

Případová studie implementace CRM Leonardo ve společnosti VAŠA s.r.o.



Stručný popis zákazníka

Společnost Vaša s.r.o. je na slovenském trhu leadrem v prodeji okenních parapetů, profilů a doplňků. Mezi další nabízené produkty patří střešní krytiny, okapové systémy, sádrokartony a tepelné izolace. Filozofií společnosti je poskytovat kvalitní produkty a služby dle individuálních požadavků zákazníků.

Popis výchozího stavu

S růstem společnosti se zvětšovalo produktové portfolio, rostl počet zákazníků a rozšiřovala se obchodní síť. Byli přijímáni noví obchodní zástupci, zakládaly se nové regionální pobočky. S tím bylo samozřejmě spojeno i náročnější řízení firmy. Majitel firmy se proto rozhodl procesy standardizovat a zavést ve společnosti CRM jako základní obchodní informační systém a nástroj pro řízení firmy.

Cíl řešení

Cílem implementace byla standardizace obchodních postupů ve společnosti a zavedení jednotné informační podpory pro řízení společnosti VAŠA.

Průběh implementace

Ve společnosti byla implementována verze CRM Leonardo Small Business. Implementační model vycházel z požadavku, aby byla nejprve nahrána standardní aplikace a až poté proběhlo eventuální přizpůsobení po získání zkušeností se CRM ze strany interních pracovníků.

Prvotní nastavení bylo proto provedeno na základě zkušeností z firem podobného odvětví ze strany D3Soft a instalace proběhla do 14 dnů od podpisu objednávky. V následujícím měsíci byla provedena integrace na účetní systém a interně zavedena nová metodika řízení obchodu ve společnosti. Postupně bylo do CRM zapojeno celé obchodní oddělení firmy Vaša.

Přínosy

- získat přehled o zákaznických společnostech – jejich nákupech, ziskovosti, potenciálu, kontaktních osobách, historii spolupráce
- rozdělení zákazníků podle důležitosti pro firmu a adekvátní nastavení obchodních modelů
- snížení výše neuhrazených pohledávek
- nastavení kontrolních mechanismů (zákazník přestal odebírat určité položky, nákup klesl oproti loňskému roku o 50%, apod.) a rychle na tuto situaci reagovat
- přehledy o úspěšnosti jednotlivých produktů a efektivní řízení produktového portfolia
- podpora řízení obchodníků a distribučních skladů
- přehled o prodeji obchodních zástupců