

Pro společnost MEGA se CRM stane klíčovým systémem ve firmě

Společnost MEGA a.s. se zabývá především výrobou a dodávkami technologických celků a komplexních služeb na bázi elektro-membránových procesů – elektrodialýzy, elektroforézy, elektrodeionizace a membránové elektrolýzy. Její technologie se využívají hlavně v potravinářství, při úpravách odpadních vod, v zemědělství a v automobilovém průmyslu. Od února 2011 jí v řízení obchodu a marketingu pomáhá Microsoft Dynamics CRM.

Rychlý růst vyžadoval lepší kontrolu obchodu

Společnost MEGA a.s. zaznamenala v poslední době výrazný růst a dále posílila svou, již dříve významnou, pozici na trzích bývalého SNS. Aktivně působí také na západoevropských, asijských a nově i jihoamerických trzích (Argentina a Brazílie). Portfolio MEGA zahrnuje jak základní stavební prvky jednotek: membrány a rozdělovače s cenami v řádu stovek eur, tak kompletní technologické celky s cenou v řádu statisíců eur. Jednotky její produkce pro zpracování syrovátky je možné najít např. v Bělorusku nebo Indii. V Rusku čistí odpadní vodu z výroby hnojiv tak, aby ji bylo možné vypustit zpět do přírody a zároveň opětovně využít zachycený koncentrát ve výrobě. V Itálii se její membrány využívají v lakovně automobilky Ferrari. Rychlý růst a expanze do zahraničí však klade zvýšené nároky na cestování obchodníků za zákazníky i vyšší tlak na maximální efektivitu práce. Firma proto v roce 2009 začala hledat nástroj, který by jí v tomto růstu, zejména v oblasti obchodu a marketingu, podpořil a ukázal by managementu cestu, jak efektivně řídit a kontrolovat obchodníky, kteří tráví velkou část roku v zahraničí.

Dynamics CRM oslovil offline přístupem i modulem pro péči o zákazníky

V rámci příprav si vedení společnosti definovalo, co přesně by měl nový nástroj splňovat. Musel umět evidovat činnost jednotlivých obchodníků, rozpracovanost jednotlivých obchodních případů (prodej větší jednotky od vytvoření nabídky do jejího dodání trvá třeba i dva roky), historii komunikace se zákazníky i veškerou komunikaci k jednotlivým projektům, včetně projektové dokumentace, smluv, zápisů z jednání a ze služebních cest, atd.

Zároveň měl nový nástroj pomoci při přípravě, cílení a řízení marketingových kampaní. Z povahy práce obchodníků a zkušeností s IT infrastrukturou např. na Kavkaze také vyplynul požadavek na možnost plnohodnotně pracovat se systémem i v offline režimu. MEGA však myslela i do budoucna a chtěla, aby jí zvolený systém uměl podpořit při řízení vztahů s existujícími zákazníky. Výsledkem této interní analýzy byl jasný požadavek na nasazení pokročilého CRM systému. CRM sice už v jisté formě podporoval i stávající ERP systém, ale jeho CRM modul byl příliš obecný a složitý pro běžné používání. Nový CRM systém měl být proto také uživatelsky přívětivější. Firma si nakonec zvolila Microsoft Dynamics CRM, protože jako jediný splňoval všechny její požadavky, včetně offline přístupu, velmi dobré provázanosti na ostatní produkty Microsoftu a flexibilní úpravy výstupů ze systému pro potřeby managementu. S tímto řešením byla MEGA oslovena společností LLP Prague.



Implementace zabrala jen 3 měsíce

LLP Prague provedla implementaci CRM systému velice rychle. Začínalo se v listopadu 2010 a od 1. února 2011 už MEGA mohla přejít do ostrého provozu. MEGA se rozhodla z větší části využít standardní moduly pro obchod a marketing, které Dynamics CRM nabízí. Implementační partner jí na míru připravil workflow pro správu a schvalování smluv a zápisů z četných služebních cest. Součástí implementace bylo i základní propojení s ERP systémem.

Klíčoví uživatelé byli také proškoleni v tom, jak si rozšiřovat reporty o další pole, i jak provádět další dílčí úpravy bez nutnosti asistence implementačního partnera.

„Do té doby pro nás neznámá firma LLP byla na základě veřejného výběrového řízení vybrána jako dodavatel implementace CRM systému do naší společnosti. Díky vstřícné spolupráci a profesionálnímu přístupu pracovníků firmy LLP jsme mohli během krátké doby uvést CRM do ostrého provozu. Kvalitu spolupráce bychom chtěli zdůraznit především v rychlém a profesionálním zpracování našich požadavků. V současné době je CRM systém nepostradatelným nástrojem pro marketingovou i prodejní činnost a efektivně nám pomáhá realizovat stanovené obchodní cíle.“

Libor Nejedlý
Ředitel Divize marketingu a prodeje
MEGA a.s.

„S LLP jsem byl po celou dobu realizace projektu v úzkém kontaktu, protože jsem za firmu MEGA řídil zavádění CRM do podnikového informačního systému. Mohu zcela odpovědně prohlásit, že implementace byla zvládnuta s profesionální erudicí. A výsledkem bylo, že se MEGA nemusela v žádné fázi projektu strachovat o termíny. I individuální úpravy CRM na míru naší společnosti byly řešeny operativně a k naší spokojenosti.“

Pavel Novák,
Marketing Manager
MEGA a.s.

Během pár měsíců pod CRM přešli i projektoví manažeři

Na začátku začalo Dynamics CRM používat obchodní oddělení a oddělení marketingu. Nejrychleji si na něj zvykli obchodníci zaměřeni na prodej membrán. Ti totiž se systémem s ohledem na počet obchodů musejí pracovat denně. Své uplatnění však Dynamics CRM našlo velice rychle i v druhé části obchodního týmu, který se zaměřuje na časově náročný prodej elektrodialyzačních jednotek. Největší přínosy přitom systém v první fázi znamenal hlavně pro management. Ten získal okamžitý přehled o činnosti obchodníků i rychlý přístup k veškeré dokumentaci každého obchodního případu. To, co dříve vyžadovalo komunikaci s několika zaměstnanci ve firmě, teď může obchodní ředitel zjistit obratem během pár kliknutí. To je důležité zejména v okamžiku, kdy firma potřebuje mít jistotu, že

všichni lidé v obchodním týmu, včetně velmi drahých produktových specialistů, jsou využíváni na maximum.

Na podzim roku 2011 navíc Dynamics CRM začali využívat i projektoví manažeři, pro které má největší přidanou hodnotu právě rychlý přístup k veškeré dokumentaci, zápisům z jednání zákazníka s obchodníky i workflow pro schvalování dokumentů, včetně například cenových nabídek. Z pohledu managementu pak bude přínosem sledování efektivity nasazení projektových manažerů jednotlivých projektů. Získají tak přesný přehled nejen o tom, že byl projektový manažer třeba tři měsíce u zákazníka v Indii, ale také co přesně tam dělal, a jaký byl celkový obchodní přínos takové cesty.

Od roku 2012 se Dynamics CRM rozšíří i na plánování financí

Na základě stávajících pozitivních zkušeností s Microsoft Dynamics CRM se společnost MEGA také rozhodla rozšířit přístup do CRM systému i pro ekonomické oddělení, včetně finančního ředitele. Obchodníci si totiž už zvykli vyplňovat, zejména u projektových zakázek, informace o obchodních příležitostech, včetně předpokládaného data jejich skutečné realizace i její pravděpodobnosti. Finanční ředitel proto na základě dat z CRM bude moci dopředu plánovat cashflow a data z CRM se využijí i při plánování výroby, aby se dalo alokovat stávající výrobní kapacity na maximum. Už teď přitom došlo ke zrychlení dodávek nejčastějšího typu jednotek.

Přístup do CRM získá i generální ředitel, který zde bude moci velice rychle získat informace o veškerém dění v obchodu, včetně toho, ve kterých zemích a regionech je firma nejsilnější, které typy produktů zákazníci poptávají nejčastěji, jaký je výhled prodeje do budoucna, atd. Microsoft Dynamics CRM se tak stane jedním z nejdůležitějších systémů ve firmě.

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 Skanska, HBO, O2 Czech Republic, Raiffeisenbank, Whirlpool, sAutoleasing, LMC, Konica Minolta, Edenred a mnoho dalších. Máme zkušenosti s implementacemi CRM systémů ve více než 15 zemích a patříme do mezinárodní skupiny LLP Group s 25ti-letou konzultační historií.

Více o LLP Group na www.llpgroup.com