

# Obchodní aktivity Waterlogicu v regionu střední Evropy nově zastřešuje Microsoft Dynamics 365

Společnost Waterlogic (nyní Culligan) je světový leader v oblasti řešení pitného režimu pro klienty v oblasti B2B, a to díky kombinaci špičkové technologie a kvalitního servisu. Společnost byla založena v roce 1992 a za tu dobu se stala průkopníkem technologických novinek díky vlastnímu R&D, světovým patentům a špičkové výrobě. Výdejníky vody Waterlogicu se brzy staly jedničkou na klíčových trzích v Evropě, USA a Austrálii. Voda z 1.5 milionu Waterlogic výdejníků slouží denně 60 milionům zákazníků.



## Základním požadavkem byly 3 klíčové komponenty a flexibilita

Společnost Waterlogic pro svá zastoupení v České republice, Maďarsku, Irsku a nově také ve Francii poptávala integrovaný CRM a ERP systém, který by odpovídal velikosti této globální firmy a zároveň byl dostatečně robustní s výhledem na budoucí začlenění dalších regionů. Řešení muselo být dostatečně flexibilní jak v rovině softwarové, tak z hlediska licenčního modelu.

Od počátku bylo zřejmé, že těmto nárokům může vyhovět jedině řešení, které se již osvědčilo u jiných nadnárodních společností, je plně cloudové a modulární, náklady na jeho provoz a správu jsou na bázi měsíčního předplatného a za jeho vývojem stojí silná globální značka.

## Výchozí situace

Dříve provozované informační systémy nebyly plně integrované, postrádaly podporu jak pro servis u zákazníka (field service), tak i bezdrátovou mobilitu pro servisní techniky. Veškerá administrativní činnost a lead management se prováděly s využitím oddělených CRM a ERP systémů a základních nástrojů MS Office (Word, Excel, Outlook), případně manuálně. Absence jakékoli integrace a synchronizace mezi jednotlivými systémy spolu s neexistující funkcionalitou pro field service citelně brzdila etablovaný obchodní proces (poptávka » obchodní příležitost » nabídka » smlouva o pronájmu » příprava a vyskladnění produktu » instalace/montáž produktu » údržba produktu » fakturace). Těžkopádné bylo i vyhledávání a předávání informací v rámci jednotlivých oddělení. Obchodní a servisní manažeři navíc postrádali ucelený a aktuální reporting o výkonech obchodního a servisního týmu.

## Nový systém měl vyřešit dlouhodobý problém a podpořit růst

Neuspokojivý stav v softwarové infrastruktuře nutil klienta čelit značným rizikům spojených s nízkou efektivitou provozu, ale také s plánovanými akvizicemi a fúzemi, na kterých je závislý růstový potenciál celé nadnárodní skupiny Waterlogic. K rizikům se řadila například snížená produktivita, pozdní fakturace, bezpečnostní problémy (papírové smlouvy), lidské chyby, omezená transparentnost pro správu, zpoždění služeb, snížená důvěra zákazníků, špatná organizace procesů v terénu nebo absence bezdrátové mobility.

Za účelem eliminace rizik a podpory robustní strategie růstu bylo vedením společnosti rozhodnuto implementovat CRM a ERP řešení pro ČR, Maďarsko a Francii (v Irsku byl implementován pouze CRM modul). Od nového systému se očekávala především automatizace klíčových interních procesů a s tím spojená vyšší efektivita práce, úspora nákladů, vylepšení cashflow, spokojenost zákazníků, vylepšení zabezpečení a připravenost na fúze a akvizice.

## Microsoft Dynamics 365 od LLP CRM byl jasnou volbou

Během výběrového řízení byli osloveni dodavatelé pěti různých ERP řešení, později byl výběr zredukován na tři (Activewhere, Microsoft Dynamics 365 a SAP Business One). Po zvážení všech pro a proti se definitivní volbou stal Microsoft Dynamics 365, pro jehož implementaci byla vybrána společnost LLP CRM, která má s tímto produktem již dlouholeté zkušenosti. Společnost LLP CRM během implementace tradičně uplatnila postupnou roll-out metodiku SureSteps (zahájení projektu » mapování » návrh » implementace » uvedení do provozu).



### Dodané řešení se skládá z těchto produktů:

- Microsoft Office 365
- Microsoft Dynamics 365 Sales
- Microsoft Dynamics 365 Field Service + Resource Scheduling Optimization (RSO)
- Microsoft Dynamics 365 Business Central (Navision)
- V pozdější fázi zprovozněný Microsoft PowerBI

### Dodané řešení zastřešuje tyto vnitřní oblasti:

- Marketing
- Obchod (Sales)
- Řízení a plánování servisních techniků plus mobilní aplikace pro techniky (Field Service)
- Služby zákazníkům (Customer Service)
- Finance a skladování (Finance & Operations)

## Nepostrádatelný pomocník call-centra

Během počáteční fáze obchodního procesu (lead management) zajišťuje dodané CRM řešení podporu pro pracovníky call-centra. Za tímto účelem se provedlo jeho napojení na API (Application Programming Interface) systému Daktela, na kterém běží klientské

telecentrum v Mostě. Telefonní operátoři pracují s leady získanými přes webové stránky klienta a snaží se je posunout do fáze obchodní příležitosti.

Po předání leadu do kompetence account manažera se upřesňují konkrétní potřeby klienta a uzavírá se smlouva o pronájmu výdejníku vody. Nejprve se klientovi instaluje tzv. zápůjčkový stroj, který si může nezávazně vyzkoušet. Pakliže je klient spokojen, přistupuje se k další fázi obchodního procesu, kterým je dlouhodobý pronájem výdejníku a jeho pravidelná servisní údržba jako je výměna filtrů, opravy a sanitace.

## Servisní plánování

Obchodník zadává pracovní příkazy (např. instalace stroje k zápůjčce/pronájmu), na jejichž základě dispečer plánuje časový harmonogram pro techniky v terénu. Dispečer má k dispozici přehlednou plánovací tabulku, tzv. servisní dashboard, kde systém na základě vlastního algoritmu (RSO – Resource Scheduling Optimization) automaticky navrhuje optimální trasy techniků v horizontu následujících 8-36 hodin za účelem efektivního využití lidských zdrojů. Přitom bere zřetel k jejich dostupnosti, aktuálnímu časovému vytížení, odborné dovednosti, geolokaci, zachování přiměřených nákladů (převážně čas, pohonné hmoty) a historickým údajům.

Výsledkem je základní plán zdrojů pro daný den, který může dispečer v reálném čase upravovat na základě nepředvídatelných změn či vlastního uvážení. Zároveň má dispečer přehled o realizovaných cenách za pravidelné i nepravidelné servisní zásahy, stejně tak o inventáři aktiv čili aktuálně nainstalovaných produktech u zákazníka. Mezi uvedenými informacemi nechybí ani indikátory kvality provedených servisních zásahů, jako je počet nutných výjezdů k těmto zákazníkovi a frekvence jejich opakování. Pracovníci v terénu mohou kontrolovat plánované servisní zásahy a jednoduše potvrzovat jejich provedení ve své mobilní aplikaci na smartphonu či tabletu.

## Obchodní a servisní dashboardy umožňují manažerům růst v obraze

Obchodní manažeři využívají reportingový nástroj PowerBI zajišťující informace o obchodních aktivitách a výkonu jednotlivých obchodníků na obchodním dashboardu. Jedná se o obdobný přehledový dashboard, jaký mají k dispozici servisní manažeři pro řízení práce servisních techniků a sledování kvality jejich práce. Veškeré přehledy jsou synchronizovány s ERP nástrojem Business Central (Navision) coby jedné z klíčových součástí Dynamics 365, ve které jsou spravovány faktury a detailní inventáře aktiv.

Better thinking. Better water.

## Spolupráce se přesouvá do dalších zemí

Celé řešení pro Waterlogic Česká republika bylo uvedeno do ostrého provozu na jaře 2019 po pěti měsících příprav. Následovalo spuštění v maďarské pobočce v červenci 2019. Po předání hotového řešení proběhlo zaškolení všech uživatelů a servisních techniků formou osobních konzultací, krátkých videonávodů i psaného manuálu.

V současné době probíhá pravidelná technická podpora, rozvoj, aktualizace a customizace dodaného řešení za účelem dalšího zjednodušování a automatizace obchodních procesů. V České republice pracuje se systémem cca 30 uživatelů (obchodníci, technici, dispečer, finance, logistika), v Maďarsku přibližně 35 uživatelů. Od února 2020 probíhá příprava na rozsáhlejší implementaci ve Waterlogic Francie s plánovaným spuštěním do konce téhož roku a následovat mohou další země.

### Klíčové benefity dodaného Dynamics 365 řešení:

- Informační systém se stejnými obchodními procesy napříč firmou ČR, Maďarsko, Francie a Irsko
- Snadný přístup připojení k Dynamics 365 probíhá přes webového klienta odkudkoliv a z jakéhokoliv zařízení
- Zastřešení kompletní CRM funkcionality (lead management, obchodní procesy, správa kontaktů)
- Automatizace řízení a plánování práce servisních techniků (pracovní/sanitační příkazy, plánování posloupnosti zásahů, historie zásahů, geolokace, kontakty, instalované stroje)
- Dohledatelnost informací k obchodním případům (smlouvy, faktury, historie, dokumenty)
- Kompletní řízení financí a skladování (ERP, správa účetnictví, správa produktů, fakturace, ceníky)
- Transparentnost a rychlost přenosu příkazů do mobilní aplikace servisních pracovníků

- Power BI reporting pro obchodní a servisní manažery (PowerBI) formou dashboard
- Úspora nákladů na lidské zdroje díky nižším prostojům a vyšší efektivitě práce
- Obchodní funkce založené na obchodních a marketingových standardech Waterlogic Group
- Řízení procesu od generování leadů až po obchodní příležitost
- Vyšší transparentnost obchodního procesu se všemi informacemi na jednom místě
- Mobilní verze pro službu Field Service i CRM s důrazem na snadnou použitelnost

*"Hledali jsme komplexní systém, který by pokryl obchodní procesy ve skupině a zároveň bychom jej mohli postupně nasadit i v dalších státech, kde jako firma působíme. Cílem bylo také podpořit náš budoucí růst a být připravený na nové akvizice a fúze. Další silnou preferencí byl flexibilní měsíční model pronájmu typu SaaS bez velkých kapitálových investic do naší interní infrastruktury. Dynamics 365 se všemi doplňky se ukázal jako vhodné řešení schopné tuto podmínku splnit. Děkuji celému týmu LLP za spolupráci při implementaci v ČR a Maďarsku a nepochybuji o tom, že náš společný projekt ve Francii bude také úspěšný. Vyzdvihl bych vysokou kvalitu konzultantů a vstřícnou podporu, se kterou jsem se po celou dobu spolupráce setkával."*

**Mgr. Lukáš Vildman**  
Projektový ředitel skupiny Waterlogic

- Integrace aplikací MS Office 365 do aplikace Outlook díky API (Application Programming Interface)
- Připravenost pro integraci dalších nástrojů (MS SharePoint, MS Teams, MS Outlook, WL Connect)

## Proč výdejníky pitné vody Waterlogic

Společnost LLP se rozhodla řešit pitný režim pro své zaměstnance a obchodní partnery stejně jako stovky jiných klientů výdejníkem vody od Waterlogicu. Důvodem byly jasné technologické přednosti, garance perfektně ošetřené vody, důraz na minimalizaci ekologické stopy, špičkový servis a snížení nákladů na provoz oproti předchozímu řešení.

Výdejníky vody Waterlogic jsou připojeny přímo na vodovodní řád, poskytují tak neomezené množství vždy čerstvé a čisté vody bez dodatečných nákladů. Výdejníky Waterlogic zároveň disponují patentovanými technologiemi filtrace, které garantují pitnou vodu bez virů a bakterií, běžně se vyskytujících ve stojaté vodě. Jsou ideálním řešením pro kanceláře, školy, výrobu a zdravotnická zařízení.

## Výhody

- Úspora: až 50% snížení nákladů při zajišťování pitného režimu pro zaměstnance
- Druh vody: chlazená, pokojová teplota, horká, extra horká a perlivá

- Jedinečná technologie: 100% garance vždy čerstvé a čisté vody bez bakterií a virů díky kombinaci
  - Uhlíkové filtrace
  - Patentované technologie čištění UV zářením Firewall®
  - Antibakteriální ošetření povrchů stroje BioCote™
- Provedení: samostatně stojící nebo stolní provedení
- Nadčasový design a kvalitní materiály zaručují dlouhou životnost a energeticky úsporný provoz
- Ohleduplnost k životnímu prostředí (významné snížení uhlíkové stopy, redukce plastového odpadu, ekologické chladiivo R600)
- V případě pronájmu zákazník hradí fixní měsíční částku bez dodatečných nákladů

## Nadstandardní péče

Waterlogic zajišťuje nadstandardní péči o zákazníka prvotního kontaktu, přes výběr vhodného typu výdejníku a instalaci až po pravidelnou kontrolu a sanitaci stoje po celou dobu pronájmu. Výdejníky jsou po celé České republice doručovány zdarma a odborná instalace je bezplatná. V průběhu pronájmu je kdykoli zákazníkovi k dispozici osobní konzultant.

- Individuální poradenství na místě
- Garance rychlé dodávky
- Instalace a doprava zdarma
- Pravidelný servis
- 24/7 dostupnost pro klienty

## O Waterlogic

Waterlogic je vertikálně integrovaná společnost se 17 dceřinými společnostmi na všech hlavních globálních trzích včetně výrobních podniků v Číně, Austrálii a USA. Waterlogic dále prodává výdejníky prostřednictvím sítě distributorů do 60 zemí světa.

Celosvětově firma zaměstnává přes 3500 pracovníků a má roční obrat více než 350 milionů dolarů.

Více na [www.waterlogic.cz](http://www.waterlogic.cz)

## 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](http://www.llpgroup.com)