

## CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

## Stabilirea unei relații avantajoase cu clienții

Implementare soluție CRM

AX Perpetuum are o experiență de peste 15 ani în importul, distribuția și producția produselor pentru amenajări interioare și exterioare.

Compania își desfășoară activitatea de distribuție la nivel național prin două magazine de prezentare plus o rețea de peste 150 de magazine partenere specializate din întreaga țară.

### Compania pe scurt:

Fondată în 1994  
Sediul central la Cluj-Napoca  
200 de angajați  
[www.perpetuum.ro](http://www.perpetuum.ro)

### Provocarea:

Gestionarea eficientă a oportunităților

Cu o vastă rețea de distribuție ce cuprinde un sediu logistic de 8.800 mp la Cluj-Napoca și un depozit la București, respectiv o flotă logistică proprie, compania AX Perpetuum urmărește permanent oferirea unei game complete și dinamice de produse. Fiecărui canal de distribuție, contract, retail sau magazine de prezentare, îi corespunde o divizie specializată în cadrul firmei.

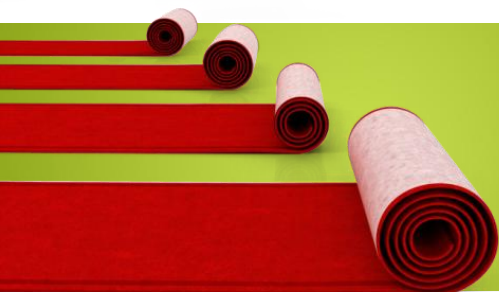
În vederea urmăririi și analizei eficiente a tuturor interacțiunilor cu clienții, AX Perpetuum avea nevoie de o platformă care să integreze toată afacerea companiei.

### Soluția:

Centralizarea întregii activități pe o platforma unică

Luând în considerare anvergura activității și factorul geografic specific distribuției AX Perpetuum, iQuest a propus implementarea soluției CRM, GeoSales. De la început s-a pus problema integrării cu sistemul contabil existent și cu website-ul de e-commerce. Astfel s-au creat noi posibilități și idei de organizare a unui call-center, prin integrarea aplicației GeoSales cu o centrală telefonică adecvată.

Cerințele proiectului au fost concentrate în jurul proceselor existente în companie, punându-se accent pe partea colaborativă a platformei (notificări pentru diverși utilizatori implicați în procesul de prospectare și vânzare) și pe partea de organizare eficientă a activității agenților (structurarea și analiza rezultatelor obținute).



// Aplicația GeoSales CRM ne-a ajutat să centralizăm informațiile referitoare la clienții noștri și la relația noastră cu aceștia. Un alt avantaj de care ne bucurăm odată cu implementarea acestei soluții este realizarea rapidă a rapoartelor referitoare la vânzări, clienți, activități, produse și altele. //

#### Lucian Pitic

Project Manager, AX Perpetuum

În cadrul proiectului s-a apelat la întreaga paletă de servicii oferite de iQuest: consultanță hardware și software, analiză, implementare, posibilitatea de achiziționare de licențe complementare, pe scurt, conducerea proiectului pe toată durata lui și predarea la cheie a produsului implementat.

Introducerea soluției presupus etapizarea cerințelor, prima fază fiind dedicată customizărilor și extinderii tipice activității celor 5 departamente operaționale: Contracte, Retail, Textile, Ambalaje și Importuri. Cea de-a doua etapă a implementării a constat în integrarea cu aplicația contabilă și realizarea unui call-center.

#### Rezultatul:

Optimizarea întregii activități a companiei

Datorită platformei unice ce înglobează toată activitatea sa, AX Perpetuum și-a eficientizat managementul oportunităților de vânzare și comunicare internă. În plus, noua aplicație permite:

- filtrarea informațiilor în cele mai diverse modalități
- notificarea utilizatorilor în momentele cheie ale procesului de prospectare/vânzare
- organizarea activității agenților, cu posibilitatea vizualizării foarte facile a rezultatelor și a pașilor următori
- posibilitatea de a vizualiza, conform nivelelor de securitate, istoricul relației clienții

**AX Perpetuum și-a atins obiectivele strategice prin alegerea unei soluții optime și personalizate după nevoile proprii, fiind astfel în pas cu tehnologiile specifice pieței mondiale de profil.**

#### Despre iQuest

iQuest beneficiază de expertiza a peste 13 ani de activitate în dezvoltare, integrare și implementare de soluții IT complete pentru afaceri. Printr-o echipă de peste 400 de angajați, iQuest oferă soluții profesionale pentru companii din Germania, Marea Britanie, România, Elveția, Franța și Suedia.

Pentru mai multe informații, vă rugăm să vizitați <http://www.iquest.ro>