

ORBIT s.r.o.

Dodavatel: kWare, s.r.o.

Produkt: Dynamics 365

Obor podnikání

IT firma – konzultační společnost a dodavatel komplexních softwarových a hardwarových řešení, zejména v oblasti datových center a koncových bodů.

Reference zákazníka

„Díky Dynamicsu se výrazně zkrátil čas pro řízení obchodu, a to především kvůli kratší přípravě a samotné práci s reportingovými nástroji“: říká Tomáš Meštellér, Chief Commercial Officer, ORBIT s.r.o.

Výchozí situace před nasazením CRM

ORBIT používal společnou aplikaci, založenou na Lotus Notes, kterou vyvinulo, udržovalo a dále rozvíjelo interní IT oddělení. Aplikaci používala všechna oddělení – obchodní oddělení a jeho podpora, dodavatelské i účetní.

Obchodní oddělení v ní evidovalo obchodní příležitosti – získání potenciální příležitosti, její vývoj, postupné sbírání obchodních informací, vyjednávání, až uzavření nebo ztrátu příležitosti. Postupně doplňovali podklady pro dodavatelské oddělení. Příležitost se přeměnila na zakázku.

Dodatelské oddělení doplňovalo údaje a spravovalo odbavování zakázky – získávalo podklady pro objednání zboží od dodavatelů a řídilo činnosti konzultantů ORBIT; evidovalo postup vypořádání zakázky a postupně předávalo na účetní oddělení. Mimo činností přímo se zakázkou vedli v aplikaci agendy licencí, dodavatelských smluv, servisních smluv a projektů.

Účetní oddělení získávalo podklady pro fakturaci, které importovali do účetního systému Helios.

Interní IT oddělení bylo zbytečně přetížené a společná aplikace vedla ke kompromisům, které části udržovat a rozvíjet.

Proto padlo rozhodnutí, nahradit aplikaci novým řešením.

Základní cíle projektu

Moderní aplikace

- Možnost práce na mobilním telefonu a tabletu
- Moderní vizualita a ergonomie
- Propojení s MS Outlook

Úleva internímu IT

- Hotové řešení, které vyžaduje jen mírné úpravy
- Cloudové řešení
- Externí dodavatel

Efektivnější řízení

- Snazší evidence obchodních cílů a jejich plnění
- Pohodlná evidence komunikace se zákazníkem
- Budoucí správa marketingových kampaní

Nasazené řešení

Bylo vybráno D365 (cloudové CRM řešení).

Během prvotní analýzy se rozhodovalo, které agendy přenést. Rozhodlo se, že minimálně v první části není nutné převádět celou aplikaci. Zároveň se ukázalo, že nejde vyjmout jen obchodní procesy, protože shodné údaje ve stejný čas spravují jak pracovníci obchodu, tak pracovníci dodavatelského oddělení. Do CRM tedy byla přenesena nejen obchodní agenda, ale i celý následující proces přerodu příležitosti v zakázku, její vypořádání, a přípravu pro fakturování. Jádrem CRM je obchodní příležitost, která se v průběhu životního cyklu mění na zakázku. Do řádku příležitosti se zadávají nabízené produkty a služby. S příležitostmi i nadále pracují všechny skupiny uživatelů – de facto je nad ní vytvořen proces, v jehož průběhu si zakázku přebírají jednotlivé skupiny pracovníků.

Obchodníci evidují průběh obchodu. Podporují je obchodní koordinátorky. Vytváří nabídku, kterou exportují do excelu a odesílají zákazníkovi. Vyjednávají se zákazníkem, upravují parametry, a příležitost vyhrají nebo ztratí. Při získání příležitosti využívají její data pracovníci dodavatelského oddělení a doplňují další svoje údaje. Objednávají zboží od dodavatelů a řídí práci ostatních pracovníků, kteří dodávají související služby. Postupně zakázku vypořádají a předají na účetní oddělení.

Účetní oddělení připojuje další svoje údaje, připravuje si podklady pro faktury. Podklady exportuje do souboru, který importuje do účetního systému Helios.

Mimo základní obchodní proces byly připraveny funkce pro ulehčení pravidelných činností:

- Generování pravidelných servisních zakázek pro fakturaci – servisní smlouvy jsou evidované v CRM
- Import prací provedených na projektech pro fakturaci – data jsou exportována z původní aplikace Lotus Notes na správu projektů

Dodatečně byla přidána správa zákaznických licencí. CRM vytváří licence ze zakázek, eviduje je a notifikuje obchodníky před vypršením licence.

Přínosy :

- Lepší ergonomie systému
- Spolupráce s Outlookem
- Nezávislost na notebooku – možnost pracovat s dalšími mobilními zařízeními
- Zlepšení obchodního reportingu – okamžitý pohled na obchodní data za jednotlivé obchodníky – snadná kontrola plnění plánu
- Snížení tlaku na interní IT

Typ CRM

- Řízení obchodu
- Custom vývoj

Typ provozu CRM

D365

Mobilní aplikace

Ano

Počet uživatelů CRM

30 uživatelů

Rozpočet na CRM

Statisíce CZK

Jazykové mutace

Čeština

Země implementace

Česká republika

Napojení na externí systémy

Export do Helios

Import z interního systému na správu projektů