

Success story

Plus Edukacja Sp. z o.o.

plus  edukacja

Firma i specyfika branży

Plus Edukacja zajmuje się naborem Słuchaczy do szkół policealnych, liceów dla dorosłych, a także posiada rozbudowaną ofertę kursów: zawodowych (w tym medycznych), kwalifikacyjnych, językowych oraz kursów prawa jazdy. Główna siedziba firmy mieści się w Poznaniu. Poza nią funkcjonują jeszcze 3 oddziały: w Kaliszu, Obornikach i we Wrocławiu. Plus Edukacja posiada wszelkie uprawnienia szkoły publicznej oraz fachową kadrę dydaktyczną.

Dla branż szkoleniowej i edukacyjnej kluczowe przy wdrożeniu oprogramowania CRM jest przede wszystkim:

- ✓ zarządzanie informacją o uczestnikach szkoleń/zajęć,
- ✓ usprawnienie komunikacji i wymiany informacji z nimi,
- ✓ automatyzacja działań dotyczących obsługi wielu indywidualnych klientów,
- ✓ możliwość analizy popularności i opłacalności prowadzonych kursów i działań.



Skąd decyzja o konieczności wdrożenia CRM?

Plus Edukacja zdecydowała się na wdrożenie oprogramowania CRM już na samym początku swojej działalności. Posiadając doświadczenie w branży szkoleniowej, jej założyciele zdawali sobie sprawę, że przy tego rodzaju działalności, program do zarządzania relacjami z klientami jest jednym z podstawowych narzędzi pracy. Jego wdrożenie miało umożliwić uporządkowanie wszystkich informacji i procesów oraz wspierać firmę w jej rozwoju.

1. Konieczność **sprawnego zarządzania** stale powiększającą się **bazą Słuchaczy** i przyporządkowywania ich do określonych grup w wielopoziomowej strukturze.
2. Usprawnienie procesu obsługi Słuchaczy oraz **komunikacji** z nimi.
3. Potrzeba wdrożenia programu, który będzie elastyczny i umożliwi jego **rozbudowę o kolejne opcje i moduły** wraz z rozwojem firmy.
4. Możliwość **analizy popularności poszczególnych kursów** oraz przełożenia wyników na odpowiednie działania marketingowe.
5. Zarząd firmy Plus Edukacja od początku zakładał otwieranie kolejnych oddziałów wraz z rozbudową firmy. Niezbędne było więc narzędzie, które umożliwi **dostęp do informacji z wszystkich oddziałów przy jednoczesnym zachowaniu ich odrębności**.
6. Podobnie jak w wielu firmach, w Plus Edukacji pojawił się problem dotyczący **zarządzania wpłatami od Słuchaczy oraz opłatami regulowanymi przez pracowników**. Firma potrzebowała narzędzia, które da jej możliwość rejestracji wpływów oraz wydatków gotówkowych z poszczególnych oddziałów.



„Od początku istnienia Plus Edukacji wiedziałam, że niezbędne będzie wdrożenie oprogramowania CRM. Niemal od razu posiadaliśmy także sprecyzowane wymagania wobec niego. Ze względu na niszowy typ naszej działalności, jakim jest szkoła, konieczny był wybór programu dostosowanego do naszych potrzeb.

Początkowo rozważaliśmy oprogramowanie dedykowane, napisane dla nas od podstaw, jednak jego koszt okazał się bardzo wysoki. Do współpracy z firmą bs4 przekonało nas jej duże doświadczenie w zakresie wdrożeń CRM oraz szerokie możliwości konfiguracji programu według potrzeb klienta. Stworzony dla nas system został dopasowany do specyfiki branży edukacyjnej i był w stanie sprostać naszym wymaganiom.”

- Dorota Pietrzyk-Gąsior, Prezes Zarządu, Plus Edukacja Sp. z o.o.

Rozwiązania zaproponowane przez bs4 business solutions sp. z o. o.

1. Dopasowanie standardowych funkcjonalności CRM do potrzeb branży edukacyjnej

Działalność firm z branż edukacyjnej i szkoleniowej wyróżnia fakt, że zamiast standardowego kontrahenta, jakim jest zwykle inna firma, głównym odbiorcą usług są osoby prywatne, zwane „Słuchaczami”. Taka specyfika działalności wymaga odmiennego skonfigurowania kartoteki kontrahenta. W kartotece stworzonej dla firmy, oprócz danych personalnych Uczestników znalazły się także informacje, co do kursów w których uczestniczą oraz historia ich płatności. Bardzo ważne było również skonfigurowanie rozbudowanej hierarchii Słuchaczy. W przypadku Plus Edukacji jest ona dosyć skomplikowana, ponieważ w ramach odrębnych oddziałów, Słuchacze muszą zostać przyporządkowani do odpowiednich, szkół, kursów i grup. Na podstawie uzupełnionych w programie danych Słuchaczy, szkoła może również redagować wiele pism ze skonfigurowanych w systemie szablonów.

2. E-sekretariat

Specjalnie na potrzeby Plus Edukacji zaprojektowana została zewnętrzna platforma extranet, zwana e-sekretariatem. Jest to panel do którego Słuchacze logują się za pomocą przeglądarki. Umożliwia ona dostęp do ich szczegółowych danych oraz do pobierania materiałów i informacji na temat wybranych przez nich szkoleń. Wystarczy, że pracownik firmy Plus Edukacja umieści materiały we właściwym folderze, a pojawią się one w panelach całej grupy Słuchaczy zapisanej na odpowiedni kurs.

„Początkowo korzystaliśmy z usług innej firmy, jednak ich rozwiązanie umożliwiło stworzenie jednego konta dla całej grupy, a nie poszczególnych Uczestników. W innym wypadku wystąpiłby problem związany z udostępnianiem materiałów lub zaprogramowanie odpowiedniego rozwiązania wiązałoby się ze zbyt wysokimi kosztami. Informacje o indywidualnym logowaniu każdego z Uczestników są dla nas kluczowe, dlatego zdecydowaliśmy się powierzyć to zadanie firmie bs4. Poza tym korzystanie z usług jednej firmy i całościowego rozwiązania znacznie ułatwia naszą pracę.”

- Dorota Pietrzyk-Gąsior, Prezes Zarządu, Plus Edukacja Sp. z o.o.

3. Rozliczenia drobnych płatności

Plus Edukacja nie posiada kas fiskalnych, jednak często przyjmuje wpłaty gotówkowe od Słuchaczy. Niezbędne jest więc prowadzenie rejestru operacji gotówkowych, który wcześniej zapisywany był w dokumentach programu Excel. Takie rozwiązanie nie pozwalało jednak na sprawne zbieranie informacji ze wszystkich działów, oraz bieżący podgląd płatności w nich dokonywanych. Dzięki stworzonej w programie bs4 zakładce „Płatności” pracownicy szkoły mogą w łatwy sposób rejestrować różne płatności w systemie. Umożliwiło to regulację wielu rodzajów bieżących płatności, w ramach przydzielonego oddziałowi budżetu, a także rejestrację wpłat dokonywanych przez Słuchaczy. Oprogramowanie bs4 pozwala również na wydruk standardowych dokumentów KP i KW, a także zdalny nadzór nad płatnościami z poszczególnych oddziałów. W efekcie kierownictwo firmy ma możliwość szybkiego reagowania i podejmowania decyzji w kwestiach akceptacji poszczególnych opłat.

4. Wprowadzenie użytecznych raportów

System bs4 umożliwia tworzenia dowolnych raportów, wg nawet 3 różnych kryteriów grupowania. Pozwalają one ocenić podejmowane przez firmę działania i podejmować lepsze decyzje w przyszłości. Dla Plus Edukacji szczególnie użyteczne okazały się raporty dotyczące popularności i opłacalności poszczególnych szkoleń, a także pokazujące indywidualne efekty działań marketingowych. Kierownictwo firmy może tworzyć raporty zbiorcze dla wszystkich oddziałów, jak i działalności każdego z nich. Najczęściej analizy te dotyczą naboru, pozyskania Uczestników: ich ilości i najpopularniejszych kierunków. Dla szkoły ważny jest także powód wyboru kierunku, czyli sposobu w jaki dany Słuchacz został pozyskany. Program umożliwia również porównanie tych informacji z kosztami działań promocyjnych i uzyskanie informacji na temat: globalnego kosztu pozyskania Uczestnika dla wszystkich oddziałów łącznie, dla każdego z osobna, a także kosztu pozyskania przypadającego na konkretne źródła. Na tej podstawie Plus Edukacja może skuteczniej zarządzać bazą kursów i dobrać dalsze narzędzia marketingowe.

5. Profile uprawnień

Jednym z głównych wytycznych dotyczących wdrożenia programu bs4 w firmie Plus Edukacja było założenie, że w ramach jednego programu CRM działać ma kilka odrębnych oddziałów zlokalizowanych w różnych miastach, które nie będą miały dostępu do danych z innych placówek. Było to ważne, aby uniknąć nieporozumień związanych z dostępem do informacji o Słuchaczach z innych lokalizacji. Tylko ograniczona liczba osób posiada dostęp do informacji dotyczących całej działalności. Wszystkie te funkcje zostały skonfigurowane za pomocą odpowiednich uprawnień, dzięki którym program uzyskał efekt kilku osobnych systemów, bez konieczności ponoszenia kosztów, jakie byłyby z tym związane. Dzięki takiemu rozwiązaniu wszystkie informacje są przechowywane w jednym systemie, co jest bardzo cenne dla kierownictwa firmy. Rozwiązanie tej kwestii za pomocą profili kompetencji pozwoliło na to, aby w przypadku dodania kolejnego oddziału, cała konfiguracja odbyła się w ramach godzin serwisowych dostępnych dla firmy, bez konieczności wykonywania dodatkowych prac programistycznych.

„Oprogramowanie bs4 to obecnie podstawowe narzędzie pracy w naszej firmie i to w nim odbywa się zdecydowana większość naszych działań. Pracować bez niego to dla nas mniej więcej tak, jakby próbować robić notatki bez długopisu. Nie wyobrażam sobie funkcjonowania i zarządzania wielooddziałową działalnością bez dopasowanego systemu CRM. Program umożliwia nam m.in. gromadzenie całej historii Klienta począwszy od pierwszego kontaktu z nim, analizę efektów poszczególnych działań, rozliczanie płatności oraz działania windykacyjne. Co dla nas również bardzo ważne, system bs4 przypomina żywy organizm i możemy cały czas go rozwijać.”

- Dorota Pietrzyk-Gąsior, Prezes Zarządu, Plus Edukacja Sp. z o.o.

Niestandardowe rozwiązania

Niestandardowym rozwiązaniem w zakresie systemów CRM jest możliwość zaprojektowania dedykowanej internetowej platformy zewnętrznej, która za pomocą bs4 API wymienia informacje z programem. Platformy ekstranet mogą przyjmować dowolną formę m.in. paneli logowania dla Słuchaczy lub klientów firmy, pozwalających na swobodną wymianę danych a także sklepów internetowych. E-sekretariat stworzony dla Plus Edukacji jest dostępny dla Słuchaczy z różnych oddziałów, i zawiera inne informacje zależnie od przyporządkowania ich do określonego kursu w programie CRM. Słuchacze należący do danej grupy widzą tylko materiały udostępnione dla nich. Samo udostępnianie odbywa się w bardzo prosty sposób, wystarczy umieścić określony plik w katalogu przypisanym do grupy, a automatycznie pojawi się on wśród plików uczęszczających do niej osób.

Rozbudowa i rozwój systemu

Plus Edukacja jest świetnym przykładem firmy która stopniowo rozwijała swoje oprogramowanie bs4 wraz z poszerzaniem swojej działalności. Firma rozpoczęła od wdrożenia najbardziej podstawowych funkcjonalności i bazowych modułów programu, a następnie kolejno wprowadzała dodatkowe opcje. Dodano m.in. rozliczenia płatności, platformę ekstranet oraz systematycznie poszerzano oprogramowanie na potrzeby kolejnych oddziałów.

W ostatnim czasie Plus Edukacja zdecydowała się na rozbudowę swojego oprogramowania o dodatkowe opcje w zakresie windykacji nieuregulowanych płatności od Słuchaczy. W efekcie posiada łatwy dostęp do listy Słuchaczy którzy nie dokonali płatności w terminie i może łatwo podjąć odpowiednie działania względem nich.

„Rozbudowujemy nasze oprogramowanie krok po kroku i na pewno będziemy kontynuować. Ostatnio w naszych planach pojawiła się synchronizacja oprogramowania umożliwiająca wydruk świadectwa ukończenia szkoły w oparciu o dane uczestnika wprowadzone do programu.”

- Dorota Pietrzyk-Gąsior, Prezes Zarządu, Plus Edukacja Sp. z o.o.

Korzyści z wdrożenia programu

- + usprawnienie zarządzania informacjami na temat Słuchaczy i możliwość przyporządkowania ich do określonej szkoły, kursu oraz grupy,
- + usprawnienie komunikacji z Uczestnikami, dzięki wprowadzeniu platformy ekstranet,
- + skuteczne zarządzanie bazą kursów oraz dobór najbardziej efektywnych narzędzi marketingowym, dzięki korzystaniu z użytecznych raportów,
- + obecnie każdy oddział posiada dostęp tylko do potrzebnych mu informacji, jednak uprawnione do tego osoby posiadają pogląd danych dotyczących całej działalności,
- + możliwość rejestru wszelkich wpłat i płatności dokonywanych w poszczególnych oddziałach, wraz ze zdalnym dostępem i opcją akceptacji płatności,
- + poprawa i znaczące usprawnienie procesu windykacji należności od Słuchaczy,
- + do programu można wprowadzać różne modyfikacji, gdy pojawi się taka sugestia np. od pracowników, którzy bezpośrednio zajmują się danym zadaniem,
- + możliwość rozbudowy systemu, gdy zajdzie taka potrzeba i dostosowanie tego procesu do tempa rozwoju firmy.

Wdrożone moduły



**Moduł bazowy bs4
CRM**



Bs4 API



Faktury



Pliki



Produkty +



Replikator