



Firma z branży IT rewolucjonizuje obieg informacji, sposób realizacji projektów i przechowywania danych dzięki współpracy programów SharePoint i CRM.

Dane ogólne:

Kraj: Polska
Branża: IT

Informacje o kliencie

Contium SA specjalizuje się w systemach wykorzystujących technologie internetowe. Oferta spółki obejmuje rozwiązania z zakresu przepływu pracy, portali korporacyjnych, biznesu internetowego, systemów billingowych oraz zarządzania treścią.

Sytuacja

Brak centralnej struktury informatycznej groził utratą kontroli nad rosnącą organizacją, rozwój działu sprzedaży blokowany był przez brak scentralizowanego systemu raportowania, niekorzystne było też rozproszenie danych klientów i brak mechanizmów gromadzenia firmowej wiedzy.

Rozwiązanie

Zdecydowano, że oczekiwania informatyczne spełni oprogramowanie Microsoft Office SharePoint Server 2007 współpracujące z programem Microsoft Dynamics CRM 4.0. Wspólnie stworzyły jednolite środowisko zarządzania usługami, projektami i wiedzą.

Korzyści

- centralna baza danych klientów
- sprawniejsza dystrybucja informacji i plików
- usprawnienie sprzedaży i obsługi klienta
- narzędzia zarządzania wiedzą i kontaktami
- łatwe zarządzanie wieloma procesami
- większe bezpieczeństwo struktury

„Wdrożenie CRM 4.0 oraz SharePoint 2007 pozwoliło na konsolidację i łatwiejsze administrowanie systemami niezbędnymi do pracy i rozwoju firmy. Sprawniej panujemy nad zasobami, które są łatwiej dostępne dla coraz aktywniejszych informatycznie pracowników”

Grzegorz Rudno-Rudziński, Prezes Zarządu Contium SA

Przykład firmy Contium udowadnia, że nawet sprawne i nowoczesne oprogramowanie, jakim jest Microsoft Office SharePoint Server 2007, w połączeniu z innymi programami zyskuje dodatkową siłę i możliwości.

Wrocławska firma stworzyła strukturę informatyczną, której ważnym elementem są współpracujące ze sobą programy SharePoint i Microsoft Dynamics CRM 4.0. Wspólnie tworzą one jednolite środowisko informatyczne, dzięki któremu spółka zarządza swoimi usługami, projektami i firmową wiedzą. „Jedno narzędzie do zarządzania wieloma procesami w organizacji” – stawiany przez Contium cel został w 100% zrealizowany. Krok ten był dla Contium ważnym etapem rozwoju i przyniósł liczne korzyści zarówno spółce, jak i jej pracownikom. Nowe rozwiązanie pobudziło ich inicjatywę i błyskawicznie stało się cennym, posiadającym szereg funkcji i możliwości narzędziem.

„Sukcesem jest to, że udało nam się zautomatyzować proces zaczynający się od sprzedaży (CRM), przez prowadzenie projektu informatycznego w sposób przejrzysty dla klienta (SharePoint), aż do obsługi serwisowej, również realizowanej dzięki SharePointowi”

Grzegorz Rudno-Rudziński, Contium

Sytuacja

Contium SA specjalizuje się w dostarczaniu systemów wykorzystujących technologie internetowe. Oferta spółki obejmuje rozwiązania z zakresu przepływu pracy, portali korporacyjnych i intranetów, systemów billingowych, rozwiązań dla biznesu internetowego oraz zarządzania treścią. Contium działa w branży usług IT, kierując swoją ofertę do dużych i średnich przedsiębiorstw. Spółka powstała w 1997 roku i początkowo działała pod nazwą Internet Designers SA. Obecną nazwę przyjęła w połowie 2003 roku po wydzieleniu części firmy zajmującej się marketingiem interaktywnym. Contium posiada biura we Wrocławiu (centrala), Warszawie, Częstochowie oraz Londynie. Klienci to ponad 100 dużych i średnich firm z terenu całej Polski, a wśród nich Allianz, Black Red White, Heinz, Hewlett Packard, ING, Lukas, Nestle, Nivea, RTV Euro AGD, Skoda Auto Polska i TESCO. Contium posiada status Microsoft Certified Gold Partner.

Grupa Contium zatrudnia ponad 120 pracowników, większość załogi pracuje w centrali firmy we Wrocławiu, ale dynamicznie rośnie również liczba pracowników w oddziałach Spółki w Warszawie, Częstochowie oraz pracowników zdalnych.

Potrzeby informatyczne

Contium to firma usługowa zorganizowana projektowo. W takich przedsiębiorstwach, posiadających złożoną strukturę i wielu pracowników (także zdalnych) kluczowy jest sprawny obieg informacji, pomysłów i dokumentów. Struktura taka narażona jest na niedogodności wynikające z powstawania wąskich gardeł w komunikacji i informacyjnych wysp. Aby nie dopuścić do ich tworzenia, warto wykorzystać odpowiednie oprogramowanie.

„Wcześniej istniejące rozwiązania bazujące na folderach plików i aplikacji Request

Tracker obejmowały jedynie fragmenty procesów i nie pozwalały na pełną kontrolę i gromadzenie informacji związanych z funkcjonowaniem firmy i klientami.

Poważnym utrudnieniem było ograniczenie tylko do dostępu plikowego lub przeglądarkowego, bez integracji z MS Office, co znacznie ograniczało naszym handlowcom pracującym zdalnie dostęp do plików, a interfejs webowy nie pozwalał na łatwe przypisywanie e-maili i zadań z MS Outlooka do klientów” – opowiada Grzegorz Rudno-Rudziński, Prezes Zarządu firmy Contium.

Wady systemu

Zarząd Contium zdawał sobie sprawę z ograniczeń stosowanego rozwiązania informatycznego:

- brak scentralizowanych systemów groził utratą kontroli nad rosnącą organizacją
- ryzyko wzrostu kosztów zarządzania
- rozwój działu sprzedaży był blokowany przez brak scentralizowanego systemu raportowania sprzedaży i planowania działań marketingowych
- potrzeba podniesienia efektywności w usługach oraz poziomu satysfakcji klientów.

Dodatkowo strategia firmy zakładała rozbudowę oddziałów w Warszawie i Częstochowie, więc konieczne stało się wprowadzenie systemu umożliwiającego w pełni zdalną pracę.

Podjęta została decyzja o stworzeniu zintegrowanego systemu obiegu informacji, który miał objąć:

- sprzedaż i obsługę klienta
- zarządzanie serwisem i rozliczanie usług
- zarządzanie wiedzą i pracę zdalną
- współpracę z klientami i podwykonawcami

System miał gromadzić wszelkie informacje ustrukturalizowane i nieustrukturalizowane na temat klientów i składanych ofert, aby ułatwić wymianę i wyszukiwanie wiedzy.

„Nowy system znakomicie realizuje założone cele biznesowe .

Jest na poziomie zarządczym jednolity, a na poziomie jednostek biznesowych – zindywidualizowany”

Grzegorz Rudno-Rudziński, Contium

Rozwiązanie

Zdecydowano, że oczekiwania informatyczne spełni oprogramowanie Microsoft Office SharePoint Server 2007, sprzężone z programem Microsoft Dynamics CRM 4.0.

„Wybraliśmy rozwiązania Microsoft ze względu na możliwość stworzenia jednolitego środowiska zarządzania usługami, projektami i wiedzą. Pierwotnie rozważaliśmy oparcie się tylko na MOSS 2007 i dopisanie odpowiednich funkcji, ale akurat na rynku ukazał się nowy CRM 4.0 ujednolicony technologicznie z MOSS 2007 i posiadający wymagane funkcje ‘z pudełka’. Sięgnięcie po gotowy system okazało się opłacalne” – opowiada Grzegorz Rudno-Rudziński. Oprogramowanie było częścią większego wdrożenia, obejmującego także Windows Server 2003, SQL Server 2005, Office 2007 oraz ISA Server.

Przebieg wdrożenia

Firma Contium przeprowadziła wdrożenie samodzielnie, rozpoczynając od pilotażowych instalacji programów MOSS i CRM. Jego celem była weryfikacja idei rozwoju systemu na wymagającej grupie użytkowników. Potem nastąpiło właściwe wdrożenie.

SharePoint uruchomiony został na małej farmie serwerów, którą tworzy m.in. serwer aplikacji i dedykowany serwer bazodanowy. Wraz z rozwojem planowana jest rozbudowa farmy i dywersyfikacja usług pomiędzy serwery aplikacji.

Korzyści

Wprowadzone rozwiązanie informatyczne, oparte na oprogramowaniu SharePoint i CRM, spełniło oczekiwania firmy Contium.

„Wdrożenie CRM 4.0 oraz SharePoint 2007 pozwoliło na konsolidację i łatwiejsze administrowanie systemami niezbędnymi do pracy i rozwoju firmy. Sprawniej panujemy nad zasobami firmowymi, które są o wiele łatwiej dostępne dla pracowników”

– opowiada Grzegorz Rudno-Rudziński.

Integracja MOSS i CRM

Nowe programy przejęły kontrolę nad ważnymi elementami działalności spółki:

- za sprzedaż i obsługę klienta, zarządzanie serwisem oraz rozliczanie usług odpowiada oprogramowanie Dynamics CRM
- za zarządzanie wiedzą i zdalną współpracę – Microsoft Office SharePoint Server
- za extranet, współpracę z klientami i podwykonawcami – również Microsoft Office SharePoint Server

„Sukcesem jest to, iż udało nam się zautomatyzować proces zaczynający się od sprzedaży (CRM), przez prowadzenie projektu informatycznego w sposób przejrzysty dla klienta (SharePoint), aż do obsługi serwisowej. Dodatkowo, korzystając z Business Data Catalog w SharePoint 2007 importujemy online dane z bazy CRM-a i wyświetlamy je w portalu, dzięki czemu pracownicy mają komplet potrzebnych im informacji w jednym miejscu” – mówi Grzegorz Rudno-Rudziński.

Wprowadzone oprogramowanie usprawniło wiele aspektów działalności Contium, dało pracownikom nowe narzędzia i nowe możliwości. Przyjrzyjmy się im.

Sprzedaż

- Możliwość zdalnej pracy nad ofertami i klientami bez zbędnego nakładu pracy - rozbudowa sieci sprzedaży
- Gromadzenie całości informacji o kliencie w jednym systemie (łącznie z mailami)
- Wiedza nie związana z ludźmi, ale z firmą, co przekłada się na wzrost bezpieczeństwa i uniezależnienie się od takich sytuacji, jak odejście pracownika
- Wyszukiwanie złożonych ofert - pozwala na lepsze zarządzanie wiedzą i większą powtarzalność wykorzystania ofert
- System controlingowy w zakresie planu i realizacji portfela zamówień – lepsza kontrola i planowanie

„Ogromną możliwością SharePointa jest wykorzystanie ‘oddolnych’ działań pracowników. Użytkownicy są bardzo aktywni, sami odnajdują i wprowadzają nowe rozwiązania, eksplorują i wykorzystują możliwości nowego rozwiązania informatycznego”

Grzegorz Rudno-Rudziński, Contium

- Standaryzacja procesów obsługi klienta przez workflow – przekłada się na lepszą jakość kontaktu
- Zarządzanie zadaniami i terminami w sprzedaży, przypomnienia o kontaktach, klasyfikacja klientów – wspomaganie procesu accountingu obecnych klientów
- Szybko dostępne raporty - w ciągu roku do firmy składanych jest ok. 400 ofert i liczba ta rośnie. Dotychczas analiza danych zajmowała zarządowi kilka dni w miesiącu, a teraz raporty tworzą się automatycznie lub mogą być łatwo przygotowywane.

Marketing

- Automatyczne zbieranie i przetwarzanie szans sprzedaży i ofert z analizą źródeł i skuteczności prowadzonych kampanii.
- Analiza sprzedaży dla obecnych klientów i realizacja kampanii direct-marketingowych.

Realizacja i Serwis

- Kompletna informacja o kliencie, kontaktach, cennikach, umowach, dostępne wszystkie wersje ofert
- Gromadzenie drobnych zleceń i zgłoszeń naprawczych w profilu klienta wraz z rozliczaniem – zmniejszenie pracochłonności rozliczeń z klientami przy bieżącej obsłudze
- Automatyczne zlecenie faktur i śledzenie płatności – brak wyciekania drobnych rozliczeń i pełna kontrola płatności
- Przekazywanie handlowcom informacji o szansach sprzedaży
- Praca z klientami nad projektem, w tym wymiana dokumentów i zadań przez extranet
- Obszary robocze zespołów

Human Resources

- Intranet komunikacyjny
- Struktura organizacyjna z opisami kompetencji
- Workflow do spraw kadrowych – delegacje, urlopy itp.
- Workflow zintegrowany z formularzami ze stron WWW do zarządzania rekrutacją

Zarząd

- Planowanie i raportowanie strategiczne
- Skalowalny system pozwalający rozbudowywać grupę

Zachowanie danych

Jeną z ważniejszych korzyści, który przyniosło wdrożenie, jest zachowywanie w systemie krytycznych dla firmy informacji.

95 proc. klientów ma bowiem z firmą Contium umowy na obsługę struktury informatycznej, więc aktywny kontakt jest stale utrzymywany. Tego typu informacje i dokumenty muszą być więc łatwo dostępne.

Określono więc w Contium:

- jakie atrybuty muszą mieć dane trafiające do systemu, aby łatwo było je wyszukiwać
- jakie dane z obszarów roboczych powinny być udostępniane w szerszej strukturze firmy

Dzięki działaniu tych mechanizmów ostateczne wersje dokumentów i najważniejsze dane dostępne są dla ogółu firmy - wersje robocze nie są potrzebne. Rozwiązanie to z jednej strony pozwala panować nad tym, co trafia do centralnej bazy informacji i dokumentów, z drugiej nie ogranicza inwencji i produktywności pracowników.

„W obszarze zarządzania wiedzą wykorzystanie oferowanych przez SharePointa mechanizmów wyszukiwania, profilowania treści oraz personalizowania portalu pozwala na uniknięcie powstawania silosów informacyjnych” – wyjaśnia Grzegorz Rudno-Rudziński.

Przykładowe działanie

A jak nowy system działa w praktyce?

Przyjrzyjmy się na przykładzie.

- Zapytania przychodzące przez www albo e-mailem natychmiast „wpadają” do CRM-a. Przypisywane są automatycznie do istniejącego albo nowego klienta (tworzony jest jego wpis).
- CRM automatycznie tworzy w obszarze oprogramowania SharePoint przestrzeń

Więcej informacji

Bliższe informacji dotyczące spółki Contium można znaleźć na stronie:

www.contium.pl

Bliższe informacje dotyczące produktu Microsoft Microsoft Office SharePoint Server 2007 :

<http://office.microsoft.com/pl-pl/sharepointserver>

roboczą dla klienta, a w nim dla każdej szansy sprzedaży. Na dalszych etapach w obszarze znajdują się kolejne dokumenty, np. ostateczna oferta, końcowa umowa itp.

- Po rozpoczęciu projektu Dział Analiz i Doradztwa przygotowuje, na ich podstawie, projekt funkcjonalny, pracując w swoich przestrzeniach roboczych, gdzie tworzy swoją bazę wiedzy, trzyma pliki np. z prototypami czy diagramami
- Wersja końcowa projektu funkcjonalnego trafia ponownie do katalogu klienta i obszaru projektu, do którego mają dostęp wszyscy zaangażowani w realizację programiści
- Dokumentacja techniczna, powstająca w efekcie ich pracy jest dostępna dla osób realizujących projekt w jego przestrzeni roboczej. Wszystkie dyskusje, wymiana danych i plików toczą się w ramach obszaru roboczego projektu w witrynie Działu Wdrożeń. Do przestrzeni Klienta trafiają wyłącznie wersje końcowe dokumentacji.
- Efekty pracy eksportowane są do ekstranetu klienta, który może akceptować kolejne etapy realizacji.
- Zakończony projekt pozostaje w systemie w formie końcowych dokumentów. Pozostałe dane są archiwizowane, a projekt znika z aktywnej struktury informatycznej.
- dalsza obsługa projektu realizowana jest w przestrzeni zadaniowej Działu Serwisu

Inicjatywa pracowników

Wprowadzenie nowego oprogramowania pobudziło inicjatywę i oddolne działania użytkowników. Były one oczekiwane, jednak zaskakująca stała się skala i tempo wykorzystania nowych narzędzi.

„Ogromną możliwością SharePointa jest wykorzystanie 'oddolnych' działań pracowników. Użytkownicy są bardzo aktywni, sami odnajdują i wprowadzają nowe rozwiązania, często zaplanowane na później, eksplorują i wykorzystują możliwości nowego rozwiązania informatycznego. Wyzwaniem dla osób zarządzających wdrożeniem jest odpowiednie skanalizowanie tych inicjatyw, tak, aby je wykorzystać jednocześnie nie pozwalając na powstawanie wysp informacyjnych. Są bowiem one poważnym zagrożeniem dla wymiany wiedzy” – mówi Grzegorz Rudno-Rudziński.

Przyszłość

Wybierając konkretne rozwiązanie, firma Contium patrzyła także w przyszłość. Coraz więcej prac realizowanych jest na zasadzie telepracy, planowany jest dalszy rozwój grupy przez tworzenie nowych spółek. Konieczne jest więc istnienie systemu, który pozwoli na budowanie synergii w grupie i zbiorcze raportowanie z wielu podmiotów.

„Nowy system znakomicie realizuje założone cele biznesowe. Jest na poziomie zarządczym jednolity, a na poziomie jednostek biznesowych – zindywidualizowany” – mówi Grzegorz Rudno-Rudziński.

Oprogramowanie i usługi:

Produkty:

- Microsoft Office SharePoint Server 2007
- Microsoft Dynamics CRM 4.0