

Pivotal CRM pro CPP Development

Společnost CPP Development je pobočkou nizozemské investiční skupiny Jaccor BV a na český trh vstoupila v roce 2003 s cílem vybudovat novou rezidenční čtvrť na pražské Parukářce představující nový trend luxusního bydlení. Již při zahájení své činnosti se rozhodla používat systém Pivotal CRM, který nasadila a spravuje společnost LLP Prague.

Společnost CPP Development si při vstupu na český trh uvědomovala potřebu kvalitního a komplexního CRM systému, který dokáže sledovat kontakt se zákazníky a výrazně tak napomůže při realizaci projektu nové rezidenční čtvrti. Při výběru systému si nejprve zmapovala trh systémů CRM, přičemž hlavními kritérii byly vhodnost řešení pro developerskou společnost, široké možnosti nastavení a úprav systému a v neposlední řadě i jeho cena. Primárně se s CRM systémem počítalo na použití při správě zákaznické databáze a pro sledování výstavby. Jako nejvhodnější systém se po komplexním porovnání ukázal Pivotal CRM, jehož jediným implementátorem pro Českou republiku je společnost LLP Prague.

Nasazení systému

Samotná implementace řešení proběhla během pouhých dvou měsíců, a protože společnost neměla akutní potřebu okamžitého spuštění systému, probíhal následně testovací režim, během něhož se zejména upravovalo rozhraní, aby přesně vyhovovalo potřebám společnosti. Přitom nebylo nutné nijak zasahovat do celkové struktury systému a jednalo se spíše o grafické úpravy, jako je změna formulářů na zadávání údajů nebo jejich přejmenování tak, aby byl celý systém co nejpříjemnější pro uživatele.

„Veškeré prvky a sekce, o nichž jsme věděli, že je budeme aktivně používat, jsme si nechali i v detailech přizpůsobit tomu, co přesně potřebujeme sledovat u konkrétního obchodního případu, s čím by to mělo být propojené a hlavně, aby to bylo uživatelsky příjemné pro prodejce, kteří systém využívají v současné době nejvíc,“ vzpomíná Klára Pojerová, ředitelka obchodu společnosti CPP Development.

Do ostrého provozu systém vstoupil po několika dalších měsících, kdy ho začali využívat prodejci a management společnosti. V průběhu aktivního používání se samozřejmě objevují nové

požadavky, které jsou průběžně integrovány do systému. Stejně jako v počátcích se však jedná zejména převážně o drobné změny zpříjemňující a zjednodušující používání systému a nikoliv zásahy do podstaty systému.

Technický pohled

Pro přístup do systému Pivotal využívají zaměstnanci i externí partneři prohlížeče Internet Explorer, což je z hlediska jednodušší správy systému velmi efektivní, neboť není nutné nic instalovat na koncové uživatelské stanice. Zároveň je to pro uživatele známé prostředí a tím je orientace v systému snadnější od prvního setkání s novým systémem.

Pivotal využívá databázový systém MS SQL Server 2000 v prostředí Windows 2003 Server. Kalendáře pro plánování aktivit jednotlivých prodejců se obousměrně synchronizují s jejich Outlookem. Současně je možné exportovat příchozí i odeslané e-maily jako přílohu k záznamům o klientech v databázi a tak jednoduše sledovat veškerou komunikační historii.



Spolupráce s dodavatelem

Pro nasazení systému a jeho základním odladěním probíhají kontakty s dodavatelem podle aktuální potřeby – pokud probíhá ladění systému nebo je třeba něco urychleně vyřešit, tak se vše realizuje

okamžitě a často i přímo na místě, jinak je kontakt minimálně dvakrát do měsíce. „Lidé z LLP nám systém vysvětlili tak, jak jsme potřebovali, a nastavili tak, jak jsme chtěli, ale současně jsme věděli, že je možné ho upravit. Veškerá jednání probíhají velmi profesionálně včetně potřebných školení a konzultací o nastavení systému,“ říká K. Pojerová.



Používání systému

Nejčastějšími uživateli systému jsou prodejci společnosti, kteří v něm na denní bázi evidují své kontakty se zákazníky a sledují celý obchodní případ od prvního kontaktu se zákazníkem, přes veškerá další jednání, jako jsou úpravy jednotky nebo nastavení splátkového kalendáře, až do budoucího předání bytové jednotky. Dalšími uživateli jsou manažeři společnosti, kteří nejsou každodenními uživateli systému a naopak využívají zejména reportovací a analytické schopnosti systému. „Základní parametry bych mohla v zásadě sledovat třeba i v Excelu. Pivotal však nabízí mnohem více. Z mého pohledu jsou nejdůležitější jeho reportovací a analytické schopnosti a pomocí různých filtrů a dalších inteligentních nástrojů mohu jednoduše a rychle zpracovat a vytvořit potřebný report během několika sekund. Na tvorbu sumarizací a přehledů je Pivotal opravdu vynikající nástroj,“ hodnotí K. Pojerová.

„Pivotal je usnadnění práce,“

říká Klára Pojerová ze společnosti CPP

Budoucí rozvoj systému

V současnosti sice Pivotal využívají primárně prodejci a management společnosti, ale již nyní probíhá příprava na jeho využití externími spolupracovníky. Do budoucna pak společnost plánuje rozšířit okruh uživatelů na celou firmu, aby všichni využívali jediný systém a s tím se samozřejmě rozšíří i rozsah jeho použití.

„Ze začátku nebylo nutné, aby Pivotal využívala celá firma. Jak však projekt postupuje a firma se rozrůstá, mění se potřeby a naše IT

začíná být zbytečně komplikované a nepřehledné. Proto uvažujeme např. o sloučení jednotlivých našich databází do jediného systému, kterým by byl právě Pivotal, a tím by se výrazně rozšířil počet uživatelů a využívaných funkcí,“ odhaduje K. Pojerová.

Hodnocení

„Řešení Pivotal CRM rozhodně splnilo naše očekávání, i když musím přiznat, že stále naplno nevyužíváme jeho kapacity. Ale jak se rozšiřuje počet uživatelů a jak se projekt posouvá kupředu, tak se rozšiřuje i množství používaných funkcí,“ uzavírá K. Pojerová. „Pivotal je velice příjemný a stabilní systém, který se lze velmi rychle naučit a pak není nijak náročný a výrazně usnadňuje práci.“

Shrnutí

Společnost CPP Development využívá systém Pivotal CRM pro následující aktivity:

- centrální databáze stávajících a potenciálních klientů;
- evidence jednotek včetně prodejních materiálů a detailních cenových rozpisů;
- průběžný tisk informačních letáků přímo ze systému;
- rezervační systém umožňující průběžně sledovat dostupnost jednotek;
- možnost vyhodnotit zájem o určitý typ jednotek;
- kalkulace provizí pro prodejce a externí spolupracovníky;
- marketingové aktivity, jako jsou např. pozvánky na prezentace a další akce;
- realizace obchodního plánu k zajištění vysoké kvality služeb zákazníkům;
- reporting a dolování dat.

O LLP CRM

LLP CRM poskytuje konsultační a implementační služby v oblasti řízení vztahů se zákazníky. LLP CRM se specializuje na řešení Microsoft Dynamics CRM a Pivotal a disponuje největším implementačním týmem pro Microsoft Dynamics CRM v České republice.

Mezi naše klienty patří Skanska, HBO, O2 Czech Republic, Raiffeisenbank, Whirlpool, sAutoleasing, LMC, Konica Minolta, Edenred a mnoho dalších. Máme zkušenosti s implementacemi CRM systémů ve více než 15 zemích a patříme do mezinárodní skupiny LLP Group s 20ti-letou konsultační historií.

Více o LLP Group na www.llpgroup.com