

EFFEKTIVARE ARBETSPROCESSER HOS STOKAB



Christel Sandstedt, försäljnings- och marknadschef, Stokab

”Vi är mycket nöjda med Cinteros effektiva och pragmatiska arbetsätt.”

Stokab säljer så kallad svart fiber till olika operatörer som sedan förser det med optiskt lyse. De var i behov av ett ärendehanteringssystem. Men i stället för att investera i ett work flow system valde de Microsoft Dynamics CRM. Alla funktioner de behövde för att hantera processerna fanns redan inbyggda i systemet.

– Även om Stokab har en komplex process, så ryms ändå stegen för ett ärende på ett A4 ark. De work flow system som finns är egentligen för stora för oss och är snarare till för försäkringsbolag och banker, säger Christel Sandstedt, försäljnings- och marknadschef på Stokab

VARFÖR VALDE NI CINTEROS?

– Valet föll på Cinteros för deras gedigna erfarenhet av Microsoft Dynamics CRM-system samt att de visade en god förmåga att enkelt sätta sig in i vår verksamhet och vårt specifika behov. Vi är mycket nöjda med Cinteros effektiva och pragmatiska arbetsätt, säger Christel Sandstedt.

”Alla som jobbar på Stokab får nu bilden av processflödet klart för sig.”

SITUATIONEN

Stokab hade länge arbetat i en integrerad miljö där flera olika system var stöd för företagets komplexa arbetsprocesser. En del system var gamla, en del var svåra att få support på, andra var väldigt hårt anpassade vilket gjorde det svårt att utveckla vidare. 2009 beslöt de sig för att skaffa ett flödeshanteringssystem som kunde hålla koll på de 2500 ärenden företaget har per år.

LÖSNINGEN

Stokab valde Microsoft Dynamics CRM istället för ett work flow system, vilket skulle ha inneburit både integrationsbehov och en betydligt större kostnad. I CRM-systemet fanns den funktionalitet som bolaget efterfrågade redan inbyggda samt lite till. Inledningsvis var tanken att vissa system skulle få leva kvar vid sidan av CRM-systemet, exempelvis en tidsplanering som användes för att boka uppdrag. Men det systemet kunde tas bort och ersättas med CRM-systemets egen planeringsmodul. Initialt tog Cinteros fram en pilot för CRM-systemet.

– Vi talar oss väldigt varma för att göra en pilot. Det blir ofta annars väldigt mycket teori medan du i en pilot faktiskt kan klicka dig igenom och se de fönster som finns att arbeta med, säger Allan Varcoe, projektledare på Cinteros.

RESULTATET

Stokab ville ha ett system för att få en effektivare och mer överskådlig syn av hela deras processflöde och att hitta en systembild där det gick att växa i funktionalitet.

– Vårt tidigare integrerade system innebar att du var tvungen att programmera varje förändring. CRM-systemet är ett konfigureringsystem, det vill säga, det går att göra mycket genom att enkelt konfigurera det, säger Christel Sandstedt.

Utöver ökad överskådlig syn och enkel konfiguration innebär Stokabs CRM-system:

- Enklare att söka efter information
- Enklare rapportering
- Förbättrad datakvalitet
- Ökad synbarhet

– Det intressanta är att alla som jobbar på Stokab nu får bilden av processflödet klart för sig. Detta gör det enklare att arbeta tillsammans, säger Christel Sandstedt.

OM STOKAB Stokab grundades 1994 och ägs av Stockholm Stadshus AB med uppgift att bygga ut, underhålla och hyra ut förbindelser i ett fiberoptiskt kommunikationsnät i Stockholmsregionen. Stokab är konkurrensneutrala och tillhandahåller ett nät som är öppet för alla på lika villkor.

OM CINTEROS Cinteros är ISV och Gold Certified partner till Microsoft och har ett antal färdiga branschlösningar baserade på Microsoft Dynamics CRM. Cinteros skapar konkreta resultat genom att kombinera gedigen erfarenhet av verksamhetsutveckling och affärssystem med nytänkande och affärsmässighet. Cinteros är en av Europas ledande partners med fokus på Microsoft Dynamics CRM.