

CASE STUDY



Produktion

Microsoft Dynamics CRM





Case Study

CPFL Energia

Produktion

Microsoft Dynamics CRM

"Før Microsoft Dynamics CRM blev indført, havde CPFL ikke et særlig højt niveau af administrative oplysninger, der kunne støtte beslutningstagning eller velfunderede strategier."

Eber Gustavo, projektkonsulent hos AlfaPeople Brazil

Virksomhedens behov

At forsyne et lands indbyggere og erhvervslivet med energi er formentlig et af de vigtigste og mest pressende opgaver, et selskab kan have. I Brasilien gør CPFL Energia nettop det. Det er et energiselskab, der producerer, distribuerer og sælger elektricitet. Selskabet, som har eksisteret i over 100 år, er i øjeblikket den tredjestørste aktør i energisektoren. Det forsyner omkring 18 millioner private forbrugere og erhvervskunder med elektricitet. Det er førende inden for vedvarende energi i vandkraftanlæg, vindmølleparker, biomasseanlæg, brændselolie og solenergianlæg.

På grund af så omfattende og komplekse aktiviteter tog direktionen en strategisk beslutning om at oprette

et separat datterselskab kaldet Shared Services Centre (SSC) for at standardisere interne tjenester og aktiviteter samt reducere omkostningerne i hele koncernen.

Det var meningen, at SSC skulle samle outputet fra funktioner hos HR, Indkøb, IT og Applikationsinfrastruktur, som modtager ordrer, forespørgsler og henvendelser fra over 5.000 medarbejdere hver dag.

Til håndtering af denne store, vigtige og dynamiske arbejdsproces blev en integreret CRM-løsning i form af Microsoft Dynamics CRM evalueret, valgt og testet i en tremåneders periode, inden SSC sagde ja.

Som det første blev processerne i alle virksomhedens supportafdelinger grundigt kortlagt. Det blev konkluderet,

at det endelige værktøj skulle være i stand til at administrere og kontrollere ordrer, applikationer, uddannelse og henvendelser om godkendelse fra det overordnede personale – på deres computer og smartphone – for til sidst at skabe en selvbetjeningsportal, der skulle reducere antallet af indkommende opkald og e-mails.

"60 % lavere omkostninger hos CPFL"



Eber Gustavo fortæller:

"med denne Microsoft-løsning får CPFL Energia og SCC alle oplysninger stillet til rådighed, og det muliggør bedre beslutningstagning. Værktøjet medvirker til, at selskabet kan opfylde selskabets behov, øge produktiviteten og forbedre informationsniveauet hos ledelsen."

Løsningen

CPFL Energia vurderede, at Microsoft Dynamics CRM, var velegnet til formålet, fordi det er en brugervenlig, fleksibel og omkostningseffektiv måde at løse selskabets behov på og sikre kontinuitet i selskabet, samtidig med det nye selskab SSC fik hjælp til at blive etableret.

Eber Gustavo, projektkonsulent hos AlfaPeople Brasilien, beskriver rammerne for implementeringen: "Før Microsoft Dynamics CRM blev indført, havde CPFL ikke et særlig højt niveau af administrative oplysninger, der kunne støtte beslutningstagning eller velfunderede strategier."

Selvom indførelsen af Microsoft Dynamics CRM hurtigt ville kunne tage sig af dette problem (og levere et standardsæt af tjenester med færre udgifter end den nuværende virksomhedsmodel), var førsteprioriteten at opnå et fremragende serviceniveau hos CPFL Energias interne kunder i SCC, da denne værdi er en vigtig del af kulturen hos CPFL. Koncernenønskede at skabe en model til fremragende styring af kunderelationer (CRM), som er et udbredt salg- og markedsføringskoncept i forhold til kunderne, men som sjældent anvendes over for medarbejderne. Projektets implementering blev håndteret af AlfaPeople Brasilien og tog tre måneder. Adriana Cunha, koordinator for Maintenance & Systems hos CPFL Energia udtalte: "Microsoft Dynamics CRM er blevet et meget vigtigt forretningsaktiv for os og var afgørende for, at vi kunne nå vores mål med SSC."



I dag er der omkring 700 Microsoft Dynamics CRM-brugere i SSC, og hver måned:

- modtager virksomheden over 300.000 datainput for HR, Indkøb, IT og Applikationsinfrastruktur
- 600 behandles
- 600 hjælpvejledninger (scripter)
- har selvbetjeningsportalen, der fungerer som "brugernes første kontakt", 14.000 interne kunder, som retter henvendelser, søge konsultationer og har andre interaktioner med SSC.

Eber Gustavo fortæller: "med denne Microsoft-løsning får CPFL Energia og SCC alle oplysninger stillet til rådighed, og det muliggør bedre beslutningstagning. Værktøjet medvirker til, at selskabet kan opfylde selskabets behov, øge produktiviteten og forbedre informationsniveauet hos ledelsen."



“Microsoft Dynamics CRM er blevet et meget vigtigt forretningsaktiv for os og var afgørende for, at vi kunne nå vores mål med SSC.”

Adriana Cunha, koordinator for Maintenance & Systems hos CPFL

Fordele

Standardisering af delte tjenester

Indførelsen af Microsoft Dynamics CRM har gjort det muligt at samle HR, Indkøb, IT og Applikationsinfrastruktur i ét enkelt system. Og hvad er altafgørende, så sker dette med samme informationskvalitet, samme opmærksomhed samt samme svartider og registrering som før projektets opstart.

Bedre styring af omkostningsgrundlag og serviceniveau

Ved at skabe Shared Service Center (SSC) har CPFL Energia kunne nedbringe sine omkostninger med 60 %, hovedsageligt på grund af den fremragende implementering og integration af Microsoft Dynamics CRM-løsningen. En af fordelene ved den er, at den frigør ressourcer, og tillader teamene at flytte disse derhen, hvor de kan tilføre mest værdi, nemlig ved at yde service til interne kunder i SSC.

Selvbetjeningsmodel kompatibel med mobile enheder

At samle forespørgsels- og dataprocesserne i ét enkelt værktøj og organisere oplysninger ved hjælp af Microsoft Dynamics CRM har gjort, at SSC-teamene er blevet meget mere effektive og produktive i løbet af kort tid. Svartider er blevet nedbragt, delvis fordi lederne har fået adgang til og kan godkende henvendelser fra deres smartphone eller tablet på en effektiv måde.

GLOBAL OFFICES

AlfaPeople - Headquarters
Tegholm Allé 13
2450 København SV.
Denmark
Phone: +45 70 20 27 40
Email: info@alfapeople.com

AlfaPeople Germany
Elsbach Haus, Goebenstraße 3-7
32052 Herford
Phone: +49 5221 28440-0
Fax +49 5221 28440-44
info.de@alfapeople.com

AlfaPeople Chile
Avda. Nueva de Lyon 072
Oficina 801, Piso 8
Providencia, **Santiago**
Phone: +56 (2) 2 751 90 00
Mobile: +56 9 75296062
Email: info.cl@alfapeople.com

AlfaPeople Costa Rica
Calle 36. Av 4 y 6.
Edificio Don Bosco. Tercer Piso
San Jose
Phone: +506 2233 7000
Fax +506 2233 3238
Email: info.cr@alfapeople.com

AlfaPeople India
Landmark Tower, 4th Floor,
Plot No. 2, Ashok Marg,
C - Block, South City - I
Gurgaon - 122001, India
Phone: +919811089731
Email: info.in@alfapeople.com

AlfaPeople
United Arab Emirates
Sidra Tower (1503)
Sheikh Zayed Road
PO Box 9588, **Dubai**
Phone: +971 4 5585066
Fax: +97144405988
Email: info.me@alfapeople.com

AlfaPeople United Kingdom
Century House
100 Oxford Street
W1D 1LL, **London**
United Kingdom
Phone: +44 2072 551 228
Email: info.uk@alfapeople.com

AlfaPeople Switzerland
Hohenbühlstrasse 2
8152 **Glattbrugg**
Phone: +41 43 355 30 60
Fax: +41 43 355 30 61
Email: info.ch@alfapeople.com

AlfaPeople Colombia
Ave Cra 9 # 123-86
Edificio Uraki - Ofi 401
Bogotá
Phone: +571 6054222
Fax: + 571 2082198
Email: info.co@alfapeople.com

AlfaPeople Guatemala
5ta Avenida 4-55 Zona 14
Edificio Europlaza Torre 1, 2do Nivel
Oficina 208/209
Phone: +502 2386 9981
Fax: +502 2386 8800
Email: info.gt@alfapeople.com

AlfaPeople India
South Office
#26/1, 1st floor,
Regus gem business centre,
Ibis hotel, Bommanahalli,
Hosur road, **Bangalore** - 560068
Phone: +918040980841
Email: info.in@alfapeople.com

AlfaPeople Brazil
Av. Maria Coelho Aguiar, 215
Jd. São Luiz - **São Paulo**/SP
CEP: 05805-000
Phone: +55 (11) 3741-5181
Email: info.br@alfapeople.com

AlfaPeople US
Chrysler Building
405 Lexington Avenue,
26th Floor **New York**
NY 10174
Phone: +1 (917) 368-8088
info.us@alfapeople.com

AlfaPeople Mexico
Baja California # 245 Piso 8
Colonia Hipódromo.
Condesa C.P. 06170
México, D.F.
Phone: +52 5265 6030
Email: info.mx@alfapeople.com

AlfaPeople China
Four Seasons Square, Building 2
No. 503 NingGuo Road,
Shanghai
200090
Phone: +966 2 6929450
Email: kle@alfapeople.com

AlfaPeople Saudi Arabia
King Road Tower (1106)
King Abdulaziz Road - **Jeddah**
PO Box 11787, Jeddah 21463
Phone: +966 2 6929450
Fax: +966 2 6068744
Email: info.me@alfapeople.com