



Implementace Microsoft Dynamics 365 for Sales ve STAHLGRUBER CZ s.r.o.

PROFIL ZÁKAZNÍKA

Společnost STAHLGRUBER je jedním z nejdůležitějších partnerů pro automobilový průmysl v Evropě. Pro servis dodává náhradní díly ve stejné kvalitě jako původní díly. Produktová škála společnosti STAHLGRUBER výrazně překračuje 500 000 položek a splňuje veškeré potřeby autoservisů. Společnost dodává originální náhradní díly a příslušenství pro různé typy vozidel. Sortiment je zaměřen především na osobní auta a menší nákladní vozy. Optimalizovaný tok zboží s celonočními dodávkami z vysoce výkonného logistického centra zajišťuje prvotřídní doručovací kapacitu, která si již po celé roky udržuje garantovaný průměr více než 97 % z celé produktové řady.



OBDOBÍ REALIZACE

1. etapa: 10/2017 až 4/2018
2. etapa: 5/2018 až 1/2019

„Implementace CRM systému nám umožní více se zaměřit na kvalitu prodeje a rozvoj oblastí s nevyužitým potenciálem. V CRM získáváme také silný nástroj pro řízení obchodního oddělení, vylepšení obchodních procesů a zvýšení efektivity práce. Obchodníci mají nyní snadno přístupné informace a prodejní data na jednom místě.“

Martin Klimecký, Key Account Manager, vedoucí projektu CRM

Výchozí situace a cíle projektu

Společnost STAHLGRUBER se pro podporu obchodních aktivit rozhodla pro využití řešení Microsoft Dynamics 365 for Sales. Prvotní motivace společnosti k zavedení právě tohoto systému vycházela z požadavku na evidenci veškerých aktivit týkajících se zákazníků a k nim navázaných kontaktů a obchodních příležitostí.

Cílem projektu bylo díky nasazení Microsoft Dynamics 365 poskytnout společnosti STAHLGRUBER vhodný nástroj, který umožní efektivní řízení vztahů se zákazníky s propojením na ERP systém Microsoft Dynamics AX.

Očekávání společnosti STAHLGRUBER:

- Správa zákaznické databáze
- Správa příležitostí a obchodních aktivit na jednom místě
- Evidence a vyhodnocení prodejních akcí
- Možnost jednoduchého monitoringu aktivit uživatelů
- Vytvoření jednotného místa pro reporting
- Evidence marketingových kampaní
- Možnost propojení s databází ARES
- Věrnostní program

PŘÍNOSY

- Udržení stávajících zákazníků a využití jejich potenciálu
- Úspěšné získávání nových zákazníků
- Možnost pracovat s obchodníkem v rámci obchodního cyklu pouze v jednom prostředí
- Zjednodušení obchodních procesů
- Měření úspěšnosti obchodních procesů - vyhodnocování
- Integrace s Microsoft Outlook a Microsoft SharePoint
- Dostupnost informací z jednoho místa
- Rozšířený reporting z prodejních dat

POUŽITÉ TECHNOLOGIE

- Microsoft Dynamics 365 for Sales v lokální variantě on-premise
- Integrovaná platforma AC Integration Bus včetně sdílené integrované databáze postavené na Microsoft SQL serveru

Nasazení Dynamics 365

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

Integrace s Microsoft SharePoint

STAHLGRUBER dále požadoval integraci dokumentů na Microsoft SharePoint pro sdílení dokumentů v rámci obchodního procesu.

Integrace s Microsoft Dynamics AX

Jedním z požadavků společnosti STAHLGRUBER bylo zajistit integraci na podnikový systém Microsoft Dynamics AX pro synchronizaci zákazníků, kontaktů a prodejních dat. Integrace je realizována pomocí řešení AC Integration BUS, které umožňuje propojení lokálních i cloudových aplikací, a tzv. integrační databáze, ve které jsou ukládána integrovaná data z obou systémů. Toto řešení umožňuje asynchronní výměnu velkého množství dat, která nezatěžuje produkční systémy, přes integrační databázi do Microsoft Dynamics AX v prostředí zákazníka.

Zároveň je celé řešení připraveno na integraci s dalším obchodním systémem v rámci skupiny STAHLGRUBER, která umožní trojstrannou integraci zákazníků, kontaktů a prodejních dat. V dalším rozvoji tohoto řešení je uvažováno s rozšířením integrací o dodavatelská data.

Jednoduché sdílení informací

Informace o prodejích a pohledávkách jednotlivých zákazníků včetně historie jednání jsou nyní dostupné z jednoho místa pro obchodní tým i management. Sdílením těchto informací došlo k výraznému zlepšení přehledu o obchodních příležitostech a 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 tak, aby zajistili zákazníkům co nejrychlejší odezvu na jejich požadavky.

Efektivnější zadávání informací

Díky propojení s databází ARES je teď možné efektivněji zadávat informace o potenciálních či stávajících zákaznících.

Optimalizace obchodního procesu

S nasazením řešení Microsoft Dynamics 365 ve společnosti STAHLGRUBER byl výrazně optimalizován celý obchodní proces. Nově jsou evidováni také potenciální zákazníci, obchodní aktivity a další informace pro plánování a realizaci obchodní strategie společnosti.

Snadný přístup

Připojení k Microsoft Dynamics 365 for Sales probíhá přes webového klienta. Je tedy možné do systému přistupovat odkudkoliv, z jakéhokoliv zařízení, které je připojené k internetu.