

CRM pro SW firmu

YAC (yet another company) je firma dodávající software řešení do velkých a středně velkých firem. Je to mladá rychle rostoucí firma, která má v plánu rozšiřovat portfolio svých služeb a je vědomá toho, že je potřeba to dělat efektivně a systematicky. Vedení firmy se rozhodlo tyto snahy podpořit informačním systémem, který by měl do fungování firmy zanést jasné procesy a jednotnou a rozšiřitelnou platformu pro veškeré činnosti odehrávající mezi zaměstnanci a klienty.

Zákazník Jakákoliv firma

Zpracovávali Ponomarenko Yevgen
 Savvateeva Victoria
 Stepanov Egor
 Tashpulatov Jakhongir

Verze 0.1.0

Datum 03.03.2019

Byznys analýza

Úvod

YAC (yet another company) je firma dodávající software řešení do velkých a středně velkých firem. Je to mladá rychle rostoucí firma, která má v plánu rozšiřovat portfolio svých služeb a je vědomá toho, že je potřeba to dělat efektivně a systematicky. Vedení firmy se rozhodlo tyto snahy podpořit informačním systémem, který by měl do fungování firmy zanést jasné procesy a jednotnou a rozšiřitelnou platformu pro veškeré činnosti odehrávající mezi zaměstnanci a klienty.

Popis projektu

Projekt spočívá ve vytvoření CRM systému ve firmě. CRM (Řízení vztahů ze zákazníky) je široce používaný a velmi užitečný nástroj pro řízení interakcí se zákazníky, klienty a automatizaci prodejních a marketingových procesů. Předmětem realizace projektu je vysoce efektivní program nabízející:

- evidenci firem a kontaktů
- plánování kontaktů
- definování stavů, ve kterém se obchodní případ nachází
- definování úkolů, správu kampaní
- přehled o plnění plánů zákazníků či řízení
- analýzu chování zákazníků
- podporu pro rozhodování.

Projekt by neměl trvat déle než 3 roky a odhad celkových nákladů je zhruba 1,8 miliony korun.

Byznys cíle

Hlavním cílem projektu je vytvořit CRM software s náklady nepřesahujícími 2 miliony korun.

Mezi byznys cíle projektu patří:

- uplatnění tohoto informačního systému ve firmě a jeho plná funkcionalita
- zrychlení průměrného času na požadavky zákazníka o 10%
- Jednodušší zpracovávání dat o nových zákaznících (leadech)
- 3% nárůstu obrátu jako důsledek použití nových nástrojů pro reporting

- po nasazení systému všechna komunikace mezi obchodníkem a zákazníkem má být evidovaná v systému
- pomoci rozšíření pro Microsoft Exchange:
 1. všechny e-maily se budou nahrávat do systému
 2. obchodníci budou zapisovat poznámky z hovorů a meetingů zase do systému
- projekt se má vyplatit během 3 let.

Zadavatel

Rychle rostoucí česká firma, která dodává software řešení postavené na různých platformách pro velké firmy fungující v B2B sektoru. Kromě poskytovaných řešení na platformách zároveň prodává i svůj produkt, který se zaměřuje na migraci dat z cloudových úložišť do koncových databází uživatelů.

Předmět podnikání:

- Prodej licencí na vlastně dodávaný software
- Prodej licencí (Salesforce partner) za zvýhodněné ceny na cizích platformách
- Poradenství v oboru informačních technologií
- Outsourcing specialistů do bankovního sektoru
- Vývoj a podpora software na míru

Celkem zde pracuje 40 zaměstnanců, z toho dva obchodní zástupci firmy, jeden obchodní ředitel, pět pracovníků podpory, tři team leadéři a dva pracovníky marketingu, zbytek jsou vývojáři.

Vrcholový management vidí, že hlavním problémem firmy není sběr dat, ale spíše jejich uchovávání ve vhodné podobě na jednom místě. Dalším problémem je neexistence jasných pravidel, jak evidovat komunikaci se zákazníkem, teď jsou data uložena pouze v emailových schránkách pracovníků podpory.

Zákazník

Je to interní projekt, tudíž firma YAC je zadavatelem a má dostatek financí na uskutečnění projektu v plné výši. Firma očekává analýzu situace a hotový produkt.

Výstupy

Konkrétní výstupy projektu odpovídají cílům projektu:

- Plně funkční software připravený k provozu ve firmě
- Návod na použití software, licence a dokumentace (uživatelská dokumentace)
- Změny v organizaci struktury firmy (vzniknutí nových pracovních míst)
- Hromadná databáze s různou informací o firmě:
 - Popis firem a kontaktů
 - Emaily, poznámky ze schůzí atd.
- Bynys analýza
 - Uživatelská dokumentace
 - Výsledek a popis uskutečněného testování

Rizika

Rizika pro zadavatele:

Popis rizika	Pravděpodobnost	Dopady	Krizový plán Mitigace		Zodpovědná osoba
odpor uživatelů ke změně	30%	Systém nebude využívan	Usnadnit systém	Zjistit názory zaměstnanců	Manažer, Projektový tým
špatná specifikace požadavků kladených na nový systém	30%	Zrušení projektu nebo prodloužení doby realizace, Nekvalitní systém	Včasná domluva o specifikaci systému	Vzájemné porozumění mezi zadavatelem a projektovým týmem	Analytik, Manažer

Rizika pro firmu:

Popis rizika	Pravděpodobnost	Dopady	Krizový plán	Mitigace	Zodpovědná osoba
Ztrata dat při migraci do nového systému	25%	Prodloužení doby realizace, nekvalitní systém	Nahrát data manuálně	Vytvořit univerzální systém	Analytik, Vývojáři

Stakeholderi

Mezi hlavní uživatele, kteří budou výsledný systém používat patří tyto role ve firmě:

- CRM administrátor
- Manažeri prodeje
- Obchodní zástupci
- Pracovníci podpory

Finance

CRM bude vytvořeno zaměstnanci firmy, čímž dojde k částečné úspoře zdrojů. Na jeho tvorbu byli vyčleněni 4 zaměstnanci: jeden software architekt a tři vývojáři. Celkové náklady na jeden man day tohoto týmu byly vyčíslené na 9 000 korun. Odhad pracnosti celého řešení je 200 man days. Dalším nákladem pro nasazení tohoto CRM je cena licencí pro koncové uživatele systému. Mělo by jich být zakoupeno 10, což představuje měsíční náklady pro provoz informačního systému o částce 20 000 korun. Cena provozu systému kompenzuje náklady spojené s jeho údržbou jako správa serverů a jejich aktualizace, bezpečnostní otázky a aktualizace systému.

Celkové náklady na nasazení jsou tedy 1,8 mil korun a 20 000 korun za licence k používání software.

Výsledný informační systém zefektivní sdílenou práci zaměstnanců podniku a přinese nové a jasné metriky měření výkonu podniku. Kromě těchto aspektů by mělo výsledné CRM poskytnout jednotný a rozšiřitelný modul pro zaměstnance podpory, který bude integrovaný s dalšími již používanými systémy, čímž dojde k ušetření času stráveným u jednoho zákazníka a zároveň času zákazníka jako takového. Tento modul bude integrován s dalším systémem pro vývoj software, který se v podniku nyní používá a informace o nedostacích zaznamenané z komunikace s klienty budou automaticky exportována do cílového systému.

Tímto dojde k zvětšování a zefektivnění práce na opravách nedostatků dodávaných řešení. Obchodní zástupci budou sdílet jednotný portál pro správu kontaktů, který přinese nové pohledy na budování obchodní strategie.

Zefektivnění práce pracovníků podpory a obchodních zástupců by ročně ušetřilo až 700 000 korun a nové nástroje pro reporting zlepší práci s datama o prodeji, čímž dojde k 3% nárůstu obrátu. Celý projekt by se měl tedy zaplatit do 3 let.