

Wdrożenie ChromeCRM w firmie Thomas&Thomas



Opis Sytuacji

Obsługując tak wymagających klientów jak np. gwiazda TV Rick Stein, firma Thomas & Thomas, studio kuchenne posiadające salony wystawowe w Cheshire i Oxfordshire oraz zakład stolarski w Lancashire, była przyzwyczajona do presji łączenia nowych technologii z tradycyjnym projektem. Jednakże, jeśli chodzi o ich wewnętrzne rozwiązanie CRM, stosowali oni tradycyjne podejście, więc w 2007 r. przedsięwzięli nowy projekt polegający na zastosowaniu nowej technologii, aby wesprzeć ich działania marketingowe i sprzedaż.

Wybierając rozwiązanie CRM firma Thomas & Thomas zdecydowała się skupić na doświadczeniu i własnej działalności – nie na rozwoju dodatkowej infrastruktury IT.

Każda kuchnia firmy Thomas & Thomas jest jedyna w swoim rodzaju. Proces projektowania wymaga dużej ilości dokumentacji, szczegółowych planów i rysunków technicznych, od początkowych projektów począwszy, poprzez zmiany i modyfikacje, a skończywszy na ostatecznych rysunkach konstrukcyjnych, które wykorzystuje zakład stolarski w celu wyprodukowania pojedynczych elementów. Komplet rysunków odzwierciedla wybory klienta, rozwiązania projektowe i jest on integralną częścią procesu powstawania kuchni. Rozwiązanie CRM musiało wyjść naprzeciw wyzwaniu zarządzania tym stosem dokumentów, a jednocześnie cały czas mieć na uwadze klienta, jako odrębną osobę, a nie jako notatkę obok rysunku.

Firma Thomas & Thomas sprawdzała dostępne możliwości przeglądając długą listę potencjalnych dostawców CRM. Wiedzieli oni, że ostateczne rozwiązanie musiałyby zapewnić szybki i łatwy dostęp narzędzi wspierających codzienne zadania związane z produkcją kuchni, a także dostarczyć solidne narzędzia CRM wspierające bieżące zadania w zakresie zarządzania relacjami z klientem. Co ciekawe, firma Thomas & Thomas zdecydowała się skupić na doświadczeniu i własnej działalności – nie na rozwoju dodatkowej infrastruktury IT.

Oczywistym wyborem było rozwiązanie, gdzie odpowiednio biegła osoba trzecia zajęłaby się zarządzaniem aplikacją pozwalając im tym samym skupić się na swojej działalności.

Rozwiązanie

Rozwiązanie ChromeCRM zapewniło wymaganą równowagę pomiędzy funkcjonalnością i minimalną ilością dodatkowych zagadnień IT. Rozwiązanie ChromeCRM dostarczyło oprogramowanie jako usługę (Software as a Service czyli SaaS), oraz zapewniło funkcjonalność i dopasowanie systemu do indywidualnych potrzeb klienta, aby sprostać, a nawet przewyższyć wszystkie wymagania.

ChromeCRM zadbał o obszary takie jak administracja bazą danych i optymalizacja, które dotychczas były zaniedbane w poprzednim systemie CRM.

ChromeCRM dostarcza pełnej gamy narzędzi CRM, które wspierają zarówno sprzedaż jak i bieżące zarządzanie klientem. Dzięki temu system ChromeCRM zapewnia utrzymanie pozycji lidera przez firmę Thomas & Thomas na konkurencyjnym rynku.

Od momentu złożenia przez klienta zamówienia na kuchnię, ChromeCRM zarządza jego wymaganiami. Moduł zintegrowanego zarządzania dokumentami śledzi i kontroluje procesy planowania i rysowania w celu zapewnienia, że każda ręcznie wykonana kuchnia pasuje za pierwszym razem. Po aktualizacji i zatwierdzeniu rysunków ChromeCRM zarządza automatyczną produkcją arkuszy pracy dla zakładu stolarskiego. Historyczne zapisy zmian i aktualizacji wraz z szczegółowymi danymi użytkowników, którzy tego dokonali, są automatycznie przechowywane w systemie.

Zdolność do szybkiego projektowania i wdrożenia złożonych procesów biznesowych w ramach ChromeCRM jest jedynie częścią sukcesu. Ponieważ nie ma tradycyjnego oprogramowania, które należałoby zainstalować, zmiany są dostępne natychmiast dla każdego użytkownika, gdziekolwiek on się znajduje. Jedynym warunkiem dostępu do ChromeCRM są komputer osobisty lub stacja robocza podłączone do Internetu. Zespół techniczny w ChromeCRM zadbał o obszary historycznie zaniedbane przy wdrożeniu systemu CRM takie jak administracja bazy danych i optymalizacja. Prosty w obsłudze interfejs użytkownika skrócił czas szkolenia i przyspieszył udane wdrożenie. Zespół w ChromeCRM potrafił także szybko zareagować na zmiany dotyczące wymagań i wdrożyć nową funkcję w przeciągu ułamku czasu, który potrzebny był niespecjalistycznemu personelowi IT.



Począwszy od zamówienia ChromeCRM, poprzez specyfikację, projekt i wdrożenie aż do przekazania finalnego rozwiązania klientowi, projekt trwał mniej niż 3 miesiące, świadcząc o korzyściach ze zlecenia realizacji specjalistycznej firmie doradczej - ChromeCRM. Ponieważ zespół z ChromeCRM w udany sposób przewidywał potencjalne problemy i dostarczał rozwiązania dla nich, nie było przerwy w działalności firmy Thomas & Thomas.

Użytkownicy są zgodni, że wygląd i obsługa nowego systemu są intuicyjne, a ich dane są bardziej użyteczne niż kiedykolwiek wcześniej.



W przypadku produkcji i montażu ręcznie wykonywanych kuchni jakość jest najważniejsza. W biznesie jakość jest często opisywana jako „przydatność do wykorzystania”, a ChromeCRM pokazał, że jest rozwiązaniem wysokiej jakości od wysokiej jakości dostawcy.

www.thomasthomas.net

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