**Naziv korisnika:** EnelPS

**Web lokacija:** [www.enelps.com](http://www.enelps.com)

**Zemlja:** Srbija

**Delatnost:** Proizvodnja i servis informatičke opreme

**Broj zaposlenih:** 80

Profil korisnika

Kompanija EnelPS je osnovana 1994. godine i bavi se projektovanjem, ugradnjom i servisiranjem sistema i uređaja za besprekidno napajanje, kao i projektovanjem i izgradnjom infrastrukture za data centre. Ima preko 80 zaposlenih, od čega njih 25 radi u servisnom odeljenju, koje radi na servisiranju svih tipova besprekidnog napajanja. Od 2001. godine je zlatni partner kompanije APC, globalnog lidera u oblasti UPS uređaja, a tokom 2009. godine kompanija je ostvarila prihod od skoro šest miliona evra. Među klijentima EnelPS-a su telekomunikacione i energetske kompanije, finansijske institucije, javne ustanove i druge kompanije iz zemalja regiona među kojima su US Steel Srbija, Telenor, SBB, T Com, Alpha Bank, ProCredit Bank, Hemofarm, Delta Holding, Železnice Srbije, i mnogi drugi.

**Partner:** Extreme, [www.extreme.rs](http://www.extreme.rs)

Proizvodi i tehnologije

* Microsoft Dynamics CRM 4.0
* Microsoft Office Outlook 2007

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | |  |  |
| Microsoft Dynamics  Studija slučaja implementacije |
|  |  |
|  |  |  | Dynamics HeaderNakon uvođenja Dynamics CRM rešenja godišnji profit kompanije je uvećan za 20% |
|  |  |

„Uvođenje Dynamics CRM-a nam je pomoglo da lakše i kvalitetnije pratimo prodajne prilike i njihovu realizaciju, unapredimo zadovoljstvo postojećih klijenata i ostvarimo veći profit kompanije, koji je povećan za oko 20 procenata u prošloj godini.“

Saša Mihailović, izvršni direktor, EnelPS

Kompanija EnelPS iz Beograda bavi se projektovanjem, ugradnjom i servisiranjem sistema i uređaja za besprekidno napajanje, kao i projektovanjem i izgradnjom infrastrukture za data centre. Do uvođenja CRM sistema svi ključni poslovni podaci, kao što su lista kupaca i evidencija poslovnih prilika i servisnih intervencija, nalazili su se u odvojenim Excel tabelama, što je ometalo saradnju između sektora i onemogućavalo ozbiljniju poslovnu analitiku. Uvođenjem Microsoft Dynamics CRM rešenja kompletna evidencija je centralizovana, formirana je i baza znanja, a do svih podataka se može doći i sa udaljenih lokacija. Vreme za realizaciju servisnih intervencija je značajno smanjeno, što je ključno uticalo na zadovoljstvo klijenata, a zahvaljujući boljem praćenju poslovnih prilika povećana je prodaja proizvoda i usluga, što je doprinelo povećanju prihoda i profita kompanije za čak 20 procenata na godišnjem nivou.

Poslovna situacija

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| C:\Users\Vladimir Ceric\Documents\Pc\Arcadia Consulting\Clients\Extreme\Extreme-logo.jpg |  |  | C:\Users\Vladimir Ceric\AppData\Roaming\Microsoft\Templates\CEP_Files\CEPFiles_logo_MSDynamics.jpg |

Sa preko 700 instaliranih velikih UPS sistema, 1100 ispravljačkih sistema i 70 ugovora o održavanju i servisnoj podršci, ažurno praćenje poslovanja EnelPS-a i odnosa sa klijentima u predstavljalo je nezahvalan i težak zadatak, kako za menadžment, tako i za zaposlene koji su uključeni u najvažnije poslovne procese. Evidencija kvarova, servisnih intervencija, tendera, lista kontakata i drugi važni poslovni podaci su se vodili na vrlo elementaran način, u razdvojenim Excel tabelama, što je onemogućavalo zajednički rad, kao i pretragu i analizu podataka koji su se nalazili u tim dokumentima.

„U sistemu koji smo imali bilo je teško ili čak nemoguće pratiti pojedinačne poslovne procese i njihovo trenutno stanje. Saradnja između sektora je bila otežana, a naročito upravljanje poslovnim procesima i potencijalnim poslovnim prilikama. Pored toga, rast broja zaposlenih je nametao i uvođenje baze znanja“, kaže Javorka Stojanović, šef DC sektora u kompaniji EnelPS. Ukratko, postojeći sistem praćenja klijenata i poslovnih procesa nije mogao podrži rast poslovanja kompanije.

„U prvih mesec dana primene broj prilika u prodaji servisnih usluga je povećan za oko 10 procenata.“

Saša Mihailović, izvršni direktor, EnelPS

„Menadžment kompanije je tragao za rešenjem koje će uz minimalno ometanje postojećih procesa uspeti da integriše sve te izvore podataka i konsoliduje ih u jedan funkcionalni sistem za upravljanje odnosima sa klijentima i partnerima“, kaže Saša Mihailović, izvršni direktor EnelPS-a.

Rešenje

Nakon analize ponude na tržištu, odabran je Microsoft Dynamics CRM, za implementaciju ovog rešenja u kompaniji EnelPS odabran je Extreme, Microsoft Gold Certified Partner i kompanija sa najviše iskustva u implementaciji CRM sistema na domaćem tržištu, a projekat je rađen u sklopu USAID-ovog projekta za unapređenje konkurentnosti.

„Cilj uvođenja CRM sistema bio je povećanje efikasnosti poslovnih procesa, kao i poboljšanje kvaliteta i dostupnosti informacija. Upravo te informacije omogućuju zaposlenima da brže i samostalno donose ispravne poslovne odluke, koje vode ka povećanju zadovoljstva klijenata“, objašnjava Vladimir Ljubibratić, izvršni direktor kompanije Extreme, i dodaje: „Za početak smo morali da konsolidujemo podatke iz osam razdvojenih evidencija, kako bismo ih uveli u centralizovan CRM sistem.“

Proces uvođenja CRM rešenja u kompaniju EnelPS, rađen prema Microsoft Dynamics SureStep metodologiji, trajao je samo tri meseca od momenta instaliranja Dynamics CRM-a 4.0 do zvaničnog puštanja sistema u rad. Novi sistem je omogućio i rad sa udaljenih lokacija, zahvaljujući pristupu sa mobilnih uređaja uz pomoć VPN konekcije i integraciji CRM-a sa Microsoft Outlook-om, koji svi zaposleni u EnelPS-u koriste kao glavni alat za komunikaciju. „Za uspeh projekta presudne su bile pripremne faze, u kojima smo analizirali poslovne procese i postojeće podatke i pripremali potrebnu tehničku i tehnološku infrastrukturu, ali je važno bilo i aktivno učešće svih zaposlenih u kompaniji EnelPS“, zaključuje Ljubibratić.

Prednosti poslovanja

„Sada se prodajne prilike evidentiraju na jednom mestu i lako se generišu izveštaji za menadžere prodaje o svakom pojedinačnom klijentu i prilici. Komercijalisti vode evidenciju sastanaka direktno u CRM-u uz pomoć Microsoft Outlook-a, a posebni modul vodi računa o prijavljenim kvarovima i servisnim intervencijama“, pojašnjava Miljana Šavija, menadžer nabavke u EnelPS-u. „Sektor prodaje je dobio unapređeno praćenje prodajnih prilika, zahvaljujući čemu je u prvih mesec dana primene broj prilika u prodaji servisnih usluga povećan za oko 10 procenata, ili izraženo u prihodima oko 20.000 EUR u odnosu na isti period godinu dana ranije“, ističe ključne rezultate projekta implementacije Dynamics CRM-a Saša Mihailović, izvršni direktor kompanije EnelPS.

Korisnički servis je dobio mogućnost unapređenog praćenja klijentskih zahteva, i to po svim kanalima (e-mail, telefon), pa sada u svakom trenutku zna status svakog kvara i svake intervencije. Centralizacija podataka je obezbedila kreiranje baze znanja, a standardizacija procesa je doprinela kvalitetu rada celog servisnog sektora. „Sve ovo omogućava mnogo bržu i kvalitetniju poslovnu analitiku i utvrđivanje najvažnijih parametara poslovanja, kao što su rast i troškovi prodaje, ukupni prihodi po pojedinačnom klijentu i slično“, kaže Miljana Šavija iz EnelPS-a.

Povećan je i kapacitet servisnog sektora, a vreme potrebno za opsluživanje ovog celog integrisanog sistema je značajno smanjeno. „U sektoru servisa postoji značajno povećanje zadovoljstva klijenata – postali smo brži, efikasniji, i svaku servisnu intervenciju završavamo u značajno kraćem roku. Imajući sve navedeno u vidu, uvođenje Dynamics CRM-a nam je pomoglo da lakše i kvalitetnije pratimo prodajne prilike i njihovu realizaciju, unapredimo zadovoljstvo postojećih klijenata, i ostvarimo veći profit kompanije, koji je povećan za oko 20 procenata u prošloj godini“, ponosno naglašava Mihailović.