

RomActiv foloseste solutia online Pluriva CRM pentru managementul bazei de date de clienti si pentru integrarea activitatilor de marketing online si vanzari

Studiul de caz, pe scurt:

- Clientul: [RomActiv Business Consulting](#)
- Website RomActiv: www.romactiv.ro
- Director Comercial: [Liviu Zamfir](#)
- Numar de utilizatori: [25 de utilizatori Pluriva CRM](#)
- Solutia utilizata: [Sistemul de management al relatiei cu clientii Pluriva CRM](#)
- Solutie CRM implementata: [in sediul central si pentru sase puncte de lucru](#)
- Manager de implementare sistem CRM: [Allen Nedelcu](#)
- Anul implementarii: [2016](#)
- Componente Pluriva CRM implementate: [Baza de date de clienti; Calendar de activitati; Campanii de marketing; Gestiunea initiativelor de proiecte de consultanta; Campanii de email marketing – integrat mailChimp; Business Intelligence.](#)
- Licentiere: [Licentiere SaaS – clientul acceseaza online baza de date, gazduita in Cloud](#)

Cine este RomActiv Business Consulting?

RomActiv Business Consulting este una dintre cele mai importante companii de servicii de consultanta de afaceri din Romania, fiind infiintata in anul 2003. RomActiv si-a construit o retea de birouri locale proprii si birouri regionale in parteneriate strategice, in: Bucuresti, Oradea, Arad, Cluj-Napoca, Tirgu-Mures, Targoviste, Bacau, Galati si Slatina.



Liviu Zamfir, Director Comercial RomActiv

Iata principalele directii de business ale RomActiv:

- Consultanta pentru elaborarea si implementarea de proiecte cu finantare nerambursabila
- Consultanta si asistenta tehnica pentru autoritati publice locale si centrale
- Consultanta pentru dezvoltarea mediului de afaceri si a resurselor umane
- Consultanta in domeniul „fuziuni si achizitii”

Referinte din activitatea de 13 ani RomActiv:

- Proiecte de investitii private de peste 250 de milioane euro - peste 400 de proiecte
- Proiecte de investitii publice de peste 300 de milioane euro
- Retea de 9 birouri locale proprii
- 70 consultanti permanenti proprii

Cu fiecare proiect scris si implementat, am devenit mai buni, mai eficienti si mai increzatori in potentialul nostru si al domeniului in care activam. Cele mai frumoase povesti de succes pornesc de la depasirea unor obstacole ce par insurmontabile, iar echipa RomActiv Business Consulting are aceasta capacitate de a transforma ideile in realitate! Radu Onofrei, Director General RomActiv Business Consulting

Situatia initiala

RomActiv furnizeaza servicii de consultanta pentru obtinerea de fonduri europene. Fiecare program de finantare pentru firmele romanesti are propriile criterii de eligibilitate. Aceste criterii de eligibilitate se refera, de-obicei, la parametrii cum ar fi: daca firma activeaza in zona rurala sau urbana; daca firma care solicita este IMM sau micro intreprindere; daca firma are un anumit domeniu de activitate sau un anumit numar de angajati. RomActiv avea nevoie sa-si organizeze o baza de date de firme la nivel national, sa controleze accesul la aceste inregistrari si sa poata segmenta intre informatii – conform criteriilor de eligibilitate.

Inainte de implementarea CRM, sucursalele din tara raportau situatia activitatilor prin fisiere completate manual si trimise prin email. Pentru a obtine baza de date de firme si viziunea unitara asupra tuturor clientilor, managementul RomActiv a decis sa-si implementeze solutia Pluriva CRM, in completarea sistemului integrat de gestiune a afacerii Pluriva ERP – deja implementat si utilizat.

Baza de date unica, segmentata conform fluxului de vanzare

In prima etapa a implementarii Pluriva CRM a fost construita baza de date de persoane fizice si juridice – cu datele din intreaga tara. Structura de informatii a fost gandita de la inceput pentru a raspunde cerintelor de segmentare a clientilor. In functie de criteriile programelor de finantare europeana lansate, consultantii RomActiv trebuie sa poata sa-si segmenteze rapid firmele ce trebuie abordate in program. Firmele din baza de date sunt impartite in portofolii de clienti, conform organizarii interne a clientului, iar accesul la informatii din solutia cloud Pluriva CRM se realizeaza pe baza drepturilor utilizatorilor, folosind orice dispozitiv mobil conectat la Internet.

Calendarul de activitati cu clientii

Zi de zi, consultantii RomActiv de la sediul central sau din birourile regionale din Oradea, Arad, Cluj-Napoca, Tirgu-Mures, Targoviste, Bacau, Galati si Slatina. efectueaza activitati cu clientii si cu clientii potentiali din portofolii. Pentru RomActiv, activitatea de pre-sales este foarte migalosa, presupune multe interactiuni cu firmele abordate, iar precizia este foarte importanta. Cu ajutorul solutiei Pluriva CRM online, sunt inregistrate cu acuratete aceste activitati, fie ca este vorba de intalniri cu clientii, telefoane sau evenimente. Consultantii RomActiv obtin astfel calendarul de activitati programate ce trebuie efectuate - instrument esential pentru mentinerea productivitatii si pentru organizarea interna. Managementul companiei beneficiaza de rapoarte cu ajutorul carora urmareste indeplinirea targetului de volum vanzari si poate controla stadiul initiativelor de proiect de finantare.

Sincronizarea activitatilor de marketing si vanzari

Solutia online Pluriva CRM faciliteaza integrarea activitatilor de marketing cu cele de vanzari. Cu ajutorul modulului de campanii de marketing Pluriva CRM, managementul RomActiv inregistreaza si urmareste initiativele de marketing de tip eveniment de business organizat, trimitere de materiale de marketing prin posta sau newslettere. Este foarte important ca forta nationala de vanzari sa efectueze activitatile de follow-up la campaniile de marketing si sa completeze apoi in CRM rezultatele obtinute. In solutia online CRM, consultantii gasesc informatii despre aceste campanii de marketing si despre firmele pe care trebuie sa le abordeze. Managementul urmareste in sistem progresul campaniilor de marketing si feed-back-ul.



Liviu Zamfir,
Director Comercial RomActiv

Allen Nedelcu,
Manager de implementare Pluriva CRM

Evidenta initiativelor de proiect deschise cu clientii

Initiativele de proiect ale RomActiv sunt deschise pentru firmele eligibile pentru proiectele de finantare europeana. Aceste initiative de proiect sunt foarte importante pentru RomActiv: consultantii lucreaza la ele timp de mai multe saptamani sau luni, astfel incat atunci cand se lanseaza public programul de finantare sa fie totul pregatit. Prin utilizarea sistemului Pluriva CRM, sunt urmarite centralizat aceste initiative, in timp real, dupa mai multe dimensiuni cheie: stadiul initiativei si gradul de completare a documentelor necesare pentru finantare.

Integrat mailChimp – trimiterea de newslettere personalizate

Sistemul Pluriva CRM este integrat cu una dintre cele mai performante aplicatii pentru trimiterea de newslettere: mailChimp. Gratie acestei integrari, utilizatorii Pluriva castiga productivitate si confidentialitate in trimiterea de emailuri, asigurandu-se ca mesajele ajung in casuta de inbox a clientilor. Baza de date de firme si de adrese de email este pastrata in Pluriva CRM – cu toate posibilitatile de segmentare mentionate mai devreme – iar comanda de trimitere prin mailChimp se plaseaza tot in aplicatia Pluriva.

Rapoarte de marketing si de vanzari

Rapoartele Pluriva CRM ofera managementului RomActiv imaginea completa despre activitatile de marketing si de vanzari. Cele mai frecvent consultate analize sunt cele de ansamblu ce ofera o viziune integrata pe intreaga tara. Aceste rapoarte sunt primite si prin email de manageri, cu frecventa dorita. Pentru a intra in detaliile dorite, sistemul de rapoarte pivot Pluriva permite explorarea datelor in directia dorita: activitati, intalniri, pipe-line, vanzari estimate, proiecte in lucru. "Dosarul clientului" este o alta functionalitate foarte utila, pentru ca aduna, intr-o singura pagina, toate informatiile despre client: date de contact, persoane de contact, date financiare, activitati efectuate, taskuri programate si proiecte in lucru.



Implementarea Pluriva CRM in compania RomActiv Business Consulting

Care din fluxurile Pluriva CRM dedicate companiilor de servicii sunt cele mai utile pentru RomActiv? Aceasta a fost prima intrebare la care echipa de implementare CRM a aflat raspunsul, cu ajutorul intalnirilor cu echipa de proiect a clientului. Consultantii Pluriva au analizat fluxurile de vanzari ale clientului si au configurat sistemul pentru a raspunde cerintelor specifice. Dupa configurare si import date, au urmat sesiuni de training pentru consultantii din Bucuresti si pentru birourile regionale din tara.

Consultantii de implementare Pluriva CRM au inteles cum functioneaza activitatea de vanzari si marketing in cadrul companiei noastre si ne-au construit un mod de lucru online care sa ni se potriveasca. Apreciez faptul ca au venit cu idei valoroase de organizare a activitatii, bune practici din experienta lor. Liviu Zamfir - Director Comercial RomActiv Business Consulting

Beneficii cheie - Pluriva CRM

- Construirea unei baze de date nationala de firme, segmentata dupa toate criteriile necesare identificarii imediate a firmelor eligibile pentru programele de finantare
- Productivitate ridicata si organizare a activitatilor zilnice pentru consultantii din teritoriu, responsabili de contactarea firmelor - cu ajutorul calendarului de activitati
- Integrarea activitatilor de vanzari si marketing si sincronizarea activitatilor de follow-up dupa campaniile de marketing
- Viziune unitara pe intreaga tara cu privire la activitati, pipeline, clienti, "ziarul managerului", primit automat prin email, ce contine rapoarte generate conform activitatilor introduse
- Productivitate ridicata, precizie si confidentialitate in trimiterea de newslettere cu ajutorul sistemului mailChimp cu care se integreaza Pluriva CRM