

Polkomtel wykorzystuje Microsoft Dynamics CRM jako platformę wsparcia sprzedaży B2B

Dzięki Microsoft Dynamics CRM możemy teraz jeszcze lepiej analizować potrzeby naszych klientów i znacznie szybciej na nie reagować. Posiadanie systemu pomaga nam wyznaczyć kierunek działań w zakresie tworzenia nowych produktów, lepiej dopasowanych do zmieniających się warunków na rynku i zaspokajających oczekiwania naszych partnerów biznesowych.

Wojciech Piskorz, Członek Zarządu
B2B, Polkomtel Sp. z o.o.

Wprowadzenie

Polkomtel Sp. z o.o. jest operatorem sieci Plus, uruchomionej w 1996 r. i liczącej około 14 mln użytkowników.

Od początku swojej działalności Polkomtel jest pionierem we wprowadzaniu na polski rynek najnowszych rozwiązań technologicznych. Dynamicznie rozwija kolejne technologie transmisji danych umożliwiające coraz szybsze korzystanie z internetu. Dzięki technologiom, takim jak LTE, HSPA/HSPA+, CDMA lub starszym, prawie cała populacja Polski ma dostęp do internetu, z którego może wygodnie korzystać nie tylko w największych miastach, ale także na terenach mniej zurbanizowanych. Zasięg LTE sieci Plus obejmuje ponad 66,7% ludności Polski, a w zasięgu HSPA-HSPA+ znajduje się około 99,6% populacji kraju.

Polkomtel jest także twórcą pierwszego polskiego sklepu z muzyką w sieci Muzodajnia.pl umożliwiającego ściąganie plików muzycznych legalnie i za niewielką opłatą zarówno na komputer, jak i na telefon komórkowy. Jako pierwszy operator na polskim rynku Polkomtel otworzył dla swoich klientów internetowy ośrodek z audiobookami, e-bookami

i e-prasą, które można nabyć w atrakcyjnych cenach w Plusoczytelní.

Portfel produktów Polkomtela oprócz standardowych usług głosowych obejmuje liczne usługi dedykowane do transmisji danych, usługi informacyjne, rozrywkowe i lokalizacyjne, mobilne płatności i wiele innych nowoczesnych rozwiązań przydatnych zarówno użytkownikom biznesowym, jak i indywidualnym.

Plus wspiera również ważne projekty związane z bezpieczeństwem, ochroną zdrowia, edukacją i sportem. We współpracy z Górskim Ochotniczym Pogotowiem Ratunkowym (GOPR), Tatrzańskim Ochotniczym Pogotowiem Ratunkowym (TOPR) i Wodnym Ochotniczym Pogotowiem Ratunkowym (WOPR) stworzono Zintegrowany System Bezpieczeństwa, którego istotnymi elementami są numery ratunkowe nad wodą (601 100 100) i w górach (601 100 300).

Jako wieloletni generalny sponsor polskiej siatkówki, dbający zarówno o poziom wyszkolenia zawodników, jak i o perfekcyjną organizację rozgrywek, Plus przyczynił się do ogromnej popularyzacji tej dyscypliny sportu

w Polsce.

Wyzwanie

Polkomtel potrzebował rozwiązania klasy CRM, które umożliwiłoby sprawne zarządzanie relacjami z klientami i partnerami, monitorowanie etapów realizacji poszczególnych działań, usprawnienie procesów między kluczowymi sprzedawcami i działami back-office oraz śledzenie statusów sprzedaży zaimplementowanych w systemie w formie procesu end-to-end.

Nowy system miał za zadanie umożliwiać łączenie wielu procesów w jednym narzędziu, integrować dane dotyczące planów i realizacji sprzedaży, usprawniać procesy pozyskania klientów i usług. Rozwiązanie miało być przy tym maksymalnie intuicyjne w obsłudze zarówno dla użytkownika końcowego, jak i dla administratora biznesowego. Duże znaczenie miały również elastyczność i szybkość tworzenia nowych funkcjonalności przez partnera wdrożeniowego oraz bieżących dostosowań (możliwość wprowadzania zmian przez administratora biznesowego aplikacji), a także stabilność i dostępność rozwiązania. W rezultacie wdrożenie systemu miało spowodować obniżenie kosztów utrzymania i rozwoju infrastruktury informatycznej przedsiębiorstwa.

Przed wdrożeniem Polkomtel posiadał infrastrukturę informatyczną obejmującą wiele indywidualnych systemów wewnętrznych stworzonych na potrzeby firmy, które były dedykowane dla pojedynczych procesów. Nowy system miał stanowić jedną, spójną bazę danych dostępną w czasie rzeczywistym dla pracowników firmy. Co więcej, wdrożenie aplikacji nie wiązało się z koniecznością pełnej integracji z innymi systemami zewnętrznymi, z wyjątkiem automatyzacji, która wymaga zasilania systemu danymi.

Wprowadzenie

nowego systemu miało usprawnić procesy sprzedażowe oraz procesy wsparcia, w tym analizy prawne oraz techniczne. Narzędzie miało również umożliwić raportowanie i wsparcie pracy przedstawicieli handlowych w czasie rzeczywistym mówi Paweł Tomporowski, Kierownik Zespołu Procesów Wsparcia Sprzedaży, Polkomtel Sp. z o.o.

Wdrożenie

W rezultacie wybrano rozwiązanie Microsoft Dynamics CRM, które wspiera przedsiębiorstwa w zapewnianiu klientom usług na najwyższym poziomie, oferując prostą i intuicyjną obsługę, użyteczne analizy, bieżącą łączność z pracownikami oraz możliwości efektywnych działań w obszarze sprzedaży i marketingu.

Proces wdrożeniowy został podzielony na kilka etapów pierwszy objął kanał własny sprzedaży w segmencie klientów kluczowych (największych klientów firmy), drugi dotyczył usprawnienia pracy back-office i procesów wspierających sprzedaż, a trzeci był związany z obsługą sprzedaży przez sieć partnerską. Łącznie wdrożenie objęło kilkuset użytkowników. Cały projekt zrealizowała firma Netwise najbardziej doświadczony integrator Microsoft Dynamics CRM w Polsce i Europie Środkowej.

Netwise umożliwił częściową integrację nowego systemu z istniejącymi już w firmie rozwiązaniami, a sam CRM zastąpił część narzędzi używanych wcześniej w Polkomtel.

Większość funkcjonalności dostępnych w aplikacji opiera się na specjalnie przygotowanych dostosowaniach systemu, opracowanych według zebranych wymagań Polkomtel. Są to m.in. obsługa realizacji wdrożeń usług, analiza prawna dokumentacji sprzedażowej, moduł wyceny inwestycji, kalkulator pomagający wycenić ofertę energii elektrycznej czy też kolejkovanie zgłoszeń wsparcia i monitorowanie procesu wsparcia sprzedaży B2B.

Konsultanci Netwise przeprowadzili również warsztaty i szkolenia dla administratorów biznesowych aplikacji, którzy następnie przekazywali zdobytą wiedzę użytkownikom kanału własnego sprzedaży oraz zespołom wsparcia biorącym udział w obsłudze procesów. Wraz z pojawianiem się nowych funkcjonalności w systemie organizowane są warsztaty prowadzone przez administratorów biznesowych ze wsparciem Netwise. Ponadto każde nowe dostosowanie opisywane jest w tworzonej na bieżąco instrukcji dla użytkowników.

Obecnie z rozwiązania korzystają wszyscy przedstawiciele handlowi obsługujący segment B2B, a także większość zespołów wspierających procesy sprzedaży i wdrożeń.

Pracownicy firmy Polkomtel odpowiedzialni za realizację wdrożenia i ciągłego rozwoju systemu podkreślają również, jak ważne jest właściwe i etapowe podejście do projektu.

Dzięki elastycznemu podejściu naszego partnera, firmy Netwise, możemy w pełni reagować na zmieniający się rynek i wdrażać kolejne funkcjonalności na bieżąco. Implementacja nowych procesów poprzedzana jest zbudowaniem wizji funkcjonalności i korzyści biznesowych przez Netwise i Polkomtel, a następnie jest realizowana przez partnera na czas i w bardzo krótkim time-to-market, dzięki czemu system odzwierciedla szybki rozwój usług Polkomtel – mówi Sylwester Skolimowski, Dyrektor Departamentu Analiz, Projektów i Testów, Polkomtel Sp. z o.o.

Korzyści biznesowe

System obejmuje swoim działaniem większość procesów związanych ze sprzedażą w segmencie B2B, m. in. wsparcie w ramach sprzedaży, wdrożenia, raportowanie, planowanie, archiwizację, badanie potencjału sprzedaży produktów (np. energii elektrycznej) i inne.

Wśród korzyści biznesowych, jakie osiągnęła firma dzięki wdrożonym funkcjonalnościom, można wymienić m.in. standaryzację procesów, możliwość śledzenia realizacji zadań od momentu sprzedaży usługi do uzyskania informacji o statusie jej realizacji, dwustronne monitorowanie przebiegu prac (przedstawiciel handlowy – wsparcie sprzedaży), jednolity standard realizacji dla wszystkich procesów wsparcia i obsługi dla kanałów sprzedaży, planowanie akcji marketingowych, inicjowanie kontaktu z klientem, wsparcie działań utrzymaniowych i pozyskaniowych.

Dzięki rozwiązaniu udało się usprawnić komunikację i współpracę między działami wewnętrznymi a działami sprzedaży, a tym samym zwiększyć efektywność obsługi klientów. Dużą korzyścią jest również możliwość monitorowania przepływów pracy i pełna przejrzystość procesów związanych z budową trwałych relacji z klientami. Ponadto udało się zoptymalizować koszty rozwoju i utrzymania systemów poprzez wyłączenie części dotychczasowych oraz oddzielnych narzędzi i zastąpienie ich Microsoft Dynamics CRM. Pozwoliło to na stworzenie spójnej bazy wiedzy o klientach segmentu biznesowego.

Ważnym aspektem wdrożenia jest fakt, że system można wykorzystywać zdalnie – zapewnia on bieżący dostęp do niezbędnych zasobów i umożliwia kontakt z klientem.

Nasi przedstawiciele handlowi zyskali łatwe w obsłudze narzędzie, które pozwala na szybki dostęp do aktualnych i strategicznych danych, jednocześnie umożliwiając zwiększenie efektywności realizowanych działań na rzecz klienta – podsumowuje Mateusz

Firląg, Dyrektor Departamentu Klientów Biznesowych, Polkomtel Sp. z o.o.