



Podjetje: Sensilab d.o.o.

Spletni naslov: www.sensilab.si

Velikost podjetja: Srednje veliko podjetje

Država: Slovenija

Dejavnost: Farmacija

Profil podjetja:

Sensilab je mednarodno podjetje, ki se ukvarja s proizvodnjo in prodajo prehranskih dopolnil. Izdelke izvaža na več kot 30 trgov po vsem svetu in trenutno zaposluje več kot 300 ljudi. V Sloveniji ima vodilni položaj, hkrati pa zaseda pomembno mesto tudi na drugih neposrednih trgih, kot so: Hrvaška, Italija in Romunija.

Rešitev: Microsoft Dynamics CRM



Ponudnik rešitve: SPAN d.o.o., Ljubljana

Spletni naslov: span.eu

Kako je Sensilab povečal prodajo s CRM?

POSLOVNI IZZIVI

Sensilab deluje prek različnih prodajnih poti – internet, lastne trgovine, telemarketing, veleprodaja. Glavni izziv, s katerim so se spoprijemali, je bil, kako bi se lahko informacije o strankah, ki prihajajo iz različnih kanalov, "združile" na enem mestu in bi bil tako vsem zaposlenim zagotovljen preprost dostop do vseh centraliziranih podatkov o strankah.

"Podatki so bili dobro organizirani, vendar je bil dostop do njih otežen, zaposlenim v trgovinah pa je bilo skoraj nemogoče pridobiti podatke o strankah. To je bilo popolnoma nesprejemljivo za normalen prodajni proces," se spominja Iztok Hvala, Operativni direktor Sensilaba.

CILJI PROJEKTA

Z uvedbo Microsoft Dynamics CRM online je Sensilab želel zbrati čim več kakovostnih informacij o svojih strankah in tako zagotoviti še boljše storitve zanje.

"Pomembno je zbirati podatke o strankah, ampak kar je še pomembnejše, je zbiranje podatkov o ljudeh, ki niso kupili nobenega izdelka, vendar pa so pokazali zanimanje za nakup. Na podlagi teh informacij lahko načrtujemo nadaljnje aktivnosti in iz leadov ustvarjamo stranke," pravi Hvala.

DOPRINOS PROJEKTA VPELJAVE SISTEMA MICROSOFT DYNAMICS CRM

S projektom vpeljave novega sistema Dynamics CRM so bile zagotovljene številne prednosti, ključne izmed njih so izpostavljene v nadaljevanju:

- pridobitev popolnih in zanesljivih informacij o strankah;

“Kot največjo prednost sodelovanja s Spanom pa bi poudaril fleksibilnost in pripravljenost pomagati v vsakem trenutku.”

Iztok Hvala, Operativni direktor Sensilaba.



- zagotovitev preprostega dostopa do informacij za vse zaposlene;
- hitro, učinkovito ter centralizirano iskanje informacij o strankah;
- avtomatiziranje procesa vnosa podatkov;
- izboljševanje delovanja poslovnih procesov;
- dvig kakovosti opravljenih storitev;
- natančno spremljanje prodajnih kanalov po ključnih kriterijih ter segmentih v živo.

Poleg navedenih prednosti najpomembnejše pridobitve/ pozitivne posledice uporabe predstavljajo:

- množica novih, natančnih in preglednih podatkov omogoča enostavno poslovno odločanje, kar je bilo v prejšnjem stanju oteženo;
- dvig učinkovitosti klicnega centra za 100 %;

- povečanje števila zaposlenih v klicnem centru za 150 %;
- razširitev na nove trge (Romunija, Italija, Moldavija).

SODELOVANJE S SPANOM

Ekipa strokovnjakov iz Spana Ljubljana in zaposleni Sensilaba so na vrsti delavnic opredelili poslovne procese in zahteve zaposlenih. Ustvarjen je bil sistem CRM online za potrebe Sensilaba, zaposleni pa so usposobljeni za uporabo samega sistema. Sensilab in Span se vnaprej dogovarjata o načrtovanih spremembah v poslovanju in skupaj iščeta rešitve.

“Kot največjo prednost sodelovanja s Spanom pa bi poudaril fleksibilnost in pripravljenost pomagati v vsakem trenutku,” je poudaril Iztok Hvala, Operativni direktor Sensilaba.