



R E F E R E N C J E

Zakup i wdrożenie oprogramowania **SIMPLE-CRM** i **SIMPLE-SYSTEM V** to przynosząca korzyści inwestycja spółki OPA-ROW.



W marcu 2006 zostało zakończone wdrożenie SYSTEMU SIMPLE CRM/BPM w firmie OPA-ROW sp. z o.o. Z Rybnika.

Firma ta od 1962 roku rozwija i prowadzi działalność polegającą na świadczeniu kompleksowych usług projektowych, montażowych, pomiarowo-rozruchowych i serwisowych w zakresie:

elektroenergetyki, automatyki i ochrony środowiska. Firma zatrudnia wysokokwalifikowaną, doświadczoną kadrę inżyniersko-techniczną oraz posiada własną bazę sprzętową, magazynową i laboratoryjną. Jak mówią pracownicy OPA-ROW, głównym celem wdrożenia SYSTEMU CRM/BPM było uporządkowanie informacji dot. klientów oraz dokumentów związanych z klientami. Najważniejszymi problemami, z którymi borykali się przed wdrożeniem systemu były:

- rozproszona struktura informacji
- Dot. współpracy z klientem,
- problemy z szybkim znalezieniem informacji o kliencie, brak zależności między różnymi dokumentami, problemy ze śledzeniem terminów, kosztów, etc.,
- brak powiązania tych informacji z systemem do zarządzania np. przy wystawianiu faktur.

Informacje o kliencie oraz procesach dziejących się w firmie nie były łatwo dostępne dla osób, które tej informacji potrzebowały. Często informacje (w zależności od źródła pochodzenia) były niespójne. Wszystko to znacznie utrudniało podejmowanie trafnych decyzji. Potrzebę wdrożenia systemu zauważali już od dawna: „Potrzeby takie były od zawsze - przybierały na sile wraz z rosnącą bazą klientów i zwiększającą się

złożonością ich obsługi.” - mówi Leszek Klimaszewski, informatyk, nadzorujący przebieg całości wdrożenia ze strony OPA-ROW. Spółka wybrała rozwiązanie firmy SIMPLE spośród wielu innych ofert. Głównym powodem wyboru tego akurat systemu była, jak mówią pracownicy firmy, jego silna integracja z całym pakietem ERP SIMPLE SYSTEM V.

Wdrożenie SYSTEMU SIMPLE CRM/BPM, jak zwykle, zostało poprzedzone analizą przedwdrożeniową, której celem było uzyskanie szczegółowych informacji na temat potrzeb przyszłego użytkownika. Analiza przedwdrożeniowa nie trwała długo po zebraniu informacji dotyczących oczekiwań użytkowników co do nowego systemu i dokładnym ich przeanalizowaniu, firma OPA-ROW otrzymała opracowany dokument analizy przedwdrożeniowej zawierający dokładny opis stawianych wymagań, proponowanych sposobów ich realizacji wraz z wyceną oraz harmonogramem przyszłego wdrożenia. Dziś, gdy system już działa, Wojciech Konsek Szef Działu Informacji i Obsługi Prawnej oraz osoba nadzorująca przebieg wdrożenia SYSTEMU CRM ze strony OPA-ROW tak wspomina przebieg analizy:

„Analiza przedwdrożeniowa przebiegła sprawnie, wymagania funkcjonalne postawione programowi przez przyszłego użytkownika, zgodnie z zapewnieniami konsultantów, okazały się możliwe do zrealizowania. Konsultanci przedstawili możliwości programu i zobrazowali dodatkowe, przydatne funkcje, jakie CRM mógłby realizować...”

Równoległe z analizą obszaru CRM wykonywane były analizy w obszarach zastosowań SYSTEMU ERP (gospodarka magazynowa, finanse i księgowość, majątek trwały, kadry i płace).

INFORMACJE OGÓLNE

OPA-ROW Sp z o.o.

RODZAJ DZIAŁALNOŚCI

- usługi projektowe
- usługi montażowe
- usługi pomiarowo-rozruchowe
- usługi serwisowe
 - w zakresie: elektroenergetyki, automatyki i ochrony środowiska.

GEOGRAFIA DZIAŁALNOŚCI

- rynek usług projektowych, montażowych, pomiarowo-rozruchowych i serwisowych w zakresie: elektroenergetyki, automatyki i ochrony środowiska w Polsce

WDROŻONE SYSTEMY

- SIMPLE-SYSTEM V
 - moduły: finanse – księgowość, majątek trwały, obrót towarowy, kadry i płace, analizy
- SIMPLE-CRM

KORZYŚCI

- ułatwienie zarządzania informacją o klientach
- poprawienie wydajności pracy
- przyspieszenie i uproszczenie procedur księgowych
- uporządkowanie organizacyjne wewnątrz przedsiębiorstwa
- oszczędność czasu i redukcja kosztów

SIMPLE

ul. Ciepłaka 19
41-300 Dąbrowa Górnicza
tel./fax: +48 32 262 60 22
www.simplesoftware.pl





Zarząd przedsiębiorstwa OPA-ROW sp. z o.o. zdecydował o zakupie licencji na oprogramowanie **SIMPLE-SYSTEM V** w obszarach: finanse – księgowość, majątek trwały, obrót towarowy, kadry i płace, analizy oraz **SIMPLE-CRM**.

Wkrótce po zakończeniu analizy przedwdrożeniowej nastąpiło rozpoczęcie procesu wdrożenia SYSTEMU SIMPLE CRM/BPM i ERP (SIMPLE SYSTEM V). Wdrożenie systemu przebiegało w bardzo miłej atmosferze. Użytkownicy świadomi korzyści wiążących się z wdrożeniem SYSTEMU CRM/BPM bardzo chętnie współpracowali z konsultantami, a jak widać po opiniach użytkowników, również konsultanci SIMPLE spisywali się bez zarzutów: „...kompetentny, zaangażowany, rozwiązujący pojawiające się problemy w możliwie krótkim czasie. Spotkania odbywały się w uzgodnionych terminach. W koniecznych przypadkach udzielał pomocy telefonicznie.” - mówi Pan Wojciech Konsek.

Wdrożenie rozpoczęło się od instalacji systemu i podstawowego szkolenia dotyczącego obsługi głównych jego funkcjonalności dostępnych już po samej instalacji. Użytkownicy chętnie udzielali się przy konfiguracji systemu na początku zdefiniowana została w systemie struktura organizacyjna firmy; w tym lista użytkowników mogących pracować w systemie było ich ponad 30.

Kiedy już każdy mógł zalogować się do SYSTEMU CRM rozpoczęły się pierwsze szkolenia na początku dotyczące obsługi bazy klientów i podstawowych informacji przechowywanych w systemie (kontaktów i rozmów z klientami, terminarzy i przypomnień). Użytkownicy systemu w tym Wojciech Konsek bardzo pozytywnie wypowiadają się o przeprowadzonych przez konsultanta SIMPLE szkoleniach: „Szkolenia prowadzone w czasie wdrożenia programu prowadzone

były w sposób komunikatywny. Konsultanci jasno i jednoznacznie wyjaśniali poszczególne funkcje programu. W przypadkach koniecznych powtarzano szkolenie...”

Po pierwszym szkoleniu użytkownicy zachęteni do zapoznawania się z systemem po paru dniach czuli, że system zaczyna być im coraz bardziej znajomy. Wkrótce po tym rozpoczęła się bardziej zaawansowana część wdrożenia...

Głównym celem wdrożenia, określonym podczas analizy przedwdrożeniowej, było zapanowanie nad różnymi dokumentami przetwarzanymi w firmie. Na pierwszy ogień poszła implementacja w CRM bazy oferty, które OPA-ROW składa swoim klientom.

„Analiza przedwdrożeniowa była na tyle szczegółowo opracowana, że właściwie podczas pierwszych spotkań wdrożeniowych nie musiałem o nic dopytywać przyszłych użytkowników większą część konfiguracji mogłem wykonać na podstawie założeń opisanych w Karcie Wymagań Funkcjonalnych stworzonej podczas analizy. W widoczny sposób wpłynęło to na szybkość wdrożenia systemu...” - mówi konsultant SIMPLE zajmujący się wdrożeniem CRM W firmie OPA-ROW.

Mimo szczegółowo zdefiniowanych wymagań nie obeszło się jednak bez nowych potrzeb, które pojawiały się stopniowo poczynając od pierwszych kontaktów użytkownika z częściowo działającym już systemem. Okazało się jednak, że nie stanowiło to większego

„Analiza przedwdrożeniowa przebiegła sprawnie, wymagania funkcjonalne postawione programowi przez przyszłego użytkownika, zgodnie z zapewnieniami konsultantów, okazały się możliwedo zrealizowania. Konsultanci przedstawili możliwości programu i zobrazowali dodatkowe, przydatne funkcje, jakie CRM mógłby realizować...”

– Wojciech Konsek,
Kierownik Działu Informacji i Obsługi Prawnej, OPA-ROW sp. z o.o.

„Szkolenia prowadzone w czasie wdrożenia programu prowadzone były w sposób komunikatywny. Konsultanci jasno i jednoznacznie wyjaśniali poszczególne funkcje programu. W przypadkach koniecznych powtarzano szkolenie...”

– Wojciech Konsek,
Kierownik Działu Informacji i Obsługi Prawnej, OPA-ROW sp. z o.o.

SIMPLE

ul. Ciepłaka 19
41-300 Dąbrowa Górnicza
tel./fax: +48 32 262 60 22
www.simplesoftware.pl





SIMPLE

Zarząd przedsiębiorstwa OPA-ROW sp. z o.o. zdecydował o zakupie licencji na oprogramowanie **SIMPLE-SYSTEM V** w obszarach: finanse – księgowość, majątek trwały, obrót towarowy, kadry i płace, analizy oraz **SIMPLE-CRM**.

większego problemu wdrożeniowego przy każdym kolejnym spotkaniu z konsultantem, użytkownicy przedstawiali listę zauważonych przez siebie problemów i proponowanych zmian, które jeszcze lepiej mogłyby usprawnić pracę w systemie. Dzięki elastyczności systemu i bogatym możliwościom konfiguracji po każdym spotkaniu przybywały nowe usprawnienia, a użytkownicy coraz chętniej zaczęli korzystać z systemu.

Po zaimplementowaniu bazy ofert przyszła kolej na pozostałe dokumenty zapytania ofertowe, umowy, zlecenia, bazę ogłaszanych przetargów, ankiety oceny dostawców, księgę dokumentów wychodzących i przychodzących oraz inne. Już po kilku pierwszych spotkaniach system pracował w takim zakresie, że użytkownicy nie tylko mieli w systemie spójną bazę klientów ale zaczęli również rejestrować w nim wspomniane wyżej dokumenty.

Każde kolejne spotkanie przynosiło coś nowego; użytkownicy zostali przeszkoleni w zakresie samodzielnego definiowania niezbędnych rejestrów dokumentów, zaawansowanych metod wyszukiwania, filtrowania i raportowania zapisanych w systemie informacji. Od tej pory sami zaczęli tworzyć swoje zestawienia dzięki którym nie umknie im już żadne przesłane zapytanie ofertowe czy ogłoszony przetarg, a każda kończąca się umowa zostanie sprawnie wylapana. Przetwarzanie dokumentacji w firmie zostało znacząco usprawnione.

Mimo, że wdrożenie było jeszcze w toku, z każdym dniem jego trwania baza rejestrowanych dokumentów stawała się coraz bogatsza. Przy każdym kliencie zaczynały się pojawiać precyzyjnie opisane zapytania ofertowe, oferty, umowy, zlecenia i inne dokumenty. Bogactwo pól opisujących każdy z dokumentów umożliwiło niemal nieograniczone sposoby wyszukiwania i filtrowania dokumentów oraz automatyczne tworzenie zestawień, które jeszcze do niedawna były przygotowywane ręcznie.

Celem pełnej integracji SYSTEMU CRM z SYSTEMEM ERP zaczęły działać funkcje wymiany danych między tymi systemami każdy potencjalny klient w dowolnej chwili mógł automatycznie znaleźć się w bazie SYSTEMU ERP. Każde otwarte w CRM zlecenie jednym kliknięciem myszy pojawiała się w SYSTEMIE ERP tym samym umożliwiając księgowanie kosztów lub przychodów z nim związanych. Również po stronie ERP dało się odczuć działanie mechanizmów CRM komunikaty pojawiające się podczas fakturowania informowały użytkownika o ważnych faktach wynikających z informacji zapisanych w CRM (przekroczenie limitu kwotowego zapisanego w umowie, próba wystawienia faktury do umowy, która utraciła swą ważność, itp.)

„Nadszedł moment, w którym zrealizowane zostały już niemal wszystkie wymagania określone na etapie analizy przedwdrożeniowej, a w budżecie pozostało jeszcze sporo godzin do

„...szybki i prosty sposób dostępu do danych klienta, kontaktów, szybsze udzielanie informacji na temat klientów, uporządkowanie danych o klientach, łatwy dostęp do informacji teleadresowych, (...) Program zastąpił ręcznie prowadzone rejestry dokumentów, (...)”

– Wojciech Konsek,
Kierownik Działu Informacji i Obsługi Prawnej, OPA-ROW sp. z o.o.

„Wdrożenie systemu CRM przebiegło sprawnie, funkcje programu wymagane przez użytkownika zostały zrealizowane. Szkolenia przeprowadzono kilkakrotnie w sposób prosty i zrozumiały dla użytkowników. Konsultanci bez zbędnej zwłoki wprowadzali konieczne poprawki, a w razie potrzeby udzielali konsultacji telefonicznych i mailowych. Proces wdrożenia oceniono pozytywnie.”

– Wojciech Konsek,
Leszek Klimaszewski - nadzorujący przebieg całości wdrożenia w OPA-ROW sp. z o.o.

SIMPLE

ul. Cieplaka 19
41-300 Dąbrowa Górnicza
tel./fax: +48 32 262 60 22
www.simplesoftware.pl





Zarząd przedsiębiorstwa OPA-ROW sp. z o.o. zdecydował o zakupie licencji na oprogramowanie **SIMPLE-SYSTEM V** w obszarach: finanse – księgowość, majątek trwały, obrót towarowy, kadry i płace, analizy oraz **SIMPLE-CRM**.

wykorzystania. Użytkownicy mogli więc oczekiwać realizacji pewnych dodatkowych funkcji, o których nikt wcześniej nie myślał i które nie zostały objęte harmonogramem wdrożenia .” - mówi konsultant SIMPLE. W ramach pozostałego budżetu został więc skonfigurowany wieloetapowy mechanizm zlecania zadań pracownikom, zaimportowana do systemu została dodatkowa baza klientów jednego z Zakładów firmy oraz zostały wykonane inne dodatkowe funkcje usprawniające pracę w systemie. Tuż przed samym zakończeniem wdrożenia została wykonana aktualizacja do najnowszej wersji SYSTEMU SIMPLE CRM/BPM, która okazała się jeszcze przyjemniejsza w użytkowaniu niż poprzednia. Według Pana Wojciecha Konska „Wszystkie ważne dla użytkownika wymagania zostały zrealizowane. Na dzień dzisiejszy nie ma potrzeby wprowadzania nowych funkcji do programu...”. System umożliwił użytkownikom m.in. „...szybki i prosty sposób dostępu do danych klienta, kontaktów, szybsze udzielanie informacji na temat klientów, uporządkowanie danych o klientach, łatwy dostęp do informacji teleadresowych, (...) program zastąpił ręcznie prowadzone rejestry dokumentów, (...) kontrolę realizacji poszczególnych zadań, łatwe pilnowanie terminów składania dokumentów...”.

Wszystko to zaczyna przynosić firmie widoczne korzyści. Wiedza o kliencie przechowywana w centralnej bazie danych, jest właściwie chroniona a zarazem łatwo dostępna dla uprawnionych pracowników.

Przez to poprawiła się obsługa klienta, firma jest w stanie szybciej reagować na rynku szanse oraz unikać ryzyka - rejestr kończących się terminów składania dokumentacji przetargowej, rejestr kończących się umów, rejestr przyjętych i odrzuconych ofert zawierających informację o przyczynach przyjęcia lub odrzucenia oraz inne informacje zapisane w systemie nie tylko ułatwiają pracę pracownikom ale przede wszystkim pozwalają szybko podejmować odpowiednie działania mające na celu maksymalizowanie zysków i redukcję kosztów.

Podsumowując wdrożenie, pracownicy OPA-ROW w tym Panowie Leszek Klimaszewski oraz Wojciech Konsek mówią tak: „Wdrożenie SYSTEMU CRM przebiegło sprawnie, funkcje programu wymagane przez użytkownika zostały zrealizowane. Szkolenia przeprowadzono kilkakrotnie w sposób prosty i zrozumiały dla użytkowników. Konsultanci bez zbędnej zwłoki wprowadzali konieczne poprawki i usuwali błędy w programie, a w razie potrzeby udzielali konsultacji telefonicznych i mailowych. Proces wdrożenia oceniono pozytywnie.”

„Analiza przedwdrożeniowa przebiegła sprawnie, wymagania funkcjonalne postawione programowi przez przyszłego użytkownika, zgodnie z zapewnieniami konsultantów, okazały się możliwedo zrealizowania. Konsultanci przedstawili możliwości programu i zobrazowali dodatkowe, przydatne funkcje, jakie CRM mógłby realizować...”

– Wojciech Konsek,
Kierownik Działu Informacji i Obsługi Prawnej, OPA-ROW sp. z o.o.

„Szkolenia prowadzone w czasie wdrożenia programu prowadzone były w sposób komunikatywny. Konsultanci jasno jednoznacznie wyjaśniali poszczególne funkcje programu. W przypadkach koniecznych powtarzano szkolenie...”

– Wojciech Konsek,
Kierownik Działu Informacji i Obsługi Prawnej, OPA-ROW sp. z o.o.

SIMPLE

ul. Cieplaka 19
41-300 Dąbrowa Górnicza
tel./fax: +48 32 262 60 22
www.simplesoftware.pl

