożenia nie mieliśmy żadnych problemów z systemem CRM. Działa on nieprzerwanie oraz niezawodnie.

Jak oceniają Państwo proces wdrożenia?

Dzięki stopniowi konfigurowalności i dopasowania systemu zdecydowaliśmy się właśnie na współpracę z firmą bs4. Każde, wydawałoby się nawet dziwne, zadanie dla systemu zostało zrealizowane bezproblemowo przez pracowników bs4, nie spotkaliśmy się z żadnymi ograniczeniami. System wydaje się nieskończony w swojej funkcjonalności, a wiele przydatnych modyfikacji można dokonać samemu. Śmiało możemy powiedzieć, że system sprostał naszym wymaganiom i z pewnością będziemy go rozszerzać w miarę naszych potrzeb.



Wdrożenie w firmie ASTAT odbywało się w oparciu o metodykę Agile. **Z wdrożonego systemu korzysta około 180 użytkowników dwóch spółek w 3 lokalizacjach.**

Wspólnie wypracowany plan podczas cyklicznych spotkań, umożliwił dopasowanie system bs4 ultra do profilu działalności firmy.

Pełna historia kontaktu z kontrahentem

Uporządkowanie danych jest głównym założeniem prawie każdego wdrożenia. CRM bs4 ultra w firmie Astat posiada wdrożonych wiele modułów, dlatego istotne było, aby wszystkie informacje były łatwe do zlokalizowania. Rozbudowana kartoteka kontrahenta zawiera zbiór wszystkich działań względem danego klienta: powiązane oferty, spotkania, szkolenia. Z poziomu kontrahenta następuje pełny podgląd na wszystkie powiązane działania.

Wieloetapowy proces ofertowania

Ofertowanie dla firmy jest kluczowym elementem, dlatego cały proces musiał przebiegać intuicyjnie, sprawnie oraz uwzględniać poziomy kierownictwa z podziałem na uprawnienia. Proces rozpoczyna Przedstawiciel Handlowy, a kończy Project Manager wysyłając ofertę bezpośrednio do klienta. Każdy etap ofertowania posiada zróżnicowane kompetencje, aby użytkownik w zależności od wykonywanych zadań posiadał dostępne tylko te pola, z których istotnie korzysta - w ten sposób eliminujemy możliwość potencjalnych błędów/pomyłek. Określone etapy uruchamiają procedury, które zarządzają zadaniami do wykonania bezpośrednio w kalendarzu powiązanego pracownika. Końcowym etapem ofertowania jest wydruk odpowiedniej oferty w zależności od spółki oraz działu firmy. Wybór odpowiedniego szablonu oferty nie odbywa się poprzez ingerencję pracownika- system poprzez wbudowane mechanizmy, analizując kompetencję pracownika oraz uzupełnione pola w formularzu generuje odpowiedni szablon. Szablony ofert są zróżnicowane oraz posiadają szereg mechanizmów, które wyświetlają dane warunkowo.

Uporządkowanie pracy Przedstawicieli Handlowych

Moduł w dużej mierze odzwierciedlony na podstawie poprzedniego systemu, z którego korzystała firma. Pojawiło się kilka nowych elementów, a całość modułu była wielokrotnie testowana. Moduł „Karta spotkania” również składa się z wielu etapów ograniczonych uprawnieniami, które prowadzą użytkownika przez całość procesu. Użytkownik pracując w terenie, w każdej chwili może sprawdzić status swoich spotkań, logując się na urządzeniu mobilnym. Całość modułu łączy pracę przedstawicieli regionalnych oraz asystentów odpowiedzialnych za koordynację spotkań. Planując wizytę, użytkownicy wzajemnie widzą wprowadzone dane oraz wszelkie modyfikacje w kartotece, nie kolidując wzajemnej pracy.

Organizacja szkoleń

Zbiór organizowanych szkoleń, w którym każde szkolenie jest osobnym projektem. Całość dopasowana do profilu działalności firmy, uwzględniająca uwagi użytkowników na każdym etapie konfiguracji. Każdy formularz szkolenia jest zbiorem kluczowych informacji dotyczących tematyki szkolenia oraz uczestników wraz z pełnymi danymi, gdzie na bieżąco można określać status uczestnictwa, finalnie eksportując całe zestawienie.

Bieżąca informacja o działaniach użytkowników

Za pomocą licznych monitoringów oraz procedur użytkownicy za pośrednictwem powiadomień otrzymują informację o różnorodnych działaniach m. in. zmianie fazy, rejestracji umowy, ważności umowy, rejestracji zdarzeń oraz statusie reklamacji.

Raporty statystyczne i synchronizacja

Zbiór określonych raportów wspomagający określenie efektywności pracy pracowników oraz poziom przychodów w określonych przedziałach czasowych oraz fazach. Raporty oparte są zarówno na danych z systemu CRM, jak i również na danych zewnętrznych programów. Synchronizacja uruchamia się codziennie w określonych przedziałach czasowych ustalonych przez firmę, aby była całkowita zgodność pomiędzy CRM a systemem ERP.

Zamówienia do/od klientów

Wcześniej praktykowany w firmie obieg zamówień w tradycyjny, papierowy sposób został całkowicie zautomatyzowany. Przyjmując zamówienia użytkownicy nie muszą już drukować dokumentów oraz przekazywać ich do innych działów. Wszystko odbywa się w systemie - wprowadzane dane etapowo przechodzą do osób odpowiedzialnych za realizację zamówień. Forma papierowa została zamieniona na dokumenty pdf, które płynnie przekazywane są pomiędzy działami. Proces obsługiwany jest od momentu przyjęcia zamówienia z różnych źródeł (np. telefonicznie) do momentu realizacji zamówienia bądź ofertowania - w przypadku zamówień od klientów. Zautomatyzowany proces umożliwia przede wszystkim płynny przekaz informacji, eliminację dokumentów papierowych i podwójnego uzupełniania danych oraz przede wszystkim szybszą realizację zleceń i obsługę klienta.

Korzyści z wdrożenia programu

- + obsługa klienta na najwyższym poziomie – podczas kontaktu telefonicznego handlowiec może udzielić szybkiej odpowiedzi, ponieważ nie musi sprawdzać informacji w innych działach czy otwierać osobnego programu,
- + firma szybciej reaguje na pojawiające się potrzeby rynku,
- + zastąpienie tradycyjnego, papierowego obiegu dokumentów na elektroniczny,
- + usprawnienie pracy dzięki integracji z programem magazynowym,
- + zwiększenie liczby generowanych ofert i w efekcie wzrost sprzedaży,
- + dzięki ograniczeniu kompetencji pracownicy skupiają się na swoich zadaniach, a użytkowanie programu jest dla nich jasne i przejrzyste,
- + znaczne skrócenie czasu wyszukiwania informacji i wyeliminowanie problemu poszukiwania ich w stosie dokumentów, (wszystkie ustalenia znajdują się w jednym miejscu – kartotece transakcji, zamówienia lub kartotece kontrahenta),
- + poprawa wydajności pracy wszystkich działów, osiągnięta dzięki ściślemu podziałowi obowiązków,
- + wysoka rotacja produktów, bez konieczności kosztownego magazynowania czy uzupełniania stanów magazynowych, co wiąże się zwykle z dużym ryzykiem.

Wdrożone moduły



Moduł bazowy
bs4 CRM



bs4 mail



Raporty zewnętrzne



Pliki



Zlecenia



Egzemplarze
produktów



Synchronizacja
z wieloma programami
magazynowo –
sprzedażowymi
jednocześnie