

Mediatel s Dynamics CRM šetří miliony

Společnost Mediatel byla v minulosti známá především jako vydavatel Zlatých Stránek – telefonního seznamu bytových stanic a zejména firem v celé České a Slovenské republice. Coby člen silné nadnárodní skupiny operující celkem na 8 trzích se však za 20 let svojí existence transformovala v komplexní reklamní agenturu, která dnes obsluhuje na 50 000 malých a středních firem v České republice a na Slovensku. K produkci komplexních kampaní zahrnujících web, mobil a tisk využívá od roku 2011 Microsoft Dynamics CRM.

Od Zlatých Stránek k reklamní agentuře

Společnost Mediatel začala po roce 2000 a s větším rozmachem internetu procházet postupnou restrukturalizací. Papírový telefonní seznam a zároveň katalog firem Zlaté Stránky začaly postupně nahrazovat jiné produkty a firma v průběhu let začala nabízet svým dosavadním zákazníkům – inzerentům ve Zlatých Stránkách – nové a nové produkty. Postupně se z ní tak stala univerzální reklamní agentura pro malé a střední firmy, která umí svým zákazníkům nabídnout vše na klíč – od tvorby webů, přes přípravu reklamních videí a letáků až po propagaci firmy na internetu i v celostátních a lokálních médiích. Co se však ve firmě příliš neměnilo, byl produkční informační systém. Zatímco pro péči o finance a podpůrné procesy firma úspěšně nasadila Microsoft Dynamics AX, pro samotnou přípravu reklamních kampaní a péči o zákazníky firma zůstávala u specializovaného podnikového informačního systému, který jí pomáhal ještě s tvorbou papírových Zlatých Stránek.

Specializovaný systém nezvládl pokrýt strategickou změnu

Tento systém však měl velké množství omezení. Firma tak kontinuálně požadovala od lokálního německého dodavatele dílčí úpravy systému, které pro ni byly finančně velice náročné, stejně jako systém samotný. Jen roční poplatky za údržbu systému totiž dosahovaly řádu statisíců korun. V roce 2010, kdy firma procházela strategickou restrukturalizací, však po změnách na straně tržeb došlo i k realizaci změn na straně nákladů, přičemž jednou z velice výrazných nákladových položek byl právě produkční systém, do kterého firma navíc musela neustále investovat. IT oddělení proto vypracovalo návrh na vybudování vlastního produkčního systému postaveného na silné vývojové platformě. Touto platformou bylo po důkladném zvážení a porovnání 14 různých systémů a prostředí zvoleno Microsoft Dynamics CRM, které, byť slouží primárně pro řízení vztahů se zákazníky, obsahuje také rozsáhlou vývojovou platformu xRM umožňující využít tento systém pro obsluhu takřka libovolných procesů.

Během tří měsíců firma začala fungovat na novém systému

Návrh IT oddělení, který měl IT manažer rozpracován již do detailní úrovně, byl nakonec schválen v červnu 2011. IT oddělení však na jeho realizaci dostalo pouhé tři měsíce. Díky tomu, že mělo k dispozici silný vývojářský tým s rozsáhlými zkušenostmi s prostředím Microsoft .NET však vývoj v pro ně neznámém Microsoft Dynamics CRM skvěle zvládlo. Od 1. září 2011 tak Mediatel začal fungovat na novém produkčním systému plně reflektujícím jeho současné požadavky.

Dynamics CRM v kombinaci se Silverlightem pokryl všechny procesy

Nový produkční systém využíval silných stránek Dynamics CRM, přičemž pro některé specifické úlohy, byly k ještě většímu zvýšení komfortu uživatelské obsluhy připraveny zásuvné moduly vyvinuté v prostředí Microsoft Silverlight. Ty jsou přímo integrovány v jednotlivých formulářích Dynamics CRM. V novém systému se přitom řeší vše od řízení obchodu a více než 70 vlastních regionálních obchodních zástupců, přes samotnou produkci jednotlivých kampaní a dokonce i spolupráci s externími dodavateli. Systém podporuje i detailní projektové řízení komplexních produktů jako je např. vytvoření webových stránek s videem a následná podpora nového webu online reklamní kampaní a třeba inzercí v lokálním tisku. Funkcionality systému jsou navíc dotažené až do té míry, že je definována logická posloupnost některých kroků a systém automaticky hlídá, aby nebyla např. odstartována reklamní kampaň na web dřív, než je web dokončen a uveden do provozu. Systém je také plně přizpůsoben specifickému fungování obchodu a umožňuje některé kroky odložit s tím, že po uplynutí doby odkladu se běh daného procesu automaticky znovu spustí, včetně např. zadání úkolu obchodníkovi, který má zákazníka po smluvené době kontaktovat.

Dynamics CRM přineslo obrovské úspory napříč celou firmou

Přechod na Microsoft Dynamics CRM znamenal pro Mediatel obrovské úspory – časové, ale i finanční. Jen provozní náklady na samotný systém klesly na 20 % své původní hodnoty. Dynamics CRM navíc, coby univerzální systém, nahradil i celou řadu dalších systémů, nejen ten produkční. Obchodníci dřív při své práci potřebovali 6 různých informačních systémů, ve kterých museli složitě dohledávat různé informace pro své zákazníky. Nyní jim pro získání stejné informace stačí jen jediný pohled do Dynamics CRM, kde mají všechny informace o každém zákazníkovi na jednom místě. Jsou zde všechny kontaktní údaje, faktury, objednávky, reklamace, informace o platbách, které si Dynamics CRM přebírá ze sesterského Dynamics AX, informace o budoucích obchodních příležitostech, o automaticky naplánovaných obchodních aktivitách (typicky před koncem online reklamní kampaně), atd.

Pro budoucí rozvoj a nasazení v dalších zemích firma oslovila i externího partnera

Mediatel dokázal veškerý potřebný vývoj pokrýt vlastními silami. Přesto se však rozhodl využít i služeb implementačního partnera, a to zejména pro zajištění technické podpory a také pro konzultace v náročnějších implementačních oblastech. Tímto partnerem se stala společnost Byznys CRM. Tu si Mediatel vybral na základě referencí jejich zakladatelů. Byznys CRM nyní také bude asistovat IT oddělení při nasazení nového produkčního systému do dalších zemí, kde vlastník společnosti Mediatel působí. Přínosy Dynamics CRM byly totiž natolik přesvědčivé, že o přechodu na tento na míru vyvinutý systém již uvažují i další sesterské společnosti např. v Litvě, Lotyšsku a Estonsku. Velkou výhodou Dynamics CRM je přitom i fakt, že coby nadnárodní systém kromě českého a slovenského jazykového prostředí nabízí i další více než čtyři desítky jazykových mutací.

Sumarizace

Výchozí stav:

Firma využívala produkční systém určený původně na přípravu Zlatých Stránek. Ten však už nevyhovoval jejímu novému obchodnímu zaměření. Ani přes neustálé úpravy se nedařilo upravit

system tak, aby plně podporoval změněné firemní procesy. Pracovníci obchodu navíc museli denně pracovat se šesti různými informačními systémy.

Řešení:

Firma se rozhodla vyvinout vlastní univerzální produkční a obchodní systém nad Microsoft Dynamics CRM. S využitím vlastních vývojářských kapacit a zásuvných modulů v prostředí Microsoft Silverlight během tří měsíců vyvinula nový produkční systém.

Hlavní přínosy řešení:

- Úspora 80 % provozních nákladů oproti původnímu produkčnímu systému
- Náhrada 6 různých informačních systémů pro obchodníky jediným univerzálním
- Centralizovaná správa informací o všech zákaznících a zakázkách
- Pokrytí spolupráce s externími dodavateli
- Detailní projektové řízení
- Automatické generování úkolů/obchodních příležitostí pro obchodníky
- Automatické hlídání logické posloupnosti kroků při řízení komplexních kampaní
- Funkce dočasného pozastavení produkce