



Microsoft Dynamics



Microsoft Dynamics CRM se stal sjednocujícím systémem ve společnosti Scania

Přehled

Země: Česká republika, Slovenská republika, Maďarská republika

Odvětví: Automobilový průmysl

Profil zákazníka

V České republice působí SCANIA CZECH REPUBLIC s.r.o. od roku 1994 a za tu dobu si vybudovala pevnou pozici a patří k nejvýznamnějším dodavatelům těžké nákladní techniky.

SCANIA CZECH REPUBLIC s.r.o.

Chrástany 186
252 19 Rudná u Prahy
Tel: +420 251 095 111
Web: www.scania.cz

Integrace stávajícího systému s Microsoft Dynamics CRM pomáhá společnosti Scania k dalšímu růstu – pomáhá v konsolidaci dat, usnadňuje práci zaměstnancům a dodává komplexní zákaznické a servisní informace.

Švédská automobilka Scania je v současnosti jediným velkým evropským výrobcem specializovaným výhradně na užitkové automobily s celkovou hmotností nad 18 tun a autobusy. Mimo to vyrábí průmyslové a lodní motory. Těžiště výrobní kapacity a sídlo společnosti je ve švédském Södertälje. Scania CV AB působí v regionu České, Slovenské a Maďarské republiky prostřednictvím dceřiných společností, které jsou centrálně řízeny managementem Scania CER. Společnost potřebovala zlepšit své řízení vztahů se zákazníky, konsolidovat datové zdroje o nich, zefektivnit synchronizační procesy a definovat centrální systém. Zaměstnanci potřebovali sdílet informace rychleji a napříč všemi odděleními. Scania díky spolupráci s Microsoft Gold Certified Partnerem Infinity našla řešení založené na Microsoft Dynamics CRM. Rychlejší přístup k detailům zákazníka, nastavení procesů aktualizací a synchronizace informací mezi systémy napříč skupinou vylepšilo vztahy mezi zaměstnanci Scania a pracovníky zákazníků a pomáhá budovat dlouhodobé vztahy se zákazníky.

Výchozí stav

V České republice působí SCANIA CZECH REPUBLIC s.r.o. od roku 1994, za tu dobu si vybudovala pevnou pozici a patří k nejvýznamnějším dodavatelům těžké nákladní techniky. Prostřednictvím své dealerské a servisní sítě poskytuje zákazníkům služby jednak z oblasti prodeje nových i použitých vozidel a jejich servisu a dále širokou škálu doplňkových služeb, jako je financování, Scania Assistance, pronájmy, školení řidičů a další.

Regionální dealerská a servisní síť před zavedením nového CRM využívala oddělené aplikace, které registrovaly klienty a zabývaly se vztahy se zákazníky. To přinášelo velké komplikace při aktualizaci informací o klientech, duplicitní evidence dat, nebylo možné informace sdílet, rozdílné byly pracovní postupy, řešení neskýtalo možnost pro komplexní reportování.

After-Sales oddělení na jednotlivých dealerstvích používalo aplikaci AutoMaster, ale každé dealerství mělo vlastní databázi zákazníků. Data o klientech mezi jednotlivými databázemi nebyla jednoduše synchronizována.

Obchodní oddělení na Moravě používalo lokální řešení řízení vztahů se zákazníky Hermina. Jedná se o jednoduchou aplikaci se základním přehledem o klientech a umožňující zaznamenat vybrané aktivity obchodníků. Řešení nebylo propojeno s Microsoft Outlookem, který obchodníci také používají. Nenabízelo se ani spojení s aplikací/daty, která používá After-Sales oddělení. Aktualizace informací o klientech probíhala manuálně jedenkrát měsíčně.





Profil partnera

Infinity a.s. je jedním z nejvýznamnějších dodavatelů komplexních informačních systémů a technologií s vysokou přidanou hodnotou na českém trhu i středoevropském regionu. Sada poskytovaných služeb je naprosto individuální, jejich konečná podoba závisí na skutečných potřebách zákazníka a je podle aktuálních IS/IT trendů.

Infinity a.s.

Staročernská ul. 1799
530 03 Pardubice
Tel.: +420 467 005 111
Web: www.infinity.cz

Obchodní oddělení na Slovensku využívalo zejména Microsoft Outlook. Informace nebyly sdíleny s oddělením After-Sales, nebyl stanoven jednotný přístup k obchodním příležitostem.

Marketingové oddělení mělo k dispozici vlastní databázi zákazníků. Nejednalo se o aplikaci, pouze o databázi FoxPro. Data nebyla propojena s dalšími zdroji ve firmě, sdílení dat napříč odděleními nebylo možné. Aktualizace informací byla založena na výměně dat v podobě tabulek Excel. Takový stav byl pro potřeby marketingového oddělení nevyhovující.

Cíle projektu

Situace byla z hlediska základní práce se zákazníkem dostačující. Avšak roztržitost a neefektivní sdílení informací napříč odděleními nedovolovalo společnosti Scania další zkvalitňování péče o zákazníka.

V roce 2006 se proto management společnosti Scania rozhodl zavést homogenní CRM systém pro svá regionální zastoupení, který měl mít tyto vlastnosti:

- Systém se měl stát základním integrujícím prvkem používaných systémů. Zejména v prvním kroku bude integrován stávající systém AutoMaster.
- Nové řešení mělo podporovat efektivní sdílení informací napříč dealerstvími a odděleními ve společnosti.
- Řešení CRM dostalo za úkol podporovat schvalovací proces změn týkající se vybraných informací o zákaznících a kontaktech. Správcem tohoto procesu bude administrátor dat.
- Systém musí být schopen pružně reagovat na měnící se potřeby společnosti.
- Nové CRM řešení umožní obchodníkům rychlý přístup k informacím on-line i off-line.

Řešení

Manažeři společnosti Scania se obrátili na Microsoft. Ten nabídl své řešení Microsoft Dynamics CRM a doporučil jednoho ze zkušených partnerů v oblasti Business Solutions, společnost Infinity. Specialisté společnosti Infinity navrhli řešení pro firmu Scania založené právě na Microsoft Dynamics CRM.

Součástí implementace řešení je integrace stávajícího informačního systému AutoMaster využívaného servisními středisky a obchodníky. Hlavním účelem integrace je synchronizace dat o klientech mezi jednotlivými dealerstvími a centrálou vůči systému CRM a opačně.

Informace o klientech jsou uloženy centrálně, což umožňuje systematickou práci s portfoliem klientů. Samostatná marketingová databáze byla opuštěna, informace jsou čerpány ze systému Microsoft Dynamics CRM.

Proces aktualizace vybraných informací o klientech má plně pod kontrolou správce dat a může schválit aktualizace nebo změnit chybné aktualizace provedené například servisními techniky v prostředí AutoMaster. Do řešení CRM jsou včleněny procesy schvalování kvalifikace Leads na firmy nebo kontakty tak, aby nevznikaly duplicity záznamů. Opět pod kontrolou správce dat. Veškeré schvalování a validace dat probíhá v novém CRM řešení.

Obchodníci obdrželi nástroj pro efektivní správu svých aktivit, zejména ve spojení s CRM klientem pro Microsoft Office Outlook. Dále mají možnost pracovat off-line přímo v terénu i bez připojení.

Více informací

ČESKÁ REPUBLIKA:

Více informací o produktech a službách společnosti Microsoft s.r.o. naleznete na webových stránkách společnosti www.microsoft.com/cze nebo na telefonních číslech **Informační linky** 841 300 300, kde Vám jsou naši operátoři k dispozici každý pracovní den od 8:00 do 20:00.

SLOVENSKÁ REPUBLIKA:

Více informací o produktech a službách společnosti Microsoft Slovakia naleznete na webových stránkách společnosti www.microsoft.com/slovakia nebo na telefonních číslech **Informační linky** 0850 111 300, kde Vám jsou naši operátoři k dispozici každý pracovní den od 8:00 do 20:00.

Definovaný obchodní proces pomáhá obchodníkům v konzistentním vedení obchodního případu a zabezpečuje standardizovaný přístup ke každému zákazníkovi.

Součástí implementace řešení byla také série školení a tréninků pro uživatele pořádaných v jednotlivých dealerstvích, aby uživatelé dostali plnou podporu při rozjezdu nového systému. Většina uživatelů absolvovala alespoň jedno školení. Samozřejmostí byla příprava uživatelských manuálů.

Microsoft Dynamics CRM je v současné době (podzim 2007) používán zaměstnanci společnosti Scania v České a Slovenské republice. Implementace v Maďarsku byla záměrně managementem společnosti Scania odložena, za účelem využití zkušeností s průběhem implementačních prací v Česku a na Slovensku.

Přínosy

Mezi hlavní přínosy implementace Microsoft Dynamics CRM ve společnosti Scania patří:

- Microsoft Dynamics CRM 3.0 se stal místem pro efektivní sdílení informací o zákaznících napříč dealerstvími a odděleními.
- Oddělení After-Sales získalo nástroj pro synchronizaci dat mezi jednotlivými databázemi AutoMaster. Některá data jsou synchronizována automaticky, změnu „kritických“ dat musí potvrdit Správce dat. Správa informací o klientech probíhá z jednoho místa. Nová role Správce dat pomáhá udržet kvalitní data v systému.
- Obchodníci využívají řešení, které je integrováno s aplikací Microsoft Outlook. To umožňuje synchronizaci úkolů a schůzek a také sledování e-mailových zpráv v CRM systému. Nabízí se také přístup a práce s informacemi off-line.
- Obchodní proces definovaný v systému pomáhá obchodníkům v lepší orientaci v obchodních případech a v udržení konzistentního přístupu k zákazníkovi.
- Marketingové oddělení obdrželo nástroje pro správu marketingových seznamů, plánování a vyhodnocování marketingových kampaní. Vše v uživatelsky přívětivém prostředí. Tyto nástroje před zavedením Microsoft Dynamics CRM 3.0 byly omezeny na použití databáze FoxPro jedním externím uživatelem.
- Přizpůsobené reporty na míru.
- Otevřenost a připravenost integrujících a synchronizačních procesů zahrnout další interně používané systémy nebo data.

Logo Microsoft je registrovanou obchodní známkou společnosti Microsoft Corp. ve Spojených státech a/nebo v dalších zemích. Zmíněná jména ostatních společností a produktů mohou být rovněž ochrannými známkami.

Software a služby

- Microsoft Dynamics CRM 3.0
- Microsoft SQL Server 2005 (včetně Reporting Services)
- Microsoft Exchange Server 2003
- Microsoft Windows Server 2003
- Microsoft Office
- .NET Framework

Partner

Infinity a.s.
Staročernská ul. 1799
530 03 Pardubice
Tel.: +420 467 005 111
Web: www.infinity.cz