

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.

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

Izmed treh ponudnikov nas je najbolj prepričala ponudba in izdelek podjetja Pronet d.o.o. iz Kranja. Po štirih mesecih uporabe njihovega CRM sistema smo prepričani, da je bila odločitev pravilna in utemeljena. Sistem z veseljem priporočamo vsem tistim podjetjem, ki želijo učinkovito orodje za kontrolo prodajnih in marketinških procesov, preko katerih lahko bistveno povečajo zadovoljstvo strank nad ponujenimi storitvami in se učinkovito diferencirajo od ostale konkurence na trgu.

Janez Vengušt  
Izvršni direktor / CEO