

PŘÍPADOVÁ STUDIE HEXPERT s.r.o.



1. Profil společnosti

Webová prezentace: www.hexpert.cz

HEXPERT je moderní expertní poradenskou a vzdělávací společností. Zaměření společnosti tvoří oblasti management consulting, management kvality, softwarová podpora a vzdělávání. Jednotlivé produktové segmenty se vzájemně doplňují, přičemž tato symbióza umožňuje efektivní a kvalitní poskytování nabízených služeb.

Kvalitou odborného personálu, technického vybavení a především zkušenostmi garantujeme poskytování nadstandardních služeb i pro nejnáročnější klienty. Naše propracovaná vlastní metodologie provádění a řízení analytických a konzultačních prací představuje záruku profesionálního a kvalifikovaného zpracování i vysoce sofistikovaných projektů.

2. Obchodní cíle

2.1 Vize společnosti:

Chceme být z nejlepších a nejvyhledávanějších poradenských společností nejen na území České republiky, ale i ve střední a východní Evropě.

Hexpert vytvořil skupinu partnerských poradenských firem, tím rozšířil svoji působnost na Polský a Slovenský trh. S tímto rozvojem je třeba řešit globálně evidenci stávajících zákazníků a firem oslovených v rámci různých marketingových akcí.

Členem skupiny HEXPERT je HEXPERT v Praze, HEXPERT Morava, HEXPERT Poland a HEXPERT Slovakia.

3. Cíl řešení

Hlavním motivem pro zavedení globálního informačního systému pro všechny partnery je nutnost evidence oslovených firem a zákazníků jednotlivých partnerů. Je třeba zamezit situacím, kdy dvě partnerské firmy ze skupiny HEXPERT komunikují (zasílají nabídky) s jedním zákazníkem.

Jednotné prostředí pro evidenci komunikace se zákazníky usnadní orientaci a práci s databází kontaktů.

4. Řešení

4.1 Stávající aplikace NET Genium

Společnost Hexpert od roku 2004 provozuje Informační systém vytvořený pomocí technologie NET Genium. Tato aplikace obsahuje základní agendy spojené s provozem firmy. Dvě nejdůležitější komponenty jsou CRM – adresář zákazníků a sledování zakázek (projektů). Mezi další podpůrné aplikace patří například generování měsíčního cash flow, přehledy nákladů na zaměstnance, žádosti o dovolenou, kalendáře a další aplikace. Stávající aplikace byly vytvořeny postupně dle měnících se požadavků společnosti.

Aplikace CRM obsahuje základní informace o kontaktech, kontaktní osoby, adresy a nejdůležitější část – záznamy komunikace. Ke každé firmě evidované v CRM je zobrazen přehled všech důležitých informací. V první řadě kdo a kdy s daným subjektem jednal, na kdy jsou naplánovány schůzky či jaké nabídky byly odeslány. V další sekci jsou pak zobrazeny související zakázky (projekty) případně vystavené faktury.

Aplikace sledování zakázek umožňuje přehledně kontrolovat stavy jednotlivých zakázek. K těmto stavům se váží různé akce (odsouhlasení smlouvy, přiřazení projektového týmu, vystavení faktur, otevření projektu, uzavření projektu a mnoho dalších). Díky stavům lze zobrazit konkrétním uživatelům informačního systému

výzvy k akci u konkrétní zakázky (např. přiřazení projektového týmu...). K zakázkám je automaticky dopočítávána efektivita práce a jiné ukazatele. Aplikace jsou znázorněny na následujícím schématu.

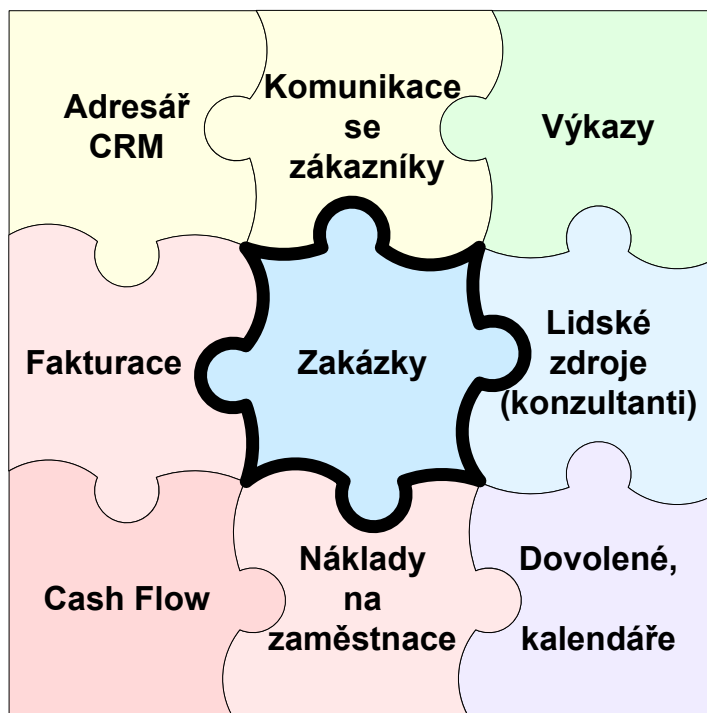


Schéma stávajících aplikací.

4.2 Skupina HEXPERT

Vzhledem k rozvoji společnosti bylo nutno centrálně řešit komunikaci se zákazníky, tak aby jednotliví partneři měli přehled o všech oslovených firmách a o uzavřených zakázkách. Celá stávající aplikace byla přenesena na servery partnerů. Vznikly tedy čtyři na sobě nezávislé lokálně pracující informační systémy. Zásadní aplikace pro skupinu Hexpert je tedy adresář kontaktů CRM. Pouze pro tuto aplikaci je mezi jednotlivými pobočkami nastavena synchronizace dat dle následujícího schématu.

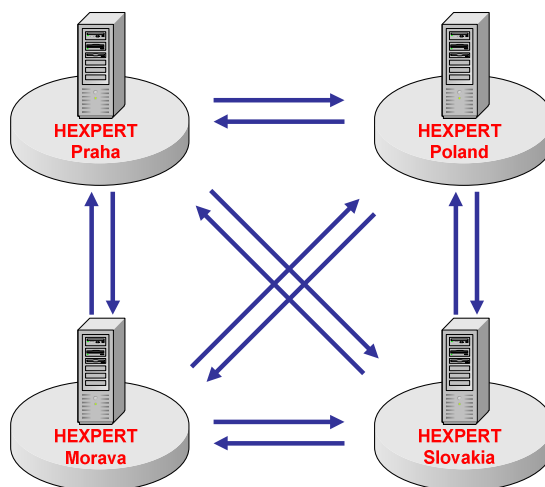


Schéma synchronizace záznamů CRM.

Všechny záznamy aplikace CRM jsou synchronizovány mezi pobočkami. Jednotlivé záznamy mají evidovanou svoji historii změn, je tedy jasné vidět, kdo, kdy a kde změnil či přidal nějaké záznamy. Po uložení záznamu je ihned změna odeslána ostatním serverům. Všichni partneři mají přístup k aplikaci i v případě výpadku spojení mezi servery (práce v lokální síti).

5. Hlavní přínosy

- Jednotná správa kontaktů a všech událostí, které jsou s nimi spojeny.
- Výrazné omezení informačních šumů díky unifikaci zaznamenávaných informací – jednotné formáty dat umožňují snadné vyhledávání.
- Snadná komunikace se zaměstnanci a kontrola jejich pracovní činnosti.
- Dohled nad vývojem zakázek – statistické přehledy pro vedení společnosti.
- Využití samotného IS je přínosem vedoucím ke zvýšení efektivity práce.
- Otevřenost systému.
- Jednoduchá správa systému.