



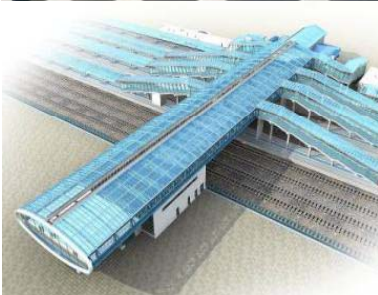
Vpeljava odprtokodne CRM rešitve v podjetju Trimo d.d.

Matjaž Vidovič

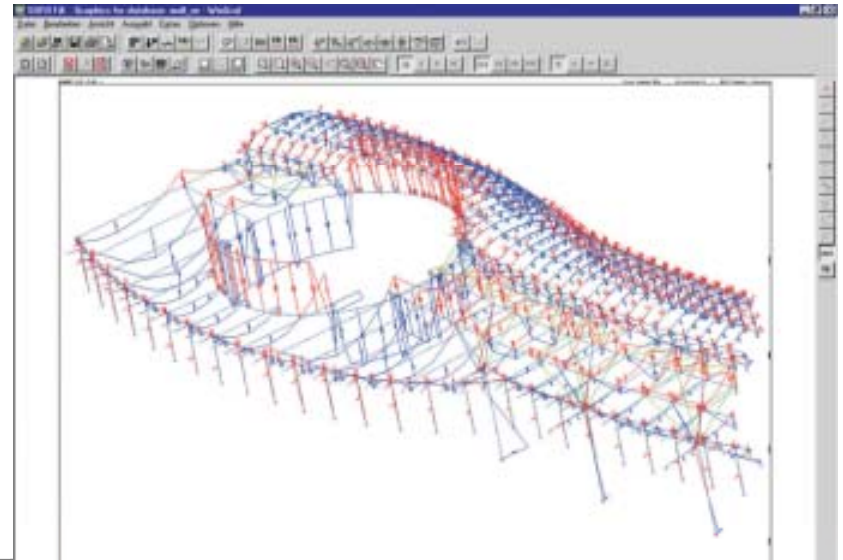
Portorož, 18.4.2011

Trimo | Prodajni program

- Objekti
- Fasade in stene
- Strehe
- EcoSolutions
- Modularne enote
- Jeklene konstrukcije
- Protihrupni sistemi
- Protipožarni sistemi



Trimo | Jeklene konstrukcije



| Modularne enote



Modularni vrtec, Škofja Loka



Modularne enote proizvedene v Trimo ZAE

 | Strehe in fasade



 **Trimob** | Visoko regalna skladišča





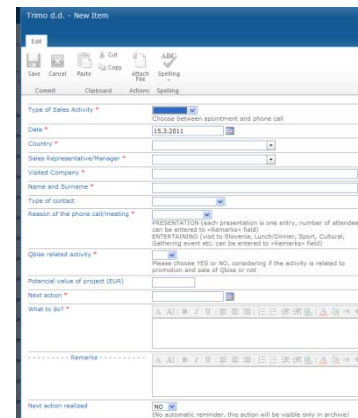
Porsche, Nizozemska



Projekt: Vpeljava odprtokodne CRM
rešitve Vtiger CRM

| Predprodajni procesi v Trimu

- Poročanje na več lokacijah – Ekstranet, Excel, ERP sistem.
- Združevanje poročil in priprava novih poročil za vodstvo – analitiki.
- Razdrobljene baze podatkov.
- Želja po enotnem sistemu.
- V ERP sistemu so knjižene transakcije do našega podjetja/predstavništva in ne do končnega kupca.



The screenshot shows a web-based form titled "Trimio s.l.d. - New Item". The form includes a menu bar with options like "File", "Edit", "Print", "Copy", "Paste", "Undo", "Redo", "Help", and "About". Below the menu, there are several input fields and sections:

- Type of Sales Activity ***: A dropdown menu with "Appointment" selected.
- Date ***: A date field containing "18.2.2011".
- Country ***: A dropdown menu.
- Sales Representative/Manager ***: A dropdown menu.
- Visited Company ***: A text input field.
- Name and Surname ***: A text input field.
- Type of contact ***: A dropdown menu.
- Reason of the phone call/meeting ***: A text input field.
- Quote related activity ***: A dropdown menu.
- Potential value of project (EUR)**: A text input field.
- Next action ***: A dropdown menu.
- What to do? ***: A text input field.
- Remarks**: A large text area for notes.
- Next action realized**: A dropdown menu with "NO" selected.

| Izbira ustrezne CRM rešitve

- Konec leta 2009 smo začeli iskati ustrezno rešitev.
- SAP in Microsoft orientirano podjetje.
- Osredotočenost na tri rešitve:
 - Microsoft Dynamics CRM 4.0 (Microsoft Slovenija + Adacta),
 - SAP CRM 7.0 (Maihiro),
 - Update (SRC).
- Stroški uvedbe:
 - licence: 150.000 €,
 - vzdrževanje (1 leto): 25.000 €
 - implementacija: od 50.000 € do 350.000 €.
- Gospodarska kriza – investicije se prestavijo.

| Odprtokodne CRM rešitve

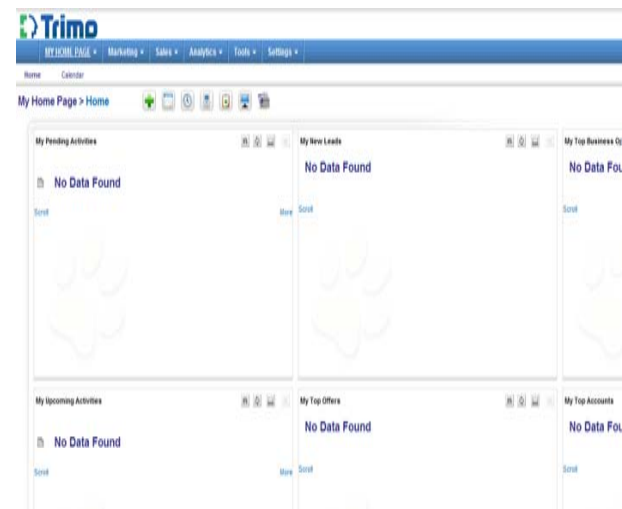
- Dostopnost do kode sistema – možnost prilagajanja.
- Brezplačna uporaba (ja in ne).
- Odprtokodni CRM sistemi:
 - Sugar CRM,
 - SplendidCRM Software,
 - Centric CRM,
 - Hipergate,
 - Compiere Inc,
 - Vtiger CRM,
 - CentraView Inc,
 - XRMS CRM,
 - Cream CRM,
 - Tustena CRM.
- Lasten sistem / sistem v oblaku.



Vir: <http://en.wikipedia.org/wiki/Linux>

Trimo | VTIGER CRM

- Brezplačna uporaba,
- spletna aplikacija,
- namestitev je izvedena v 15 minutah,
- namestitvena datoteka – 40mb,
- avtomatsko se namesti spletni in podatkovni strežnik – Apache in MySQL,
- razvojni jezik PHP,
- procesi:
 - predprodajni procesi,
 - aktivnosti,
 - izvajanje marketinških kampanij,
 - podpora strankam,
 - poročila, ...
- business to customer,
- <http://www.vtigercrm.si>.





Kaj pridobimo z implementacijo začasne odprtokodne rešitve?

- Prodajalcem ponudimo orodje, ki jim bo olajšalo delo in povečalo uspešnost v relativno kratkem času,
- integrirana baza partnerjev,
- možnost izvajanja kompleksnejših analiz,
- uspešnejše vodenje trgov,
- definiranje poslovnih procesov in želja pred uvedbo licencirane rešitve – učenje na primeru začasne uvedbe,
- postopno prenašanje CRM filozofije prodajalcem na trgih,
- znižanje stroškov uvedbe licencirane CRM rešitve.

Trimio | Projekt uvedbe

- Začetek projekta 5.10.2010 – prehod v živo 1.1.2011,
- zaključek projekta (predvidoma 31.5.2011 (31.3.2011)),
- 3 faze projekta:
 1. faza: pred prodajni procesi, definiranje matičnih podatkov, poslovnih partnerjev (do 1.1.2011)
 2. faza: Pomoč uporabnikom, odprava napak, priprava poročil (do 31.3.2011),
 3. faza: Marketinške aktivnosti – kampanije (predvidoma 31.5.2011),
- projektni tim:
 - vodja projekta = IT razvijalec,
 - direktor prodaje in ponudbenega inženiringa,
 - ključni uporabnik za prodajo,
 - ključni uporabnik za tržno mrežo,
 - ključni uporabnik za marketing.

Trimo | Projekt uvedbe – 1. faza

- Definiranje štirih pilotnih trgov (Hrvaška, Anglija, Poljska in Madžarska),
- definiranje predprodajnega procesa,
- definiranje atributov matičnih podatkov parnetjev,
- prilagajanje rešitve,
- vključitev naslednjih modulov:
 - Accounts,
 - Contacts,
 - Activities,
 - Leads,
 - Business Opportunities,
 - Offers,
 - Orders,
- uvoz podatkov in izobraževanje na trgih,
- odprtje posebne strani na extranetu za predloge uporabnikov na testnih trgih.

Marketing > Accounts

Creating New Account

Basic Information

Account Information

Account ID: AUTO GEN ON SAVE

Account Name: *

Email: *

Phone: *

Website: http://

Assigned To: user

Active/Inactive: Active

Fax: *

Status Unactive means that company went out of business.

Address Information

Street, Street Number, PO BOX: *

ZIP Code: *

City: *

Country: --None--

Product Portfolio

Choose products, materials, etc. you want to offer to this.

Glass:

Transfers:

Steel structures:

Modular Units:

EcoBuildings:

Description Information

Agriculture

Architecture

Automobile

Banking, Insurance

Construction, Engineering

Education and Culture

Architect

Assembly Contractor

Distributor

Computer

Designer

Developer

Trimo | Projekt uvedbe – 1. faza – predprodajni proces



| Projekt uvedbe – 2. faza

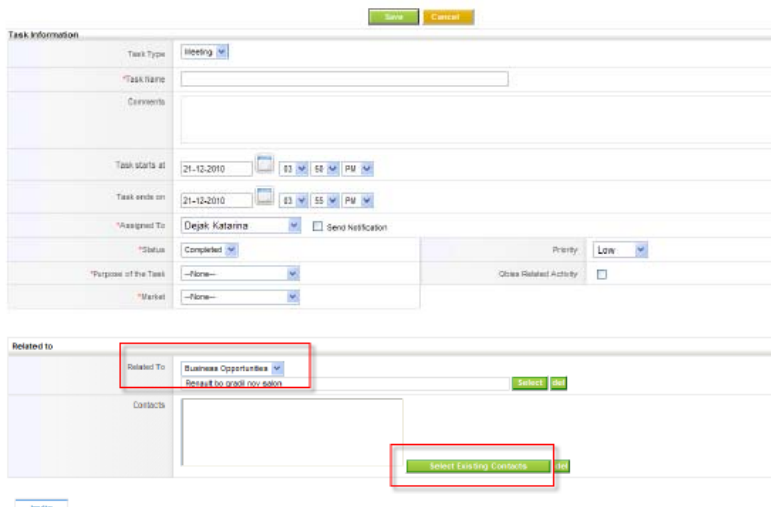
- Pomoč uporabnikom na trgih,
- priprava poročil,
- odprava napak sistema,
- izboljšanje performanc sistema – prenos na Linux,
- promoviranje sistema – elektronska izdaja „Trimio CRM Tips for CRM Users“.

Total : 926Records

id	Glass Air (m2)	FTV (m2)	SMV (m2)	Steel (t)	CMT (unit)	PV (kwp)	P-line (FTP, SMP)	ArtMe	Trimio Product Specified	Offered Additionally	Action
0.00	9567.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	-	no	no	-	View Details
0.00	1600.00	5210.00	0.00	0.00	0.00	0.00	-	no	no	-	View Details
0.00	4270.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	-	no	no	-	View Details
0.00	1200.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	-	no	no	-	View Details
0.00	600.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	no	no	trans	View Details

| Projekt uvedbe – 3. faza

- Definiranje marketinških aktivnosti – popis procesov,
- prilagoditev sistema,
- odprava napak,
- integracija z Outlookom,
- integracije z ERP sistemom ne bo.



The screenshot displays the 'Task Information' form in the Trimio system. The form includes fields for Task Type (Meeting), Task Name, Comments, Task start and end dates (21-12-2010), Assigned To (Dejak Katarna), Status (Completed), Priority (Low), Purpose of the Task, and Market. Below the task information, the 'Related to' section shows a dropdown menu with 'Business Opportunities' selected. A red box highlights this dropdown. Below the 'Related to' section, there is a 'Contacts' section with a 'Select Existing Contacts' button, also highlighted with a red box. The interface includes 'Save' and 'Cancel' buttons at the top right.

| Težave pri uvedbi

- Odzivnost sistema – prepočasno delovanje,
- odpor prodajalcev na trgih,
- težave pri uvozu podatkov, dvojniki,
- napake sistema,
- slabo definiranje druge faze projekta – nepredvidljive aktivnosti na projektu,
- kakovost vnesenih podatkov,
- napačno razumevanje Lead-a in poslovne priložnosti,
- skrite težave.

Trimio | Zaključek

- Uspešen prehod v živo v 23-ih prodajnih podjetjih, predstavništvih in agentih (cca 140 uporabnikov),
- pozitivni odzivi iz trgov,
- zadovoljno vodstvo (avtomatizacija poročanja, projekcija prodaje na enem mestu),
- čaka nas veliko dela na kakovosti podatkov, dodatnem izobraževanju uporabnikov in promociji sistema.

