|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| PregledDržava: SlovenijaPanoga: Informacijske tehnologijeOpis strankeAvtenta.si, član Skupine Telekom Slovenije, je eno vodilnih podjetij v Sloveniji na področju informacijsko-komunikacijskih tehnologij. StanjePodjetje že več let uporablja rešitev Microsoft Dynamics za podporo prodaji in trženju. Ob tem so želeli razširiti obstoječe funkcionalnosti in sistem za upravljanje odnosov s strankami integrirati tudi z drugimi sistemi.RešitevV Avtenti.si so se odločili za uvedbo rešitve Microsoft Dynamics CRM 4.0. Pri tem so izvedli integracijo s sistemom SAP in strežnikom Microsoft Office SharePoint Server 2007. Prednosti* Hiter razvoj
* Celovit pogled na stranke
* Informacijska podpora trženju
* Celovita podpora poslovanju z integracijo s sistemom SAP
 |  |  | Trudimo se pridobiti 360-stopinjski pregled nad svojimi strankami in sistem nam omogoča, da za vsako stranko posebej spremljamo aktivnosti v prodaji, trženju in dejanskem projektu, Tomaž Vodušek, produktni vodja za CRM, Avtenta.si |
|  |  | Avtenta.si, član Skupine Telekom Slovenije, je eno vodilnih podjetij v Sloveniji na področju informacijsko-komunikacijskih tehnologij. Podjetje je dolgoletni uporabnik Microsoftove rešitve za upravljanje odnosov s strankami, saj so različico Microsoft Dynamics CRM 1.2 prvič vpeljali že pred šestimi leti.Podjetje je želelo zagotoviti celovito podporo svojemu poslovanju, predvsem na področju podpore projektnemu poslovanju. Podjetje se je odločilo za nadgradnjo na Microsoft Dynamics CRM 4.0 in s tem sledilo svoji viziji vzpostavitve sistema, ki bi omogočal celovito sledljivost posameznih projektov prek celotnega prodajnega cikla do izvedbe in zaključka projekta.V podjetju Avtenta.si so z vpeljavo sistema pridobili celovit pogled na svoje stranke skozi celoten cikel odnosa s stranko – od trženja in prodaje do izvedbe projekta. Izvedli so tudi integracijo s sistemom SAP, kar zagotavlja boljši vpogled v poslovanje.  |
|  |  |  |  |
|  |  |  | \\MASBS\Users\MatijaK\My Documents\CEP\CEP_Files\CEPFiles_logo_MSDynamics.jpg |
|  |

Stanje

Avtenta.si, član Skupine Telekom Slovenije, je eno vodilnih podjetij v Sloveniji na področju informacijsko-komunikacijskih tehnologij. Strokovnjaki Avtente.si strankam zagotavljajo celovite rešitve za obvladovanje najpomembnejših poslovnih procesov, primerno komunikacijsko infrastrukturo, IT-platforme, ustrezno programsko opremo ter izobraževanja. Za zagotavljanje storitev in rešitev se podjetje povezuje s številnimi dobavitelji, med katerimi je tudi Microsoft, saj je podjetje pomemben Microsoftov partner.

Podjetje je dolgoletni uporabnik Microsoftove rešitve za upravljanje odnosov s strankami, saj so različico Microsoft Dynamics CRM 1.2 vpeljali že pred šestimi leti. Še pred uvedbo Microsoftove rešitve so v podjetju uporabljali izdelek Orbis / ReactPro, s katerim so vodili informacije o poslovnih stikih in zgodovini komuniciranja z njimi.

»Microsoftov sistem za upravljanje odnosov s strankami je v Avtenti.si prisoten že dolgo,« je povedal Tomaž Šmid, svetovalec za poslovne rešitve. »Sprva smo podprli prodajni proces in začeli s sistematičnim spremljanjem in beleženjem prodajnih aktivnosti. Z nadgradnjo na različico Microsoft Dynamics CRM 3.0 smo vpeljali tudi podporo trženju in dodatne storitve.«

Med dodatnimi možnostmi, ki so jih uvedli z rešitvijo Microsoft Dynamics CRM 3.0, je bila tudi podpora trženju dogodkov in integracija s spletno stranjo. V sistemu sedaj vodijo celoten proces trženja izobraževanj – od seznamov povabljencev in pošiljanja vabil do integracije spletnih prijav, ki se vnašajo neposredno v sistem za upravljanje odnosov s strankami.

»Z uvedbo modula za podporo prodaji in trženju smo prišli do točke, kjer smo začeli razmišljati tudi o spremljanju poteka izvedbe projektov,« je povedal Šmid. »Sistem se je namreč razvil do te mere, da bi lahko omogočal uvedbo projektnega vodenja. Že v fazi vzpostavitve prodajnega modula smo namreč razvili integracijo s sistemom Microsoft Office SharePoint, kar smo razširili tudi na projektni del.«

Podjetje je tako z nadgradnjo na Microsoft Dynamics CRM 4.0 sledilo svoji viziji vzpostavitve sistema, ki bi omogočal celovito sledljivost posameznih projektov prek celotnega prodajnega cikla do izvedbe in zaključka projekta. Pri tem pa se niso osredotočili le na osrednje shranjevanje in vodenje projektnih dokumentov, temveč tudi na integracijo s poslovnim informacijskim sistemom SAP.

Rešitev

Podjetje je razvilo integracijo med sistemoma Microsoft Dynamics CRM 4.0 in Microsoft Office SharePoint Server 2007, na katerem se shranjujejo dokumenti. V praksi integracija pomeni, da so vsi dokumenti shranjeni na enotnem mestu že med prodajnim ciklom ob pripravi ponudbe. S tem podjetje pridobi celovit pogled na posamezne projekte in svoje delo s strankami, saj lahko stalno spremlja stanje na posameznih projektih.

»Naslednji korak je bil razvoj integracije s poslovnim informacijskim sistemom SAP,« je povedal Tomaž Vodušek, produktni vodja za CRM. »Podatki, ki se vnašajo v sistem za upravljanje odnosov s strankami, se obenem prenaša tudi v sistem SAP. Ti podatki vključujejo projekt, količino porabljenih ur ter vrednost posameznih ur. Tako je mogoče spremljati tudi skladnost ponudbe z dejanskim delom, opravljenim na projektu.«

Integracija je izdelana z uporabo storitev integracije podatkov SQL Server Integration Services, ki omogoča povezavo med sistemom Microsoft Dynamics CRM 4.0 in sistemom SAP, obenem pa je razvita odprto ter omogoča povezovanje najrazličnejših sistemov.

Avtenta.si se je osredotočila tudi na vzpostavitev integracije s telefonijo. Ta omogoča uporabnikom, da imajo ob klicu določene telefonske številke takoj na voljo vse informacije o stranki. Ti podatki vključujejo tako opravljene prodajne dejavnosti kot tudi zaključene projekte in projekte v teku. Integracija s telefonijo IP je tako kot storitve za povezovanje podatkov razvita kot odprta platforma, ki jo je mogoče povezati z vsemi sistemi s podporo za vmesnik TAPI. Trenutno imajo v Avtenti.si na voljo neposredno integracijo s sistemom IP Centreks in rešitvami podjetja Cisco.

Poseben izziv je predstavljalo tudi zagotavljanje podpore zunanjim sodelavcem.

»Trenutno imamo v podjetju več kot 100 uporabnikov, obenem pa sodelujemo tudi s številnimi zunanjimi sodelavci,« je povedal Tomaž Vodušek. »Gre za posameznike, ki sodelujejo na posameznih projektih, vendar morajo vseeno poročati o svojem prispevku. Za njih smo pripravili poseben spletni obrazec, prek katerega lahko poročajo o opravljenem delu.«

Celoten sistem je bil vpeljan v skladu z Microsoftovimi priporočili ter je integriran z aktivnim imenikom (Active Directory) in strežnikom Microsoft Exchange. Uporabniki do prodajnih podatkov dostopajo prek vmesnika Microsoft Outlook, do ostalih možnosti pa prek spletnega vmesnika.

Prednosti

»Velika prednost Microsoftove platforme je, da omogoča hiter razvoj,« je povedal Tomaž Vodušek. »Z uporabo Microsoftovih orodij smo razvili sistem, ki je intuitiven in obenem kompleksnost procesov skriva pred uporabniki. Vse funkcionalnosti so jim na voljo prek enega samega kanala, kar vključuje elektronsko pošto, upravljanje odnosov s strankami in nalaganje dokumentov.«

V podjetju Avtenta.si so zadovoljni, da so z vpeljavo sistema pridobili celovit pogled na svoje stranke. »Trudimo se pridobiti 360-stopinjski pregled nad svojimi strankami in sistem nam omogoča, da za vsako stranko posebej spremljamo aktivnosti v prodaji, trženju in dejanskem projektu,« je pojasnil Vodušek. »Platforma je zasnovana tako, da nam omogoča sledenje poslovnim spremembam. Smo v fazi reorganizacije in stalno dodajamo nove module in razširitve, da bi lahko čim bolje prilagodili sistem.«

Pomembno prednost predstavlja tudi modul za podporo trženju, ki omogoča neposredno integracijo s spletno stranjo za prijave, v Avtenti.si pa ga uporabljajo tudi za merjenje uspešnosti akcij prek elektronske pošte in drugih trženjskih aktivnosti.

Z uvedbo sistema Microsoft Dynamics 4.0 je podjetje zagotovilo celovito podporo svojemu poslovanju – od trženja in predprodajnih aktivnosti do prodaje in izvajanja projektov. Poleg tega so procese povezali tudi z zalednim poslovnim sistemom SAP, kar skrajšuje čas priprave in izdaje računov za delo, opravljeno na posameznih projektih. Celovita integracija zagotavlja tudi boljši vpogled v poslovanje in posledično boljše sprejemanje poslovnih odločitev v podjetju.

Vendar se projekt tu še ne bo ustavil, saj v podjetju že načrtujejo nadgradnjo sistema za spremljanje projektov in dodajanje novih elementov. Pri tem nameravajo izboljšati poročanje, ki temelji na sistemu Microsoft PerformancePoint, ter zagotoviti poročanje tudi glede na posamezne pogodbe in ne le projekte.

Načrtujejo tudi integracijo povezovanja koledarjev s projektnim sistemom, kar bo omogočilo samodejni prenos podatkov o obiskih pri stranki s strežnika Exchange v sistem Microsoft Dynamics 4.0.

Microsoft Dynamics CRM

|  |
| --- |
|  |
| Programska oprema in storitve* Izdelki
* Microsoft Dynamics CRM 4.0
* Microsoft Windows Server 2003
* Microsoft SQL Server 2005
* Microsoft Office SharePoint Server 2007
 |  |

|  |  |
| --- | --- |
| © 2009 Microsoft Corporation. Vse pravice pridržane. Ta primer strankine rešitve je informativne narave. Microsoft, Primer: Active Directory, Windows, logotip Windows, Windows Server in Windows Server System so registrirane blagovne znamke ali blagovne znamke v lasti družbe Microsoft Corporation v ZDA in/ali drugih državah. Imena resničnih podjetij ali izdelkov, omenjenih v tem dokumentu, utegnejo biti blagovne znamke, ki pripadajo svojim lastnikom.Dokument objavljen maja 2009. |  |

Več informacij

Za več informacij o izdelkih in rešitvah Microsoft Dynamics pokličite Microsoftov oddelek Dynamics na tel. številko 01 584 61 76 ali obiščite spletno stran [www.microsoft.com/slovenija/dynamics/](http://www.microsoft.com/slovenija/dynamics/).

Za več informacij o podjetju Avtenta.si obiščite spletno stran [www.avtenta.si](http://www.avtenta.si).

Microsoft Dynamics CRM je sistem za upravljanje odnosov s strankami (CRM) za vse, ki želijo s pomočjo informacij pustiti čim boljši vtis na svoje stranke. Rešitev nudi popoln nadzor nad prodajnimi in trženjskimi aktivnostmi ter servisom in zagotavlja popolno integracijo z orodji Microsoft Office in Microsoft Office Outlook. Rešitev Microsoft Dynamics CRM dela za vas, saj deluje tako, kot delajo vaši uporabniki, vaše podjetje in kot mora delovati tehnologija.

Za več informacij o Microsoft Dynamics obiščite [www.microsoft.com/slovenija/dynamics/](http://www.microsoft.com/slovenija/dynamics/).