

LLP pomohla společnosti EFAFLEX-CZ s modernizací obchodních procesů, tržby vzrostly o 70%

Společnost EFAFLEX je výrobcem specializovaných rychloběžných průmyslových vrat, která se používají v provozech, kde je nezbytné velmi rychlé otevírání a zavírání vrat (až do rychlosti 4 metry za sekundu) i jejich dlouhá životnost. Rychloběžná spirálová vrata od EFAFLEXu jsou totiž dimenzovaná až na 250 000 cyklů ročně, což představuje otevření a zavření vrat každé 2,5 minuty, nepřetržitě po celý rok. Firma, která má takto unikátní produkt na trhu, je však při jeho prodeji závislá na přímém kontaktu s potenciálními i stávajícími zákazníky. Těch jsou jen v České republice tisíce. Proto bylo také potřeba začít celý obchodní proces řídit co nejefektivněji.

Krok směrem k CRM byl dobrý, bez vhodného partnera ale nepřinášel výsledky

Obchodní tým čítající celkem 4 obchodníky využíval pro řízení vztahů se zákazníky nejednotnou soustavu excelových tabulek. Ta samozřejmě nepřinášela funkcionality potřebné pro moderní a efektivní správu kontaktů se stovkami existujících a tisíci potenciálních zákazníků. Proto se pan Lhotka, který v roce 2010 nově nastoupil na pozici obchodního ředitele, rozhodl využít moderních IT nástrojů a nasadit za tímto účelem profesionální CRM systém.

Microsoft Dynamics CRM oslovilo od začátku uživatelským rozhraním

S ohledem na rozsáhlé zkušenosti s nejrůznějšími CRM i ERP systémy z předchozích pozic, které zastával, se pan Lhotka rozhodl hledat nadnárodní CRM systém, kde by byl zaručen stabilní a dlouhodobý rozvoj i podpora od výrobce. Volba nakonec padla na Microsoft Dynamics CRM. Nabízel totiž atraktivní a pro členy obchodního týmu využívajících Outlook, důvěrně známé uživatelské rozhraní, atraktivní cenovou politiku i možnost využití ve formě služby. Pro jeho implementaci si firma zvolila certifikovaného partnera společnosti Microsoft.

První partner si s obchodem nevěděl moc rady

Ten však implementoval jen základní funkce a nedokázal rozsáhlé možnosti celého systému a jejich možné využití pro posílení obchodu v EFAFLEXu dostatečně vysvětlit uživateli, natož je pak implementovat do obchodních procesů ve firmě. Společnost tak nakonec CRM využívala jen jako evidenci kontaktů se zákazníky. To se ale panu Lhotkovi nelíbilo, protože věděl, že systém dokáže udělat pro rozvoj obchodu mnohem víc. V roce 2011 tak začal hledat jiného

implementačního partnera, který by jeho snahu o restrukturalizaci obchodních procesů i celého oddělení podpořil.

LLP od začátku oslovilo detailní znalostí CRM systému i obchodu jako takového

Tehdy poprvé narazil na velice pozitivní reference o společnosti LLP Group. Proto se rozhodl navštívit jednu z jejích obchodních snídaní, aby osobně poznal její konzultanty a dozvěděl se o jejím pohledu na řízení obchodu. Tato snídaně také definitivně rozhodla pro změnu partnera.

S LLP přišla radikální proměna k lepšímu

Rozdíl mezi LLP Group a předchozím partnerem byl diametrální, a to ve všech aspektech. LLP Group v první fázi pomohla zmapovat současné obchodní procesy i míru a formu využití CRM systému pro podporu obchodu. Z této analýzy vyplynulo, že CRM vlastně nepokrývá téměř žádné procesy. Byl proto vypracován návrh, jak jednotlivé procesy v CRM co nejlépe podpořit a jak je mírně optimalizovat. LLP zároveň doporučilo přejít na novou verzi Microsoft Dynamics CRM, a to rovnou v jeho cloudové verzi Online.

CRM nyní využívá obchod i servis

V rámci reimplementace CRM systému bylo také rozhodnuto o tom, že nově bude kromě obchodu pokryt také servis, a že servisní oddělení bude pomáhat obchodníkům získávat důležitá data o případných příležitostech. Významná část tržeb společnosti totiž pochází od stávajících zákazníků.

Péče o zákazníky se systematizovala

Klíčovou výhodou spolupráce s LLP Group a aktivního využívání CRM systému se stala systematizace péče o zákazníky. Ti byli na základě počtu odebraných vrat rozděleni do jednotlivých kategorií, od kterých se odvíjí poskytovaná péče, počet ročních návštěv obchodníka apod. Všechny tyto parametry jsou jednotné pro všechny zákazníky i obchodníky a vedoucí obchodního týmu má možnost sledovat jejich plnění. Systematizace a sjednocení procesů i formy vedení záznamů o kontaktech se zákazníky navíc výrazně pomohla i v okamžiku, kdy došlo k výměně jednoho z členů jinak stabilního obchodního týmu.

Obchodníci mají informace o všech vratech i jejich stavu

Velice důležitou změnou, vedle sjednocení procesů a správného využití a přiřazení jednotlivých entit v CRM systému, se stalo rozšíření údajů,

keré obchodníci mají díky CRM o zákaznících k dispozici. Nově jsou zde udržovány informace o všech typech i počtu dodaných vrat a zároveň i o celkovém počtu vrat, kterými daná firma disponuje (tj. i o vratech od jiných výrobců). Navíc údaje k zákazníkům přidává i servisní oddělení, které sem zaznamenává stav jednotlivých vrat, jejich případnou končící životnost i informace o prováděných servisních zásazích. Obchodník je také okamžitě informován o návštěvě servisního technika u zákazníka, díky čemuž ho může obratem kontaktovat, ověřit si jeho spokojenost, či rovnou proaktivně nabídnout nové produkty.

“LLP nám pomohlo upravit některé obchodní procesy a využít Microsoft Dynamics CRM na maximum. Díky tomu jsme získali systematický přístup k řízení obchodu i celou řadu údajů o trhu, s jejichž využitím náš obchodní tým dokázal výrazně zvýšit naše tržby i spokojenost našich zákazníků.”

Luděk Lhotka, Sales Manager, EFAFLEX-CZ s.r.o.

Plánování montáží se řídí v CRM

Spolu s tím, jak se CRM systém rozšířil i do oblasti servisu, došlo k pokrytí další důležité agendy – plánování montáží. To vyžaduje zapojení relativně velkého počtu zaměstnanců – obchodníka, který se zákazníkem vyjednává podmínky i technické parametry, techniků, kteří připravují technické specifikace a kalkulace cen, výrobní oddělení, servisního technika, který zajišťuje montáž, a v neposlední řadě i koordinátorky logistiky, která zajišťuje přepravu vyrobených vrat k zákazníkovi. Nově je celý proces, vyjma kalkulací a výroby, která se řídí v systému SAP, pokryt přímo v Microsoft Dynamics CRM Online. Obchodníci zde tak mohou zadat přípravu kalkulace a jsou také informováni o jejím vyhotovení, o potvrzení termínu montáže, termínu přepravy apod. To vše na jednom místě, kam mají neustálý přístup i na cestách, kde tráví většinu své pracovní doby. Není tak třeba již řešit nic po telefonech anebo e-mailech. Díky tomu jsou i sami zákazníci informováni daleko rychleji.

Kalkulace pro stavební firmy jsou výrazně efektivnější

Menší část tržeb EFAFLEXu pochází od stavebních firem, které připravují nové budovy či logistické parky pro konkrétní koncové zákazníky. Problém byl však v tom, že jeden zákazník obvykle poptává vícero stavebních firem. Často se tak stávalo, že na jednoho koncového zákazníka se sešlo třeba i 10 obchodních příležitostí s 10 žádostmi o kalkulace cen pro ty samé typy a rozměry vrat. To je nyní díky CRM od LLP Group možné okamžitě identifikovat. Časově náročné kalkulace na jednu zakázku teď proběhnou pouze jednou a každá další stavební firma, která se o ni uchází, pak obdrží kalkulaci obratem a bez nutnosti zapojení časově vytížených a drahých specialistů.

CRM systém od LLP podpořil raketový růst

Radikální změny spojené s optimalizací a hlavně plnou podporou obchodních procesů ze strany CRM přinesly neuvěřitelný růst. V průběhu čtyř let se se stejně početným a de facto stejným

obchodním týmem podařilo dosáhnout více jak 70% nárůstu tržeb. Nemalou zásluhu na raketovém růstu EFAFLEXu přitom nese právě CRM systém, jeho flexibilita a otevřenost i perfektní podpora ze strany LLP Group.

Firma si řadu věcí v CRM dokáže připravit s podporou od LLP Group sama

Významnou výhodou se ukázal být fakt, že IT oddělení dokáže řadu změn a dílčích úprav v systému provádět svépomocí. Jakmile vznikne v obchodním oddělení požadavek na nějakou úpravu, z velké části je IT oddělení schopno ji vzápětí samo implementovat. Velkou roli v tom však hraje fakt, že má k dispozici v podstatě okamžitou podporu od LLP Group. Kdykoliv má firma nějaký dotaz nebo nejasnost ohledně CRM systému, může telefonicky kontaktovat technickou podporu LLP, která jí v drtivé většině případů obratem poskytne požadovanou odpověď.

Další růst zajistí tablety i využití marketingového modulu

K růstu a hlavně efektivnějšímu chodu obchodního oddělení, které při stejném počtu obchodníků zvládá obsluhovat mnohem více klientů s intenzivnější péčí, do značné míry dopomohlo nasazení tabletů s Androidem. Obchodníci tak mají k dispozici pohodlný a plně mobilní přístup ke všem potřebným informacím ze CRM, kam mohou zároveň ihned zapisovat skutečnosti zjištěné na schůzce se stávajícím či potenciálním zákazníkem. Při jejich náročné práci, kdy denně mívají i tři schůzky v různých lokalitách, tak mohou využít čekání na další schůzku k tomu, aby do CRM systému zaznamenali vše potřebné ještě před návratem do kanceláře.

EFAFLEX se chystá využít také inovovaný marketingový modul

Růst, který EFAFLEX v posledních letech zaznamenal, s sebou přináší potřebu dalších změn a nových funkcionalit. Letos se tak obchodní oddělení rozšíří o další dva členy a firma plánuje více se soustředit i na přímé marketingové kampaně. K jejich efektivnímu řízení a vyhodnocování chce využít nový marketingový modul v připravovaném Microsoft Dynamics CRM 2015 Online. Díky úzké spolupráci s LLP už má navíc představu nejen o jeho možnostech, ale také o tom, jakým způsobem bude využit a které procesy budou v rámci jeho nasazení upraveny. Microsoft Dynamics CRM tak bude za podpory LLP Group dál růst spolu s EFAFLEXem.

O LLP CRM

LLP CRM poskytuje konzultační a implementační služby v oblasti řízení vztahů se zákazníky. LLP CRM se specializuje na řešení Microsoft Dynamics 365 a Pivotal. Mezi naše klienty patří Skanska, HBO, O2 Czech Republic, Raiffeisenbank, Whirlpool, sAutoleasing, LMC, Konica Minolta, Edenred a mnoho dalších.

Máme zkušenosti s implementacemi CRM systémů ve více než 15 zemích a patříme do mezinárodní skupiny LLP Group s 25ti-letou konzultační historií (www.llpgroup.com).

Více o LLP CRM na www.llpcrm.cz.