

## Euroopan laajuiseen käyttöön laajenevan CRM-ratkaisun toimittajaksi Mepco

### Paroc haluaa selkeän kokonaiskuvan asiakkuuksistaan

**Euroopan johtaviin mineraalivillaeristeiden valmistajiin kuuluva Paroc ottaa käyttöön uuden CRM-ratkaisun myyntinsä ja asiakaspalvelunsa ohjaamiseen. Järjestelmän avulla voidaan koordinoita kansainvälistä toimintaa ja muodostaa entistä selkeämpi kokonaiskuva asiakkuuksista. Ratkaisun toimittajaksi valittiin Mepco Oy.**

Paroc-konsernissa operatiivisten tietojärjestelmien kehityksen painopiste asetettiin asiakkuudenhallintaan onnistuneesti läpiviedyn ERP-hankkeen jälkeen. Euroopan laajuisesti toimivalla yhtiöllä ei ole ollut aiemmin yhteistä CRM-järjestelmää.

– Kaipasimme yhtenäistä keskitettyä CRM-ratkaisua, jonka avulla saisimme selkeän kokonaiskuvan asiakkuuksista ja ajantasaiset asiakastiedot kaikkien saataville, Parocin myyntijohtaja **Leena Leppänen** kertoo.

#### Tuttu ratkaisu, kokenut kumppani

Myyntitoiminnan kuvauksen jälkeen järjestettiin tarjouskilpailu. Ratkaisuksi valittiin Microsoft Dynamics CRM; järjestelmän valintaa puolsivat tutun Outlook-käyttöliittymän käyttäjäystävällisyys ja käyttökynnyksen mataluus, hyvä sovitettavuus, mobiilitoiminnallisuus sekä tuotekehityksen jatkuvuus. Järjestelmä myös istui hyvin Parocin IT-ympäristöön.

Vertailtuaan useita toimittajia Paroc valitsi kumppanikseen Mepcon, joka valittiin vastikään sekä vuoden 2007 suomalaiseksi Microsoft Dynamics ratkaisukumppaniksi että vuoden 2007 kansainväliseen Microsoft Dynamics parhaimmiston.

– Mepcolla oli runsaasti kokemusta ja näyttöjä CRM-ratkaisujen toteutuksesta uusimman Microsoft-teknologian avulla. Positiivinen palaute Mepcon asiakkailta sinetöi päätöksemme, Leppänen perustelee.

#### Vaiheittain kohti yhteistä asiakastietoa

Uusi CRM-ratkaisu otetaan käyttöön vaiheittain. Ensimmäisessä vaiheessa järjestelmä pilotoidaan Puolassa. Käyttö laajenee Euroopan laajuiseksi vuosien 2008 ja 2009 aikana.

Ohjelmistoa tullaan hyödyntämään myynnin, markkinoinnin ja asiakaspalvelun päivittäisenä työkaluna. Lopullinen käyttäjämäärä on runsaat kaksisataa.

– Eri maiden organisaatiomme poikkeavat toisistaan varsin paljon. Tulemme luomaan yhteisen perusratkaisun, jota voidaan soveltaa joustavasti maakohtaisten tarpeiden mukaan, Leppänen painottaa.

Parocin myynnissä ja asiakaspalvelussa hoidetaan pitkiä asiakassuhteita. Ratkaisulla panostetaan kansainvälisen toiminnan järjestelmällisyyteen, ohjattavuuteen ja

seurattavuuteen, asiakaspalvelun laatuun sekä sisäisten prosessien tehokkuuteen. Jo ensimmäisessä vaiheessa ohjelmisto integroidaan muun muassa toiminnanohjaukseen. Järjestelmän avulla halutaan huolehtia tärkeästä pääomasta – asiakastiedosta.

– Kovassa kansainvälisessä kilpailussa on yhä tärkeämpää, että asiakastietoa arvostetaan yrityksen tärkeänä pääomana. Keskitetty CRM-ratkaisu takaa, että tieto on ajan tasalla, tallessa ja hyödynnettävissä päivittäisessä liiketoiminnassamme ja päätöksenteossamme, Leppänen toteaa.

Hanke etenee odotusten mukaisesti. Määrittelyvaihe on jo tehty ja hyväksytty.

– Yhteistyö Mepcon kanssa on ollut mutkatonta ja avointa. Projektin johto on vienyt hankettamme eteenpäin määrätietoisesti ja oikeat asiantuntijat on löydetty tarpeisiimme nopeasti, Leppänen kiittelee.

### Lisätietoja

Mepco: johtaja Carl-Erik Wikström, puhelin 0400 233 151, carl-erik.wikstrom@mepco.fi

Paroc: myyntijohtaja Leena Leppänen, puhelin 0400 850 181, leena.leppanen@paroc.com

**Paroc** kuuluu Euroopan johtaviin mineraalivillaeristeiden valmistajiin. Yhtiön tuotteita käytetään lähinnä lämpö-, ääni- ja paloeristyksissä. Tuotteita valmistetaan Suomessa, Ruotsissa, Liettuassa ja Puolassa. Konsernilla on myyntiyhtiöitä ja edustustoja 13 maassa. Paroc Groupin liikevaihto vuonna 2006 oli 403 miljoonaa euroa. Työntekijöitä yhtiön palveluksessa on lähes 2 200. Lisätiedot <http://www.paroc.com/>.

**Mepco Oy** kehittää ja toimittaa kokonaisvaltaisia ohjelmistoratkaisuja asiakkuudenhallintaan, toiminnanohjaukseen sekä palkka- ja henkilöstöhallintoon. Mepco yhdistää Microsoftin johtavat yritysohjelmistot ja teknologiat vahvaan ammattitaitoon, pitkään kokemukseen sekä asiakaslähtöiseen paikalliseen tukeen. Yhtiö on Microsoftin sertifioitu Gold-kumppani. Mepco valittiin vuoden 2007 Microsoft Dynamics -ratkaisukumppaniksi Suomessa. Lisäksi yhtiö nimettiin ainoana suomalaisena toimittajana vuoden 2007 Microsoft Dynamics Inner Circle -parhaimmiston. Yhtiön toimipaikat sijaitsevat Tampereella, Helsingissä ja Turussa. Lisätiedot <http://www.mepco.fi/>.