

ŠTUDIJA PRIMERA – vpeljava sistema CRM v kurirsko podjetje City Express

1. Predstavitev podjetja CITY EXPRESS

Podjetje City Express, d.o.o. je bilo ustanovljeno leta 1991 z namenom, da slovenskim podjetjem in drugim poslovnim uporabnikom ponudi kakovostne rešitve na področju [kurirskih storitev](#). V 19. letih obstoja, ko smo orali ledino na tem specifičnem področju mestne logistike, smo rasli skupaj z našimi strankami in razvijali storitve, ki so prihranile čas, skrbi in denar ter podprle optimizacijo poslovanja naših strank.

Odlikuje nas visoka kakovost storitev, prilagodljivost in nenehen stik naše [prodajne ekipe](#) z našimi strankami. Vsaki stranki se posvetimo in vsaki stranki ponudimo tak poslovni dogovor in sodelovanje, ki je prirejeno prav njenemu poslovnemu okolju, velikosti, načinu poslovanja.

Prav to je tista kakovostna razlika, da nas po vseh letih sodelovanja naše stranke uvrščajo na najvišjo lestvico fleksibilnosti, prijaznosti, zanesljivosti in kakovosti. Vsak dan, z vsakim naročilom posebej se potrudimo, da potrdimo to zaupanje.

IZKAZNICA PODJETJA:

Name: City Express, d.o.o.

Headquarter: Gregorčičeva 23, 1000 Ljubljana

Office: Gregorčičeva 23, 1000 Ljubljana

VAT number: 98520717

ID number: 5526949

Current account: TRR 33000-0003379568 HYPO ALPE-ADRIA-BANK, D. D., Ljubljana

Registered ID number: 11347300, on 01. 10. 1994

Capital stock: 111.716,00 EUR

Branch code: 53.200 Other mail and courier activities

Phone: + 386 1 200 22 00 (Ljubljana)

Fax: + 386 1 200 22 10 (Ljubljana)

Email: info@cityexpress.si (Ljubljana)

Chief Executive Officer: Janez Vengušt



2. Stanje pred uvedbo sistema ProCRM

Podjetje City express odlikuje visoka kakovost storitev, prilagodljivost in nenehen stik prodajne ekipe z našimi strankami. Vsaki stranki se posvetimo in vsaki stranki ponudimo tak poslovni dogovor in sodelovanje, ki je prirejeno prav njenemu poslovnemu okolju, velikosti in načinu poslovanja.

Ravno zaradi potrebe po večji in bolj kakovostni komunikaciji s strankami smo se v letu 2010 odločili implementirati sistem CRM. Trenutne razmere na trgu so se bistveno spremenile – v ospredju poslovanja niso več izdelki, temveč stranke. Zavedali smo se, da če želimo uspešno poslovati, se moramo prilagoditi novim razmeram. Pri tem smo si postavili ključno vprašanje kako:

- povečati število strank
- znižati % strank, ki nas bodo zapustile
- identificirati in zadržati najbolj dobičkonosne stranke
- doseči usmerjenost proti stranki namesto v produkte
- zgraditi lojalnost strank skozi zaupanja vreden proces

Naslednji korak so bili pogoji, ki naj bi jih za naše potrebe izpolnjeval potencialni CRM sistem:

- zajemanje vseh stikov ne glede na subjekte in komunikacijski kanal
- celovita zgodovina komunikacije na enem mestu
- podpora prodaji
- podpora trženju
- podpora različnim procesom
- enaka ponudba na nivoju celotnega podjetja
- različni kanali komunikacije za različne tipe strank
- večje zadovoljstvo strank
- možnost integracije z ostalimi poslovnimi aplikacijami v podjetju
- večja učinkovitost zaposlenih

Med množico ponudnikov na trgu smo v ožji izbor izbrali tri ponudnike, ki so s svojimi CRM rešitvami najbolj odgovarjali našim potrebam, željam in zahtevam. Pri izbiri med temi tremi ponudniki, pa smo ocenjevali:

- odzivnost ponudnika
- prilagodljivost sistema
- zanesljivost
- uporabniku prijazno delovno okolje
- integracija sistemov obveščanja in marketinga (množična e-pošta, e-novice)
- integracija z ostalimi poslovnimi aplikacijami
- cenovna dostopnost

3. Rezultati poslovanja po uvedbi sistema ProCRM

Izmed treh ponudnikov nas je najbolj prepričala ponudba in produkt ProCRM podjetja PRONET Kranj d.o.o. Po štirih mesecih uporabe njihovega CRM sistema smo prepričani, da je bila odločitev pravilna in utemeljena.

Podjetje City Express je predvsem pohitrilo delo, saj se podatki vnašajo samo enkrat in jih lahko zaposleni pregledujejo na večih nivojih. Kot prednost lahko omenimo odzivnost, saj je čas prenosa podatkov mnogo krajši, ker vse poteka on-line. Ključna pridobitev z uvedbo CRM sistema je preglednost in nadzor nad poslovanjem. Pri tem pa ima podjetje veliko koristi, saj smo z uporabo sistema izboljšali poslovanje s strankami in povečali obseg prodaje.

Neposredne koristi, ki jih je zaznalo podjetje z uvedbo rešitve v oblaku podjetja PRONET Kranj ProCRM so sledeče:

- vzpostavljena stabilna osnova za večletno stabilno in hitro rast podjetja
- funkcija integriranega poročanja izboljšuje nadzor nad delovnim učinkom
- učinkovitejše poslovno načrtovanje kot posledica enotnega vira informacij
- zagotovitev večje preglednosti poslovanja na vseh projektih
- zagotovitev tesne integracije procesov in zaposlenih znotraj podjetja in med poslovnimi partnerji ter strankami
- ažurni odgovori stranki, dopolnitev in zadovoljitev – povzročitev povečane konkurenčne prednosti
- hitre servisne storitve

Seveda moramo omeniti tudi prihranke, ki jih smo jih pri tem dosegli:

- zmanjšani stroški vzdrževanja
- prihranek na času
- dobičkonosnost
- zmanjšali so se stroški strank

Posredne koristi podjetja zaradi uvedenega e-poslovanja so:

- ustvarjena je bila bolj inovativna in prilagodljiva kultura podjetja
- dvig zaupanja s strani strank in potencialnih kupcev
- višje zadovoljstvo strank
- boljša izkoriščenost delovnega časa
- povišana stopnja natančnosti v podjetju