

Microsoft Dynamics CRM 4.0 pomáhá v péči o zákazníky v HF Technik



Stručný popis zákazníka

Společnost HF Technik s.r.o. působí na Slovensku od roku 1997 jako zastoupení firmy JUTZ GmbH Wien. V roce 2004 v rámci nové evropské strategie prodeje firmy JOKE GmbH vzniká firma HF Technik s. r. o, která je přímým zástupcem na Slovensku. Sortiment firmy zahrnuje široký výběr produktů na výrobu, údržbu a opravu všech druhů vstřikovacích forem a lisovacích nástrojů a také nástrojařskou výrobu od firmy JOKE, Diprofil, BIAX, CRATEX, Gesswein, LAM PLAN, SGS Tool Company, LUKAS apod. Dalším sortimentem jsou lapovací stroje a příslušenství od firmy JOKE a LAM PLAN. Kromě obchodní činnosti se firma zabývá i nabízením služeb jako jsou leštící kurzy, opravy forem a lisovacích nástrojů svařováním laserem, leštění forem do zrcadlového lesku.

Popis výchozího stavu

Ve společnosti HF Technik byl před implementací nového systému využíván pouze účetní systém Microsoft Works a standardní sada Microsoft Office.

Hlavní nedostatky tohoto řešení byly:

- přístup k obchodním informacím pro obchodníky byl zdlouhavý a na cestách nerealizovatelný,
- neprůhlednost činnosti obchodníka pro vedení.

Cíl řešení

Hlavním cílem implementace bylo zjednodušit přístup k obchodním datům na cestách a také získat přehled o práci obchodníků.

Společnost měla definovány tyto hlavní cíle:

- Sjednotit informace o zakázkách na jednom místě
- Poskytnout obchodníkům lepší informační podporu
 - Zavést sledování obchodního případu jako samostatného objektu
 - Vytvořit pracovní postup při řešení zakázek
 - Vytvořit systém automatického upozornování při nesplnění postupu řešení zakázky

- Obchodní případ mít jednoduše dohledatelný i s vazbou na nabídky, objednávku, dodané produkty
- Zpřístupnit obchodníkům data o nabídkách, objednávkách a fakturách.
- Lépe řídit prodejní kanály a plánovat

Průběh implementace

Největší důraz při návrhu řešení byl kladen na sjednocení dat o zakázkách na jednom místě. K tomuto účelu bylo využito záznamů obchodních příležitostí. Jednotlivé příležitosti nabývají 4 stavů – Odeslaná nabídka, Objednávka zákazníka, Připraveno k dodání, Dodáno. V jednotlivých stavech generuje systém MS CRM úkoly pro obchodníka, které mají pomoci dovést případ k úspěšnému konci. Do jednotlivých stavů se obchodní příležitost překlápí pomocí importu účetních záznamů do systému CRM.

Celé řešení je provozováno na datovém centru společnosti D3Soft. Oproti základní instalaci MS CRM 4.0 byly pomocí standardní customizace vytvořeny entity, které HF Technik využívá především k evidenci obchodních dat z účetního systému.

Nad celou aplikací byly programovány Windows Services, které zajišťují kompletní systém e-mailového upozorňování jak obchodníků na nabídky bez reakce, tak zákazníky na neuhrazené faktury.

Uživatelé systému vstupují do systému především pomocí klienta CRM pro Outlook.

Přínosy

Za největší přínos systému je zákazníkem označován právě systém upozorňování zákazníka na neuhrazené faktury, který pomáhá k získávání finančních prostředků od zákazníků. Dalším přínosem je průhlednost práce obchodníka, jeho aktivit a především tvorba nabídek a uzavírání obchodů.

