



Case Study



Ο ΠΕΛΑΤΗΣ

Η **ΠΗΓΑΣΟΣ ΕΚΔΟΤΙΚΗ Α.Ε.** είναι η γνωστή εταιρία ενός ομίλου επιχειρήσεων, ο οποίος δραστηριοποιείται και κατέχει ηγετική θέση στον χώρο των **Μέσων Μαζικής** Ενημέρωσης. Κύρια δραστηριότητα της ΠΗΓΑΣΟΣ Α.Ε. είναι οι εκδόσεις εντύπων.

Η **ΠΗΓΑΣΟΣ ΕΚΔΟΤΙΚΗ Α.Ε.** δραστηριοποιείται επιπροσθέτως και στους ακόλουθους κλάδους μέσω της συμμετοχής της σε εταιρίες:

- Εκτυπώσεις
- Ηλεκτρονικά ΜΜΕ,
- Υπηρεσίες τηλεχοπληροφόρησης,
- Ένθεση,
- Βιβλιοθεσία,

ΤΕΧΝ/ΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΟΥ

SalesManager Enterprise

SQL Server

C.T.I. (Διασύνδεση με τηλεφωνικό κέντρο)

ERP Connector (AS400 IBM)



ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΑΝΑΓΚΗ

Η εταιρία **ΠΗΓΑΣΟΣ ΕΚΔΟΤΙΚΗ** κατέχοντας ένα μεγάλο μερίδιο αγοράς, στο χώρο των Εκδόσεων, έχει αναπτύξει ένα σύγχρονο και ολοκληρωμένο **Δίκτυο Διαφήμισης**, που καλείται να κλείσει τις διαφημιστικές καταχωρήσεις όλων των εντύπων. Στη συνέχεια στο **Οικονομικό Τμήμα**, και συγκεκριμένα το **Τμήμα εισπράξεων**, πρέπει να έρθει σε επικοινωνία με τους πελάτες, καθώς και Διαφημιστικές που χειρίζονται το budget των πελατών τους, να συμφωνήσει στα υπόλοιπα και να ορίσει τις ημερομηνίες πληρωμής, βάσει των συμφωνιών που έχουν γίνει.

Βασικά προβλήματα στην καθημερινή λειτουργία του τμήματος δυσχέραιναν την απόδοση των εισπράξεων.

Ειδικότερα:

- Η έλλειψη τρέχουσας πληροφορίας κατά την τηλ. Επικοινωνία με τον πελάτη
- Η ανάγκη συνεχών εκτυπώσεων και η χρήση χαρτιού για παρακολούθηση συμφωνιών, ανοικτών υπολοίπων κτλ
- Η έλλειψη ιστορικού πελάτη στο οποίο να φαίνεται όλη η επικοινωνία μαζί του
- Η αδυναμία προγραμματισμού ενεργειών επικοινωνίας

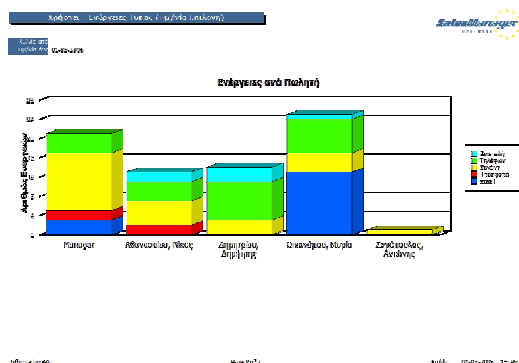


Η ΛΥΣΗ

Για την πλήρη κάλυψη των αναγκών επελέγη η πλατφόρμα SalesManager CRM Enterprise Edition. Η εν λόγω πλατφόρμα δύναται να παραμετροποιηθεί σε βάθος μιας και διατίθεται σε συνδυασμό με το SMS RAD Framework (Development εργαλείο), τον πηγαίο κώδικα και το σχήμα της Βάσης Δεδομένων. Μέσω της άψογης συνεργασίας των ομάδων εργασίας τόσο του Πελάτη όσο και της SalesManager Hellas το έργο υλοποιήθηκε σε σύντομο χρονικό διάστημα, παρέχοντας και ενεργοποιώντας το περιβάλλον με τα παρακάτω υπό-συστήματα:

Υπό-συστήματα

- **Στοιχεία επικοινωνίας** (τόσο εταιρικά όσο και contact persons).
- **Οικονομικά στοιχεία** (ενοποιημένα αλλά και ανα εταιρεία) πελατών (κινήσεις, παραστατικά, εντολές διαφήμισης).
- Δυνατότητα **προγραμματισμού και ανάθεσης εργασιών** στα άτομα του τμήματος, βάσει κριτηρίων όπως ύψος υπολοίπου, χρόνος ανοιχτού υπολοίπου. (αυτόματη δημιουργία λιστών)
- **Τυποποίηση αποτελεσμάτων επικοινωνίας** και διαδικασία ροής εργασίας (π.χ. σε περίπτωση ανεπιτυχούς επικοινωνίας μετάθεση σε επομένη ημερομηνία, ή ακόμα και αυτόματη αποστολή e-mail σε άλλα πρόσωπα ή τμήματα).
- **Χρήση συστήματος CTI** για διασύνδεση της εφαρμογής με τηλεφωνικό κέντρο, ώστε οι κλήσεις να γίνονται μέσω της εφαρμογής και με αυτό τον τρόπο να υπάρχει διευκόλυνση των χρηστών και δυνατότητα άντλησης στατιστικών στοιχείων των επικοινωνιών (σε συνδυασμό με τα αποτελέσματα αυτών).



Στην διάρκεια του έργου πραγματοποιήθηκε πλήρης διασύνδεση των υπαρχόντων συστημάτων (DIS ERP σε περιβάλλον AS400) με το SalesManager CRM καθώς επίσης και διασύνδεση με το Τηλεφωνικό Κέντρο. Το έργο ολοκληρώθηκε με την εκτενή εκπαίδευση των χρηστών.



ΤΑ ΟΦΕΛΗ

- Ουσιαστική πληροφόρηση και διάχυση πληροφορίας
- Σημαντική Μείωση Διαχειριστικού Κόστους
- Σημαντική Μείωση Λαθών και κακής επικοινωνίας
- Σημαντική Μείωση Lead time εισπράξεων