



O MakoLab

MakoLab jest dynamicznie rozwijającą się firmą informatyczną, wyspecjalizowaną w tworzeniu zaawansowanych rozwiązań dla biznesu, opracowywanych w oparciu o nowoczesne technologie webowe. Podstawowe obszary działalności to:

- Dedykowane rozwiązania webowe
- Webowe systemy do zarządzania procesami biznesowymi
- Modułowe aplikacje biznesowe
- Wdrożenia Business Intelligence
- Usługi outsourcingowe usługi programistyczne i data center
- Tworzenie narzędzi dla programistów

MakoLab to ponad 15 lat doświadczeń na rynku IT. Firma jest partnerem Microsoft (Gold Certified Partner).

Spółka jest notowana na rynku New Connect warszawskiej Giełdy Papierów Wartościowych.

MakoLab obsługuje klientów z Polski i zagranicy. 40% przychodów firmy jest generowanych poprzez projekty zagraniczne.

Kontakt:

Centrala:

MakoLab S.A.
ul. Demokratyczna 46
93-430 Łódź

tel. + 48 42 683 74 60
fax + 48 42 683 74 99
info@makolab.pl

www.makolab.pl

Biuro handlowe:

ul. Niciarniana 2/6
92-208 Łódź

tel. + 48 42 683 74 62
fax + 48 42 680 87 00
sales@makolab.pl



System Zarządzania Relacjami z Klientem
Case study: Europcar

O systemie MakoCRM

MakoCRM jest aplikacją webową wspomagającą budowanie oraz utrzymanie dobrych relacji między firmą a jej klientami. To narzędzie wykorzystywane jako wsparcie operacyjne do realizacji spójnej z filozofią firmy strategii przedsiębiorstwa.

MakoCRM:

- upraszcza procesy sprzedażowo-marketingowe
- systematyzuje posiadane dane przekształcając je w gotowe informacje analityczne
- dostarcza danych potrzebnych na każdym szczeblu struktury organizacyjnej firmy (zarząd, pracownicy operacyjni), pomagając w bieżącej pracy operacyjnej

Aplikacja jest wykorzystywana w procesach bezpośrednio związanych z obsługą klienta. Jest również platformą do budowania zintegrowanych narzędzi do obsługi wewnętrznych procesów operacyjnych w firmach reprezentujących różne branże.

MakoCRM grupuje funkcjonalności w obszary tematyczne związane ze specyfiką poszczególnych działów firmy. Zawiera narzędzia przydatne w bieżącej pracy operacyjnej (zarządzanie kartotekami, dokumentami, kalendarzami czy kontaktami), a także pomaga opracowywać analizy pomagające podejmować decyzje o znaczeniu strategicznym (raporty płatności czy raporty spodziewanych przychodów).

Technologia

MakoCRM korzysta z następujących rozwiązań technologicznych:

- Microsoft SQL Server 2008 with Reporting Services
- Microsoft.NET Framework 3.5
- ASP.NET
- DevExpress ASP.NET Components



*MakoCRM
System Zarządzania Relacjami z Klientem*

MakoCRM dla Europcar - case study

Profil firmy

Europcar jest firmą specjalizującą się w wynajmie samochodów. Swoją działalność prowadzi w 170 krajach świata, obsługuje ponad 10 milionów umów rocznie i posiada ponad 215 tysięcy samochodów w swojej flocie. Europcar w Polsce prowadzi działalność od 1991 roku i reprezentowany jest przez Inter-Best-97 Sp. z o.o. Spółka posiada swoje oddziały we wszystkich największych miastach w Polsce oraz na wszystkich lotniskach obsługujących połączenia międzynarodowe.

Cel

Celem wdrożenia systemu klasy CRM w spółce Inter-Best-97 było wspomoczenie procesów związanych z akwizycją nowych klientów biznesowych oraz zwiększeniem jakości i sprawności ich obsługi. Po wnikliwej analizie dostępnych na rynku rozwiązań zarząd spółki zdecydował się na realizację projektu z wykorzystaniem kompetencji oraz oprogramowania MakoLab S.A.

Realizacja

Wdrożenie systemu CRM zostało poprzedzone wykonaniem analizy potrzeb końcowych użytkowników oraz procesów biznesowych z obszarów sprzedaży, marketingu oraz obsługi posprzedażnej. W efekcie analizy powstał projekt funkcjonalny systemu. Jednym z kluczowych elementów rozwiązania stanowiącego duże wyzwanie projektowe, było zintegrowanie systemu raportowania CRM z systemem wykorzystywanym do obsługi bieżącej działalności i systemem finansowo-księgowym. Trudność polegała na odmiennych technologiach wykorzystywanych przez poszczególne systemy, dedykowanych różnym zespołom.

Przed produkcyjnym uruchomieniem systemu CRM utworzono środowisko szkoleniowo-testowe, na którym dopracowywano funkcjonalności określone w projekcie oraz mechanizmy integracji. Środowisko to służy również do szkoleń pracowników oraz akceptacji zmian.

System CRM wdrożony w spółce Inter-Best-97, oprócz typowych rozwiązań spotykanych w systemach tej klasy, posiada również elementy dedykowane. Przykładem są min. funkcjonalności obsługi not finansowych, specyficznego trybu reklamacji, dokumentów oceny potencjału kontrahenta.

Name	Last modification date	Status
AP Corporation	12/18/2008 12:14:44 PM	Registered
Johnson & Johnson	12/18/2008 12:14:44 PM	Registered
ABC Corporation	12/18/2008 12:14:44 PM	Registered
The Wilson Companies, Inc.	12/18/2008 12:14:44 PM	Registered
Frank Corporation (Germany)	12/18/2008 12:14:44 PM	Registered
IBM World, Inc.	12/18/2008 12:14:44 PM	Registered
World & Co., Inc.	12/18/2008 12:14:44 PM	Registered
Telefonica of Chile (Chile)	12/18/2008 12:14:44 PM	Registered
Auto-Garage Insurance Group	12/18/2008 12:14:44 PM	Registered
Health Home & Light Company	12/18/2008 12:14:44 PM	Registered
Capable, Inc.	12/18/2008 12:14:44 PM	Registered
Carroll Data Software Inc.	12/18/2008 12:14:44 PM	Registered
ABC Corporation	12/18/2008 12:14:44 PM	Registered
Brascan SP Holdings L.P.	12/18/2008 12:14:44 PM	Registered
Carroll, Inc.	12/18/2008 12:14:44 PM	Registered

Wprowadzenie systemu CRM autorstwa MakoLab w Europcar umożliwia kompleksową analizę danych w obszarach sprzedaży, marketingu i obsługi posprzedażnej. Dzięki temu znacznie bardziej wymierne stało się badanie efektywności przedstawicieli handlowych oraz podejmowanych działań marketingowych. Istotna jest też możliwość przeprowadzenia dokładnej analizy statusu kontrahenta: wielkości sprzedaży, terminowości wpłat czy zgłaszanych reklamacji.

Wdrażając system CRM uzyskaliśmy również wygodne narzędzie do komunikacji wewnątrz firmy i wymiany danych, dzięki czemu każdy pracownik operacyjny może w istotny sposób wpływać na kreowanie polityki sprzedażowo-marketingowej poprzez wprowadzanie istotnych danych do systemu.

Bożena Arak
Dyrektor ds. Sprzedaży i Marketingu
Inter-Best-97 Sp. z o.o.
Europcar Polska