



eWay-CRM zjednodušuje firemní procesy MBK Consulting

Kvalitní software nabízí spoustu možností, jak automatizovat a zjednodušovat firemní procesy. Ve společnosti MBK Consulting si to dobře uvědomují, a tak neustále hledají prostor pro zlepšení. Díky eWay-CRM se jim řízení společnosti zjednodušit podařilo, a co víc, systém roste společně s nimi a s jejich potřebami.

MBK Consulting poskytuje poradenství a školicí služby už přes 30 let. Za tu dobu se množství jejich klientů či poskytovaných kurzů a školení výrazně zvýšilo, a tak se logicky stalo mnohem složitějším udržet pohodlnou kontrolu nad procesem získávání nových zákazníků, správou školení, řízením poradenských projektů, docházky konzultantů a lektorů, hlídáním plateb a podobně.



“

Dnes už si nedovedu představit, že bych měla svůj papírový diář a tam si zapisovala, kdo mi kdy volal, co chtěl, a že bych sama sobě posílala e-maily se záznamy z jednání a schůzek, které jsem potom dohledávala, abych nezapomněla vytvořit a odeslat nabídku.

Petra Císařová,
provozní ředitelka MBK Consulting

Předtím, než přešli na eWay-CRM, používali především interně vytvořenou databázi v Microsoft Access společně s velkým množstvím Excelovských tabulek, což s sebou přinášelo problémy se sdílením a dohledáváním informací a zbytečným přepisováním dat.

V MBK Consulting tedy začali hledat vhodný systém pro řízení procesů firmy. Po dlouhém zvažování a pečlivém výběru dle kritérií, padla volba na eWay-CRM a provozní ředitelce společnosti, Petře Císařové, se nový systém postupně povedlo nastavit tak, že dnes výrazně zjednodušuje celý firemní proces od A do Z.

Jak zaplnit učebny pomocí eWay-CRM

Hlavní nástroje pro získávání nových zákazníků jsou pro MBK Consulting jejich webové stránky a modul Marketing v eWay-CRM, který využívají pro oslovování klientů s termíny školení, rozesílku novinek na poli legislativy, poradenství, norem apod., či marketingových akcí jako jsou třeba vánoční slevy.

Rozesílku e-mailových kampaní přesunuli do eWay-CRM namísto původního Mailchimu, a mít marketing i kontakty „pod jednou střechou“ se opravdu ukázalo jako výhodné z několika důvodů:

- E-mailové kampaně mohou díky eWay-CRM tvořit přímo v Microsoft Outlooku.
- Kontakty není potřeba importovat do externí aplikace nebo naopak exportovat reakce na kampaň. K reakcím se v eWay-CRM dostane každý určený zaměstnanec ihned a může na ně rovnou odpovídat. Případně lze na základě reakcí posílat follow-up kampaně.
- U kontaktů v eWay-CRM lze sledovat libovolné parametry. Kampaně díky tomu mohou cílit na konkrétní obory firem, regiony, na pozici člověka ve firmě, nebo na dřívější klienty, kteří už nějaký kurz absolvovali.
- Správa osobních údajů u kontaktů v eWay-CRM je v souladu s GDPR. Nestává se tak, že by e-mailová kampaň byla odeslána někomu, kdo k odběru e-mailů nedal souhlas.

“

Jelikož se živíme poradenstvím, potřebovali jsme, aby nové CRM bylo v souladu s GDPR. Pokud by někdo požádal o výmaz ze seznamu příjemců, tak anonymizaci dat máme v eWay-CRM vyřešenou.

Petra Cisarova,
COO at MBK Consulting

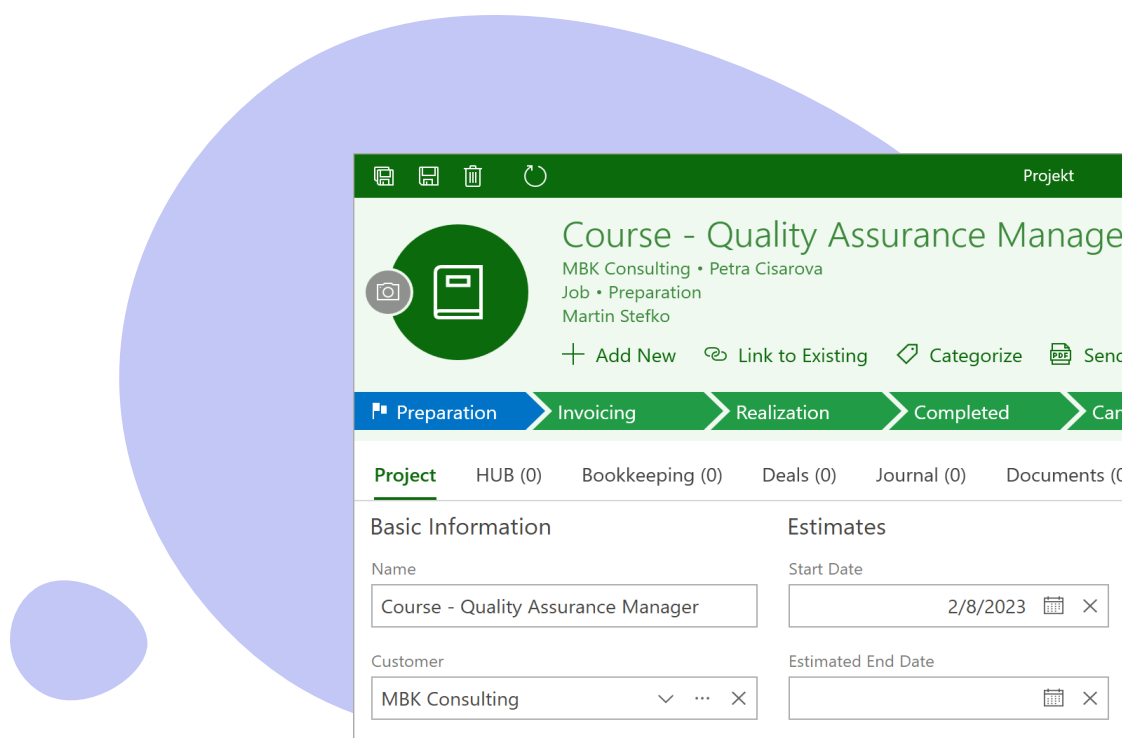


Jakmile se zájemce o školení dostane na webové stránky www.mbk.cz, přichází na řadu další krok, který eWay-CRM pomáhá automatizovat.

Všechna školení na webu mají vyhlášené termíny. Zájemci se na webu mohou jednoduše přihlásit přes objednávkový formulář, který je napojený na eWay-CRM, aby se maximum informací do systému automaticky propisovalo, a přihlášky na školení nemuseli do eWay-CRM ručně přepisovat zaměstnanci.

Perfect control over the progress of projects

Ve chvíli, kdy je školení na webu zaplněné, zakládá se jako projekt v eWay-CRM. U projektů si v MBK Consulting nastavili vlastní názvy pro jednotlivé fáze školení, aby každý na první pohled viděl, v jaké fázi školení je, a dalo se v seznamu projektů lépe orientovat a filtrovat.



Práce s projekty pro zaměstnance MBK Consulting znamená konec složitého dohledávání a přeposílání komunikace, informací a dokumentů, které se školení týkají. Praktické je například, že na kartě projektu vždy vidí zároveň kontakty na objednatele školení, se kterými potřebují řešit fakturaci a podobně, i na účastníky školení, u nichž je užitečné vidět, kterých školení se daná osoba již účastnila.

Když je projekt u konce, projektový manažer může jednoduše zkontrolovat, že školení proběhlo v pořádku, včetně zaplacení faktur. Díky integraci s Pohodou vidí projektový manažer stav faktury v eWay-CRM a lehce zkontroluje, zda mají všichni zaplaceno.

Třešničkou na závěr je pak dynamické vytváření certifikátů. Jakmile účastníci školení úspěšně absolvují, a faktury jsou zaplacené, grafické předlohy pro certifikáty se automaticky vyplňují daty z eWay-CRM – jméno, firma, lektor, obsah školení. Následně se certifikát vygeneruje a vytiskne nebo pošle e-mailem účastníkovi kurzu. Dříve v MBK Consulting tvořili certifikáty ručně, což nyní při velkém množství účastníků školení představuje velkou úsporu času.

Spousta ušetřeného času klíčových zaměstnanců

Když jsme se paní Císařové zeptali, jaký je pro ni největší přínos eWay-CRM, byla řeč právě o úspoře času a zjednodušení administrativy společnosti a odbourání neustálého posílání emailů mezi kolegy. Není divu. Tým MBK Consulting je poměrně malý, ale zároveň poskytuje podporu velkému počtu lektorů, takže každá efektivně využitá minuta se počítá.

Ve srovnání s dříve používanou databází v Microsoft Access již není potřeba některé informace přepisovat do několika různých polí. Z pozice provozní ředitelky však bylo pro paní Císařovou snad ještě horší, že kromě ní nikdo jiný neuměl data z Accessu vytáhnout a filtrovat a dále s nimi pracovat. O efektivním sdílení informací tak bohužel nemohla být řeč. S eWay-CRM už je ale všechno jinak.



“

Když někdo volá a představí se, tak si v eWay-CRM otevřu společnost, dohledám kontakt a mám okamžitě všechny potřebné informace o klientovi. Rozhovor pak probíhá úplně jinak: ‚vidím, že kolegyně s vámi řeší nabídku na školení...‘. Informace jsou pro nás nejcennější komodita napříč celou firmou.

Petra Císařová,
provozní ředitelka MBK Consulting