



## Poenotenje komunikacij in vpeljava celovitega pogleda na stranko v podjetju

### Povzetek

**Država:** Slovenija

**Dejavnost:** Razvoj programskih rešitev in svetovanje

### Podatki o stranki

Trinet Informatika, d. o. o., je vodilni ponudnik rešitev na področju avtomatizacije carinskega poslovanja in logistike na slovenskem trgu.

### Poslovno okolje

Uvedba celovite rešitve, ki bi ob uporabi napredne tehnologije poenostavila in omogočila nove oblike sodelovanja in komunikacij na področju prodaje in zagotavljanje podpore uporabnikom.

### Rešitev

Uvedba in integracija rešitve za poenotene komunikacije Microsoft Office Communications Server 2007 R2 in sistema za upravljanje odnosov s strankami Microsoft Dynamics CRM 4.0.

### Prednosti

- Višja storilnost zaposlenih v klicnem centru z boljšim dostopom do podatkov in komunikacijskih poti
- Teledelo in mobilnost
- Integracija z drugimi poslovnimi sistemi

» Z uvedbo novih rešitev se nam je uspelo še bolj približati potrebam strank in okrepiti pregled nad izvajanjem nalog in projektov.«

Igor Smrajec, generalni direktor in lastnik podjetja Trinet

Trinet Informatika, d. o. o., je vodilni ponudnik rešitev na področju avtomatizacije carinskega poslovanja in logistike na slovenskem trgu. Z ekipo strokovnjakov z dolgoletnimi praktičnimi izkušnjami, lastno komunikacijsko infrastrukturo in sodobnimi programskimi rešitvami partnerjem s področja logistike in carinskega poslovanja nudi učinkovite poslovne procese in krepitev konkurenčnosti.

Leta 2009 so se v podjetju odločili, da uvedejo celovito rešitev, ki bi jim v prodaji in zagotavljanju podpore uporabnikom omogočila nove oblike sodelovanja in komuniciranja ter s tem dvig ravni storitev. Skupaj z Microsoftovim partnerjem, podjetjem Telprom, so se odločili za uvedbo in integracijo rešitve za poenotene komunikacije Microsoft Office Communications Server 2007 R2 in sistema za upravljanje odnosov strankami Microsoft Dynamics CRM 4.0.

## Stanje

Trinet, d. o. o., je vodilni ponudnik rešitev na področju avtomatizacije carinskega poslovanja in logistike na slovenskem trgu. S svojo ekipo strokovnjakov z dolgoletnimi praktičnimi izkušnjami, lastno komunikacijsko infrastrukturo in sodobnimi programskimi rešitvami partnerjem s področja logistike in carinskega poslovanja omogoča učinkovitejše poslovne procese in dvig konkurenčnosti.

Podjetje ima razvejano mrežo poslovnih partnerjev v tujini, zlasti v Jugovzhodni Evropi, ki jo s svojim delovanjem pokriva v okviru združenja EurTradeNet, katerega polnopravni član je. EurTradeNet je vseevropska pobuda za zagotavljanje storitev na področju upravljanja in izmenjave elektronskih carinskih informacij med partnerji, ki delujejo na področju blagovne menjave.

Uporabniki Trinetovih programskih rešitev so špediterska, proizvodna in trgovska podjetja. Ekipe podjetja Trinet nudi tudi svetovanje na področju avtomatizacije carinskologističnih postopkov.

Podjetje se je v letu 2009 odločilo, da postopoma uvede celovito rešitev, ki bi ob uporabi napredne tehnologije poenostavila in omogočila nove oblike sodelovanja in komunikacij na področju prodaje in zagotavljanja podpore uporabnikom.

Pred uvedbo novih tehnologij so za podporo strankam uporabljali sporočilni sistem Microsoft Exchange 2003, IP-telefonijo Asterisk in lastno rešitev za vodenje baze strank, stikov in ravnih storitev za posamezno stranko. Sledljivosti opravil v podpori in razvoju so implementirali z aplikacijo JIRA. Vzpostavljeno okolje – njegova glavna slabost je bila pomanjkljiva povezanost poslovnih procesov – je predstavljalo ozko grlo pri nujenju kakovostnih servisnih storitev za končne uporabnike. Vse večje potrebe in zahteve po hitrem in odzivnem klicnem centru ter poglobljenem vpogledu v strankina naročila je podjetje Trinet postavilo

pred zahteven izziv – uvedbo in uspešno integracijo komunikacij in sistema za upravljanje odnosov s strankami.

## Rešitev

Na podlagi dolgoletnega sodelovanja so za izvajalca projekta izbrali podjetje Telprom, ki je Microsoftov certificiran partner na področju infrastrukturnih rešitev. Izvedba projekta, ki je vključeval izdelka Microsoft Dynamics CRM 4.0 in Office Communications Server 2007 R2, je potekala po metodologiji, ki so jo certificirani strokovnjaki v Telpromu v preteklih letih pridobili ob sodelovanju s skupino Microsoft Services in na sorodnih projektih. Zaradi kompleksnosti projekta so rešitve uvajali postopno v dveh fazah: v prvi fazi so vzpostavili rešitve po posameznih modulih in v standardni različici brez večjih dodelav, v drugi pa integrirali implementirane rešitve z zalednimi sistemi in manjšimi dodelavami.

Z uvedbo rešitve Microsoft Dynamics CRM 4.0 so zaposlenim v Trinetu v poznanem uporabniškem okolju zagotovili orodja za učinkovito poslovanje s strankami. Glavne funkcionalnosti izdelka:

- **Bogata uporabniška izkušnja:** Funkcionalnosti za upravljanje odnosov s strankami so uporabnikom na voljo v poznanem okolju Microsoft Outlook, na mobilnem telefonu ali prek spletnega brskalnika.
- **Izboljšana prodaja:** Uporabnikom prijazna orodja za izboljšanje pristopa k novim strankam, upravljanje s trženjskimi akcijami in izvajanje prodajnih aktivnosti.
- **Boljša podpora trženju:** Orodja za enoten pogled na stranko, ciljanje sporočil različnim skupinam ter analizo rezultatov.
- **Učinkovitejša podpora strankam:** Učinkovitejše upravljanje, reševanje servisnih zahtevkov in

vprašanj strank ter zmogljiva orodja za upravljanje virov v servisnih oddelkih.

- **Prilagojenost poslovanju:** Microsoft Dynamics CRM temelji na odprti arhitekturi, ki jo je mogoče preprosto prilagoditi posameznim potrebam ali integrirati z drugimi aplikacijami.

V Trinetu za vodenje projektov in sledenje opravilom v podpori in razvoju programskih rešitev uporabljajo aplikacijo JIRA, ki jo je bilo zato treba povezati z okoljem Microsoft Dynamics CRM. To so izvedli z izdelavo vtičnika, ki omogoča neposredno vpisovanje novih zahtevkov iz sistema CRM v aplikacijo JIRA.

Prav tako so uvedli rešitev za poenotene komunikacije Microsoft Office Communication Server 2007 R2, s katero so nadgradili centralo Asterisk PBX. Office Communications Server uporabnikom nudi VoIP-telefonijo, spletne konference in takojšnje sporočanje, hkrati pa omogoča ohranitev potrebnega operativnega nadzora.

Glavne funkcionalnosti izdelka so:

- **Preprostejša komunikacija:** Komunikacijo je mogoče vzpostaviti z enim samim klikom. Uporabniki lahko preprosto poiščejo in vzpostavijo komunikacijo z osebo, ki jo potrebujejo, neposredno iz aplikacij Outlook ali sistema CRM.
- **Sodelovanje v realnem času, v pisarni ali na poti:** Uporabnik lahko dela na različnih napravah in skoraj na vsaki lokaciji, pri tem pa ni potrebna povezava prek virtualnega navideznega omrežja.
- **Napredne spletne/audio/video konference:** Spletne konference z integriranimi audio in video možnostmi.
- **Prilagodljivost:** Razširljiva in prilagodljiva infrastruktura za

integracijo s poslovnimi procesi ter potrebami uporabnikov. Podpira integracije z zalednimi sistemi, kot so Microsoft CRM 4.0, Microsoft Exchange in SharePoint.

»Glavne prednosti uporabljenih tehnologij in rešitev so v prilagodljivi in razširljivi infrastrukturi, ki temelji na storitvah enotnega aktivnega imenika,« je povedal Oskar Wolf, vodja projekta v podjetju Telprom. »Za namene integracije v obstoječe okolje organizacije uporabljamo standarde in splošno dostopne vmesnike, kar znatno zniža stroške dodatnega razvoja povezovalnih vmesnikov in kasnejšega vzdrževanja celotne infrastrukture.«

## Prednosti

»Microsoftova tehnologija poenotenja komunikacijskih kanalov in uvedba celovitega pogleda na stranko nam zdaj ob pravem času posreduje ključne informacije za optimalno podporo stranki,« pojasnjuje Štefan Šuštar, vodja projekta v podjetju Trinet.

### Dvig storilnosti zaposlenih

Zaposleni v kontaktnem centru lahko s klikom na stik v poznanih programih Office pridobijo vse potrebne informacije o stranki in preprosto izberejo najprimernejši način komunikacije v danem trenutku, ali elektronsko pošto, takojšnje sporočanje in glasovni klici ali pa videokonferenco. Pri tem jim so v vsakem trenutku dostopni vsi relevantni dokumenti, vezani na stranko, servisno aktivnost ali projekt. Posebej dobrodošla je možnost sodelovanja v več pogovornih interakcijah hkrati, kar omogoča pomoč več strankam hkrati.

Najnovejša izdaja strežnika Office Communications 2007 R2 nudi tudi obogatene audio in video možnosti, ki so prilagodljive in povečujejo nabor komunikacijskih poti. Uporaba orodja

Microsoft Office Communicator omogoča enostavno posvetovanje s sodelavci, konferenčne klice in upravljanje z več simultanimi klici. Zgrešeni klici se samodejno glede na kategorijo preusmerijo v čakalne vrste v sistemu CRM 4, agent v klicnem centru pa lahko zgrešen klic tudi preusmeri neposredno strokovnjakom in tehničnemu osebju. Uvedba glasovne pošte prinaša podaljšek v komunikaciji s klicnim centrom ter možnost spremljanja in preusmeritve obvestil o prejetem in/ali zgrešenem klicu.

#### **Večje zadovoljstvo strank**

S pomočjo tesne integracije CRM-sistema in platforme za poenotene komunikacije, ki daje zaposlenim pregled nad celotnim profilom stranke, jim je uspelo za od 20 do 40 odstotkov izboljšati stopnjo uspešnosti reševanja težav že ob prvem klicu (first call resolution).

#### **Podaljšan kontaktni center**

Z uporabo glasovne in elektronske pošte, takojšnjega sporočanja in informacij o prisotnosti lahko stranko hitro in učinkovito usmerijo k dosegljivemu strokovnjaku. S tem se izognejo obremenjevanju zaposlenih, ki so že zasedeni z drugo nalogo ali aktivnostjo. Zaposleni s pomočjo enostavne izdelave poročil v sistemu Microsoft Dynamics CRM 4.0 spremljajo in nadzorujejo vse svoje aktivnosti in povpraševanja ter o njih poročajo nadrejenim.

Z uvedbo platforme za poenotene komunikacije bo podjetje postopno uvedlo tudi možnost teledela ter s tem omogočilo ad-hoc videokonference, prevzemanje delovnega namizja na daljavo in izmenjavo dokumentacije v orodju Microsoft Office Communicator. Sodelovanje na daljavo z možnostjo polnega nadzora nad delovnim okoljem končnega uporabnika prinaša dodano vrednost pri servisiranju končnih strank, predvsem pa zniža tudi stroške vzdrževanja.

#### **Osnova za rast**

Povezljivost Microsoftovih poslovnih rešitev v največji meri zagotavlja trdno osnovo za rast podjetja in njegovo rast v prihodnosti. Izboljšana uporabniška izkušnja na dolgi rok dela zaposlene v celotnem podjetju predvsem bistveno bolj zadovoljne, saj se lahko zdaj z relevantnimi informacijami popolnoma posvetijo storitvam končne stranke in ne več težavam zaradi razpršenosti in nedostopnosti podatkov.

## Več informacij

Za več informacij o Microsoftovih izdelkih, rešitvah in storitvah pokličite Microsoftov Center za uporabnike na telefonsko številko 01 585 34 49 ali obiščite spletno stran [www.microsoft.com/slovenija](http://www.microsoft.com/slovenija).

Za več informacij o podjetju Telprom obiščite spletno stran [www.telprom.si](http://www.telprom.si).

Za več informacij o podjetju Trinet Informatika obiščite spletno stran [www.trinet.si](http://www.trinet.si).

## Microsoft Office Communications Server

Strežnik Microsoft Office Communications Server je temelj Microsoftovih rešitev za poenotene komunikacije. V podjetjih po celem svetu nudi platformo za informacije o prisotnosti, takojšnje sporočanje, avdio in video konference ter poslovne glasovne komunikacije.

## Microsoft Dynamics CRM

Microsoft Dynamics CRM je popolna rešitev za upravljanje odnosov s strankami. Nudi vsa orodja in zmožnosti, ki so potrebne za jasno sliko o strankah od prvega stika z njimi prek nakupa do poprodajnih storitev. Z moduli za podporo prodaji, trženju in storitvam nudi hitro, prilagodljivo in cenovno ugodno rešitev, ki v vse poslovne procese vpeljuje stalne in merljive izboljšave, omogoča tesnejše odnose s strankami in podjetju omogoča, da doseže novo raven dobičkonosnosti.

## Programska in strojna oprema

- Strežniški izdelki
  - Microsoft Office Communications Server 2007 R2 Standard
  - Microsoft Dynamics CRM 4.0 Professional
  - Microsoft Windows Server 2008
  - Microsoft SQL Server 2008 Standard
- Rešitve Telprom
  - CRM Client 2010 (namizna in spletna različica)
  - Vtičnik CRM za integracijo z aplikacijo JIRA
- Odjemalci
  - Microsoft Windows XP in Windows 7
  - Microsoft Office Communicator
  - Microsoft Dynamics CRM 4.0 for Microsoft Office Outlook
  - Agent Communications Panel for Microsoft Dynamics CRM 4.0
  - Plantronics SaviGO
  - SNOM 320