



Голландский поставщик красок оптимизирует доступ к данным с помощью решения CRM



Обзор

Страна/регион: Нидерланды

Отрасль: химия

Информация о заказчике

Компания Colours & Coatings занимается поставкой лакокрасочных материалов и, среди прочего, является партнером по распространению продукции компании Sigma Coatings, лидера на рынке лаков и красок в Нидерландах. Филиалы Colours & Coatings расположены в городах Аальтен, Альмело, Арнхем, Эншед и Хенгело.

Требования

- Удобная в использовании система CRM
- Функциональное и надежное мобильное решение для доступа к системе CRM
- Недорогое программное обеспечение
- Не требуется системный администратор и длительные процессы внедрения

Преимущества

- Знакомый интерфейс
- Доступность данных независимо от местонахождения и времени суток
- Не требуется обучение
- Доступное решение
- Данные хранятся централизованно

«Благодаря простоте Microsoft Dynamics CRM и Mobile CRM мы можем распределять ИТ-ресурсы своими силами и экономить деньги».

Рольф Тер Стеере, координатор отдела продаж, Colours & Coatings

Компания Colours & Coatings занимается поставкой лакокрасочных материалов и работает в восточной части Нидерландов. В компании пришли к выводу, что данные нужно хранить централизованно, чтобы они были доступны мобильным сотрудникам через устройства на базе Windows Mobile®. После изучения нескольких продуктов было принято решение выполнить развертывание системы для управления бизнесом Microsoft Dynamics™ CRM в сочетании с решением CWR Mobility Mobile CRM. Теперь у сотрудников есть удобное в использовании и недорогое мобильное средство для управления отношениями с клиентами (CRM), которое позволяет контролировать данные о клиентах в любое время и в любом месте.

«Мы выбрали Microsoft Dynamics CRM 3.0, потому что CWR Mobility предлагает великолепное мобильное рабочее решение для этой системы».

Рольф Тер Стеере, координатор отдела продаж, Colours & Coatings

«Профили позволяют настраивать КПК на основе ролей. Благодаря этому, например, руководители могут получать различные сведения от мобильных сотрудников. Кроме того, эти профили можно изменять, и они автоматически синхронизируются с приложением».

Эрик ван Хооф, директор по продажам и маркетингу, CWR Mobility

Задача

«В Colours & Coatings и раньше осознавали преимущества устройств Windows Mobile для мобильных сотрудников и руководства, — поясняет Тер Стеере. — Наши карманные компьютеры поддерживали синхронизацию с Microsoft Office Outlook, но это не позволяло сотрудникам связывать встречи и другие сведения с профилями клиентов. А система CRM позволила бы делать это».

При использовании системы CRM мобильные сотрудники компании, где бы они ни находились, могли бы иметь под рукой все доступные сведения о существующем или потенциальном клиенте. Говорит Тер Стеере: «На рынке доступны различные решения CRM, но большинство из них слишком дороги для небольших и средних компаний, таких как мы. Мы также хотели по-прежнему самостоятельно обслуживать ИТ, поэтому решение должно было быть простым в использовании и администрировании».

Мобильный доступ к Microsoft Dynamics CRM

После оценки нескольких решений CRM представители Colours & Coatings обратились к партнеру корпорации Майкрософт со статусом Gold Certified Partner, компании CWR Mobility. Этот независимый поставщик программного обеспечения разработал решение Mobile CRM, предназначенное для удовлетворения потребностей специалистов по продажам и специалистов по обслуживанию в небольших и средних компаниях. Решение Mobile CRM предоставляет доступ к данным, хранящимся в системе Microsoft Dynamics CRM 3.0, любым карманным устройствам, на которых используется операционная система Windows Mobile 2003 для Pocket PC или Windows Mobile версии 5.0.

Говорит Тер Стеере: «Решение CWR Mobility выглядело очень хорошо на бумаге, но сначала мы хотели увидеть его в работе, поэтому компания создала для нас пробную версию. У наших сотрудников сложилось впечатление, что приложение очень удобно в использовании и настройке. Опираясь на положительный отзыв сотрудников, мы приобрели решения Microsoft Dynamics CRM 3.0 и CWR Mobility Mobile CRM».

Поэтапное развертывание

Первым этапом развертывания было внедрение системы Microsoft Dynamics CRM. Поскольку в относительно небольшой компании Colours & Coatings не было системного администратора, установку пакета CRM должны были выполнять сотрудники, которые были недостаточно хорошо знакомы с системами.

«Когда вы начинаете использовать Microsoft Dynamics CRM, вам не нужно беспокоиться о том, что вы запускаете процесс, который займет несколько месяцев, — рассказывает Тер Стеере. — Я смог самостоятельно установить Microsoft Dynamics CRM и при необходимости могу добавлять или изменять поля. Если система правильно настроена, то отправлять данные мобильным сотрудникам очень просто».

После установки системы Microsoft Dynamics CRM компания CWR Mobility внедрила свое решение Mobile CRM. «И вновь развертывание было выполнено очень быстро — систему Mobile CRM удалось подготовить к работе всего за один день, — вспоминает Тер Стеере. — Приложение CWR установило связь с системой Microsoft Dynamics CRM, и я сам синхронизировал КПК».

Бесценно для бизнеса

Сочетание Microsoft Dynamics CRM и Mobile CRM обеспечивает мобильным сотрудникам Colours & Coatings доступ к данным клиентов независимо от их местонахождения. Для этого не требуется включать переносной компьютер или искать точку доступа к Интернету. Достаточно лишь включить КПК. Данные можно получать через GPRS, а при необходимости — и обновлять приложение.

Тер Стееге рассказывает о безопасности и правах доступа: «Mobile CRM работает с профилями пользователей. В данный момент мы используем два профиля: один для продавцов, а другой — для руководителей. Каждый профиль обеспечивает доступ соответствующего пользователя к системе CRM с определенным набором прав. Существуют определенные ограничения на передачу данных, а при утере КПК мы можем дистанционно удалить хранящуюся на устройстве информацию. Информация о клиентах всегда в безопасности».

«Любой пользователь Dynamics CRM сможет сразу понять, как работает Mobile CRM. В то же время пакет обладает достаточно мощными функциями, необходимыми в комплексном решении для вертикального сегмента рынка», — утверждает Эрик ван Хооф (Erik van Hoof), директор по продажам и маркетингу, CWR Mobility.

Несмотря на то что мобильные сотрудники Colours & Coatings по-прежнему используют в основном лишь базовые возможности КПК, система Microsoft Dynamics CRM и КПК являются для них бесценным рабочим инструментом. Они могут просматривать данные о клиентах и планировать встречи, заносить данные после посещения клиентов

и отчитываться о результатах работы. Это значительный шаг вперед по сравнению с теми средствами, которые использовались до внедрения системы.

Больше клиентов, выше продажи

Система Microsoft Dynamics CRM и решение Mobile CRM используются в компании уже на протяжении 18 месяцев, при этом планируется постоянно расширять их функции. «Мы будем использовать наше программное обеспечение CRM при разработке кампаний и составлении маркетинговых списков, — рассказывает Тер Стееге. — Для нас чрезвычайно важно, что теперь получать отчеты можно централизованно и быстро. Очевидно, что система помогает нам связываться с большим количеством клиентов, а это, естественно, ведет к увеличению объемов продаж. Наши сотрудники должны предлагать клиентам своевременное обслуживание и консультации — и теперь это возможно благодаря новой системе».

«Любой пользователь Dynamics CRM сможет сразу понять, как работает Mobile CRM. В то же время пакет обладает достаточно мощными функциями, необходимыми в комплексном решении для вертикального сегмента рынка».

Эрик ван Хооф, директор по продажам и маркетингу, CWR Mobility

Ссылки по теме

- Windows Mobile (www.microsoft.com/netherlands/windowsmobile/default.aspx)
- Microsoft Dynamics CRM (www.microsoft.com/netherlands/dynamics/products/crm/default.aspx)
- www.coloursencoatings.nl
- www.cwrmobility.com

Дополнительные сведения

Для получения дополнительных сведений о продуктах и услугах корпорации Майкрософт обращайтесь в центр Microsoft Sales Information Center по телефону (800) 426-9400.

В Канаде обращайтесь в центр Microsoft Canada Information Centre по телефону (877) 568-2495. Люди с нарушением слуха могут обратиться в корпорацию Майкрософт с помощью текстового телефона (TTY/TDD) по номеру (800) 892-5234 в США и (905) 568-9641 в Канаде. За пределами США или Канады обращайтесь в местное представительство корпорации Майкрософт. Для получения информации в Интернете посетите веб-узел по адресу: www.microsoft.com

Windows Mobile

Windows Mobile предоставляет широкие возможности операционной системы Windows® на мобильных устройствах, помогая мобильным сотрудникам оставаться на связи с их компаниями. В операционной системе Windows Mobile можно использовать мобильные версии приложений корпорации Майкрософт, в том числе Microsoft Office Outlook® Mobile, Internet Explorer Mobile, Pocket MSN®, Windows Media® Player Mobile, Microsoft Office Word Mobile, PowerPoint® Mobile и Excel® Mobile. При использовании Windows Mobile сотрудники, работающие с информацией, получают мощное программное обеспечение и хорошо

знакомые возможности Windows. Благодаря широкому выбору тарифных планов и вариантов подключения с помощью устройств на базе Windows Mobile, предлагаемых 42 производителями оборудования и 68 операторами мобильной связи в 48 странах, можно звонить, отправлять электронную почту и мгновенные сообщения, просматривать веб-узлы и получать доступ к важнейшей деловой информации, даже находясь за пределами офиса.

Дополнительные сведения о Windows Mobile см. по адресу: www.microsoft.com/windowsmobile

Программное обеспечение и службы

- Microsoft Dynamics
 - Microsoft Dynamics CRM 3.0
- Windows Mobile
 - Windows Mobile версии 5.0
- CWR Mobility Mobile CRM

Этот пример внедрения носит исключительно информационный характер. КОРПОРАЦИЯ МАЙКРОСОФТ НЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ В ЭТОМ ДОКУМЕНТЕ КАКИХ-ЛИБО ГАРАНТИЙ, ЯВНЫХ ИЛИ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ.

Дата публикации: октябрь 2007 года

Microsoft®