

Dynamics 365 pomohl Surun Services skokově zlepšit servis pro zákazníky i navýšit produktivitu a tržby

Dodavatel: kWare, s.r.o.

Produkt: Dynamics 365

Obor podnikání

Inteligentní město

"Implementace Microsoft Dynamics 365 od kWare nám umožnila sjednotit do jednoho řešení náš provoz i interní procesy a zavést inovace v oblasti IoT. Díky tomu jsme nyní o 30 % produktivnější a ušetříme spoustu času i kapitálu. Naši zákazníci získávají lepší kvalitu služeb a nám meziročně vzrostly tržby o 15 %."

Lukáš Brož, ředitel společnosti, Surun Services

Společnost Surun Services působí v oblasti služeb pro města, univerzity a velké sportovní areály v Západní Austrálii jako dodavatel komplexních služeb v oblasti návrhu, budování a správy elektrorozvodných a datových sítí, včetně systémů pouličního osvětlení či CCTV. Mezi její zákazníky patří kupříkladu město Perth, Murdoch University nebo třeba Venues West Challenge Stadium. Firma disponuje jak týmem vlastních servisních techniků, tak zkušenými kontraktory.

Pro řízení všech procesů dříve firma využívala kombinaci bezplatného nástroje pro řízení servisních případů, soustavy excelových tabulek a ruční komunikace s technikou v terénu prostřednictvím SMS. V roce 2016 se však rozhodla celý systém řízení chodu firmy profesionalizovat s využitím Dynamics 365. To přineslo razantní zefektivnění chodu celé firmy i výrazné zvýšení spokojenosti jejích zákazníků.

Modernizaci odstartoval přechod na Office 365

Surun Services se k revolučním organizačním změnám dostala vlastně náhodou. Firma původně hledala jen spolehlivé řešení pro elektronickou poštu, ukládání souborů v cloudu a výhodné licencování produktů

Microsoft Office. Správu servisních zakázek, která probíhala v jednoduchém online nástroji pro řízení techniků v terénu, ani řízení obchodu prostřednictvím e-mailů a Excelu původně měnit nechtěla. Pak ale firma přešla na Microsoft Office 365, kde se její ředitel poprvé setkal s nástrojem Microsoft Dynamics 365. Možnost řídit celou firmu z jednoho jediného profesionálního cloudového nástroje se mu natolik zalíbila, že se rozhodl najít implementačního partnera, který by mu možnosti Microsoft Dynamics 365 představil a případně pomohl firmě i s migrací.

Implementačního partnera si australská firma vybrala v Česku. Ředitelem a majitelem Surun Services je Lukáš Brož, který před lety odstěhoval do Austrálie z České republiky. Byť jeho firma podniká výlučně v Austrálii, již v minulosti využíval pro své potřeby právě české vývojáře, se kterými měl skvělé zkušenosti. Proto se rozhodl hledat implementačního partnera pro Dynamics 365 v Česku. Nakonec si na základě četných doporučení a referencí zvolil společnost kWare. Ta se seznámila s potřebami Surun Services a prostřednictvím řešení Skype pro firmy mu představila kompletní řešení veškeré agendy společnosti, včetně návrhu, jak postupně přejít na Dynamics 365 za plného provozu. V srpnu 2016 pak bylo rozhodnuto, že firma projde spolu s přechodem na Dynamics 365 radikální modernizací.

Nový systém představoval naprostou revoluci

kWare navrhlo provést kompletní integraci všech procesů ve firmě do Dynamics 365. Navrhované úpravy představovaly naprosto revoluční změny v každodenním chodu celé firmy i v práci všech jejích 19 zaměstnanců, včetně techniků v terénu. Propojení Office 365 a Dynamics 365 totiž umožnilo velkou část procesů plně automatizovat a další procesy výrazně optimalizovat a snížit u nich chybovost i nároky na plánování a materiál. Původní SMS komunikaci s technikou přitom nahradila mobilní aplikace, dostupná v rámci Dynamics 365, přímo propojená se živými daty v systému.

Zakázky od klientů se zakládají plně automaticky, technici v terénu se o nich dozví v mobilu

Celá implementace byla rozdělena na tři fáze. Jako první doznal změny klíčový proces řízení techniků v terénu. Původní kombinaci manuální komunikace a základního systému pro řízení pracovníků od 1. ledna 2017 nahradilo propojení Office 365 a Dynamics 365 spolu s mobilní aplikací.

Nově se zakázky od klientů zakládají zcela automaticky. Děje se tak na základě adresy odesílatele a předem

dohodnutých klíčových slov, které klient ve svém e-mailu použije. Každý příchozí e-mail obsahující servisní požadavek se automaticky propíše z Office 365 do modulu Field Service jako případ. Po jeho založení je obratem informován dispečer pracovníků, aby rozhodl o způsobu jeho řešení. Pokud není možné vyřešit požadavek na dálku, vygeneruje dispečer jediným kliknutím pracovní příkaz pro konkrétního zaměstnance či kontraktora v terénu. V něm zároveň předá technikovi veškeré potřebné informace. Zaměstnanci si celý požadavek prostudují přímo v mobilní aplikaci, externím kontraktorům systém vygeneruje pozvánku do kalendáře se všemi detailními informacemi o servisní zakázce, včetně geografické polohy.

Po ukončení zakázky terénní pracovník označí zakázku jako vyřešenou, vykáže odvedenou práci či použitý materiál a zakázka jde automaticky k vyúčtování na základě parametrů dohodnutých ve smlouvě s daným klientem. Ten je informován o vyřešení zakázky, přičemž systém automaticky vygeneruje všechny podklady pro fakturaci, kterou následně provádí externí účetní firma.

Obchod už se neřídí v Excelu

Další oblastí, která prošla v lednu 2017 radikálními změnami, bylo řízení obchodu. To se nově řeší přímo v Dynamics 365. V něm je evidovaná veškerá komunikace se všemi klienty, včetně e-mailů a zápisů ze schůzek, nové obchodní příležitosti i stav jejich rozpracovanosti. Díky jednotnému systému je nyní možná plná zastupitelnost obchodníků. Vedení firmy má zároveň neustálý přehled o plánu tržeb i pravděpodobnosti jeho naplnění.

V dubnu 2017 se navíc řízení obchodních případů rozšířilo o zavedení standardních nástrojů pro profesionální projektové řízení, které Dynamics 365 nabízí v rámci modulu Project Service Automation. Zde je pokryto i poměrně náročné nabídkové řízení.

Obě tyto změny přispěly k razantnímu zvýšení kvality péče o stávající i nové zákazníky Surun Services. V oblasti zvyšování kvality služeb pro klienty to byl však teprve začátek. Ti začali být s vylepšenou péčí od Surun Services natolik spokojeni, že firmu doporučili řadu nových zákazníků. V roce 2017 tak došlo k 15 % nárůstu tržeb, a to bez nutnosti navyšování kapacit obchodního oddělení. Nápor zakázek se totiž podařilo bez problémů odbavit díky profesionálnímu řízení jednotlivých obchodních případů i projektů.

Dynamics 365 přinese blízké budoucnosti i nasazení IoT, v Perthu bude tak konec rozbitým lampám

Ostrý start technicky nejzajímavější části celého projektu však přijde na začátku roku 2018. Poté, co si firma rychle zvykla na všechny procesní novinky i na Dynamics 365 a využívání mobilní aplikace ze strany terénních pracovníků, přichází na řadu technologická inovace v podobě využití modulu pro IoT. Ten bude sdružovat všechny informace sbírané z IoT modulů umístěných v jednotlivých lampách pouličního osvětlení.

Surun Services spravuje stovky lamp veřejného osvětlení v Perthu, ale i dalších přilehlých městech Západní Austrálie. Zatímco nyní musí funkčnost každých 14 dní během noci osobně kontrolovat terénní pracovníci, bude po zavedení IoT vše řešeno plně automaticky, prostřednictvím modulu pro IoT. Ten bude firmu neustále informovat o prasklých žárovkách i o končící životnosti žárovek vyžadující preventivní zásah.

Dynamics 365 již nyní navíc obsahuje kompletní informace o každé jedné spravované pouliční lampě, včetně počtu žárovek, procentu jejich opotřebení, výšce stožáru, jeho geografické poloze i o inventárním čísle lampy, které je na ni zároveň fyzicky nalepeno ve formě QR kódu.

Technici již nebudou jezdit v noci po městech

Od roku 2018 dispečer Surun Services každé ráno přímo v mobilní aplikaci Dynamics 365 zjistí, zda v některých částech města nedošlo k prasknutí či poškození žárovky, či zda některá lampa nevyžaduje preventivní servisní zásah. Cíleně pak vyšle servisní týmy, které nafasují příslušné typy i počet žárovek. Firma tak nebude muset držet skladem zbytečně velké množství žárovek jako tomu bylo v minulosti. To, kolik jich bude muset který měsíc vyměnit bude totiž vědět díky přesným provozním údajům o všech spravovaných lampách na měsíce dopředu.

Evidence oprav je otázkou sekund

Dynamics 365 také zcela změnil způsob provádění i evidenci jednotlivých oprav. Ta probíhá v reálném čase. Technik přijde k lampě a do mobilní aplikace svým chytrým telefonem naskenuje její QR kód. V aplikaci se otevře karta lampy

s detailními informacemi o ní, včetně detailních informací o typu a stavu jednotlivých instalovaných žárovek. Jakmile dojde k výměně těch vadných či dosluhujících, potvrdí technik v mobilu dokončení servisního zásahu a ten se ihned propíše do systému.

Městští úředníci mají přesný přehled o svém veřejném osvětlení

Z Dynamics 365 se přitom již teď průběžně a zcela automaticky generují exekutivní výstupy i pro jednotlivé zákazníky. Ty jsou jim k dispozici prostřednictvím jednoduchých přehledných stránek na SharePointu Online, další součásti Office 365. Městští úředníci zde okamžitě vidí, kolik servisních zásahů a na kterých lampách bylo provedeno stejně jako to, kde momentálně nesvítí lampy či jednotlivé žárovky. Díky tomu je správa pouličního osvětlení pro zákazníky mnohem přehlednější a transparentnější.

Dynamics 365 posunul firmu během roku o celou dekádu

Implementace Microsoft Dynamics 365 a její propojení s Office 365 přineslo do Surun Services systémové změny a radikální optimalizaci i automatizaci klíčových procesů. Představené novinky se promítly zejména do komunikace se zákazníky, rychlosti řešení jejich požadavků i přehledu, který mají nad čerpanými službami. Stejně tak se od základu zjednodušila, zrychlila a zpřehlednila práce servisních techniků. Díky integraci IoT brzy odpadnou drahé manuální noční kontroly veřejného osvětlení a budou zavedeny preventivní servisní zásahy na konci životnosti žárovek.

Surun Services přechod na Dynamics 365 přinesl nejen spokojenější klienty, ale také zrychlení a zpřesnění klíčových obchodních procesů, snížení skladových zásob, 30 % zvýšení produktivity a 15 % meziroční nárůst tržeb. Dokončení nasazení modulu pro IoT pak přinese ještě větší úspory i další zvýšení produktivity práce.

Základní cíle projektu

Produkty

- Microsoft Office 365
- Microsoft Dynamics 365
- Microsoft Azure
- Skype for Business
- Microsoft Sharepoint Online

Výsledky

- Dramatické vylepšení servisu pro zákazníky, které vyústilo v doporučení nových zákazníků
- Meziroční nárůst tržeb o 15 % a výrazné zlepšení přehledu o rozpracovaných obchodních příležitostech
- Zvýšení produktivity o 30 % a dosažení úspor při správě aktiv

Typ CRM

Field Service

Mobilní aplikace

Ano

Typ provozu CRM

Online

Dodání serveru

Ne

Počet uživatelů CRM

20 uživatelů

Rozpočet na CRM

Desetitisíce Eur

Jazykové mutace

Angličtina

Země implementace

Austrálie

Napojení na externí systémy

-

