

Americká firma Abernathy MacGregor pečuje o své klienty profesionálně a efektivně

Firma rostla každým rokem.
Změna byla nevyhnutelná.

Jednoho dne to muselo přijít. Firemní IT manažer stál před výzvou vybrat a zprovoznit **program na správu kontaktů** napříč celou společností. Do té doby každý z 60 zaměstnanců na 5 pobočkách v různých koutech USA používal sdílené složky v Outlooku. S rostoucím množstvím dat si však v Abernathy MacGregor začali uvědomovat, že je potřeba najít profesionálnější řešení i s ohledem na evropské nařízení o ochraně osobních údajů (tzv. GDPR).

Představte si společnost fungující 35 let, která je postavena před nutností změnit zajaté **procesy** svých konzultantů. Ve firmě Abernathy MacGregor lidé neměli žádnou předchozí zkušenost se CRM systémy a jejich implementací.

První, co managementu přišlo na mysl byl **Outlook** (nyní Microsoft 365), se kterým členové týmu pracovali na denní bázi. Bylo nasnadě spojit to s dalším programem, který by pracoval rovnou s údaji uloženými v Outlooku.

Po vyčerpávajícím otestování 20 softwarových řešení padlo rozhodnutí jít cestou plné integrace s Outlookem včetně mobilních aplikací.

Abernathy MacGregor

je komunikační agentura, která radí zástupcům vrcholového managementu firem. Jejich specialisté navrhují řešení efektivní vnitrofiremní komunikace, strategie pro lobbying a podobně.

Vedení společnosti se nachází na Manhattanu a jednotlivé kanceláře pak v New Yorku, Los Angeles, San Franciscu, Houstonu a Washingtonu. Konzultanti jsou v denním kontaktu s klienty. At' už osobně, po telefonu či e-mailu. Jednotné sdílení údajů je proto jednoznačná výzva.

Vypadalo to snadně, ale realita byla složitější.

Bylo zřejmé, že program pro pokročilou správu kontaktů je potřeba a že jeho zamýšlená implementace má ve firmě prioritu. V danou chvíli řešení neposkytovaly žádné jiné nástroje pro projektové řízení nebo zaznamenávání realizované práce



Hledání ideálního řešení zabralo několik měsíců. Cílem bylo najít program, který by se záznamy komunikace s klienty pracoval podobným způsobem jako dosud, ale celý proces centralizoval a zefektivnil. Bylo zřejmé, že by bylo skvělé, kdyby se zachovalo **napojení na Outlook.**

Hlavním cílem bylo spojit různé databáze a procesy v jednom systému. Na úplném počátku měl každý zaměstnanec vlastní databázi kontaktů, která nebyla sdílena s dalšími členy týmu.

Hledaný CRM systém měl být **flexibilní**, protože se očekával další rozvoj firmy. Neměl vyžadovat rozsáhlé množství úprav nebo konzultací, aby dlouhodobě nezatěžoval rozpočet a byl dostatečně tvárný pro dodatečné úpravy systému na míru i v budoucnu.

Implementace byla bezproblémová.

Technický ředitel si mohl nastavit většinu potřebných **úprav** sám ve spolupráci se svým týmem. V eWay System jsme zajistili pouze rychlou reakci na několik málo požadavků.

Kolegové oceňovali zejména intuitivní uživatelské rozhraní. Jejich zaškolení realizovalo interní IT oddělení, které prošlo školením od projektového manažera eWay-CRM.

Celý proces implementace probíhal velmi plynule. Všichni zaměstnanci dodali své databáze, které následně prošly čištěním a sjednocením. Výsledná databáze byla implementována do eWay-CRM. Finální nastavení doprovázelo také vyladění uživatelských práv k úpravám a mazání kontaktů.



Výsledné řešení vedlo k naprosté spokojenosti.

Manažeři společnosti oceňují možnosti rozmanitého nastavení pro jednotlivé moduly. To jim umožňuje nejen flexibilně měnit vzhled a funkce, ale i přístupy a dílčí oprávnění k úpravám dat.

Největších úprav doznal modul Kontakty, který přišel na řadu jako první. Chvilí trvalo, než se našel ten nejlepší formát pro správu dat. Jeden záznam měl být napojený na aktivity více specialistů uvnitř firmy. Podařilo se najít vhodné řešení a dnes už vše funguje centrálně řízené a spravované na profesionální úrovni.

V rámci implementace přišel jako druhý na řadu marketingový modul, který je nezbytný pro hromadná sdělení a komplexní e-mailový marketing. V současné době firma využívá všechny dostupné moduly, zejména Příležitosti a Deník.

eWay-CRM běží na každém firemním počítači a je používáno i v mobilní verzi na telefonech.



“

After getting setup with a trial license I was able to modify the system to meet our needs with just a little guidance. The system operates with minimal support and training is simple because of the familiar look and feel of the software. This along with the integrated bulk email feature made the decision for us. My responsibilities include compliance and data privacy and having all our company contacts in eWay-CRM makes it easier for us to demonstrate we are complying with the laws and regulations across the US and abroad.

William Dana, Strategic Communications Counsel, Abernathy MacGregor

4

člověkohodin
implementace,
import dat a školení

5

poboček

60+

zaměstnanců