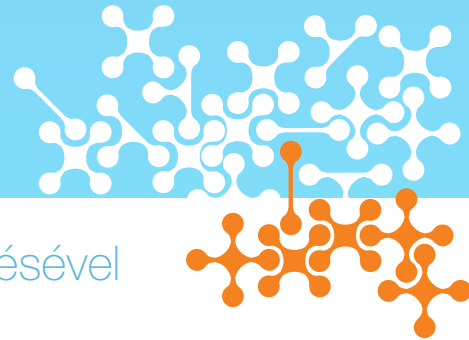




## ORIANA ESETTANULMÁNY



Képkalkotási termékek és optikai eszközök értékesítésével foglalkozó multinacionális nagyvállalat

### Páratlan rugalmasság és papírmentes iroda az Oriana rendszerével

**Feladat:** CRM és workflow alkalmazás kialakítása

**Terület:** hardware forgalmazás és értékesítés

**Fejlesztési idő:** 6 hónap

**Felhasználók száma:** 15, ebből 5 közvetlen értékesítő munkatárs

**Bevezetés éve:** 2004

#### A vállalat bemutatása

A képkalkotási termékek és optikai eszközök értékesítésével foglalkozó multinacionális nagyvállalat már több mint fél évszázada kínál ügyfeleinek kimagasló minőségű kép-alkotási eszközöket, köztük fényképezőgépeket, nyomtatókat, lapolvasókat. Ezen felül az üzleti megoldásokra szakosodott üzletág a nyomtatási, másolási és dokumentumkezelési megoldások széles portfólióját ajánlja a kis- és középvállalatok, nagyvállalatok és kormányzati intézmények számára. A 11.000 munkatársat foglalkoztató vállalat magyarországi leányvállalata, a saját területén piacvezető.

#### Az üzleti probléma

Amikor a vállalat megjelent a magyar piacon, kiépített egy stabil és jól működő viszonteladói hálózatot, amely a termékek értékesítésének fő csatornáját jelentette. Nem sokkal később a vállalat létrehozott egy saját, közvetlen értékesítői csapatot is, ezért előfordultak ütközések a két hálózat tevékenysége között. A párhuzamosan zajló számtalan ügyletet folyamatosan figyelni kellett, melyre az addig használt táblázatkezelő alapú megoldás már elégtelennek bizonyult. Szükségessé vált egy olyan CRM rendszer létrehozása, amely egységben kezeli a különböző értékesítési csatornákat és felváltja a lassú, félig elektronikus, félig papíralapú adatkezelést. Az üzletág vezetői 2004-ben döntöttek ennek bevezetéséről.



# ORIANA ESETTANULMÁNY

## A megoldás

A vállalat pályázatot írt ki az üzleti alkalmazás beszerzésére, amelyen az Oriana és három másik pályázó indult, akik kötött funkcionális célrendszereket ajánlottak. Az Oriana rugalmasság és hozzáállás tekintetében is meggyőzőbb volt versenytársainál, így végül rájuk esett a választás.

Az Oriana által szállított megoldás a dobozos célszoftvereknél sokkal rugalmasabb, az egyedi fejlesztésnél viszont jóval kockázatmentesebb volt. Már a projekt elején egy működő prototípust mutattak be az Oriana munkatársai, amelynek alapja a cég saját fejlesztésű Effector motorja volt. Ez a prototípust alakították át több iterációt követően a vállalat igényei szerint.

A pályázattól a használatbavételig mindössze hat hónap telt el. Ez idő alatt az Oriana – folyamatos interakciót támogató munkamódszerének megfelelően – állandó kapcsolatban volt a vállalati magyarországi munkatársaival, sokszor akár helyszínen igazítva az ügyfél igényeihez a készülő CRM rendszert. Az Oriana konzulensei ismertették minden fejlesztési irány előnyeit és hátrányait, így az ügyfél ezek ismeretében tudott választani a különböző alternatívák között.

Az alkalmazás újszerűsége ellenére a kollégák hamar megtanulták értékelni a CRM előnyeit. Nagy segítséget jelentett számára, hogy gyorsan megtalálják minden kontaktot, látták az előzményeket és egy megosztott felületről elértek minden üggyel kapcsolatos információt. A rendszer hatékonyabbá tette a munkatársak értékelését is, hiszen a vezetők elérhették az értékesítők teljesítményére vonatkozó adatokat.

A pozitív tapasztalatok hatására fél évvel a bevezetés után az ISO audit követelményeit betöltő funkciók és workflow modul, majd egy újabb fél évvel később a számlajóváhagyás folyamata is átkerült a CRM rendszerbe. Az új munkamódszer hozadéka volt a „papírmentes iroda” kialakítása is: a beérkező iratokat elektronikus formába konvertálták, majd innentől kezdve ezt használták az ügyletek során. Így az ügyintézés gyorsabb, környezettudatosabb és átláthatóbb lett. Szintén a rendszer hatékonyságát bizonyítja, hogy pár évvel később a nemzetközi vállalat csehországi és lengyelországi leányvállalatai is az Oriana alkalmazását kezdték el használni.

## Eredmények

- Szervezettebb, átláthatóbb munkafolyamatok
- Hatékony munkavégzéshez szükséges információk elérhetősége
- Rugalmasan alakítható rendszer a változások kezelésére
- Munkatársak értékelésének egyszerűsödése
- Nyomtatványok mennyiségének csökkenése, „papírmentes iroda”
- Adaptálhatóság nemzetközi szinten is