

Promedeus

Dodavatel: kWare, s.r.o.

Produkt: Dynamics 365

Obor podnikání

Dodavatel lékařských přístrojů a zdravotnické techniky. Pracuje s nejnovějšími trendy v medicínské technice od prestižních a inovativních výrobců. Specializuje se na vybavení pro lékaře do ordinací a oddělení nemocnic a klinik, zejména na endoskopickou a laparoskopickou chirurgii, robotiku, elektrochirurgii, sonografii a elektrofyziologii.

Reference zákazníka

„Na kWare nás nasměrovaly osobní reference. Vybrali jsme si je, protože při úvodních pohovorech působili profesionálně zdatně a chápali, co potřebujeme. Implementace probíhala svižně, trvala přibližně ¼ roku. Konzultanti z kWaru přicházeli na workshopy připraveni a navrhli efektivní podobu budoucího systému. Po realizaci a společném otestování proběhlo nenáročné zaškolení; naši pracovníci se naučili se systémem pohodlně pracovat.“

„Jsme rychle se rozvíjející dynamická společnost vyžadující komplexní řešení. Systém nám nyní pomáhá lépe řídit obchodní a servisní tým, snáze reportujeme managementu a obchodníkům a servisním technikům samotným přináší pohodlnější práci v terénu. Do budoucna plánujeme další rozšíření“

Gabriela Kačerová, výkonná ředitelka

Výchozí situace před nasazením CRM

Promedeus kombinoval excelovskou evidenci s účetním systémem Pohoda. Excely používali obchodníci a produktový manažeři; Pohodu servisní, účetní, avšak také i obchodní pracovníci.

Obchodníci v excelech evidovali příležitosti a manažeři podle nich kontrolovali jejich práci. Neexistovala evidence schůzek. E-mailová komunikace byla uložena na počítačích obchodníků. Podklady pro nabídky získávali ze složitější evidence v Pohodě. Řízení obchodníků tedy nebylo snadné a jejich informace nebyly sdílené přes celou společnost.

Servisní technici si hlídali termíny prohlídek, instalačních a servisních akcí v Excelu a dodatečné informace dohledávali v Pohodě. Chyběl jim notifikační mechanismus na pravidelné a plánované činnosti.

Analytické nástroje Pohody jsou sice precizní, ale poněkud náročnější na úpravy. Proto bylo obtížnější získávat potřebné výstupy pro vyhodnocení fungování Promedeu.

Nebyl k dispozici vhodný systém pro řízení e-mailových kampaní.

Z těchto důvodů se Promedeus rozhodnul pro zavedení centrálního systému pro správu obchodnických činností.

Cíle projektu

Obchodní činnosti

- Zjednodušit obchodníkům práci tím, že budou používat uživatelsky přívětivý systém
- Centralizovat umístění informací
 - Provázání s Outlookem, aby byla shromážděna e-mailová komunikace.
 - Možnost práce na mobilním telefonu nebo tabletu, aby obchodníci mohli kdekoliv číst nebo zadávat informace.
 - Sdružení obchodně důležitých informací – včetně informací z Pohoda – do jednoho ergonomického místa
 - Centrální evidování obchodních příležitostí a aktivit obchodníků
- Snadno reportovat vedení společnosti

Servisní pracovníci

- Podrobná evidence všech instalovaných zařízení a servisních termínů
- Dostupnost informací v terénu
- Notifikování pravidelných a plánovaných servisních činností

Reporting

- Snadné vytváření přehledů o výkonu obchodníků
- Pipeline – přehled o budoucích prodejkách z příležitostí

Marketing

- E-mailové kampaně

Nasazené řešení

Bylo vybráno cloudové řešení Microsoft Dynamics 365 na platformě Power Apps.

Centrem aplikace je zákazník.

Obchodník na zákazníkovi vidí historii komunikace, jeho aktivní i historické obchody. Když identifikuje novou obchodní příležitost, založí ji a průběžně v ní eviduje postup. Management má online schopnost sledovat vývoj obchodu přes celou firmu.

Servisní technici na zákazníkovi vidí jeho přístroje a techniku. Vidí historii servisních zásahů a může si naplánovat další. Systém technika upozorňuje na blížící se termíny servisu.

Marketingoví pracovníci mají pod kontrolou kampaně, kterými byl zákazník osloven a která marketingová sdělení na něho odešla.

CRM systém je napojena na Pohodu, ze které jsou do něj propisovány údaje o produktech, nabídkách, objednávkách a fakturách.

Přínosy :

- Sjednocení informací do jednoho místa
- Přívětivé uživatelské rozhraní
- Provázání s Outlookem
- Možnost pracovat na různých zařízeních – notebook, tablet, telefon
- Snadný operativní reporting
- Ergonomická příprava a rozesílání e-mailových kampaní

Typ provozu CRM

Obchod, Servis, Custom vývoj

Mobilní aplikace

Ne

Počet uživatelů CRM

25 uživatelů

Dodání serveru

Ne

Jazykové mutace

Čeština

Rozpočet na CRM

Statisíce CZK

Napojení na externí systémy

ERP systém Pohoda,
Webové formuláře pro generování zájemců

Země implementace

Česká republika