



enova365

Case Study z wdrożenia modułu CRM enova365



CRM – Customer Relationship Management – to „Zarządzanie relacjami z klientami”. W naszych wdrożeniach, od samego początku, a dokładnie od momentu kiedy prawie 14 lat temu przystępowaliśmy do wdrożenia CRM w naszej firmie, kierujemy się przekonaniem, że CRM to nie moduł, którego funkcjonalność w prosty sposób da się zdefiniować. Obszar Handlowy ma „handlować”. Moduł Księgowość ma „księgować” (przy okazji spełniać nie do końca jasne potrzeby Pań Księgowych). W Kadrach ma się zgadzać wyplata i urlop. A czym jest czym dokładnie jest CRM? Czy CRM to tylko maile, zadania i leady? Otóż nie... CRM to filozofia, model realizacji pewnych procesów biznesowych. Pewnych? Czyli jakich? Czy moduł CRM można wykorzystać jako bazę narzędzia, które wspomogą proces planowania posiłków i transportu medycznego mieszkańców Domu Pomocy Społecznej w Krakowie. Teraz już wiemy, że nie tylko można ale jest to wykonalne w 100%.

Klientem POLKAS został Dom Pomocy Społecznej w Krakowie przy ul. Łanowej 41. Jest to placówka, zajmująca się osobami chorymi, wymagającymi całodobowej opieki, usług bytowych, opiekuńczych i wspomagających.

Sytuacja przed wdrożeniem

Przed wdrożeniem enova365 CRM planowanie wyjazdów oraz specjalnych diet Mieszkańców opierało się na odręcznych notatkach i prowadzeniu grubego zeszytu wyjazdów. Nieefektywność i możliwość popełnienia błędu w takich warunkach byłyby niestety bardzo duże, stąd decyzja o wdrożeniu informatycznego rozwiązania, odpowiadającego specyficznym potrzebom Domu Pomocy Społecznej.

Zakres wdrożenia

Nasz zespół wdrożeniowy wraz z ekipą programistów podjął się tego zadania. Już na stracie jako trzon narzędzia wytypowana została enova365 z modułem CRM, ze względu na swój elastyczny interfejs, szeroko otwarte API oraz najważniejsze czyli zaawansowany mechanizm cech. Nasi specjaliści stanęli przed zadaniem nie tylko technicznego opracowania projektu, ale przede wszystkim zrozumienia wszystkich zawiłości rządzących algorytmami dobierania diet dla poszczególnych mieszkańców, komponowania dokładnych posiłków wraz z gramaturą i występującymi alergenami czy też tematyką przewozu mieszkańców do lekarzy specjalistów na wcześniej umówione wizyty w szpitalach i przychodniach. Stopień skomplikowania zwiększał się wraz z ilością zmiennych. Przykładowo mieszkaniac, który porusza się na wózku inwalidzkim transportowany może być jedynie pojazdem do tego przeznaczonym. A jeśli kilku mieszkańców jedzie do tej samej przychodni, w tym jeden na wózku inwalidzkim to czy ekonomicznie uzasadnione jest wysyłanie kilku pojazdów? Ilu opiekunów powinno jechać z mieszkańcami? Które samochody i którzy kierowcy są dostępni w danych terminach? Te oraz wiele innych zagadnień udało nam się rozwiązać podczas tego wdrożenia.

Prace zakończyły się sukcesem oraz najważniejszym czyli zadowoleniem Klienta:

"Wdrożenie rozwiązania enova365 CRM pomogło z informatyzować procesy, które dotychczas realizowaliśmy w oparciu o ręczne notatki. Teraz wszystkie potrzebne dane są zawarte w systemie, łatwo dostępne, i pozwalają nam na efektywne planowanie i kontrolę nad wyjazdami i dietami Mieszkańców naszego Domu Pomocy".

/Pracownik Działu Pracy Socjalnej/

Uzyskane korzyści:

- Spójny system informatyczny eliminujący system „karteczkowy”,
- Elastyczny interfejs systemu oraz otwarte API gotowe do sprostania kolejnym potrzebom Klienta,
- Pełna kontrola nad zaleceniami dla mieszkańców bez konieczności wertowania papierowych akt,
- Czytelnie planowanie i weryfikowanie wyjazdów mieszkańców,
- Dostęp do historii diet oraz wizyt lekarskich i pobyków w szpitalach,
- Skrócenie czasu planowania diet oraz wyjazdów Mieszkańców, poprawa tych efektywności procesów.

