

NaCesty.cz s.r.o.

Dodavatel: kWare, s.r.o.

Produkt: Dynamics 365

Obor podnikání

Turistický ruch - Zprostředkovávání prodejů zájezdů.

Společnost [NaCesty.cz](https://www.nacesty.cz) se zabývá zprostředkováním zájezdů německých cestovních kanceláří s důrazem na osobní přístup a vlastní služby s tím spojené – jazykovou pomoc při objednávání, česky hovořící externí průvodce v cílových destinacích a mnoho dalších služeb pro cestovatele. Vedle této činnosti spadá do jejího portfolia i vlastní cestovní produkt a to aktivní dovolené na Mallorce v podobě cyklozájezdů.

Pro řízení prodejů před implementací CRM shromažďovali a zpracovávali veškeré informace o svých klientech a službách v Excelu, v emailech a v též papírové podobě. Vzhledem k tomu, že neexistoval centrální systém, nebylo možné rychle dohledat historické informace o klientovi.

Co se týče zmiňovaných cyklozájezdů je zásadní půjčovna kol. V každou chvíli je potřeba mít přehled o počtu vypůjčených kol daného druhu a velikosti, informace o tom, kolik a které mají být v konkrétní den vydané nebo naopak vrácené, řešení náhradních kol v případě problémů. Realizace tohoto procesu byla čistě analogová, kdy byla použita metoda umístování papírků reprezentující výpůjčku kola na kalendář zabírající celou stěnu jedné kanceláře. Jakákoliv změna znamenala obrovskou administrativní zátěž, a vzhledem k lidskému faktoru se někdy stávalo, že kolo správné velikosti a typu nebylo v danou chvíli k dispozici.

Základní cíle projektu

Zvýšení kontroly nad procesem prodeje a obsluhy klienta

- Zlepšení přehledu o klientovi a tím zlepšení jeho obsluhy.
- Centralizované informace o klientech a jejich spokojenosti.
- Snížení administrativní zátěže a zvýšení času na samotný prodej.

Zefektivnění administrativy

- Efektivnější zpracování objednávek a poptávek nabízených produktů.
- Zlepšení operativního reportingu pro management.

Efektivnější řízení

- Zefektivnění a sjednocení procesu pro obchodní síť s cílem digitalizace
- Zlepšení adaptace nových pracovníků

Nasazené řešení

Pro nové řešení byla využita platforma Microsoft D365 (CRM) spolu s integrací zajišťující napojení na webové stránky [NaCesty.cz](https://www.nacesty.cz).

Ve chvíli realizace objednávky přes web nebo po telefonu je tato objednávka okamžitě zavedena do CRM, a operátorům přijde oznámení. V tu chvíli může operátor okamžitě objednávku začít zpracovávat.

V CRM se také shromažďují informace o pohybu uživatele na webu. Například je možné zjistit proces platby (zda a jakým způsobem proběhla) nebo dodatečné změny v objednávce, zadané přes web.

Díky shromažďování informací v CRM je možné získat přehled o zákazníkovi – jeho historii objednávek, spokojenost a například recenze hotelů. Díky tomu je možné operativně reagovat na očekávání klienta.

Veškeré kroky spojené s objednáním produktu, jsou pak řízeny přes CRM, a management má okamžitý přehled

o aktuálním stavu objednávek, včetně přehledu objednávek budoucích.

Firma NaCesty.cz klade velký důraz na cyklozájezdy, což jsou zájezdy na Mallorce, spojené s vypůjčením kola. To s sebou přináší problém efektivního vypůjčování kol a zajišťování služeb jako jsou transfery, pojištění, servis kol a podobně.

K tomuto účelu je v CRM zavedena komponenta kalendář půjčovny kol, kde je možné evidovat a řídit výpůjčky. Součástí je mechanismus, který automaticky přiřazuje kola budoucím objednávkám, a to podle zadaných parametrů, jako jsou velikost a typ kola. Tímto procesem jsme nahradili původní kalendář s papírky, a snížili čas potřebný na administrativu spojenou s touto problematikou na zlomek původní hodnoty. Zatímco sestavení rezervací trvalo původně i 30 minut po každé změně, nyní je na jediné kliknutí výpočet dokončený za několik minut. V tomto procesu je také odstraněn lidský faktor, takže se snížila i chybovost a zvýšilo se vytížení jednotlivých kol.

Zároveň je okamžitě vidět, pro které dny je potřeba zařídit více kol, a kdy je naopak kol dostatek, a je možné provést servis bez rizika, že by nějaké chybělo.

U jednotlivých kol se pak vede evidence výpůjček a v případě odprodeje je možné vypočítat dle amortizace kola jeho případnou cenu.

Dalším přínosem je získání lepšího přehledu, kdy jsou data o prodeji reportována pomocí PoweBI managementu. Marketing byl taktéž vylepšen, a to díky propojení CRM se systémem Emailkampane.cz, který slouží k odesílání newsletterů a hromadné korespondence.

V neposlední řadě je do CRM integrována digitální ústředna, takže v případě telefonického hovoru operátor okamžitě vidí informace o klientovi a jeho právě otevřených objednávkách.

Přínosy:

- Zlepšení pohledu na klienta – Centralizovaný systém poskytující veškeré poskytnuté informace o klientovi, včetně historie jeho objednávek
- Snížení administrativy – Díky automatizovaným procesům je jednodušší zařídit proces prodeje a péči o zákazníka bez zbytečné administrativy.
- Zlepšení obchodního reportingu – okamžitý pohled na obchodní data.
- Snížení ztráty při odchodu zaměstnance – Data při odchodu zaměstnance v CRM zůstanou a je možné na aktivity plynule navázat.
- Lepší řízení marketingu
- Lepší péče o zákazníka
- Posun společnosti k digitalizaci procesů

Typ CRM

Řízení obchodu
Marketingové kampaně
Reporting
Rezervační kalendář

Typ provozu CRM

Microsoft D365

Počet uživatelů CRM

15 uživatelů

Napojení na externí systémy

Web NaCesty.cz, telefonní ústředna, emailkampane.cz,
Google Analytics

Mobilní aplikace

Ne

Dodání serveru

Ne

Rozpočet na CRM

Jednotky milionů CZK

Země implementace

Česká republika

Jazykové mutace

Čeština