



Impol servis: višestruka ušteda vremena korištenjem Intrixa

Brigita Kovačević



Primjena ili implementacija CRM-a, strateškog procesa identifikacije (selekcije) klijenata koje poduzeće može profitabilno opslužiti kroz optimiziranje trenutne i buduće vrijednosti klijenata, vrlo je izazovna. Pritom ključni izazovi najčešće obuhvaćaju ljude, poslovne procese i tehnologiju. U prikazu poslovnoga slučaja koji slijedi naglasak je stavljen na poslovne procese.

Optimizirani poslovni procesi, uz krilaticu “brže, više, jače – zajedno” postaju imperativ suvremenog poslovanja. Ovo je prepoznao i menadžment Impol servisa d.o.o., male (mikro) organizacije članice Impol grupe osnovane 1991. godine, koja prodaje aluminijske poluproizvode i proizvode. Oni su svoj ključni poslovni proces upravljanja odnosa s klijentima, koji je obuhvaćao desetominutno pretraživanje i prikupljanje podataka o klijentima i poslovanju unutar poduzeća, digitalizacijom transformirali u proces gdje se u samo nekoliko klikova pristupa tim istim podacima, doslovno u minuti. Intrix je od prvog dana korištenja postao ključ sistematizacije njihove prodaje, organizacije rada servisa i učinkovitijeg poslovanja.

Načela i pristup poslovanju

S dugogodišnjim iskustvom djelatnici Impol servisa osiguravaju kvalitetu ključnih materijala, proizvoda i alata u različitim tipovima industrije. Osnovna načela rada kojima oduševljavaju svoje klijente jesu prilagodljivost, brza reakcija, promptno obrađivanje zaprimljenih narudžbi, brza isporuka i briga za kupce.

Potaknuti željom i potrebom praćenja trendova kako bi bili u korak s vremenom, u Impol servisu uvijek razmatraju opcije i traže mogućnosti za digitalizaciju procesa. Time žele osigurati kvalitetu korisničkog iskustva za svoje klijente. Svjesni su da svaki napredak u digitalizaciji i optimizaciji poslovnih procesa ne šteti vrijeme samo zaposlenicima već i klijentima.

Trenutak spoznaje: CRM je upravo ono što nam treba

U prošlosti su u Impolu primijetili nekonzistentnost u procesu rada. Većina podataka bila je razbacana po različitim lokacijama u poduzeću. Informacije među zaposlenima najčešće su se dijelile i razmjenjivale putem telefonskih poziva i na sastancima. Svaki zaposlenik znao je samo dio informacija o procesima usko vezanima samo uz svoj djelokrug rada pa je stoga mnogo ključnih informacija izgubljeno ili su bile nejasne. To je, naravno, znatno usporavalo proces rada.

Kada je Marko Žunec preuzeo direktorsku funkciju u Impol servisu, odlučio je uvesti sustav za upravljanje odnosima s klijentima (CRM sustav) za bolji i jasniji pregled aktivnosti koje njegov tim provodi. On je već bio upoznat s CRM-om unutar Impol grupe pa je znao da je to nužan sustav za bolju organizaciju i poboljšanje prodaje.

Odluka o izboru Intrixa bila je donesena između ostalog zato što je Intera, poduzeće koje je razvilo taj informacijski sustav, najveći domaći ponuđač rješenja za CRM i upravljanje projektima u regiji. Brza i jasna komunikacija, prilagodljivost i ažurnost, pokazali su se kao prijeko potrebni. U usporedbi s većim pružateljima CRM rješenja (kao što je primjerice Microsoft), u Intrixu je na raspolaganju mnogo više prilagođenih poslovnih logika i sučelja. Intrix je vrsta CRM-a gdje poduzeće klijent dobiva upravo ono što mu je zaista potrebno za uspješan razvoj i poslovanje.

Prije uvođenja Intrixa

- svaki je komercijalist proces prodaje organizirao drugačije, što je dovelo do nepouzdanog protoka podataka o prodaji
- prodajne prilike zapimali su iz više različitih kanala i ručno ih provjeravali
- odsutnost zaposlenika i korištenje godišnjeg odmora bili su dogovarani usmeno bez kolektivnog pregleda nad odsutnostima
- dokumenti o klijentima i njihovim narudžbama bili su spremljeni na više računala, bez mogućnosti dijeljenja
- ponude, narudžbe i ostali dokumenti pripremali su se ručno i po potrebi
- nije bilo pregleda nad vozilima, korištenje službenih vozila nije bilo optimizirano
- servis opreme i održavanje organizirali su *ad hoc* i nije bilo pregleda nad izvođenjem pojedinačnih servisa

Svakim novim Intrix modulom Impol je riješio novi poslovni izazov

Intrix aplikacija Impol servisa danas je potpuno prilagođena njihovom poslovnom procesu. U okviru standardnih modula koji su potrebni za prodaju i praćenje narudžbi (dobivenih preko osobnog kontakta, e-maila ili telefona), zaposlenici prate e-upite, e-narudžbe i e-račune koji se automatski prenose u Intrix putem interneta.

Prilagođavanje Intrixa odvijalo se u nekoliko faza. Prva faza uključivala je uspostavu jedinstvene baze postojećih i potencijalnih kupaca, kontakata, upita, ponuda i sastanaka. Kasnije je omogućena i opcija praćenja odsutnosti jer su tako bolje sistematizirali upisivanje i praćenje odsutnosti u timu. U drugoj fazi dodana je kartica dokumenata koja je pomogla u organizaciji zajedničke dokumentacije u poduzeću. U trećoj su fazi pomoću Intrixa automatizirali stvaranje novih narudžbi i izradu ponuda na temelju primljenih upita.

Nedavno je Impol servis odlučio digitalizirati i podatke o prijevozu jer u poduzeću koriste više službenih vozila. Zaposlenici sada prije korištenja službenih vozila dodaju unos na karticu Prijevoz kako bi ostali članovi tima uvijek znali koja su službena vozila dostupna i kada. Pomoću Intrix mobilne aplikacije zaposlenici dodaju slike otpremnica i obrađuju svu potrebnu dokumentaciju dok su na terenu. Na ovoj kartici optimizirana je i organizacija prijevoza proizvoda. Na ovaj način optimiziraju troškove prijevoza i pametno kombiniraju rute prijevoza za više klijenata istovremeno.

Nadalje, u Impol servisu digitalizirali su održavanje za još dva objekta: veliki vozni park i proizvodni pogon s posebnim proizvodnim alatima. Odlučili su pratiti interne servise opreme i voznog parka. Ovdje upravljaju cijelim procesom počevši od prijave kvara, određivanja odgovorne osobe za praćenje popravka do kontaktnih informacija servisera i servisne dokumentacije.

Implementacijski izazovi i koristi primjene Intrixa

Vrlo brzo nakon prelaska na Intrix sustav, Impol servis je osjetio pozitivne učinke, koji su se iskazivali kroz: (1.) bolju organizaciju vremena i aktivnosti u poduzeću, (2.) omogućen pregled poslovnih procesa na svim razinama poduzeća i (3.) automatizaciju izdavanja narudžbi, ponuda i ostale poslovne dokumentacije.


Nakon uvođenja Intrixa

- cijelo poduzeće organizira rad uz pomoć Intrixa (poslovni procesi su ujednačeni, dosljedni i dostupni na pregled svakom članu tima)
- uz klasične upite, Intrix omogućava automatsko zaprimanje online narudžbi s web stranica i putem e-maila
- sve odsutnosti i godišnji odmori upisuju se u Intrix, godišnji odmori se planiraju unaprijed
- podaci o klijentima povezani su u jedinstvenu bazu koja omogućuje pristup svim ključnim podacima bilo gdje i bilo kada
- ponude, narudžbe, izvješća, otpremnice i primke automatski se pripremaju na temelju unesenih podataka
- 100% pregled korištenja službenih vozila i mogućnost boljeg planiranja transporta
- servisi voznog parka i radne opreme su sistematizirani, održavanja su redovno planirana unaprijed

Ipak, javili su se i brojni implementacijski izazovi u poboljšanju poslovnih procesa. Primjerice, neki su zaposlenici smatrali da Intrix ne stvara dodanu vrijednost. Vidjeli su ga kao sustav koji neće utjecati na povećanje prodaje, već će im donijeti još niz novih obveza zbog potrebe ispunjavanja svih podataka u sustavu. Stoga su se odlučili za uvođenje stimulacije za korištenje CRM sustava. Zaposlenici korištenjem novog programskog rješenja osvajaju bodove na temelju kojih bivaju mjesečno nagrađeni. To se posebice odnosi na mlađe zaposlenike koji su se vrlo lako i brzo prilagodili novom načinu rada s Intrixom.



“Sljedeći korak je povezivanje s ostalim aplikacijama koje već koristimo. Dakle, s konfiguratorom i marketing automatizacijom. Nadalje, iz konfiguratora ćemo izvući podatke u Intrix, tamo ih prikupiti i zatim ih prenijeti u program za automatizaciju e-maila, odakle će se provoditi marketinške akcije,” rekao je Marko Žunec, direktor Impol servisa.

Impol servis je izuzetno zadovoljan brzinom i susretljivošću Interinog implementacijskog tima koji je svaku prilagodbu obavio brzo, pouzdano i učinkovito. Stoga imaju još više povjerenja u Intrix i mogućnost daljnje suradnje u budućnosti. 



Brigita Kovačević je direktorica Adria regije u Intera d.o.o. Zadnjih 15 godina radi na menadžerskim pozicijama. Velika je zaljubljenica u nove tehnologije, prodaju i razvoj ljudskih potencijala. Trenutno razvija HRM aplikaciju za Adria regiju.

UVJETI KORIŠTENJA

Internetsko prenošenje dozvoljeno je na sljedeći način: naslov, ponaslov i lead teksta mogu biti kopirani u cijelosti, a za sadržaj teksta treba navesti eksterni link na originalnu stranicu na kojoj je objavljen tekst.

Ovaj časopis omogućuje trenutni otvoreni pristup svojem cjelokupnom sadržaju u skladu s uvjerenjem kako javna dostupnost istraživačkih i stručnih spoznaja potiče veću razmjenu znanja i ideja.