



Ηλίας Μαντούβαλος
Generali Hellas

Η QUALISYS SOFTWARE, επίσημος συνεργάτης της SugarCRM, ενσωμάτωσε στην υποδομή IT της Generali Hellas το SugarCRM, ενισχύοντας με αυτό τον τρόπο τις πωλήσεις και τις υπηρεσίες μιας από τις κορυφαίες ασφαλιστικές εταιρείες στη χώρα μας

Του Ηλία Μαντούβαλου, Υποδιευθυντή Μηχανογράφησης της Generali Hellas

Οι ανάγκες που οδήγησαν την Generali Hellas στην υλοποίηση ενός CRM συστήματος, ήταν:

- να αντιμετωπιστούν αποτελεσματικά οι ανομοιογένειες των συστημάτων,
- να ενοποιηθούν όλες οι λειτουργίες του τμήματος indirect πωλήσεων σε μία ενιαία πλατφόρμα,
- να βελτιωθούν σημαντικά οι εργασίες του τμήματος πωλήσεων, όπως η διαχείριση των agents, των συμβολαίων, των follow-up και του marketing,
- να εξασφαλιστούν η ταχύτητα και η ποιότητα εξυπηρέτησης όλων των κλήσεων των πελατών.

Οι προκλήσεις



Η Generali Hellas πιστεύει ακράδαντα ότι η πρόσβαση σε πληροφορίες και η άμεση ανταπόκριση στις ανάγκες και τις απαιτήσεις του πελάτη αποτελεί επιτακτική ανάγκη. Έχοντας δημιουργήσει μια μεγάλη πελατειακή βάση ασφαλιστικών οργανισμών και γραφείων στην Ελλάδα, το τμήμα indirect πωλήσεων της εταιρείας χρειαζόταν να μπορεί να παρακολουθεί και να διαχειρίζεται ένα μεγάλο όγκο πελατειακών δεδομένων και εγγράφων, σχετικά με συναντήσεις, προτάσεις, πωλήσεις, προβλέψεις, στοιχεία παραγωγής, καταχωρίσεις και πιστοποιητικά ασφαλείας. Εξάλλου, η διαχείριση των πωλήσεων χρειαζόταν πιο ολοκληρωμένες και ακριβείς προβλέψεις πωλήσεων, καλύτερες δυνατότητες αναφοράς και μεγαλύτερο έλεγχο των διαδικασιών πωλήσεων και υπηρεσιών. Επιπλέον, η Διεύθυνση Πληροφορικής χρειαζόταν μία λύση που θα μπορούσε να ενσωματωθεί στα υφιστάμενα συστήματα (BASIS, THESIS και IBM AS/400).

Η λύση

Με ισχυρή κατανόηση των επιχειρηματικών αναγκών της, η Generali Hellas εξέτασε την αγορά για να βρει την πιο αποδοτική λύση. Η εταιρεία επέλεξε το SugarCRM για τις on-premise δυνατότητες υλοποίησης, την ευκολία διασύνδεσης και το έξυπνο περιβάλλον εργασίας. «Για την αποτελεσματική υλοποίηση του CRM συνθέσαμε μια συμπαγή ομάδα με μέλη από τις πωλήσεις, το IT, καθώς και το συνεργάτη της SugarCRM, την QUALISYS SOFTWARE» δήλωσε ο Ηλίας Μαντούβαλος, υποδιευθυντής μηχανογράφησης της Generali Hellas. «Μετά από λεπτομερή ανάλυση και καταγραφή των απαιτήσεων, η ομάδα μας κατάφερε να διασυνδέσει πλήρως όλα τα εσωτερικά συστήματα της Generali (GBOX platform) με το SugarCRM, παρέχοντας κρίσιμες πληροφορίες στις πωλήσεις μέσω μιας ενιαίας πλατφόρμας δεδομένων των πελατών, όπου όλες οι πληροφορίες τους αποθηκεύονται και ταξινομούνται ανάλογα με τις ανάγκες μας». Η QUALISYS SOFTWARE ολοκλήρωσε την παραμετροποίηση του λογισμικού σύμφωνα με τις απαιτήσεις μας, διαχειρίστηκε αρχικά τη μεταφορά των δεδομένων από τα συστήματα της Generali Hellas, ρύθμισε κατάλληλα τα διάφορα modules του SugarCRM και δημιούργησε νέες αυτοματοποιημένες ροές εργασίας. Η διασύνδεση του SugarCRM με το IBM AS/400 επιτρέπει την αυτόματη εισαγωγή των δεδομένων της παραγωγής και άλλων πληροφοριών των ασφαλιστικών πρακτορείων στο SugarCRM σε καθημερινή βάση, ενώ μέσω web services υποστηρίζεται η δημιουργία νέων εγγράφων στο AS/400.

Επιχειρηματικά οφέλη

Η λύση SugarCRM για την Generali Hellas ενοποίησε αποδοτικά τα ανεξάρτητα συστήματα και λειτουργίες διαφόρων τμημάτων σε μία μόνο πλατφόρμα,

απλοποιώντας και αυτοματοποιώντας αρκετές διαδικασίες για το τμήμα indirect πωλήσεων. Ενδυνάμωσε, επίσης, την εσωτερική συνεργασία, παρέχοντας γρήγορη και αποδοτική ανάλυση και αναφορές, συμπεριλαμβανομένων βασικών δεικτών απόδοσης για κάθε agent, στατιστικών στοιχείων παραγωγής, ιστορικών δεδομένων. «Με το SugarCRM, πλέον διαχειριζόμαστε αποδοτικά τα δεδομένα μας και παρακολουθούμε τις δραστηριότητες των εσωτερικών πωλήσεων άμεσα» συμπληρώνει ο κ. Μαντούβαλος, σε συνεργασία με το τμήμα πωλήσεων. «Έχει βελτιώσει την αποδοτικότητα της ομάδας πωλήσεων, επιτάχυνε τους χρόνους απόκρισης προς τον πελάτη, μείωσε τον απαιτούμενο χρόνο για τον εντοπισμό των πληροφοριών του πελάτη και μας έδωσε περισσότερο ποιοτικό χρόνο για πωλήσεις».

QUALISYS SOFTWARE

Η QUALISYS SOFTWARE είναι μια δυναμική επιχείρηση που ειδικεύεται στην υλοποίηση εφαρμογών CRM σε διάφορες πλατφόρμες. Προσφέρει στους πελάτες της ολοκληρωμένες λύσεις στους τομείς του λογισμικού, των υπηρεσιών και της υποστήριξης και διαθέτει αποδεδειγμένη εμπειρία πολλών επιτυχιών στην ανάπτυξη, τον σχεδιασμό και την ενσωμάτωση λογισμικού, καθώς και στην εξαιρετική τεχνολογική καινοτομία. Επιπλέον, η QUALISYS SOFTWARE είναι ο επίσημος αντιπρόσωπος της SugarCRM για την Ελλάδα και Κύπρο. Για περισσότερες πληροφορίες: www.qualisys.gr



QUALISYS SOFTWARE
BOYTZA 30 & ΜΥΚΑΛΗΣ 1,
16231, ΑΘΗΝΑ, ΤΗΛ: 210 7647305
WEBSITE: www.qualisys.gr,
EMAIL: info@qualisys.gr