



## Microsoft Dynamics



### Microsoft Dynamics CRM vylepšuje společnosti 2N TELEKOMUNIKACE péči o zákazníky ze 150 zemí

#### Přehled

**Země:** Česká republika

**Odvětví:** Telekomunikace

#### Profil zákazníka

2N TELEKOMUNIKACE a.s. je českým výrobcem telefonních ústředěn, GSM bran a komunikátorů. 2N dodává do celého světa výrobky prvotřídní kvality a telekomunikační řešení pro profesionální a inteligentní způsoby komunikace

#### 2N TELEKOMUNIKACE a.s.

Modřanská 621  
143 01 Praha 4  
Tel.: +420 261 301 400  
E-mail: [obchod@2n.cz](mailto:obchod@2n.cz)  
Web: [www.2n.cz](http://www.2n.cz)

Mezi strategické záměry společnosti 2N TELEKOMUNIKACE patří zdokonalování péče o zákazníky. Pro práci s klienty ze 150 zemí zvolila Microsoft Dynamics CRM. Útvary Sales, Customer Care a Technical Support tím vznikly nové možnosti obsluhy zákaznických příležitostí i poprodejních technických požadavků. Krátce po implementaci došlo ke konsolidaci zákaznické databáze a k jednotné práci s kontakty v celé firmě. Výsledky jsou viditelné i v časech odbavení zákaznického požadavku, přicházejícího z e-mailového, webového nebo telefonického kanálu. Management firmy navíc získal přehled o aktivitách obchodníků a možnost vyhodnocovat efektivitu prodejních a marketingových akcí. A obchodníci na cestách mají k dispozici přehled o historii aktivit s klientem.

#### Výchozí stav

Akciová společnost 2N TELEKOMUNIKACE (dále jen 2N) je českou výrobní společností s širokým portfoliem telekomunikačních technologií. Hlavní produktové řady tvoří digitální telefonní ústředny, GSM brány, dveřní a výtahové komunikátory. 2N exportuje do celého světa výrobky, které zákazníkům pomáhají snížit náklady na telefonování a přináší řešení pro profesionální a inteligentní způsoby komunikace.

Ve společnosti 2N je nasazen lokální ERP systém řešící správu výrobních a technologických procesů, skladování, fakturaci, účetnictví a celou řadu dalších procesů souvisejících s vývojem a výrobou.

Útvary Sales, Customer Care a Tech Support však postrádaly systém spravující obchodní komunikaci se zákazníkem, který by navíc podporoval dlouhodobý proces péče o zákazníka a umožňoval efektivně sdílet a předávat informace mezi zaměstnanci. Při počtu 150 zemí po celém světě, do kterých 2N své výrobky vyváží, je řízení vztahů se zákazníky klíčovou strategií firmy.



### Profil partnera

Infinity a.s. je jedním z nejvýznamnějších dodavatelů komplexních informačních systémů a technologií s vysokou přidanou hodnotou na českém trhu i středoevropském regionu.

### Infinity a.s.

Staročernská ul. 1799  
530 03 Pardubice  
Tel.: +420 467 005 111  
Web: [www.infinity.cz](http://www.infinity.cz)

## Cíle projektu

Zavedení Microsoft Dynamics CRM mělo ve společnosti 2N dále zkvalitnit péči o její velké množství zákazníků. Vedení firmy stanovilo tři základní cíle.

Prvním bylo získání dokonalého přehledu managementu o historii všech aktivit, které se na poli obchodní a technické péče s klientem odehrávají. Každý zaměstnanec měl získat možnost informovat se o detailech spolupráce s klientem a navázat na práci svých kolegů. Tento princip tak řeší i zástupnost mezi zaměstnanci.

Druhý cíl spočíval ve vytvoření spolehlivého a profesionálního kontaktního prostředí pro vyřizování zákaznických potřeb. Měl vzniknout systém, ve kterém bude jednoznačné, kdo se o konkrétní požadavek stará, ale také v jakém čase a s jakým úspěchem dokáže zákazníkovi vyhovět.

Třetím cílem se stalo měření a zvyšování efektivity prodeje. A sice cestou vyhodnocování obchodních příležitostí a zainteresování obchodního týmu na zvyšování výtěžnosti z každé poptávky. To vše samozřejmě při zohlednění skutečnosti, že obchodníci jsou mobilní a potřebují využívat CRM systém na kterémkoliv místě na světě.

## Řešení

V roce 2007 rozhodla společnost 2N o zavedení systému Microsoft Dynamics CRM pro podporu stanovené strategie. V první části implementace došlo zejména k nastavení „kontakt managementu“, vytvoření synchronizace kontaktů a organizací s ERP systémem a k provázání s místní telefonní ústřednou 2N NETSTAR pro sledování obchodních telefonních hovorů.

Na začátku roku 2008 zahájila 2N spolupráci se společností Infinity a s podporou jejich analytiků a programátorů nastavila CRM systém pro používání obchodními složkami, útvaru logistiky a pro technickou péči o zákazníka.

Veškerá e-mailová, telefonní i osobní aktivita mezi 2N a zákazníkem je sledována, a vytváří tak historii vztahu se zákazníkem.

S využitím marketingového modulu je proto plně využita veškerá funkcionalita, kterou Microsoft Dynamics CRM nabízí.

V poslední fázi implementace byl jako důležitý doplněk CRM řešení nasazen Microsoft SharePoint, který plní roli úložiště firemních dokumentů, a vznikly přímé linky do informačního systému (ERP) a Microsoft Dynamics CRM.

Aplikační prostředí společnosti 2N je postaveno na produktech Microsoft - od Windows a SQL serverů až po kancelářské balíky Office. E-mailovou komunikaci obstarává robustní Microsoft Exchange Server.

Díky tomu hodlala společnost 2N integrovat takové řešení pro CRM a využít takových služeb, na které jsou uživatelé zvyklí. Nejvyšší synergie bylo v tomto ohledu dosaženo využitím Microsoft Dynamics CRM.

Uživatelé se mohou spolehnout na obvyklé a intuitivní ovládání, plnou integraci a možnost ovládání CRM z Microsoft Outlook, na synchronizaci CRM a záznamů v Outlooku a také na práci s off-line záznamy svých e-mailových schránek včetně CRM záznamů. Těmito slovy lze shrnout klíčové body, které usnadnily přijetí nového systému do firmy a jeho souhrnu s uživateli.

Po systémové stránce dopadla na výbornou integraci s firemním Exchange Serverem, kde bylo unikátně vyřešeno načítání a zpracování veřejných e-mailových schránek. Obdobně byla zvládnuta spolupráce s firemním webem. Načítány jsou kontaktní formuláře vystavené na webových stránkách.

Obohacením řešení je přímé propojení s firemní ústřednou 2N NETSTAR, která předává veškeré záznamy o telefonních hovorech do databáze Dynamics CRM a umožňuje jejich interaktivní spojování se zaznamenanými kontakty.

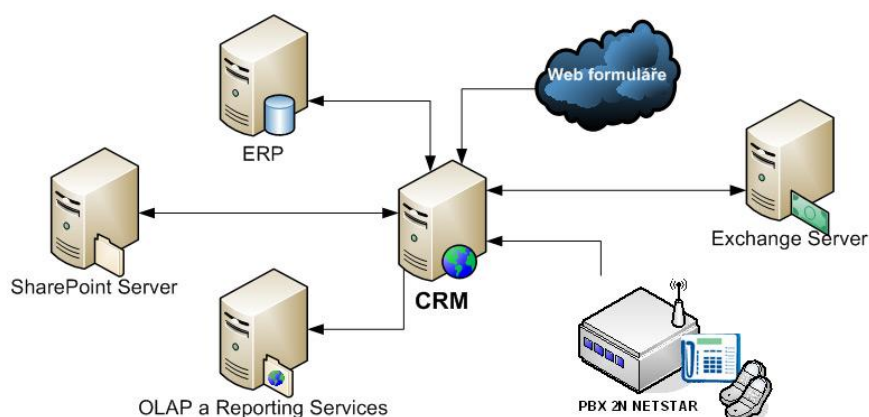


Schéma propojení Microsoft Dynamics CRM do ICT infrastruktury.

Díky spolupráci s implementátory získala 2N následující služby, které jsou nad rámec standardního využívání Microsoft Dynamics CRM:

- Integrace e-mailových zpráv, které jsou generovány prostřednictvím formulářů umístěných na webových stránkách napojené na jednotlivé prodejní produkty v příslušných zemích. Slouží ke sběru dat, získání příležitostí a zájemců.
- Usnadnění rutinní práce se záznamy ve frontách pracovníků Front Office umožněním hromadných operací.
- Plné propojení s firemní ústřednou 2N NETSTAR s předáváním informací o telefonních hovorech do CRM. Klientská aplikace, která ještě před vyzvednutím hovoru vyhledá podle telefonního čísla v databázi CRM odpovídající kontakt, a zobrazí záznam na obrazovce.
- Vytvoření synchronizace částí „Příležitost“ a „Obchodní případ“ s ERP systémem. Zároveň také synchronizace záznamů „Kontakt“ a „Organizace“. Plná obousměrná on-line synchronizace.

- Elektronický dokumentační systém slouží k digitalizaci obchodních dokumentů a zároveň k jejich archivaci. S využitím Microsoft SharePoint Office Serveru 2007. K dokumentům je přístup přímo z Microsoft Dynamics CRM. V budoucnu se předpokládá využití SharePoint Serveru ke zpřístupnění informací externím partnerům a dodavatelům pomocí extranetu a zároveň vytvoření intranetu pro zaměstnance.
- Vytvoření služby „sběr vizitek“, kde se obchodní kontakty například z veletrhů hromadně skenují a ukládají do databáze CRM. To je velmi příjemné pro obchodníky, kterým se jejich kontakty následně automaticky objeví v Outlooku.
- Možnost vytvořit servisní případ z aktivity v e-mailu. Využití front pro zpracování aktivních případů. Management servisního případu, automatické předvyplnění stávající servisní smlouvy.
- Sledování prodlev při zpracování vybraných aktivit u konkrétních zaměstnanců. Zaznamenávají akce nad jednotlivými aktivitami, vytvářeny informace, které využívají pro dolování dat analytické služby Microsoft SQL Server 2005.
- Systém pro zamezení vytváření duplicitních záznamů. Upozornění na možnou duplicitu nebo zobrazení případných duplicit pomocí Reporting Services.

## Přínosy

Společnost 2N zaznamenala po nasazení Microsoft Dynamics CRM řadu vylepšení:

- Zkvalitnění obchodní a logistické péče o zákazníka
- Časové řízení práce technické podpory
- Informace o klientech pro obchodníky v terénu
- Dokonalý „kontakt management“ a historie obchodně-technických aktivit s klientem
- Podchycení webových poptávek
- Vznik dokumentačního archivu
- Měření a hodnocení efektivity prodeje a poprodejní péče

Zavedením CRM postupů na bázi Microsoft Dynamics CRM získala 2N komfortní možnosti řízené obsluhy komunikačních kanálů se zákazníky (web, e-mail, telefony, schůzky). Dřívější individuální způsoby komunikace jsou nyní konsolidovány a s přehledem je možné odměřovat a zkvalitňovat například reakční doby na objednávku zákazníka, na technický požadavek nebo na poptávku generovanou z firemního webu.

V krátké době po implementaci se podařilo zkrátit reakční doby na technické požadavky ze dnů na řádově hodiny. Obdobná situace je i v oblasti péče o zákazníky, kde je zřejmé, jaký objem práce tým zvládá a v jakém čase.

## Více informací

### ČESKÁ REPUBLIKA:

Více informací o produktech a službách společnosti Microsoft s.r.o. naleznete na webových stránkách společnosti [www.microsoft.com/cze](http://www.microsoft.com/cze) nebo na telefonních číslech **Informační linky** 841 300 300, kde Vám jsou naši operátoři k dispozici každý pracovní den od 8:00 do 20:00.

### SLOVENSKÁ REPUBLIKA:

Více informací o produktech a službách společnosti Microsoft Slovakia naleznete na webových stránkách společnosti [www.microsoft.com/slovakia](http://www.microsoft.com/slovakia) nebo na telefonních číslech **Informační linky** 0850 111 300, kde Vám jsou naši operátoři k dispozici každý pracovní den od 8:00 do 20:00.

Všichni zaměstnanci získali možnost sdílení zákaznické databáze včetně historie e-mailových, telefonických a osobních aktivit. To je nejvíce důležité u zakázek, na jejichž realizaci se křížově podílí více útvarů.

Benefitem pro marketingovou práci firmy je možnost hromadné obsluhy zákazníků marketingovými materiály a zpětné vyhodnocování úspěšnosti například účasti na veletrzích. Nejvyšším efektem CRM postupů je však možnost korektně hodnotit produktivitu obchodníků, jejich schopnost přeměnit příležitost na obchodní zakázku. V tomto ohledu filosofie Microsoft Dynamics CRM naprosto koresponduje s obvyklým průběhem obchodního vztahu.

„Na základě QMS auditu jsme byli vyhodnoceni jako výrobní firma s exemplárně dobře propracovaným systémem péče o zákazníka. Samozřejmě díky CRM postupům. Nasazení CRM procesů v mnoha firmách, i přes dokonalý CRM nástroj, není dokončeno pro nedostatečnou motivaci a vnitřní nekázeň. Jsem potěšen, že jsme v tomto ohledu byli úspěšní a vidíme za naším rozhodnutím měřitelné výsledky, ve prospěch našich zákazníků.“

Ing. Tomáš Trefný  
Chief Information Officer společnosti 2N

Logo Microsoft je registrovanou obchodní známkou společnosti Microsoft Corp. ve Spojených státech a/nebo v dalších zemích. Zmíněná jména ostatních společností a produktů mohou být rovněž ochrannými známkami.

### Software a služby

- Microsoft Dynamics CRM 3.0
- Microsoft SQL Server 2005 ( včetně Reporting Services)
- Microsoft Exchange Server 2007
- Microsoft Windows Server 2008
- Microsoft SharePoint Office Server 2007
- Microsoft Office
- .NET Framework