

AC

Informační systém MS Dynamics 365 Customer Engagement pro PBT Rožnov p.R. s.r.o.

PROFIL ZÁKAZNÍKA

Společnost PBT Rožnov p.R., s.r.o. byla založena v roce 1992 jako dceřiná společnost obchodní firmy PB Technik AG Zollikon ve Švýcarsku. Firma se zabývá samostatnou obchodní a technickou činností a v roce 2006 se odkupem zahraničního podílu stala společností ryze českou. V současnosti patří k největším dodavatelům zařízení a materiálů SMT technologie v České republice i na Slovensku.



OBDOBÍ REALIZACE

10/2018 - 2/2019

„Implementaci D365 jsme využili k optimalizaci interních procesů, a to zejména v oblasti servisu. Informace a data se dříve předávaly mailem, telefonicky či ústně a bylo tak potom obtížné zjistit, v jakém stavu se daný případ nachází. Při optimalizaci servisního případu jsme využili možnost vizualizace procesu s vyplněním hodnot různými pracovníky v jednotlivých fázích případu, kteří splněním své fáze posouvají případ dál. Je tak mnohem jednodušší sledovat postup případů a hlavně máme všechny informace na jednom místě. Splnilo se tak přání managementu, mít lepší přehled, navíc nyní toto řešení oceňují i samotní pracovníci, kteří ušetřili čas dříve ztracený neustálým dohledáváním informací. Díky navrženému řešení i poslední servisní technik, který ortodoxně používal pouze papír, tužku a servisní protokol, tak už dnes používá plně řešení D365 včetně mobilní aplikace.“

Kateřina Pilátová, zástupce ředitele

Výchozí situace

Společnost PBT Rožnov p.R. používala již řadu let produkt firmy Microsoft, a to konkrétně Microsoft CRM 2011, jako hlavní informační systém pro servisní techniky a obchodníky. Již tedy nebyla žádným nováčkem ve světě Microsoftu ani v používání samotných CRM systémů. Systém byl provozován jako on-premise řešení, tedy nainstalován na HW infrastruktuře, kterou si firma sama provozovala, a byl integrován na zakázku, vytvořeným konektorem na stávající ERP systém Helios Orange.

PŘÍNOSY

- Efektivní sdílení informací mezi jednotlivými odděleními a zodpovědnými osobami
- Přístup do systému bez nutnosti použití VPN (dostupnost cloudu)
- Využití nezávislé integrační platformy ACIB a hybridní integrace pro spolehlivý přenos dat mezi On-Premise systémem a cloudovým řešením
- Centrální správa uživatelů
- Efektivní reporting pro vyhodnocení obchodní a servisní činnosti
- Nativní integrace se systémy a produkty z rodiny Microsoftu

POUŽITÉ TECHNOLOGIE

Microsoft Dynamics 365 for Sales online

Microsoft PowerApps

Integrační platforma AC Integration Bus

Cíle projektu

Cílem této implementace bylo nahradit stávající on-premise systém cloudovým řešením Microsoft Dynamics 365 for Sales. Zároveň bylo potřeba identifikovat klíčové interní procesy servisu a obchodu a ty standardizovat a vytvořit pro ně systém, který by dané procesy podporoval, řídil a uživatelům usnadňoval jejich dodržování. Podmínkou bylo zachování integrace na stávající ERP systém Helios Orange, která zůstala v původním rozsahu.

Popis řešení

Informační systém slouží primárně pro řízení obchodních a návazných servisních procesů. Jedná se o evidenci a podporu procesu zpracování obchodních příležitostí a případů s následnou vazbou na evidenci servisu a zpracování jednotlivých servisních zásahů. To vše s vazbou na evidenci jednotlivých strojů. Výsledkem těchto vazeb je možnost vytváření efektivních reportů a přehledů, nejen pro management firmy, ale i pro jednotlivé uživatele.

Řešení servisních případů a zásahů také umožňuje jednoduchou evidenci vykázané práce na jednotlivých servisních zásazích a následné dynamické generování výstupů včetně zaznamenávání podpisu zákazníka přímo na místě, pomocí chytrého telefonu či tabletu.

Jednotlivé procesy pak řeší i předávání záznamů pro zpracování mezi konkrétními uživateli systému, odděleními či týmy, a to včetně notifikování konkrétních uživatelů. Systém také zajišťuje generování potřebných dokladů pro jednotlivé agendy a „odlétání“ dokumentů do cloudového úložiště v Microsoft Azure - konkrétně Azure Blob Storage.

Součástí této implementace byla také hybridní integrace systému Microsoft Dynamics 365 for Sales na on-premise systém Helios Orange. Tuto integraci zprostředkovává naše vlastní integrační platforma AC Integration Bus (ACIB), která zajišťuje obousměrný přenos konzistentních dat, jejich transformaci a zabezpečení během přenosů. Touto integrací je zaručena konzistence záznamů evidenčních agend, jako je evidence obchodních vztahů a kontaktů pomocí obousměrné integrace. Integrace směrem do systému Helios Orange přenáší informace o konfiguracích jednotlivých strojů a opačným směrem se primárně integrují informace o prodejkách.

Hybridní integrace s Microsoft Exchange On-Premise umožňuje snadnou synchronizaci emailů, schůzek a kontaktů z Microsoft Outlook všech uživatelů ve vazbě na příslušné záznamy v Microsoft Dynamics 365.

Nový informační systém je navržen jako zákaznické řešení na platformě Microsoft Dynamics 365 for Sales. Nativní funkcionality Dynamics 365 je využita v oblasti aktivit, kontaktů a reportingu. Ostatní části jsou vyvinuty na míru pro PBT Rožnov p.R. s.r.o. pomocí technologie Microsoft PowerApps.