

Případová studie implementace Microsoft Dynamics CRM ve společnosti MAHA Consulting s.r.o.



Stručná charakteristika zákazníka

Společnost MAHA Consulting s.r.o. působí v České republice od roku 1994. Je dodavatelem zařízení pro diagnostiku motoru, podvozku a jeho částí, zvedací techniky a jiných technologických zařízení pro vybavení servisů.

Svým zákazníkům nabízí komplexní služby v oblasti spolupráce při zrodu podnikatelského záměru, spolupráce při vzniku a realizaci projektu, dodání zařízení, uvedení do provozu, zaškolení obsluhy, komplexní servis do 48 hodin, nepřetržitý kontakt se zákazníky.

Popis výchozího stavu

Od implementace CRM systému se očekává sjednocení informací o zákazníkovi na jedno místo, odkud budou dostupné pro jejich další využití ve firemním procesu a dále provázání obchodních informací do servisního procesu, který je pro firmu stejně důležitý jako proces obchodní.

Prvním krokem implementace bylo zmapování současných informací o kontaktech, zákaznících, produktech a všech ostatních částech firemního procesu.

Doposud byly všechny tyto informace evidovány v prostředí MS Outlook. Pro veškerá třídění a vyhledávání bylo využíváno pouze standardní kategorizace. Toto se však postupem času stalo neudržitelným a filtrování a vyhledávání dat se stalo jedním z hlavních problémů.

Cíl řešení

Na začátku implementace byly stanoveny tyto hlavní cíle řešení:

- Sjednotit informace o zákaznících na jednom místě

Dílní kroky:

- Využití dat v MS Outlook, doplnění o informace z dalších zdrojů
- Rozšíření stávající evidence kontaktů, povýšení na evidenci zákazníků
- Vytvoření karty zákazníka



- Definování katalogu produktů a ceník
- Poskytnutí nástroje pro vyhledávání podle různých kritérií (kategorií)
- Evidence prodaných produktů dle typu (kategorie) / dle zákazníka
- Přiřazení kmenového listu (výr.č.; rok výroby ...) každému dodanému produktu
- Poskytnout obchodníkům lepší informační podporu
Dílní kroky:
 - Zavedení sledování obchodního případu jako samostatného objektu
 - Jednoduše dohledatelný obchodní případ i s vazbou na nabídky, objednávku, dodané produkty
- Lépe řídit prodejní kanály a plánovat
Dílní kroky:
 - Plánování schůzek, zápisy z jednání, připojení e-mailové korespondence
 - Plánování obchodních případů prostřednictvím Příležitostí
 - Reporting činnosti obchodníků
- Sjednotit informace o servisních činnostech a provázat je na prodejní proces
Dílní kroky:
 - Plánování servisních činností
 - Reporting servisních činností

Popis řešení

Ve společnosti MAHA Consulting s.r.o. je implementováno řešení Microsoft Dynamics CRM verze 3.0 v edici Small Business.

Řešení bylo customizováno tak, aby byl maximálně využit stávající prodejní proces společnosti, který odpovídá současným potřebám a požadavkům. Způsob práce s informacemi byl ale kompletně změněn. Uživatelé byli zvyklí pracovat pouze v prostředí MS Outlook a to s daty, které byly vázány jen na kontakt a nebyly strukturované.

Nyní mají v prostředí MS Outlook k dispozici celou funkcionalitu MS CRM již s vazbou na zákazníka. Každý nově vzniklý obchodní případ je v MS CRM identifikován příležitostí, na kterou je vázán automatizovaný obchodní proces. Příslušní uživatelé jsou nyní upozorňováni e-maily, případně úkoly automaticky. Strukturovaně jsou evidovány nabídky i objednávky, takže veškeré informace a dokumenty jsou jednoduše a rychle dohledatelné.

V rámci řešení proběhla rozsáhlá migrace historických dat z MS Outlook do databáze MS CRM.



Přínosy

Přínosy implementace Microsoft Dynamics CRM se odvíjejí od předem definovaných cílů, kterých bylo touto implementací dosaženo.

- V první řadě šlo o integraci dat. Veškerá data jsou soustředěná na jednom místě a sdílená všemi uživateli. Jde o informace k zákazníkům, informace ke kontaktním osobám, informace k dodaným zařízením a řešení servisních zásahů.
- Dále systém Microsoft Dynamics CRM nahradil stávající evidenci dat v prostředí MS Outlook.
- Uživatelé mají nyní možnost pracovat se svými informacemi i off-line, tedy bez připojení k lokální síti.
- Přínosem je i vytvoření sestav, které se doposud připravovaly manuálně, Zakázkový list, Nabídka a Servisní kniha o údržbě.

