

Implementácia Microsoft Dynamics 365 v spoločnosti BDO Slovensko

Digitálna transformácia priniesla do spoločnosti BDO
nové moderné CRM riešenie pre riadenie biznisu



Pri našom dynamickom raste bolo pre nás v BDO zavedenie inteligentného CRM riešenia absolútnou nevyhnutnosťou. Sme radi, že sme sa rozhodli práve pre MS Dynamics 365, ktoré je škálovateľné, prispôbuje sa našim interným procesom a integruje v sebe viacero riešení. Nový CRM systém je pre nás nielen nástrojom na efektívnejšie riadenie klientskeho portfólia, ale aj nástroj na účinnejší risk manažment.

Peter Gunda
Managing Partner

Východisková situácia

Spoločnosť BDO využívala pre správu svojich kľúčových údajov a riadenie biznis aktivít rôzne Excel súbory a viaceré historické aplikácie. Tie však postupne zastarávali a nepodporovali efektívne poskytovanie služieb zákazníkom a ďalší rozvoj spoločnosti. Viacnásobné zadávanie údajov do vzájomne neprepojených aplikácií a neproduktívna výmena dôležitých informácií prostredníctvom e-mailov neboli žiadúce z hľadiska časového a administratívneho zaťaženia zamestnancov spoločnosti.

Manažéri potrebovali nástroj, vďaka ktorému by mali väčší prehľad o dianí vo firme. Aj preto sa rozhodli pokračovať v digitálnej transformácii spoločnosti. Práve tá zohráva čoraz dôležitejšiu úlohu pri udržaní sa medzi konkurencieschopnými spoločnosťami. Na základe potrieb zákazníka sme implementovali nový centrálny biznisový systém konsolidujúci dáta z viacerých zdrojov, ktoré sa historicky v spoločnosti BDO využívali.



Profil zákazníka



BDO Slovensko poskytuje svojim klientom jednotné a integrované audítorské, účtovné, daňové a poradenské služby. Je súčasťou medzinárodnej siete spoločností, ktoré poskytujú v daných oblastiach vysoko kvalitné služby. Globálna sieť BDO pôsobí v 154 krajinách po celom svete a prevádzkuje vyše 1 400 kancelárií s viac ako 63 400 pracovníkmi.

Popis riešenia

V spoločnosti BDO sme implementovali riešenie **Microsoft Dynamics 365** a prepojili sme ho s **Microsoft Office 365**, ktoré spoločnosť už používala.

Vytvorili sme tak nový prepojený biznisový systém, medzi ktorého **najdôležitejšie funkcionality patria**:

- centralizovaný manažment klientskych a kontaktných údajov;
- evidencia kontaktnej histórie a aktivít spojených s klientmi;
- manažment pracovnej agendy zamestnancov;
- sledovanie a vyhodnocovanie obchodných príležitostí;
- jednotný manažment projektových údajov;
- vizuálny pohľad na klientské a obchodné dáta vo forme grafov;
- flexibilné zdieľanie dokumentov;
- efektívne prepojenie CRM priamo s Microsoft Outlook či s aplikáciami Word a Excel.

Zvolený CRM systém navyše poskytuje možnosť flexibilného rozvoja akýchkoľvek ďalších požiadaviek zákazníka do budúcnosti.



Ciele projektu

Hlavným cieľom projektu bolo dodanie centrálneho CRM riešenia, ktoré:

- prepojí existujúce aplikácie do jednotného systému;
- umožní manažmentu jednoduchým spôsobom sledovať aktuálny stav biznisu;
- zvýši kvalitu a efektivitu riadenia chodu spoločnosti vďaka štandardizácii dátových štruktúr, procesov a dokumentových šablón;
- vďaka cloudu zabezpečí bezpečnejší prístup k údajom odkiaľkoľvek a z akéhokoľvek zariadenia;
- zlepší vnútrofirminú komunikáciu a spoluprácu na projektoch;
- eliminuje manuálne viacnásobné zadávanie údajov.

Priebeh projektu

Projekt sa zrealizoval za veľmi krátky čas, a to vďaka dvom kľúčovým aspektom:

1. Agilný prístup k riadeniu projektu.
2. Maximálne využitie funkcionalít „out-of-the-box“ riešenia so snahou minimalizovať náročné integrácie a programátorské úpravy.

Implementácia riešenia prebiehala počas mesiaca jún 2018. Počas vývoja sa ako kolaboračný a komunikačný nástroj medzi spoločnosťou Millennium a zákazníkom aktívne využívala platforma Microsoft Teams.

Vďaka riešeniu získal zákazník významné benefity

1. Jednotný centralizovaný systém pre riadenie kľúčových biznis aktivít spoločnosti.
2. Efektívne sledovanie celého obchodného procesu (od vzniku leadu, cez obchodné príležitosti až po uzavretie obchodu).
3. Nárast produktivity vďaka prístupu k informáciám odkiaľkoľvek a z akéhokoľvek zariadenia.
4. Eliminácia biznis rizík.
5. Možnosť vytvárať komplexnejšie reporty v budúcnosti.
6. 360-stupňový pohľad na údaje o zákazníkoch a komunikačnú históriu prepojenú s Microsoft Outlook.
7. Generovanie Excel reportov bez potreby manuálneho zadávania údajov.
8. Jednoduchá príprava dokumentov podľa Word šablón s automatickým predvyplnením údajov.

17x

Microsoft
Industry Awards

→ Winner

 Slovak Republic

3x

Microsoft
Industry Awards

→ Finalist

 Slovak Republic

4x

Deloitte.
Technology Fast 500™

Microsoft
Partner



Gold Customer Relationship Management
Gold Collaboration and Content
Gold Application Development
Silver Cloud Platform
Silver Data Analytics

Microsoft Partner
2014 Partner of the Year **Winner**
Slovakia

Zaujalo vás riešenie?

Ak máte záujem dozvedieť sa viac o našich riešeniach, neváhajte nás kontaktovať ešte dnes.
Prejdeme si vaše požiadavky a pripravíme najvhodnejšie riešenie pre vašu spoločnosť.

Millennium, spol. s r. o.
Plynárenská 7/C
821 09 Bratislava

www.millennium.sk

+421 2 59 100 300
obchod@millennium.sk

millennium
MEMBER OF SOITRON GROUP