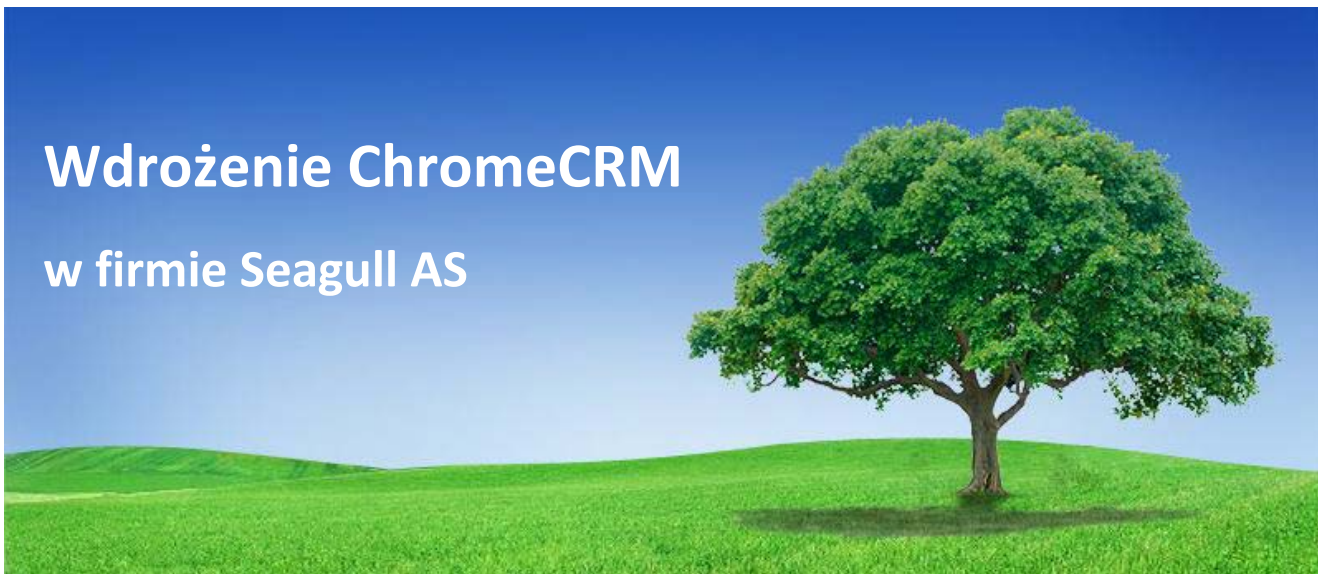


Wdrożenie ChromeCRM w firmie Seagull AS



Opis Sytuacji

Firma Seagull AS jako dostawca usług oprogramowania dla firm żeglugowych od samego początku musiała mieć systematyczne podejście do sprzedaży i wsparcia klientów. Fakt, że każde spotkanie sprzedażowe kosztuje więcej niż 1000 US\$ w podróżach i zakwaterowaniu, a każde pozyskanie kontraktu trwa mniej więcej rok od pierwszego kontaktu, oznacza że znaczne oszczędności może przynieść dokładna kontrola procesu sprzedaży.

Firma Seagull potrzebowała systemu, który pomógłby kierownictwu efektywnie zarządzać szczegółowo zdefiniowanym procesem sprzedaży i automatycznie tworzyłby statystyki pokazujące wzrost liczby potencjalnych klientów. Ponadto rozwiązanie CRM musiało być dostępne dla wszystkich pracowników zajmujących się sprzedażą niezależnie od ich miejsca pracy oraz dla zewnętrznych dystrybutorów.



Schemat działania systemu Seagull AS

Przez wiele lat firma w celu zapewnienia sobie oprogramowania CRM użytkowała program "SuperOffice" będący liderem rynku skandynawskiego, ale w miarę rozwoju firmy pojawiły się trudności w zarządzaniu bazą klientów oraz coraz bardziej rozproszonym zespołem handlowym.

„Należy uczciwie powiedzieć, że pomoc i wsparcie, jakie otrzymujemy od ChromeCRM, jest znakomite. To, że po stronie dostawcy są szybcy i profesjonalni inżynierowie, pozwala nam na opracowywanie nowych sposobów użytkowania systemu w miarę naszego rozwoju” -Seagull

Kontakty z dostawcą, z którym współpracowali od kilku lat były utrudnione, koncepcja oparta na zsynchronizowaniu baz danych była niewygodna, a dodatkowo trudno było uzyskać dobrej jakości wsparcie.

Firma Seagull dokonała przeglądu alternatywnych dostawców oferujących kompleksowe rozwiązania CRM, ale żaden z nich nie był gotowy zapewnić niezbędnego dopasowania systemu do potrzeb klienta. Kolejnym wymogiem ze strony firmy Seagull było szkolenie i wsparcie dla jej pracowników w przystępnej cenie, a temu wymaganiu niewielu dostawców mogło sprostać.

Rozwiązanie

Przegląd wyraźnie pokazał, że z powodu rozproszonych sił sprzedaży firmy Seagull oraz chęci umożliwienia pracy częściowo z domu, system oparty na Internecie był jedynym rozwiązaniem, eliminującym wszelkie kłopoty z synchronizacją.

ChromeCRM bez trudu sprostał wymaganiu zarządzania szczegółowym procesem sprzedaży poprzez zastosowanie modułu zarządzania sprzedażą, który śledzi wszelkie działania i zmiany w odniesieniu do każdego zarejestrowanego potencjalnego klienta. Inną wspaniałą funkcją w ChromeCRM jest solidny system raportowania, który pozwala na tworzenie raportów, dopasowanych do potrzeb, po cenie będącej zaledwie ułamkiem kosztu wytworzenia tego samego w starym systemie. Obecnie informacje z systemu mogą być ułożone dokładnie według wymagań, co zaoszczędza dużo pracy manualnej.



Oddziały firmy Seagull na całym świecie

Zanim rozpoczęło się rzeczywiste wdrażanie nowego rozwiązania CRM, analitycy ChromeCRM przeprowadzili dogłębną przedwdrożeniową analizę. Dzięki temu wdrożenie podzielono na zdefiniowane etapy i to pozwoliło na bezproblemowe przenoszenie użytkowników do nowej platformy CRM. Wszelkie istniejące dane zostały przekonwertowane do nowego systemu łącznie z historią współpracy z każdym klientem, zarchiwizowanymi dokumentami i wzorami dokumentów.

Kierownictwo firmy Seagull wiedziało z doświadczenia, że potrzebne będzie wewnętrzne szkolenie, aby zmotywować użytkowników oraz to, że to szkolenie musi być dostępne przez dłuższy okres, ponieważ wszyscy użytkownicy często podróżują i pod tym względem ChromeCRM również okazał się najlepszy.

Jednym z celów firmy Seagull do osiągnięcia w przyszłości jest integracja systemu CRM z ich systemami logistyki i księgowości. W takich przypadkach ChromeCRM prowadzi otwartą politykę, co oznacza, że ze swojej strony oferują wykonanie wszelkiej wymaganej pracy oraz pomoc dostawcom innych systemów.

„Fakt, że ChromeCRM jest dostępny jako rozwiązanie hostingowe, jest dla nas wielką zaletą. Od kiedy zaczęliśmy użytkować system, ani razu nie było nieplanowanego przestoju. To oznacza, że nasi ludzie pracujący w odległych biurach w różnych strefach czasowych mogą wykonywać swoją pracę o każdej porze” -Seagull

W oparciu o wyżej wymienione kryteria firma Seagull wybrała ChromeCRM i jest jego aktywnym użytkownikiem od ponad dwóch lat. Doświadczenia związane z systemem są jak najbardziej pozytywne: koszty całkowite uległy redukcji, poprawiła się funkcjonalność, a wszystkie jednostki zależne i oddziały firmy za granicą pracują on-line.

www.seagull.no

Kim jesteśmy

ChromeCRM sp. z o.o. jest dostawcą nowoczesnego opartego na Internecie oprogramowania CRM dla średniej wielkości przedsiębiorstw. Główną zaletą ChromeCRM jest jego elastyczność i możliwość precyzyjnego dostosowania do potrzeb danej organizacji.

Co robimy

Internet otwiera nowe możliwości dla tworzenia bliższych i bardziej dynamicznych relacji z klientami i partnerami. Pomagamy naszym klientom wybrać najlepsze spośród nowoczesnych narzędzi i technologii, aby przy ich pomocy mogli nadal rozwijać swoje firmy na konkurencyjnym rynku.

Nasze podejście

Udane wdrożenie systemu CRM wymaga kompleksowego podejścia oraz współpracy opartej na zaufaniu i współdziałaniu pomiędzy klientem i dostawcą, zwłaszcza gdy pojawiają się nowe wymagania.

Chcąc dostarczyć naszym klientom rozwiązanie CRM na najwyższym poziomie koncentrujemy się na następujących dwóch aspektach:

- Naszym głównym celem jest zapewnienie najlepszego wsparcia i stałej pomocy.
- Wdrożenie jest realizowane w oparciu o sprawdzoną metodę 5 kroków, co pozwala na wykonywanie pracy w przejrzysty i łatwy do opanowania sposób.

Więcej informacji znajdziesz na naszej stronie internetowej:

www.chromecrm.com