



**Meritum**

**Centrum Obsługi Biznesu**

pionier usługi wirtualnego biura

case study

# Meritum COB

pionier usługi wirtualnego biura

Meritum powstało w 2005 roku. Od początku ambicją centrum było świadczenie usług możliwie najbardziej kompleksowo, stąd pomysł „wynajmu” adresu na siedzibę firmy. Taką potrzebę – jako pierwszy – zaakcentował w 2007 roku klient z Włoch. Tym samym Meritum zostało pionierem na rynku, poszerzając zakres świadczonych usług o tzw. wirtualne biuro.

Aktualnie zespół pracowników to ponad 40 osób, które obsługują kilkuset klientów. Są nimi głównie podmioty prawa handlowego i jednoosobowe działalności gospodarcze. Dzięki konsekwentnie realizowanym ambicjom poszerzania oferty o nowatorskie i rzadkie usługi, klienci Meritum COB korzystać mogą na przykład z mediacji gospodarczych.

**Aktualnie zespół pracowników to ponad 40 osób, które obsługują kilkuset klientów.**



## DECYZJA

Zarządzający Meritum w każdym obszarze świadczonych usług stawiają na profesjonalizację, która wymusza stosowanie rozwiązań informatycznych. Rosnąca liczba klientów korzystających z usługi wirtualnego biura sprawiła, że również w tym przypadku pojawiła się potrzeba zastosowania dedykowanej aplikacji.



*- W ramach usługi wirtualnego biura zarządzamy przepływem bardzo dużej ilości korespondencji, chcemy usprawnić sam proces jej obsługi. Naszym celem było, aby komunikacja z wszystkimi podmiotami, które zdecydowały się zarejestrować działalność w ramach wirtualnego biura pod naszym adresem prowadzona była w sposób profesjonalny, uporządkowany i przejrzysty.*

**Aleksandra Kornaszewska**  
**Właścicielka, Założycielka Meritum-COB**

## Pierwsze wrażenie i uruchomienie aplikacji

Jak w przypadku każdego oprogramowania wymagającego zbudowania bazy klientów oraz zdefiniowania procesów – początki pracy z DesktoMy to zaangażowanie oraz poświęcenie czasu. Korzyści pojawiają się z czasem i z czasem są... coraz większe.

### Z DesktoMy praca jest łatwiejsza

- 01 Lista korespondencji wydanej, którą można przestać klientowi jako potwierdzenie odbioru.
- 02 Możliwość wysyłania wiadomości do klientów.
- 03 Możliwość obsługi aplikacji na tablecie



*- Na ten moment mamy sporo pracy, ponieważ trzeba było wprowadzić do bazy dane Klientów oraz całą korespondencję, natomiast już teraz widzimy inne korzyści. Całość usługi jest bardziej profesjonalna, na przykład stosujemy już potwierdzenia odbioru korespondencji w formie elektronicznej na ekranie tableta.*

**Marta Janura**  
**Liderka Działu Administracji**



# Automatyzacja obsługi korespondencji

Stosowana zawsze w Desktomy zasada uzupełniania oprogramowania zgodnie z oczekiwaniami klientów sprawiła, że również postulaty Meritum są wnikliwie analizowane pod kątem przyszłych aktualizacji.



- Z radością powitalibyśmy możliwość negocjowania cen wysyłanych smsów, a także opcję korzystania z własnych baz. Wielkim udogodnieniem byłaby również funkcjonalność skanowania (zrobienia zdjęcia) koperty, aby adresy na niej zapisywane oraz nr listu automatycznie wpisywały się do danego klienta – zauważa Marta Janura.

– Ponieważ największe pole do optymalizacji procesów w ramach Desktomy upatrujemy w obsłudze ogromnej ilości korespondencji, wielkim udogodnieniem byłaby możliwość zaznaczenia korespondencji kilku nadawców podczas wydawania jej jednemu klientowi.



*- Współpraca z biurem Meritum jest świetnym przykładem na to, jak istotna dla rozwoju projektu jest otwarta komunikacja. Już na samym początku, kadra zarządzająca Meritum jasno przekazała czego oczekuje od aplikacji oraz jakie są jej główne priorytety. Dzięki takiemu podejściu, wiemy co jest istotne dla użytkowników DESKTOMY oraz jaki kierunek obrać podczas planowania kolejnych aktualizacji.*

**Kacper Koziół**  
**Product Owner, Deskatomy**

[www.deskatomy.pl](http://www.deskatomy.pl)