

## SVM Tech

Dodavatel: kWare, s.r.o.

Produkt: Dynamics 365

### Obor podnikání

Profesionální služby.

### Reference zákazníka

„S aplikací CRM jsme získali komplexní nástroj, který poskytuje detailní přehled o obchodní situaci a pomáhá nám s řízením naší firmy. Díky bezchybné integraci na účetní systém Pohoda máme detailní informace o obchodních případech od jejich identifikace až po fakturaci. Spolupráce se společností kware byla jednoduchá a bezproblémová. Oceňuji jejich bohaté zkušenosti při implementaci CRM, které výrazně zjednodušily integraci systému“.

Radovan Zadražil, Managing Director, SVMTech s.r.o.

### Výchozí situace před nasazením CRM

Společnost SVMTech s.r.o. se zabývá dodávkami zařízení a řešením v oblasti měření hluku a vibrací jako výhradní dovozce a distributor světového lídra v oblasti měření hluku a vibrací - společnosti Brüel & Kjær Sound & Vibration Measurement A/S pro Českou republiku. Společnost používala pro obchodní agendu kombinaci systému Pohoda a kancelářských aplikací Microsoft Outlook a Excel. Dokumenty byly částečně sdílené nebo uložené lokálně, což způsobovalo problémy při spolupráci na obchodních případech a při řízení firmy.

### Základní cíle projektu

- Zefektivnění obchodního procesu
- Sdílení informací a usnadnění komunikace
- Možnost pravidelného a detailního vyhodnocování jednotlivých obchodníků a produktů - reporting
- Možnost vyhledávání komunikace a aktivit
- Automatická upozornění (workflow)
- Vytvoření nové integrační platformy pro propojení systémů MS Outlook, Emailkampane.cz, ERP Pohoda a web.

### Nasazené řešení

Pro nové řešení byla využita platforma Microsoft Dynamics D365 Online (CRM) v kombinaci s řešením Microsoft Power Apps. Toto řešení pokrývá komplexní obchodní proces od identifikaci Leadů po generování příležitostí a nabídek. Díky propojení řešení na systém Pohoda jsou v CRM k dispozici i data týkající se zakázek, objednávek i faktur. Toto spolu s integrací na Outlook a řízením aktivit dává celkový detailní 360 pohled na klienta.

Pro potřeby servisu jsou implementovány funkcionality na řízení servisních případů a návštěv, které umožňují tisk servisních protokolů přímo ze systému.

Celkové řešení je propojeno na web společnosti, díky kterému je možné identifikovat nové leady a na řešení emailkampane.cz pro rozesílku newsletterů a marketingových sdělení.

**Přínosy :**

- Zlepšení pohledu na klienta – Klientská 360 poskytuje rychlý, ale i detailní pohled nad klientskými daty.
- Snížení administrativy – díky propojení interních systémů odpadá manuální práce při vícenásobném zadávání dat do několika interních systémů.
- Zlepšení obchodního reportingu – okamžitý pohled na obchodní data za jednotlivé produkty a obchodníky
- Marketingová automatizace – zacílené marketingové kampaně prostřednictvím emailového kanálu přímo z prostředí CRM, kde se sleduje i úspěšnost kampaní a jejich dopad.
- Snížení ztráty při odchodu zaměstnance – Data při odchodu zaměstnance v CRM zůstanou a je možné na aktivity plynule navázat.

**Typ CRM**

- Řízení obchodu
- Marketingové kampaně
- Servis
- Reporting

**Typ provozu CRM**

Dynamics 365 (online)

**Počet uživatelů CRM**

10 uživatelů

**Jazykové mutace**

Čeština

**Napojení na externí systémy**

Microsoft Outlook, emailkampane.cz, ERP Pohoda a web.

**Mobilní aplikace**

Ne

**Dodání serveru**

Ne

**Rozpočet na CRM**

Statisíce CZK

**Země implementace**

Česká republika