

## Dynamics 365 a Office 365 transformoval LASCAM systems

Implementace CRM řešení Dynamics 365 přinesla do společnosti LASCAM systems kompletní pokrytí životního cyklu technologií a služeb, počínaje poptávkou přes validaci, nabídku až po servis. O nasazení nového systému pro řízení vztahů se zákazníky se postarala společnost LLP CRM.

LASCAM systems se specializuje na kompletní automatizované celky s integrací a robotické buňky zejména pro automotive a aerospace sektor. Zaměřuje se na běžné i speciální aplikace laserů v průmyslu jako je značení, řezání, svařování a laserové obrábění. LASCAM také distribuuje laserové stroje od předních výrobců a dodává komponenty. Svě zastoupení má v České republice a na Slovensku. Do skupiny LASCAM patří také společnost MARK industries zajišťující distribuci a servis technologií pro průmyslovou výrobu a Elya Solutions, která vyrábí stroje a zařízení na míru v oblasti přesné mechaniky a optiky.

### Výchozí situace – nedostatečné řízení a kontrola obchodního procesu

LASCAM systems je firma s krátkou historií, ale zato obrovskými zkušenostmi a dynamickým růstem směřujícím až na úroveň celosvětové distribuce laserových technologií. Právě rychlost růstu byla jednou z hlavních příčin, proč si vedení firmy již brzy uvědomilo, že původní koncepce řízení obchodu, jejíž součástí byly pouze základní softwarové nástroje pro správu objednávek a účetnictví (Outlook, POHODA) nedokáže splňovat rostoucí potřeby obchodního týmu.

Dosud používané nástroje neměly potenciál pro řízení obchodních aktivit ve větším měřítku, ani nedisponovaly možností upgradu na požadovanou úroveň. Kromě toho si vedení firmy přálo začít naplno využívat možnosti moderního řešení pro řízení vztahů se zákazníky (CRM), které dosud nebyly nijak koncepčně ve firmě řešeny.

Obchodní proces ve společnosti LASCAM systems začíná u poptávek, které do společnosti přicházejí emailem nebo přes webový formulář a také díky kontaktování obchodního zástupce. Každou příchozí poptávku je třeba analyzovat ve smyslu schopnosti dodat klientem poptávané řešení, resp. technologii, a na základě toho připravit cenovou kalkulaci. Ještě před implementací CRM řešení Dynamics 365 se tato fáze realizovala klasicky formou e-mailové komunikace v Outlooku mezi obchodním zástupcem firmy a zákazníkem.

V tomto směru vedení firmy postrádalo jakýkoli systémový přehled o probíhajících obchodních jednáních. V okamžiku, kdy se podařilo obchodní kontrakt získat, nadešla vůbec nejnáročnější fáze, a sice naplánovat a řídit vývoj, výrobu a dodání poptávaného technologického řešení.

### Fáze I. – řízení objednávek

LLP CRM zajistilo technologické pokrytí kompletního životního cyklu produktu (technologie, díly) a služeb (výroba), od poptávky přes validaci, nabídku až po servis. Odbyt objednávek na technologie do průmyslových podniků zdaleka není jednoduchá ani nízkonákladová transakce. Obnáší vlastní implementační projekt, do kterého vstupují interní techničtí pracovníci a programátoři, dodavatelé technologií, dodavatelé služeb, zákazník a v neposlední řadě velké množství práce, kdy každou technologii je třeba přesně naparametřovat na míru potřeb konkrétního koncového zákazníka.



V rámci implementace Dynamics 365 byl zákazníkovi dodán generátor nabídek umožňující na základě příchozích poptávek připravit nabídku přizpůsobenou na míru s pomocí jedné z cca 25 předem připravených šablon. Šablony se liší jak použitým jazykem, tak i grafickým layoutem a vedle toho je každá z nich optimalizována pro určitý typ zadání a technické specifikace. Tento nástroj pomohl odstranit dřívější nekonzistentnost v tvorbě nabídek, které si de facto každý obchodník připravoval sám podle svého uvážení.

Po nabídkové fázi obvykle následuje fáze objednávky, a to buď na standardizované řešení, které stačí pouze nakoupit od dodavatelů a obratem prodat zákazníkovi, nebo fáze klasického implementačního projektu. Druhý případ obnáší dodání technologie a její implementace na míru. Nedílnou součástí tohoto řízení je sestavení objednávkového listu na základě poptávky, dále pokrytí procesu zadávání a kontroly stavu objednávek dílů u subdodavatelů a to včetně kontroly stavu zboží na cestě.

### Fáze II. – řízení implementačních projektů

Za účelem odbavení komplikovanějších zakázek, kdy si klient objedná technologii na míru včetně kompletního procesu implementace, byl do LASCAM systems dodán nový specializovaný CRM modul s názvem Dynamics 365 Project Service Automation. Klíčovým specifickým tohoto

modulu je důkladná práce s milníky napříč celým projektem na dodání určitého řešení či služby. Na základě milníků jsou s objednatelem nastavena finanční plnění, vlastní dodávky technologií a zároveň i objednávky a nákupy u externích subdodavatelů.

Neméně důležitou součástí implementované funkcionality je také evidence nákladů a nákladových faktur na vystavené objednávky, a to jak směrem k zákazníkovi, tak i k externím dodavatelům. Vytvořené nákladové faktury procházejí schvalovacím procesem a jsou párovány na příslušný projekt. Žádoucím cílovým stavem je, když se na projektovém milníku setkávají všechny související objednávky, faktury i výkazy interní práce. V dalším kroku jsou pak všechna tato data porovnána s detailní nabídkovou kalkulací (kompletní položkový rozpočet).

*„Náš partner LLP CRM nám v několika ohledech významně pomohl otevřít brány pro budoucí růst našich obchodních aktivit a tím i firmy jako celku. Velkým přínosem je pro nás zejména souhrnný pohled na aktuální činnost lidí a vývoj obchodních případů. Celkově nám CRM přineslo zefektivnění prodejního i nákupního procesu a schopnost zrychlit generování nabídek o 40%. Jsem hrdý na to, že můžeme v systému jednoduše sledovat veškeré obchodní, technické a backoffice procesy napříč našimi třemi společnostmi.“*

**Tomáš Vravko**  
Projektový manažer  
LASCAM systems

CRM systém tak vlastně přebírá část agendy ERP systému, a to z důvodu potřeby hlubší kontroly s ohledem na velké množství objednávek a položek, které je třeba nepřetržitě monitorovat, aby bylo možné garantovat dodání objednaného řešení ve smluveném termínu a kvalitě.

## Integrace se systémy třetích stran

CRM řešení bylo integrováno s kancelářským balíkem Office 365, a to včetně migrace stávajících dokumentů a dat z Google Apps. Dále byl Dynamics 365 napojen na dokumentační platformu SharePoint Online. Díky ní je snadné libovolné dokumenty pojmenovávat, řadit a generovat přesně dle individuálních požadavků zákazníka.

Implementace Dynamics 365 včetně aplikační nadstavby trvala 6 měsíců a ke dni spuštění do ostrého provozu systém používalo 25 uživatelů s předpokladem budoucího růstu. Mezi použité technologie patří Dynamics 365 (cloud), Office 365 včetně Exchange Online, MS Teams, SharePoint Online, Power BI a LLP generátor dokumentů s integrací na SharePoint.

## Benefity

Veškeré informace spojené s obchodními a technickými procesy všech tří společností skupiny LASCAM systems jsou v nově implementovaném CRM řešení dostupné na jednom centralizovaném místě.

Současně se díky LLP generátoru dokumentů s integrací na Office 365 včetně SharePointu podařilo razantně zjednodušit celou oblast správy a generování dokumentů. Ta je nyní jasně strukturovaná, dokumenty jsou mnohem rychleji dohledatelné a rovněž přístupné z jakéhokoli online zařízení.

Celý obchodní proces je aktuálně možné vidět v komplexním celku včetně veškerých souvisejících návazností, což bylo jedním ze stěžejních požadavků tohoto projektu. Spolu se zlepšením viditelnosti vzájemně souvisejících dat se přirozeně zlepšila také šance na odhalení případných nesouladů, resp. chyb vinou lidského faktoru.

Nasazení Dynamics 365 přineslo následující zlepšení:

- zrychlení generování nabídek a objednávek o 40%,
- 100% přehled o prodejních a nákupních objednávkách přiřazených k jednotlivým obchodním případům,
- konzistentnost v procesu tvorby nabídek a objednávek,
- veškerá data k obchodním případům jsou jednoduše dostupná přes Sharepoint a přiřazená k CRM záznamům,
- zadávání požadavku k fakturaci přes CRM, účetní následně do systému vstupuje a odeslané faktury jsou přiřazeny k danému obchodnímu případu,
- hlídání vzorků a testování u jednotlivých obchodních případů,
- efektivnější evidenci skladových zásob, hlídání smluvních vztahů (záruky, SLA, NDA, apod.).

## 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, Uniq a mnoho dalších.

Máme zkušenosti s implementací 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](http://www.llpgroup.com)