



David Bell používá eWay-CRM k řízení advokátní kanceláře

Má tak dokonalý přehled o všech případech, úkolech a slyšeních.

David Bell je spolumajitelem jedné z nejlepších právnických firem v Kansas City, která se zabývá **trestním právem**. Pomáhá lidem zorientovat se ve složitých situacích. Obvykle s klienty řeší vyšetřování a obvinění u městských, státních a federálních soudů.

Lidé z jeho firmy, partneři, kolegové a zaměstnanci, ti všichni jsou oddáni společnému cíli – pomáhat klientům. Aby toho dosáhli, myslí kreativně a nikdy nepřestanou pracovat, dokud nenajdou vhodné řešení. Jedná se o náročnou práci, která zahrnuje trestné činy bílých límečků, násilné trestné činy, drogové trestné činy a trestné činy se sexuálním podtextem. Se svým týmem úspěšně hájí klienty v případech od hypotečních podvodů až po vraždy prvního stupně.

Na začátku byl Outlook

David a jeho tým používali **Microsoft Outlook** pro e-mailovou komunikaci, práci s kalendářem a evidenci úkolů. Problém však byl, že postupy v Outlooku neodrážely Davidův týmový přístup k práci. Rozhodl se proto prozkoumat i jiné možnosti.

Většina nástrojů nebyla vůbec špatná. Avšak hlavní slabinou bylo umístění informací mimo prostředí Outlooku, který byl neustále otevřený v počítačích celého týmu. Nikdo nechtěl zaznamenávat stejné informace dvakrát.



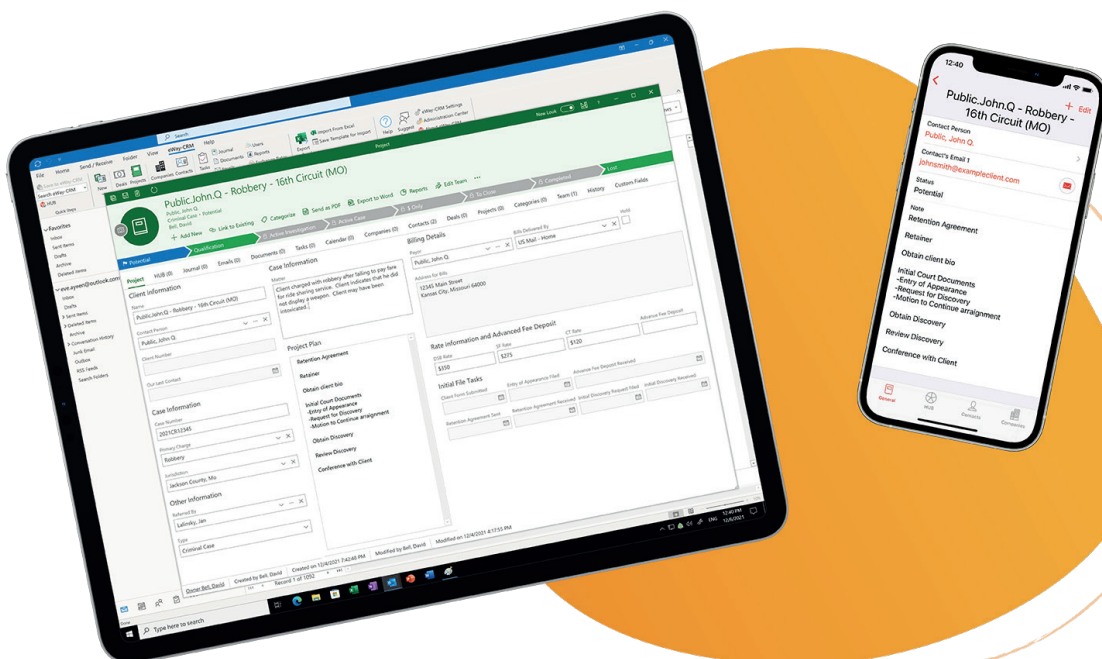
Výzva byla akceptována

David začal ztrácet naději, že program dle jeho představ vůbec existuje. Hledal takový software, kde by měl všechno, co potřeboval, na jednom místě, tj. v Outlooku. Až do chvíle, než objevil eWay-CRM.

Na prvním místě byla **dostupnost**. David potřeboval zabezpečenou databázi propojenou s Outlookem, ke které lze přistupovat kdykoli a odkudkoli. On i jeho kolegové musí absolvovat velké množství pochůzek a jednání na soudech v Kansasu i Missouri či u klientů. Celý tým potřebuje stálý přístup k informacím například u soudu, v detenčních centrech a samozřejmě i na úřadě.

Je běžné, že na případu spolupracuje celá skupina specialistů, a to i na denní bázi. Firma potřebovala každému členovi týmu umožnit zaznamenávat, prohlížet a organizovat všechny aktivity související s případem. David tomu pracovníčně říkal „**Outlook for Teams**“.

Zásadní bylo přizpůsobení programu na míru. Jak lze očekávat od právnické profese, tým potřeboval specifické zakázkové editovací pole a procesy.



Úpravy na míru jsou zásadní

David a jeho kolegové se na soudních jednáních často zastupují. Potřebovali tedy sdílený kalendář pro počítače i mobily, aby každý člen týmu měl možnost upravovat data, časy a jiné položky kalendáře. A vytvořit skupinový **seznam úkolů v Outlooku**, aby kterýkoli člen týmu mohl poté upravit a znovu přiřadit jakýkoli úkol.

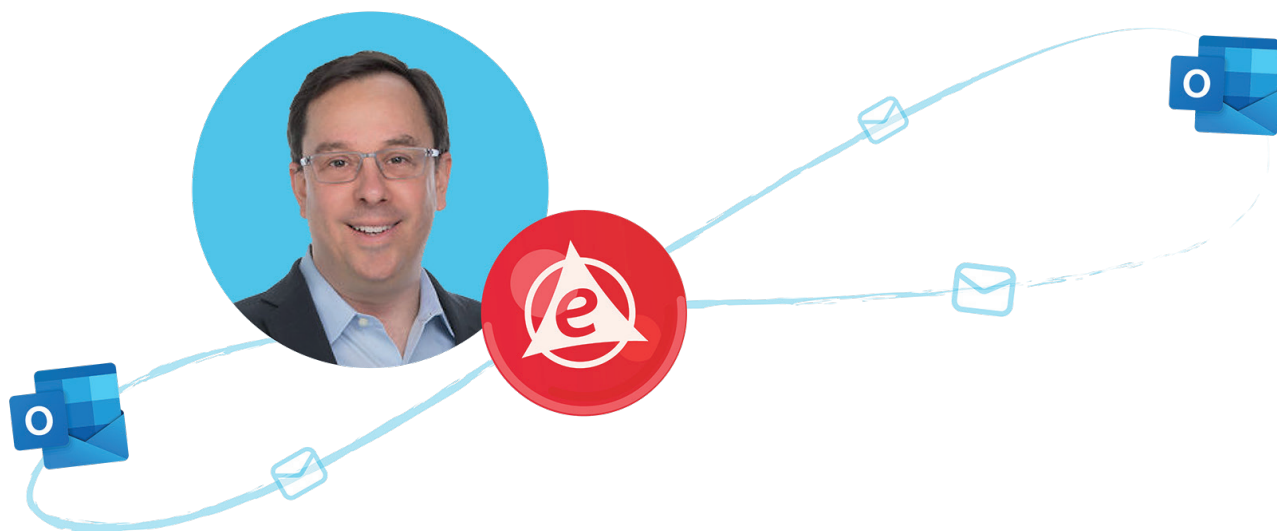
160% 

“eWay-CRM je významný program pro malé a střední podniky, které potřebují zajistit, aby jim Outlook ungoval v týmovém prostředí.“

David Bell, Esq.

Když přišel den „D“

V eWay System zaujímáme specifický přístup k práci. Nasloucháme, radíme si navzájem a nabízíme možnosti řešení. Od Davida jsme se dozvěděli, jak se dělá právnická práce, a jak v denní praxi advokátní kanceláře spolupracuje celý tým.



Nakonec David nemusel opustit Outlook, aby našel, co hledal. Potřeboval jen objevit eWay-CRM. Požádal o řešení, které by mu pomohlo zprofesionalizovat týmovou spolupráci. Každé dílčí nastavení mělo následovat cíl, aby vztah se zákazníkem byl zas o něco profesionálnější, přátelštější a efektivnější.

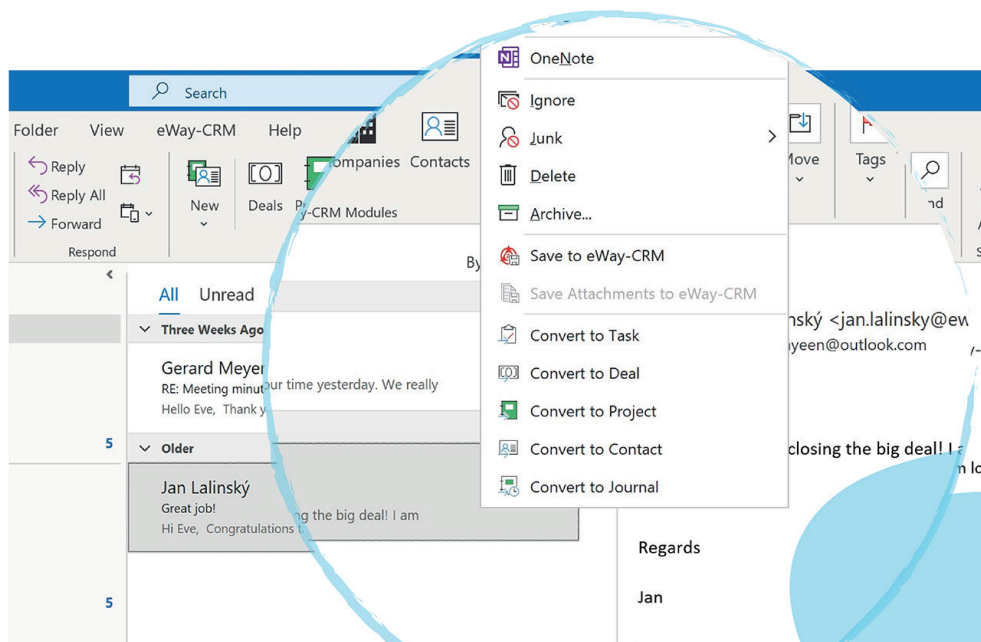
Na rozdíl od mnoha CRM systémů David a jeho tým neprodávají a nedodávají zboží, ale poskytují **služby**. eWay-CRM pomáhá posunout stávající velmi dobrou práci do podoby absolutně dokonalé služby.

Spolupracující přístup je tím nejlepším

Od úplného začátku spolupráce byl David součástí všech fází **implementace** a viděl i do dalšího vývoje. Byla to dokonalá týmová spolupráce. Nastavení úkolů a kalendáře bylo upraveno tak, aby umožňovalo přístup k zobrazení a změně položek celému týmu.

V eWay System se snažíme vidět věci očima klienta. Proto jsme navrhli Davidovu týmu, aby se seznámil také se sledováním e-mailů. Nyní mají všichni přístup k e-mailům přijatým kterýmkoli členem týmu. Není potřeba žádná další kopie, ani ta skrytá.

Navíc v eWay-CRM existuje funkce automatického označování e-mailů připojených ke kontaktům již uloženým v CRM softwaru. Tato funkce šetří Davidovi a jeho týmu vzácný čas. Teď už nemusí e-maily zařazovat ke klientům nebo případům. eWay-CRM je automaticky přiřadí správnému klientovi a případu. Díky tomu v e-mailové schránce ihned vidí e-maily, které vyžadují zvláštní pozornost nebo musí být zodpovězeny v krátkém čase.



Pohled do budoucnosti

Tento příběh se stal v roce 2015. Zdá se, jako by to bylo včera, kdy začala spolupráce s Davidem Bellem a jeho týmem.

Vztah odběratel-dodavatel se změnil v přátelské obchodní partnerství. David pravidelně poskytuje cennou zpětnou vazbu a rady k novým funkcím **specifickým pro právnícké firmy**.