



Přizpůsobit si eWay-CRM na míru bylo pro SONET snadné

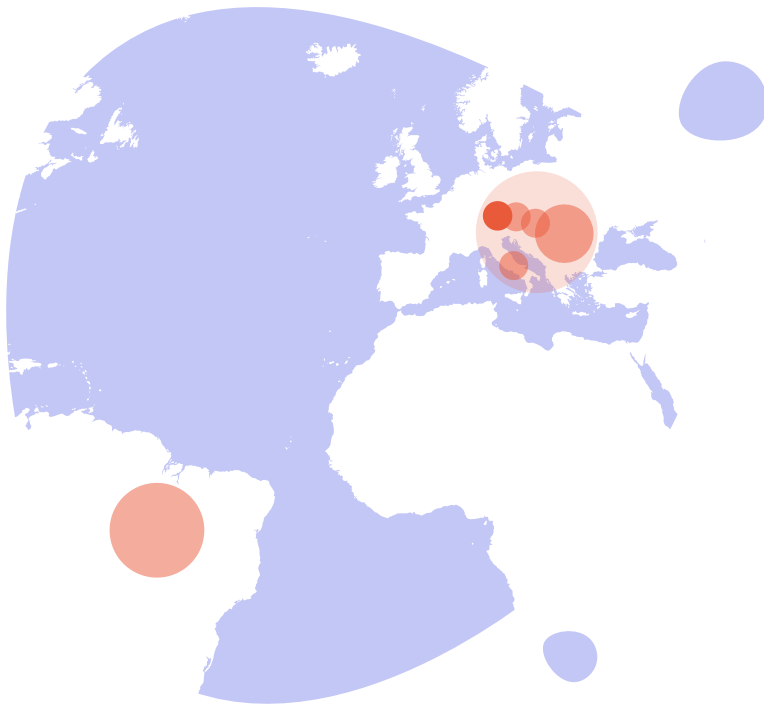
Používáte-li platební kartu, pak jste už určitě někdy využili služeb společnosti **SONET**. Jejich technologie využívají bankovní instituce, obchody, a najdete je také v celé řadě platebních automatů.

Přestože se Covid dotknul i jich, v poslední době narůstal počet poptávek po jejich bezobslužných platebních technologiích, a tak začali hledat nástroj, který by jim pomohl s organizací obchodních příležitostí a zjednodušil interní komunikaci.

Veškeré požadavky společnosti nakonec splnila eWay-CRM a SONET dnes zvládá odbavit mnohem více poptávek než kdy dříve.

SONET expanduje na zahraniční trhy

Platební technologie SONET poskytuje už přes 30 let. Za tu dobu se jejich působnost posunula z České republiky i na Slovensko, do Maďarska a Rumunska. V roce 2019 expandovali i na další evropské a jihoamerické trhy, když vstoupili do mezinárodní skupiny Payten.



- **125 expertů pracujících na platebních řešeních**
- **200 obchodních partnerů**
- **15 produktů a služeb**

Klíčový pro ně je především vývoj a prodej vlastního softwarového řešení, a v posledních letech také na prodej a servis platebních terminálů, na čemž se celosvětově podílí více než 125 expertů platebních technologií – včetně vlastních zaměstnanců, externistů nebo dodavatelů.

SONET svým zákazníkům ale zajišťuje řešení bezhotovostních plateb kompletně, a proto také spolupracují s více než 200 obchodními partnery – například s dodavateli hardwaru pro jízdenkové, výdejní, parkovací a další automaty.

Sdílení informací? Nejlépe v Outlooku!

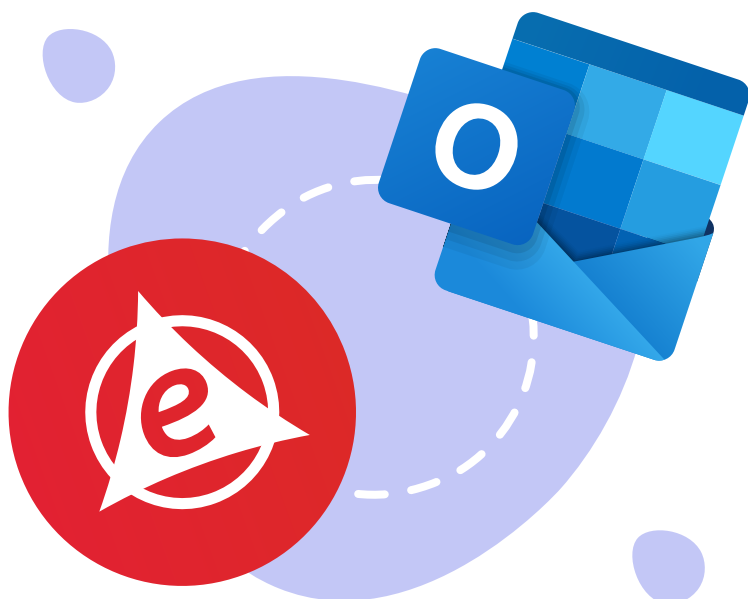
S růstem společnosti postupně přišla i potřeba přehlednější komunikace, ať už v rámci obchodu nebo napříč různými odděleními. Obchodníci SONETu zpracovávají stále větší množství poptávek a projektů, a udržet si aktuální přehled o tom, jestli už proběhl kontakt s potenciálním partnerem, zda byla vytvořena smlouva, nebo kdy byla zaplacená faktura, bylo stále složitější. Proto v SONETu vypsali interní výběrové řízení na nový CRM systém.

Vedle požadavku vytvořit centralizovanou evidenci byla z důvodu bezpečnosti prioritou integrace CRM s Outlookem, jelikož řešení společnosti SONET jsou přímo navázána na bankovní sektor, a s tím se vážou přísná bezpečnostní pravidla.

Při práci se CRM systémem zabudovaným přímo v Outlooku je velkou výhodou, že jeho uživatelé nemusí přepínat mezi Outlookem a dalším systémem. E-maily od zákazníků mohou obchodníci snadno převádět na nové obchodní příležitosti a schůzky z kalendáře v Outlooku převádět na záznamy ze schůzek. Proto si v SONETu nakonec vybrali eWay-CRM.

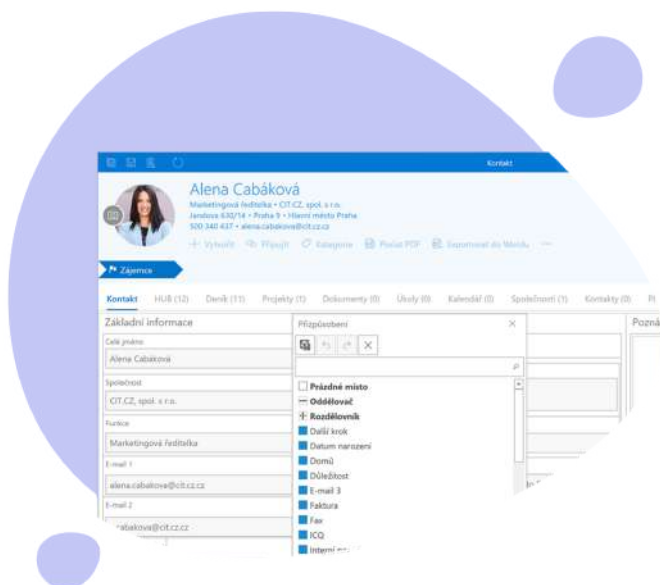
“
**Žádný CRM systém nemá
tak přímé napojení
na Outlook jako eWay-CRM**

Roman Šimík,
back-office manager SONET



Covid jako příležitost pro precizní implementaci eWay-CRM

Zavádění eWay-CRM v SONETu nemohlo přijít v lepší dobu. Back office manager Roman Šimík měl totiž během covidového období dostatek času na implementaci a detailní customizaci eWay-CRM. Po zavedení systému tedy sbíral podněty a v administračním rozhraní prováděl postupně úpravy, díky kterým jim dnes eWay-CRM padne jako oblek ušitý na míru.



“
**V administračním rozhraní
je dost věcí intuitivních.
V 90 % případů jsem
si poradil sám nebo
s využitím knowledge base**

Roman Šimík,
back-office manager at SONET

Hlavním cílem bylo pro SONET efektivní sdílení informací. Velkou pozornost při customizaci proto věnovali automatizaci workflow u projektů a obchodních příležitostí, které není možné uzavřít, dokud obchodník neuloží smlouvu nebo nevyplní některé povinné pole.

Každému, kdo na projektu pracuje, zároveň přichází e-mailem automatické notifikace vždy, když k projektu někdo nahraje záznam ze schůzky nebo potvrzení o zaplacení faktury. Dokumenty a důležité informace pak mohou vždy zpětně dohledat u daného projektu namísto procházení staré pošty. Díky tomuto nastavení opravdu nikomu nic neunikne.

SONET díky eWay-CRM roste rychleji

Omezení provozu restaurací a obchodů během Covidu SONET zasáhlo. Konec omezení v kombinaci s velkým zájmem o bezobslužné platební terminály ale způsobil, že dnes jejich byznys roste rychleji než dřív. A díky eWay-CRM mají obchodníci dostatek času se novým obchodním příležitostem věnovat naplno.

Podářilo se totiž omezit počet chyb na minimum a případné nedostatky v evidenci lze snadno zpětně dohledat a napravit. Zaměstnanci sdílí všechny důležité informace mezi sebou a neztrácí čas jejich dohledáváním a přeposíláním. Zavedení eWay-CRM a čas investovaný do customizace se SONETu bohatě vyplatil.



“

Díky Covidu bylo méně práce na zakázkách, a tak jsme ušetřený čas mohli věnovat implementaci CRM. A nyní, kdy se byznys opět pořádně rozjel, si upřímně nedokážeme moc představit, jak by to bez eWay-CRM fungovalo.

Kamila Dmitruková,
marketing a PR manager SONET