

Matricia Solutions a finalizat cu succes implementarea iCare for Telecom – powered by Dynamics CRM la Iristel Romania

Matricia Solutions, partener Microsoft pentru suita Dynamics CRM, a implementat la Iristel Romania solutia iCare for Telecom, o solutie verticala dedicata industriei telecom, dezvoltata pe platforma Dynamics CRM

Sucursala a companiei canadiene Iris Technologies Inc., unul dintre cei mai mari furnizori internationali de servicii de trafic voce, Iristel Romania furnizează o larga varietate de solutii, servicii si produse de telefonie nationale si internationale, fiind unicul retailer de servicii telefonice internationale din cadrul grupului. Iristel Romania este una dintre putinele companii care, chiar si in ultimii ani, a inregistrat o crestere constanta a numarului de clienti, cu o rata anuala de 30-40%.

Numarul mare de clienti, inmultirea si diversificarea tipurilor de servicii oferite, precum si limitarile tehnologice ale vechii solutii CRM utilizate – aplicatie core-business pentru Iristel Romania – au condus la decizia de upgradare a aplicatiei, astfel incat aceasta sa raspunda nevoii de eficientizare a interactiunii cu clientii si de valorificare a unor noi oportunitati de business.

Pentru realizarea acestui proiect, Iristel Romania a apelat la serviciile si expertiza Matricia Solutions, companie cu competențe extinse pe zona aplicațiilor CRM si care detine propriile solutii de acest tip, dezvoltate pe platforma Dynamics CRM. In urma procesului de analiza, s-a decis migrarea de la versiunea CRM 3.0 la CRM 2011, iar prin alegerea unui nou model si a unei noi structuri a bazei de date, asemanatoare cu cea veche, dar optimizata pentru noua versiune, s-a reusit evitarea unei etape intermediare – migrarea la CRM 4.0 – si deci, a unor costuri si resurse de timp suplimentare.

„Colaborarea cu Matricia a fost foarte buna atat in faza de migrare, cat si pe cea de imbunatatire. Am gasit un partener care ne-a inteles problemele si am cautat constant rezolvari, pana am identificat solutia optima împreuna”, explica Mario Pavoni, CEO Iristel Romania.

Implementarea solutiei iCare for Telecom, desi recent finalizata, aduce deja beneficii majore organizatiei, care se traduc intr-o eficienta sporita a activitatii din Call Center, cresterea satisfactiei clientilor, adoptia rapida a aplicatiei de catre utilizatorii interni, crearea unei platforme de dezvoltare flexibile, care reprezintă un suport solid în dezvoltarea liniilor de business ale companiei si care ofera posibilitati extinse de customizare si dezvoltare.

“Experienta echipei Matricia in implementari CRM pentru industria telecom a reprezentat un atu major in intelegerea problemelor cu care se confruntau cei de la Iristel si ne-a permis sa identificam cele mai eficiente solutii pentru a le rezolva”, a precizat Diana Lungulescu, Director Executiv la Matricia Solutions.

Reprezentantii Iristel Romania ofera detalii privind solutia tehnica si beneficiile de business ale noului sistem CRM, implementat in parteneriat cu Matricia Solutions, in studiul de caz ce poate fi accesat la http://www.matricia.ro/CS_CRM_Iristel_06102011_Ro_final.pdf