



Procan

Logistyka towarów o podwyższonej wartości

Oprogramowanie

enova365
dla biznesu

Wdrożenie

INFOTELECOM
od 1995 roku

Klient

PROCAN
logistyka+

O firmie

Procan jest firmą logistyczną od 15 lat specjalizującą się w usługach logistycznych towarów o podwyższonej wartości, czyli wymagających wyższego poziomu bezpieczeństwa. Procan dysponuje 3 magazynami zlokalizowanymi w największych ośrodkach handlu w Polsce. Centrala znajduje się w Poznaniu, a pozostałe dwa to centra logistyczne w Warszawie i Katowicach. Firma skupia się przede wszystkim na świadczeniu usług logistycznych obejmujących towary segmentu premium.

Firma Procan cieszy się uznaniem szczególnie w takich branżach jak:

- Obuwnicza,
- Odzieżowa,
- Elektroniczna,
- Akcesoria sportowe,
- Akcesoria motoryzacyjne.

O wielkości świadczą liczby:

- W ciągu jednego dnia przewożą towary o łącznej wartości 50 mln zł.
- Miesięcznie śledzą 1 mln kilometrów pokonywanych przez samochody z ładunkami klientów na terenie całej Europy.
- Rocznie skanują około 15 mln kodów kreskowych.

Poszukiwania system CRM



Ze względu na przybywającą ilość klientów pojawiły się problemy z opanowaniem napływających informacji i zebraniem ich w całość, umożliwiającą kontrolę i efektywne nimi zarządzanie. Ilość gromadzonych informacji rosła z każdą chwilą i czasami powodowało to opóźnienia w kontaktach oraz potencjalne trzymanie klientów, którzy kierowali swoje kroki w stronę konkurencji ze względu na niewystarczająco szybki proces przygotowania ofert. W związku z tym firma zaczęła poszukiwać rozwiązania, które pozwoliłoby sprawnie zarządzać wszystkimi informacjami oraz zwiększyć skuteczność w procesie zamiany klientów z potencjalnych na stałych.



Odkrycie CRM enova365

Zarząd Procan przetestował wiele systemów informatycznych, zanim dotarł do tego, który okazał się najbardziej elastyczny i przystających do potrzeb firmy. Zdecydowano się na system polecany przez ekspertów z firmy Infotelecom, **CRM enova365**. Zanim nastąpił zakup, konieczne było odbycie wielu spotkań i różnych konsultacji. Okazało się, że aby wdrożyć dobry CRM, należy nieco zmienić sposób myślenia, a system musi pozwalać na dostosowanie parametrów i funkcji do specyfiki branżowej.

Wdrożenie CRM enova365



W końcu jednak system **CRM enova365** został zakupiony i przystąpiliśmy do wdrożenia. Z początku nie było łatwo. Przy jednym stole zasiedli właściciele firmy Procan wraz ze specjalistami firmy Infotelecom. Po gruntownej analizie ustalono zakres wdrożenia, sposoby przepływu informacji oraz harmonogram działań.

Konieczne było stworzenie systemu, który pozwalał na duży stopień automatyzacji procesów sprzedażowych wykonywanych przez handlowców. Na bazie podstawowych funkcjonalności zbudowany został system podstawowy, który zapewniał odpowiednie gromadzenie danych. **Dzięki funkcjonalności programu enova365**, handlowcy mogli zebrać w jednym miejscu wszystkie informacje gromadzone w kontekście klienta. Czyli oprócz rozmów handlowych, również dane kontaktowe, informacje o potrzebach itp. Dzięki wdrożeniu **Workflow enova365**, wymuszony został obieg informacji, jaki zaplanowano w procesie analitycznym. Dzięki zastosowaniu **tasków systemowych enova365**, newralgiczne informacje w sposób automatyczny zaczęły docierać do zarządu firmy, ułatwiając i przyspieszając podejmowanie strategicznych decyzji. Znalazło się też miejsce do gromadzenia danych z różnych dziedzin, czyli systemy tezek, w których można gromadzić dane z różnych miejsc systemu enova365, podobnie jak to się dzieje w przypadku teczek papierowych.

Korzyści uzyskane z wdrożenia systemu CRM enova365

- ↑ budowanie bazy kontaktów i długotrwałych relacji z kontrahentami,
- łatwy dostęp do informacji – pełna historia kontaktów w jednym miejscu,
- archiwizacja dokumentów związanych z kontrahentami,
- sprawna organizacja pracy, delegowanie zadań oraz kontrola realizacji zleconych prac,
- przemysłane planowanie kontaktów, wzrost zadowolenia klientów,
- budowanie lojalności i profesjonalnego wizerunku firmy,
- określenie potencjału kontrahentów w trakcie procesu ciągłego pozyskiwania informacji oraz ich wykorzystywania.

Końcowym efektem jest sprawnie działający system, dzięki któremu z powodzeniem panujemy nad napływającymi informacjami. Wdrożenie CRM enova365 przeprowadzone przez specjalistów z firmy Infotelecom przyczyniło się do uzyskania znacznych oszczędności czasu, który dotychczas był nadmiernie zużywany na przetwarzanie, często bardzo prostych, informacji.



„CRM enova365 polecam jako solidny fundament zarządzania relacjami z klientami, a Infotelecom jako partnera, który sprawnie wbudowuje system w struktury firmy.”

Małgorzata Cieślinska, Dyrektor Zarządzający, Procan

Infotelecom sp. z o.o.
Ul. Dąbrowskiego 75/65, Poznań
www.infotelecom.pl

Procan sp. z o.o.
Ul. Za Motelem 2D, Sady
www.procan.pl