

Asiakkuudenhallinnan asiantuntija luottaa Microsoftiin ja Mepcoon

Konsulttiyhtiö Marketing Management Concept otti käyttöön Microsoft Dynamics CRM:n

Liikkeenjohdon konsultti ja asiakkuudenhallinnan asiantuntija Marketing Management Concept Oy (MMC) on ottanut käyttöön uuden ratkaisun myyntinsä ja markkinointinsa ohjaukseen. Järjestelmällä halutaan tehostaa konsulttien välistä yhteistoimintaa, tavoitteena asiakassuhteiden entistä proaktiivisempi hoitaminen. Ratkaisun toimitti MMC:n käyttöön Microsoftin sertifioitu Gold-kumppani Mepco Oy.

Asiakkuudenhallinnan asiantuntijan on näytettävä asiakkailleen esimerkkiä myös omalla toiminnallaan. MMC halusi kehittää toimintaa omassa asiakasrajapinnassaan modernin CRM-tekniikan avulla. Konsulttiyhtiössä tunnettiin hyvin markkinoilla olevat ratkaisut; vaihtoehtojen arvioinnin jälkeen uudeksi järjestelmäksi valittiin Microsoft Dynamics CRM.

– Dynamics CRM vastasi parhaiten tarpeitamme sovitettavuudellaan, yksinkertaisuudellaan ja tutulla käyttöliittymällä. Ohjelmiston käyttäjävälillä on ratkaiseva vaikutus käyttöaktiivisuuteen ja tavoiteltavien hyötyjen toteutumiseen, CRM-hankkeesta vastaava projektijohtaja **Christian Öller** Marketing Management Concept Oy:stä painottaa.

Kumppanikseen MMC valitsi Mepcon.

– Halusimme kokeneen, ammattitaitoisen ja luotettavan kumppanin, ja sellaiseksi Mepco on myös hankkeemme kuluessa osoittautunut, Öller jatkaa.

Yhteinen sävel asiakasrajapintaan

Nopealla aikataululla toteutetun käyttöönottohankkeen jälkeen uuden ohjelmiston käyttö aloitettiin helmikuussa 2007. Järjestelmällä on 15 käyttäjää. Keskityttyä CRM-tietokannassa hallitaan sekä nykyasiakkaita että prospekteja.

Uusi ratkaisu mahdollistaa asiakkuusprosessien järjestelmällisen läpiviennin sekä myynnin ja markkinoinnin päivittäisten kontaktien ja aktiviteettien tehokkaan hallinnan. Järjestelmän avulla voidaan myös seurata ja ennustaa entistä paremmin myynnin ja tarjouksen kehittymistä.

– Konsultointi on ollut perinteisesti melko yksinäistä työtä omien asiakkuuksien parissa. Yhteisen CRM-järjestelmän avulla pyrimme auttamaan toinen toisiamme ja samalla palvelemaan asiakkaitamme entistä paremmin ja aktiivisemmin, Öller sanoo.

Tuore CRM-ohjelmisto on otettu käyttöön myönteisesti. Henkilöstön kanssa on käyty avointa dialogia käyttäjäkohtaisista tarpeista ja järjestelmän tarjoamista kustomointimahdollisuuksista.

– Uskomme yhdessä oppimiseen ja kehittymiseen. Olemme lähteneet liikkeelle perusasioista ja laajennamme ratkaisuaamme sitä mukaa, kun valmiudet kasvavat, Öller linjaa.

Lisätietoja

Mepco: Senior Consultant Heikki Kontuniemi, heikki.kontuniemi@mepco.fi, puhelin 050 357 5201

MMC: projektijohtaja Christian Öller, christian.oller@mmc.fi, puhelin 050 381 8000

Marketing Management Concept Oy (MMC) on liikkeenjohdon konsultointiin keskittynyt yhtiö, joka kehittää etenkin asiakkaidensa myyntiä, markkinointia ja asiakaspalvelua. Vuonna 1988 perustetun yrityksen palveluksessa on 20 vakituista työntekijää. Yhtiön toimipaikat sijaitsevat Espoossa ja Tallinnassa. Lisätiedot <http://www.mmc.fi/>.

Mepco Oy kehittää, toimittaa ja integroi kokonaisvaltaisia ohjelmistoratkaisuja asiakkuudenhallintaan, toiminnanohjaukseen sekä palkka- ja henkilöstöhallintoon. Mepco yhdistää Microsoftin johtavat yritysohjelmistot ja teknologiat vahvaan ammattitaitoon, pitkään kokemukseen sekä asiakaslähtöiseen paikalliseen tukeen. Gold Certified Partner -kumppanina Mepco kuuluu eturivin Microsoft-osaajiin. Yhtiön toimipaikat ovat Tampereella, Helsingissä ja Turussa. Lisätiedot <http://www.mepco.fi/>.