

CRM řešení Dynamics 365 uvolnilo ruce zaměstnancům EICHLER COMPANY

Nasazení CRM řešení Dynamics 365 ve společnosti EICHLER COMPANY a.s. radikálně zrychlilo odbavování poptávek a zvýšilo spokojenost na straně personálu, zákazníků i partnerů. O implementační proces se kompletně postarala společnost LLP CRM.

EICHLER COMPANY se od roku 2000 specializuje na konstrukce tvářecích strojů. Od samého počátku společnost směřovala do oblasti normalizovaných dílů pro lisovací nástroje a formy pro automobilový průmysl, kde zároveň s rozvojem v dalších oblastech průmyslu a strojírenství posiluje své postavení. Nyní je akreditovaným dodavatelem dílů pro automobilové koncerny Daimler, FCA, Ford, Geely, GM, Hyundai, Nissan, PSA, Renault a řadu dalších světových automobilek.

Výchozí situace – chaos, přesčas a chybějící kontrola

Nápad implementovat nový systém pro řízení vztahů se zákazníky (CRM) se zrodil v situaci, kdy společnost měla kapacitní potíže odbavovat velké množství poptávek na úrovni back office a obchodu. Toto množství si lze představit v řádu mnoha desítek denně přicházejících poptávek z různých zdrojů (web, e-mail, telefon...). Pro každou z těchto poptávek bylo nutné připravit důkladně zpracovanou nabídku sestavenou z dílů podle produktového katalogu.

Největší problém spočíval v tom, že veškeré nabídky byly z 80 procent sestavované z položek, které si pracovníci firmy museli nejprve nechat nacenit a zjistit dostupnost u různých externích partnerů napříč státy i kontinenty.

Komunikace s partnery se často zadržovala, kdy dodané informace například nebyly kompletní, bylo nutné změnit specifikaci poptávky nebo některé díly nebyly právě dostupné skladem. Šance na získání zakázky se tak rychle zmenšovala ve prospěch konkurence, která reagovala rychleji.

Samotný sběr informací a příprava podkladů pro kompletaci nabídky a případnou navazující objednávku, stejně jako vedení komunikace se zákazníky a partnery i kontrola plnění všech souvisejících kroků

představovaly velkou zátěž pro celý personál, který musel často pracovat přesčas. Obchodníci neměli tolik času jezdit ke svým zákazníkům, tedy věnovat se své hlavní náplni práce. Možnost vybrat si dovolenou byla za dané situace přinejmenším problematická.



Mezi nejčastěji používané pracovní nástroje před implementací CRM řešení patřily Excel, Outlook a ERP systém HELIOS, avšak postrádaly hlubší vzájemnou integraci. Část informací se dokonce uchovávala na žlutých papírcích přilepených k displejům. S ohledem na tyto okolnosti není překvapením, že celý obchodní proces postrádal jasný přehled o průběhu zakázek i rychlou orientaci při dohledávání informací, což se negativně odráželo zejména v budování stabilních vztahů se zákazníky.

Realizační fáze - vlastní integrační platforma a automatizace

Primárním cílem implementace CRM řešení Dynamics 365 v EICHLER COMPANY byla automatizace celého obchodního procesu od A do Z. Jelikož hlavním komunikačním kanálem pro příjem poptávek je e-mail, prvním krokem této automatizace bylo zpracování příchozí elektronické pošty do standardizované formy poptávek a jejich přidělení správným osobám v prostředí CRM. Za tímto účelem společnost LLP CRM vyvinula a nasadila vlastní integrační platformu mezi Dynamics 365 a ERP systémem HELIOS, v němž klient uchovává veškerou e-mailovou korespondenci.

Každá poptávka je nyní kompletně monitorována a komunikace s dotyčným klientem je pečlivě archivována. Navíc systém generuje e-maily podle předem připravených šablon, které slouží jako automatické odpovědi pro poptávající. Veškerá e-mailová korespondence je aktuálně dvoujazyčná (čeština, angličtina), přičemž konkrétní jazyk je vybrán na základě volitelné preference klienta.

„Spolu s CRM systémem Dynamics 365 a jeho aplikační nadstavbou se k nám vrátilo něco, co jsme dlouho postrádali. Díky časové úspoře zvládáme odbavovat násobně větší množství poptávek než dříve a zároveň máme přesný přehled o stavu každé z nich. Spokojenost našeho personálu i zákazníků raketově vzrostla.“

Lenka Doláková
ICT manažer ve společnosti
EICHLER COMPANY a.s.

V druhém kroku se pak na základě existující poptávky vytvoří další navazující poptávky pro externí subdodavatele na dodání veškerých položek potřebných k realizaci zakázky. Ve třetím kroku systém monitoruje zpětnou vazbu, resp. nabídky přijaté od partnerů, jimž byly poptávky zaslány. Z nich posléze sestaví pro uživatele (obchodníka) ucelený přehled toho, kteří partneři jsou schopni dodat jaké položky, v jakém časovém horizontu a za jakou cenu.

Zároveň jsou v systému nastavené notifikační procesy, které každý uživatel vidí na dashboardu ihned po přihlášení do CRM. Každá poptávka je zde graficky znázorněna formou "proplouvání" mezi možnými stavy realizace na základě toho, v jaké fázi se aktuálně nachází (např. přijetí poptávky, vyřizování poptávky, připraveno k odeslání, na cestě apod.).

Systém rovněž poskytuje kompletní přehled o zpožděných dodávkách, kdy porovnává termíny požadovaného dodání, potvrzeného dodání a datum změny. Obchodník je bezodkladně informován, jestliže některé termíny nejsou v souladu. Navíc systém umožňuje hlídat termíny fakturace a upozornit na případné rozpory mezi expedovanými položkami na objednávkovém/expedičním listu a fakturovanými položkami na faktuře pro zákazníka. Na případné nesrovnalosti je obchodník rovněž upozorněn.

Další součástí implementace bylo poskytnutí tzv. 360-stupňového pohledu na zákazníka za účelem podpory obchodní a marketingové strategie. Projekt byl realizován v roce 2018 a ke dni spuštění v ostrém provozu s ním pracovalo zhruba 20 uživatelů. Mezi použité technologie patří Dynamics 365 (cloud), Office 365, Power BI, vlastní integrační platforma LLP na systém HELIOS a Outlook CRM plugin.

Benefity - efektivita práce a úspora nákladů

Výsledkem implementace CRM řešení Dynamics 365 v EICHLER COMPANY je zejména jednotný styl práce, její zpřehlednění a organizovanost, ve finále pak značná úspora času i režijních nákladů. Zákazníci se již nemusejí připomínat se svými poptávkami, zda byly v pořádku doručeny a pracuje se na nich.

Výrazně se také zlepšila zastupitelnost obchodníků mezi sebou navzájem, kdy veškeré informace, které je třeba znát a předat, jsou v CRM prostředí rychle dohledatelné pro každého, kdo zná unikátní kód poptávky. Obchodníci mohou opět jezdit k zákazníkům, neboť již nejsou vytížení nadměrným papírováním, které ani nespadá do jejich kompetence.

Díky zpřehlednění celého procesu odbavení poptávek také výrazně vzrostly šance na získání nových zakázek, neboť poptávající již dostávají výrazně rychlejší reakce na své poptávky a zkrátily se též doručovací lhůty objednávek. Díky systému hlídání zpoždění jsou zákazníci o této skutečnosti včas informováni.

Všechny uvedené benefity přispívají ke zlepšení vztahů mezi dodavatelem a jeho zákazníky a partnery, což bylo hlavním cílem, který se od implementace CRM řešení Dynamics 365 očekával.

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: Carollinum, EUC Premium, Odlo, ORLEN Benzina, Raiffeisenbank, Scania, Skanska, Uniqa a mnoho dalších.

Máme zkušenosti s implementacemi CRM systémů pro 100+ zákazníků ve více než 40 zemích a patříme do mezinárodní skupiny LLP Group s více než 30ti-letou konzultační historií. www.llpgroup.com