

AC

Implementace Dynamics 365 for Sales ve společnosti ENGIE

PROFIL ZÁKAZNÍKA

ENGIE Services a.s. dodává komplexní energetická řešení zahrnující projektové a energetické poradenství, elektroinstalace v průmyslu a energetice, technologie inteligentních budov, realizace investičních celků, průmyslovou automatizaci a výrobu rozvaděčů. Zajišťuje také servisní služby, facility management a energetické služby vedoucí k zefektivnění energetického hospodářství. Firma je součástí francouzského koncernu ENGIE, který je celosvětovou jedničkou v oblasti energetiky, technické infrastruktury a energetických služeb. Se svými 150 000 zaměstnanci působícími v 70 zemích vytváří obrát 66,6 miliard EUR. Je kotovaný na burzách v Paříži, Bruselu a Luxemburgu.



OBDOBÍ REALIZACE

červen - říjen 2017

„S řešením Microsoft Dynamics 365 for Sales jsme získali vhodný nástroj k podpoře firemní strategie v oblasti řízení vztahů se zákazníky. Řešení běží v cloudu jako služba, díky čemuž je možné přistupovat k aktuálním informacím kdykoliv a odkudkoliv.“

Ing. Miroslav Koláček, Business Development Manager

Výchozí situace a cíle projektu

Společnost ENGIE původně používala pro evidenci zákazníků nástroj Business Contact Manager integrovaný na MS Outlook.

Popis výchozího stavu

Specifikem společnosti ENGIE je rozsáhlá vnitřní struktura větvící se skrze různá odvětví, přes obchod, rozpočetnictví až po infrastrukturní řešení. Prvotní motivace společnosti ENGIE k zavedení Microsoft Dynamics 365 systému vycházela z požadavku na evidenci veškerých aktivit týkajících se daných projektů, zákazníků a k nim navázaných kontaktů.

Cíl projektu

Cílem projektu bylo díky implementaci Microsoft Dynamics 365 poskytnout společnosti ENGIE vhodný nástroj, který by podpořil firemní strategii v oblasti řízení vztahů se zákazníky.

Očekávání společnosti ENGIE

- Zlepšení informovanosti a evidence aktivit a dokumentů s přístupem z jednoho místa
- Možnost jednoduchého monitoringu aktivit uživatelů
- Možnost analýzy obchodních výsledků
- Jednoduchá propojitelnost s MS Outlook a MS SharePoint
- Možnost propojení s databází ARES

PŘÍNOSY

- Udržení stávajících zákazníků a využití jejich potenciálu
- Úspěšné získávání nových zákazníků
- Možnost vyhotovit zápisy z jednání se zákazníkem ihned na místě
- Zjednodušení obchodních procesů
- Měření úspěšnosti obchodních procesů - vyhodnocování
- Integrace s MS Outlook a MS SharePoint
- Dostupnost informací z jednoho místa
- Možnost práce v terénu pomocí mobilních zařízení a tabletů
- Možnost vytváření jednoduchých přehledů

POUŽITÉ TECHNOLOGIE

Microsoft Dynamics 365 for Sales - varianta online

Řešení je využíváno zhruba 20 uživateli v různých rolích



Nasazení Dynamics 365

V rámci systému Dynamics 365 for Sales je řešena podpora obchodních procesů. Konkrétně se jedná o evidenci současných a potencionálních zákazníků, probíhajících i již ukončených projektů, kontaktních osob a aktivit.

Integrace s Microsoft SharePoint

Jedním z požadavků společnosti ENGIE bylo zajistit integraci na MS SharePoint pro sdílení dokumentů. Integrace mezi těmito dvěma produkty je zcela nativní. Proběhlo pouze nastavení struktury uložení dokumentů a změna definice tvaru jednotlivých složek v systému. Touto integrací se tedy podařilo zajistit možnost přístupu jak z MS Dynamics 365 tak i mimo něj, přičemž nastavení práv na nahlížení dokumentů v MS SharePoint je zcela nezávislé na nastavení v Dynamics 365, takže uživatelé nejsou nijak omezováni.

Jednoduché sdílení informací

Informace o jednotlivých zákaznících a projektech včetně historie jednání a prodeje jsou nyní dostupné z jednoho místa, ale přitom kdekoli v terénu. Sdílením těchto informací došlo k výraznému zlepšení zastupitelnosti obchodníků.

Přehledné řízení obchodu

Vedoucí pracovníci obchodu mají nyní přesný přehled o aktivitách svých podřízených a jejich úspěšnosti. Díky tomu mohou také lépe delegovat úkoly s ohledem na kapacity obchodníků a zajistí tak zákazníkům co nejrychlejší odezvu na jejich požadavky.

Efektivnější zadávání informace

Díky modulu propojení s databází ARES je nyní možné efektivněji zadávat informace o potencionálních či stávajících zákaznících. Systém na základě zadaného názvu nebo IČ doplní do formuláře zákazníka dostupné informace z výše zmíněné databáze.

Optimalizace obchodního procesu

S nasazením řešení Dynamics 365 ve společnosti ENGIE byl výrazně optimalizován celý obchodní proces. Nově jsou evidováni také potencionální zákazníci, obchodní aktivity (schůzky), informace o konkurenci a další informace pro plánování a realizace obchodní strategie společnosti.

Přístup odkudkoliv

Dynamics 365 for Sales běží v cloud verzi jako služba. Je tedy možné do systému přistupovat odkudkoliv, z jakéhokoliv zařízení, které je připojené k internetu a díky tomu je tedy jednodušší zajistit přístup k nejaktuálnějším informacím.