

### СИСТЕМИТЕ ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА БИЗ-

**НЕСА** в облака дават на потребителите гъвкавост, която трудно може да се постигне с настолно решение. Това е и една от причините, поради които клиентите се насочват към тях. Такъв е случаят с производителя на азотни и фосфорни торове „Агрополихим“, който пренася нуждите си от подобряване на контактите с клиентите в облака. Проектът обхваща отдел „Агрохимия и почвознание“, който предлага услуги в помощ на земеделците.

Агрономическият отдел работи в посока подобряване комуникацията между компанията и потребителите на минерални торове. Това се осъществява посредством постоянна кореспонденция със земеделци от различни региони на страната, интересувани се от приложението на торовете от продуктовата гама на предприятието.

#### Отправната точка

Тъй като борави с голям брой потребители, отделът има нужда от сериозна система за управление на контактите с клиенти. „Агрохимия и почвознание“ до момента няма внедрена CRM. Информацията се въвежда и обработва с помощта на таблици в Excel. Това ограничава възможностите за анализи и отчети както вътре в отдела, така и за останалите подразделения в „Агрополихим“.

Заедно с това не всички заинтересовани страни имат навременен достъп до данните. Информацията, която получават от таблиците, пък е твърде голяма – тя обхваща всички въведени данни. Това е неудобно за потребителите от останалите отдели, които имат нужда само от определена част от нея.

Друг недостатък е липсата на мобилност. Отдел „Агрохимия и почвознание“ в „Агрополихим“ разполага с 9 служители, по-голямата част от които са непрекъснато в движение и работят от автомобилите си. Необходимо им е решение, посредством което да могат да директно въвеждат информацията и тя веднага да



shutterstock

## Облачна CRM управлява Връзките с клиенти на „Агрополихим“

**Нуждата от мобилност, достъпност и по-добра отчетност насочва отдел „Агрохимия и почвознание“ към Dynamics 365**

— Деница Дженева

става достъпна за техните колеги.

#### Облак или не

Решението пред отдел „Агрохимия и почвознание“ е да въведе CRM система. Тъй като няма предишна версия, с която трябва да се съобрази, отделът има свободата да избере дали да заложи на облачно или традиционно решение от типа клиент - сървър. Отделът избира облака.

„Агрополихим“ има опит с облачни решения в друг аспект от работата

си. Компанията използва Office 365 на Microsoft, внедрен и поддържан от СТЕМО. Така естествено идва решението за системата, обслужваща нуждите на отдела, да бъде избран продуктът за управление на контактите с клиенти на същия разработчик.

Така се стига до внедряването на Microsoft Dynamics 365. Системата обслужва данни, свързани с 9 млн. га земя и повече от 1500 земеделски производители. Информацията в

нея се въвежда от 9 експерти и се използва от цялата компания.

„Имахме нужда от система, която да позволява на служителите да се отчитат, а на мен – да следя цялата дейност на отдела“, разказва Йордан Илиев, ръководител отдел „Агрохимия и почвознание“ в „Агрополихим“. „Спряхме се на Microsoft Dynamics 365, защото е облачно решение и притежава богати възможности за адаптация за нашите специфични нужди“, допълва той.

Йордан Илиев разказва, че работата на отдела е мобилна и през голяма част от времето си хората са в движение. Облачното решение им позволява да въвеждат данните си веднага. Друго предимство е, че информацията е достъпна за всички подразделения на компанията, които имат нужда да я използват.

„Ние сме голяма компания и дейността на отдела се следи от няколко групи отдели – финанси, човешки ресурси, контролинг и др. Всеки от тях има собствен акаунт за прегледане и може по всяко време да провери данните, които му трябва“, обяснява Йордан Илиев. Ценното за неговите колеги от другите отдели е, че всеки отдел вижда параметрите, които го интересуват. По този начин не се налага да търси нужната информация в огромния обем от данни. Цялата въведена информация пък е достъпна за определен брой потребители.

#### Изборът на партньор

„Агрополихим“ си партнира със СТЕМО и по друг проект – внедряването на Office 365, но не това е основната причина да го избере за изпълнител. „По принцип имаме опит със СТЕМО, но винаги изпращаме запитване към няколко различни фирми. За тази инициатива компанията изпълни всички условия и покри всички критерии на нашето запитване“, разказва ръководителят на „Агрохимия и почвознание“. Допълнителен бонус е, че компанията вече има друг облачен продукт на Microsoft, и това прави интеграцията на данните от офис

пакета в CRM-а по-лесна.

Проектът стартира с описание на нуждите на отдела. Те са документирани, като комуникацията е сведена до няколко имейла и телефонни разговори. Тя помага всеки от екипа на СТЕМО да е информиран за изискванията на клиента, като с това му пестят време и дълги обяснения. Това е важно за отдел „Агрохимия и почвознание“, който не спира работа по време на проекта, а съвместява ежедневните си задачи с имплементацията. „Комуникацията със СТЕМО се получи много лесно. С когото и да разговарях за различните сегменти на системата, той в момента на разговора си записваше какво трябва да се направи, което ме облекчи много“, споделя Йордан Илиев.

Той допълва, че доработките по системата, направени след пускането на програмата, са били много на брой, но са целели да изчистят програмата от комуникационни размивания и да добавят възможности, за които по-рано не са се сетили.

Проектът е реализиран за 3 месеца. Най-предизвикателната част е предаването спецификата на работата на агрономите и конкретните изисквания към софтуерната система, както и пренасянето на всичко в нея. „Аз съм агроном. Трябваше да обясня на внедрителите от СТЕМО в детайли каква е моята работа и защо искам определени функции. Това обаче не създаде никакви проблеми“, разказва Йордан Илиев. Самото внедряване е протекло гладко и по време на реализацията не е имало технологични спънки, споделя още той.

#### Обучение на служителите

Едно от задължителните изисквания на „Агрополихим“ при избора на внедрител на облачната система е да се осигури обучение на служителите, които ще я използват. Екипът на „Агрохимия и почвознание“ се състои предимно от нови кадри, които досега не са работили с Dynamics 365.

„Колегите бяха назначени през юли и моята идея беше те да започнат заедно със системата, т.е. тя да е

готова, когато те бъдат назначени на работа“, казва ръководителят на отдела. Въпреки че се получава малко размиване във времето, скоро след това системата започва да работи успешно.

#### Бюджет и развитие

Бюджетът на проекта до момента възлиза на между 20 и 30 хиляди лева. Той обаче е в постоянно развитие, тъй като към него се добавят нови и нови функционалности. Предстои награждането му със записи за свършеното на опитните полета.

„Разширяваме се, защото ще имаме нови длъжности в отдела. Освен това работата ни е свързана с много опитни полета, които вече са създадени в програмата. След въвеждането на всички параметри за един обект системата генерира автоматично доклад. Той ни служи за отчет пред нашето счетоводство и като запис за цялата свършена дейност на въпросното опитно поле“, разказва Йордан Илиев. Реализацията на облачно решение в отдел „Агрохимия и почвознание“ на „Агрополихим“ помага на служителите да работят до CRM системата от всяка точка. То подобрява достъпността, отчетността и използването на данните както в отдела, така и от останалите подразделения. Облакът позволява на компанията непрекъснато да добавя нови функционалности, да разширява настоящите и да увеличава броя на потребителите, които използват Dynamics 365.



**Йордан Илиев**  
ръководител  
отдел  
„Агрохимия и  
почвознание“ в  
„Агрополихим“