

INSOFT sp. z o.o. :

Rok założenia: 1991
Obszar działania: produkcja i wdrażanie oprogramowania
Specjalizacja: zwiększamy sprawność handlową przedsiębiorstw
Referencje: ponad 11 000 zadowolonych klientów
Autoryzacje: Microsoft – Silver Certified Partner
 IBM – Advanced Business Partner
 Sybase – Commercial Application Provider
Certyfikaty: ISO 9001 nadany przez TÜV Nord Polska

Microsoft
 CERTIFIED

Partner



Microsoft Dynamics CRM

IBM
 Business
 Partner

Rozwiązania CRM:

Microsoft Dynamics CRM – to w pełni zintegrowany system do zarządzania relacjami z klientami. W skład pakietu wchodzi narzędzia wspomagające sprzedaż, marketing i wszystkie procesy związane z obsługą klienta.

Do wykorzystania jest szeroki wachlarz funkcjonalności z zakresu analizy danych z możliwością ich wizualizacji w formie wskaźników wydajności w czasie rzeczywistym oraz w formie raportów. System CRM poprawia skuteczność działań marketingowych poprzez elastyczne narzędzie do segmentacji klientów, funkcje zarządzania kampaniami, śledzenie odpowiedzi oraz analizę prowadzonych akcji. Proste w obsłudze funkcje systemu pozwalają zoptymalizować pracę. Użytkownicy poświęcają mniej czasu na czynności administracyjne przez co koncentrują się w znacznym stopniu na obsłudze klienta. Zwiększenie produktywności można zrealizować poprzez wprowadzenie przepływów pracy, które mogą automatycznie tworzyć działania i zadania przypisane użytkownikom, według określonych warunków.

Microsoft Dynamics CRM usprawnia zarządzanie relacjami z klientami poprzez śledzenie wszystkich działań i interakcji z klientami. System usprawnia także planowanie i zarządzanie sprzedażą. Oferuje zarządzanie listą produktów, tworzenie cenników i rabatów w celu usprawnienia zarządzania ofertami. Daje także możliwość publikowania w bazie wiedzy sprawdzonych rozwiązań i porad, które można wykorzystać przy obsłudze klienta.

System został zintegrowany z popularnym programem Microsoft Office Outlook. Dzięki współpracy z powszechnie wykorzystywanymi aplikacjami pakietu Microsoft Office, Microsoft Dynamics CRM to wyjątkowo efektywne i elastyczne rozwiązanie. Microsoft Dynamics CRM dostępny jest przez program Outlook, przeglądarkę internetową lub dowolne urządzenie przenośne z funkcją dostępu do Internetu.

Zaletą systemu Microsoft Dynamics CRM jest możliwość dostosowania go do potrzeb klienta co przekłada się na możliwość efektywnego wykorzystania systemu i osiągnięcie stawianych przez firmę celów. Microsoft Dynamics CRM oferuje możliwość wyboru w zakresie sposobu wdrożenia systemu. Może on działać m.in. lokalnie lub jako rozwiązanie hostowane.

Oferta INSOFT w zakresie systemów CRM:

- ▲ analiza potrzeb w zakresie CRM
- ▲ projektowanie aplikacji
- ▲ przygotowanie i wdrożenie aplikacji
- ▲ integracja z infrastrukturą informatyczną, w tym integrację danych ERP
- ▲ instalacja systemów, konfiguracja i szkolenie
- ▲ opieka nad instalacjami oraz aplikacjami.



INSOFT - Przykłady wdrożeń systemów CRM

DRE Sp. z o.o. – System został wdrożony w celu efektywnego wspomaganie zarządzania informacją o klientach, dostawcach, działaniach, jak i korespondencją, czy terminami spotkań.

Istniejące obiekty systemu zostały zmodyfikowane i dostosowane pod kątem działalności firmy, m.in. zastosowano bardziej szczegółową kategoryzację klientów, dodana została możliwość wprowadzenia oceny odbiorcy na podstawie odpowiedniej ankiety, która jest uzupełniana w systemie CRM. Została wprowadzona kategoryzacja zdarzeń związanych z klientem. Do systemu CRM wprowadzono także szereg nowych funkcjonalności, obiektów oraz raportów.

System Microsoft Dynamics CRM został także połączony z platformą IBM Lotus Notes. Poczta elektroniczna na platformie Lotus Notes obsługiwana jest przez dodatkowy konektor zainstalowany w skrzynkach mailowych użytkowników, który pozwala w łatwy sposób przenosić e-maile do systemu MS CRM bezpośrednio ze skrzynki mailowej.

Grupa Barentz Europe BV – Wdrożeniem objęto 280 użytkowników, w kilku krajach europejskich m.in. w Holandii, Belgii, Polsce, Niemczech, Czechach, Wielkiej Brytanii i Danii.

Do systemu wprowadzono szereg nowych funkcjonalności i obiektów oraz zmodyfikowano istniejące elementy. M.in. specjalny moduł odpowiedzialny za codzienną synchronizację danych o klientach, dostawcach i produktach między MS CRM a systemem ERP. Z poziomu CRM udostępniane są dane o zamówieniach, fakturach i należnościach składowanych w bazach ERP.

W odniesieniu do specjalnych wymagań firmy zostały utworzone zestawy raportów, zwłaszcza raporty KPI (kluczowe wskaźniki wydajności). Wskaźniki liczone są na podstawie danych zebranych zarówno w bazie CRM jak i w bazie systemu ERP.



Novitus S.A. (grupa Comp S.A.) – Microsoft Dynamics CRM wspomaga pracę działów handlowego i marketingu, oraz koordynuje obsługę serwisową klientów. W systemie gromadzone są dane dotyczące potencjalnych klientów, kontrahentów oraz partnerów handlowych firmy.

Do systemu CRM Insoft wprowadził szereg nowych funkcjonalności, obiektów oraz raportów, natomiast istniejące elementy w znacznym stopniu zmodyfikowano i dostosowano pod kątem działalności firmy. M.in. system Microsoft CRM zintegrowano z systemem SAP. Automatycznie przenoszone są z systemu SAP dane dotyczące kontrahentów, faktur oraz urzędzeń wysyłanych do klienta. Do systemu CRM importowane są również uprawnienia i certyfikaty posiadane przez osoby współpracujące z firmą na zasadach partnerskich. Aplikacja Microsoft CRM została wyposażona w szereg powiadomień wykorzystujących oferowany w systemie mechanizm Workflow, wspomagając procesy w działach handlowych i serwisowych, zapewniając sprawną obsługę klienta i terminowe rozwiązanie spraw reklamacyjnych.

System Microsoft Dynamics CRM został zintegrowany z centralą telefoniczną.

Lista referencyjna - wybrane firmy spośród ponad 11 000 naszych klientów:

Alan Telekomunikacja
Alma Market S.A.
Barentz
Bergerat Monnoyeur
Agnella S.A.
Euronit
Higiena System
Blirt S.A.
Elektrim Megadex S.A.
Elektrotermia
Inter-Global Sp. z o.o.

Altrad-Mostostal
Drumet S.A.
Telecom Sp. z o.o.
Hako Polska
ICN Polfa Rzeszów
DRE Sp. z o.o.
Karlshamns Polska
Pfleiderer S.A.
Novitus S.A.
Fundacja Jeden Drugiemu
Fundacja Mimo Wszystko

Mix Electronics
Ricoh Polska Sp. z o.o.
Morska Agencja Gdynia
Lafarge Cement Polska
IDEA! MC Sp. z o.o.
Arrow ECS Sp. z o.o.
Inpol Krak
Philips Lighting Poland
Macro Cash & Carry
Unizeto Technologies S.A.
Model Opakowania

PMR Ltd. Sp. z o.o.
Oxyline Sp. z o.o.
Variant S.A.
Toshiba Tec Poland S.A.
Toyota Motor Poland
R.R. Donnelley
SKK
Powen S.A.
Valeo Polska
Wardyński i Wspólnicy
Zott Polska