



## Řízení vztahů se zákazníky v MJM Litovel, a. s.



### Přehled

**Země:** Česká republika

**Odvětví:** Zemědělství a potravinářství

#### Profil zákazníka

Společnost MJM Litovel a.s. poskytuje služby v oblasti zemědělství. Představuje na trhu služeb, výkupu, prodeje a výroby z rostlinných produktů významné místo v ČR a zejména na Moravě

#### MJM Litovel a. s.

Cholinská 1048/19

784 01 Litovel

Tel: 585 151 911

Web: [www.mjm.cz](http://www.mjm.cz)

*Microsoft Dynamics CRM podporuje růst společnosti MJM Litovel, a. s. – pomáhá v konsolidaci dat, usnadňuje práci zaměstnancům a manažerům prodeje a zpřehledňuje přístup k informacím.*

Společnost MJM Litovel a.s. poskytuje služby v oblasti zemědělství. Představuje na trhu služeb, výkupu, prodeje a výroby z rostlinných produktů významné místo v ČR a zejména na Moravě. Svoji činnost rozvíjí víc jak 15 roků a dosahuje ročního obrátu 2,5 miliardy Kč ročně. Jmenovitě je specializovaná na prodej průmyslových hnojiv, pesticidů, výkup rostlinných produktů, výrobu krmných směsí, výrobu mlynářskou, prodej PHM, aplikační práce v rostlinné výrobě a další služby spojené se zemědělstvím.



### Profil partnera

Infinity a.s. je jedním z nejvýznamnějších dodavatelů komplexních informačních systémů a technologií s vysokou přidanou hodnotou na českém trhu i střeoevropském 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](http://www.infinity.cz)

### Situace

Ve společnosti MJM Litovel a.s. působí, a většinu komunikace s obchodním partnerem provádí, manažeři prodeje. Před implementací Microsoft Dynamics CRM měl manažer prodeje obrovské množství informací, jako například kontaktní údaje, požadavky, skutečný obchod, potřeby zákazníka a podíl konkurence, pouze ve vlastní správě. S informacemi se však nepracovalo „na 100 procent“.

Hlavními nevýhodami bylo:

- Manažer prodeje informace kompletoval v dokumentech MS Word, které rozesílal emailovými zprávami nadřizným pracovníkům. Dohledání informací v těchto dokumentech a přiřazení k zákazníkům bylo velmi problematické. Souhrnné reportování získaných informací nemožné.
- Kontaktní informace o obchodních partnerech si manažer prodeje evidoval individuálně (díář, vlastní seznam v MS Excel, MS Outlook). Kontaktní údaje nesdílel s ostatními pracovníky a vedením. Tím pádem se manažer prodeje stává nepostradatelným a společnost MJM Litovel podstupovala riziko při onemocnění manažera prodeje, nebo při ukončení spolupráce s manažerem prodeje.
- Vedoucí při zadávání požadavků manažerům prodeje, jakého zákazníka mají navštívit a jaké oblasti je potřeba se zákazníkem projednat, využívali zejména emaily. Pak se při obchodních jednáních stávalo, že manažer prodeje neprojednal se zákazníkem všechny požadované oblasti, nebo dokonce některého zákazníka nenavštívil, protože jednoduše nedohledal všechny požadavky. Zákazník může být takovýmto přístupem odrazen a získání dalšího obchodu je ztraceno předem.
- Nebylo jednoduše možné provést vyhodnocení provedených aktivit manažera prodeje.
- Vedoucí neměl k dispozici přehled naplánovaných návštěv u zákazníků.

## Cíle projektu

Uvedené nedostatky nedovolovali společnosti MJM Litovel další zkvalitňování péče o zákazníka. To je hlavní důvod, proč se společnost MJM Litovel rozhodla pro cestu vytváření moderních informačních procesů ve společnosti. Cílem tedy je zkvalitnit, zpřehlednit a zrychlit tok informací ve společnosti. Jedná se o nový způsob komunikace mezi jednotlivými manažery prodeje a pracovníky divizí.

V roce 2009 se proto vedení společnosti MJM Litovel rozhodlo zavést informační systém pro řízení vztahů se zákazníky.

## Řešení

Vedení MJM Litovel se obrátilo na společnost Infinity o doporučení. Specialisté společnosti Infinity navrhli řešení pro firmu MJM Litovel založené právě na Microsoft Dynamics CRM. Do systému je zapojeno vedení divizí a manažeři prodeje. Zákazníci jsou přiřazeni manažerům prodeje. Manažeři prodeje plánují návštěvy u svých zákazníků, přičemž při plánování vychází z požadavků vedoucích divizí evidovaných v systému. Požadavek je vždy vztážen ke konkrétní divizi. Vedoucí divize může zadat požadavek vztážený ke konkrétnímu zákazníkovi, nebo může zadat obecný požadavek. Vedoucí divize má dále možnost zadat požadavek konkrétnímu manažerovi prodeje, nebo požadavek směřovat na celý tým manažerů prodeje. Manažer prodeje eviduje po proběhlé návštěvě u zákazníka zápis z jednání, přičemž vytváří detaily zápisu pro každou jednotlivou divizi.

## Přínosy

Mezi hlavní přínosy implementace Microsoft Dynamics CRM ve společnosti MJM Litovel patří:

- Efektivní sdílení informací napříč divizemi v MJM Litovel vztážené k jednotlivým zákazníkům. Jednoduché dohledání historie aktivit se zákazníkem.
- Cílená a přehledná informovanost zaměstnanců, kdy vedoucí divizí a manažeři prodeje si mohou jednoduše zobrazit požadavky a zápisy z jednání, za které jsou odpovědní, nebo se dotýkají příslušné divize, nebo zákazníka.
- Efektivnější využití návštěvy u zákazníka, kdy jsou se zákazníkem probrány skutečně všechny požadavky a

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.

v konečném důsledku spokojenější zákazník.

- Automatické notifikace o vybraných událostech zasílané odpovědným pracovníkům.
- Úspora provozních nákladů na služební cesty pracovníků. Vedoucí divizí mohou optimalizovat přibližně s týdenním předstihem požadavky na manažery prodeje, protože zohlední již naplánované schůzky u konkrétních zákazníků.
- Identifikace nedostatečně, nebo příliš často, navštěvovaných zákazníků.
- Vedení společnosti MJM Litovel získalo nástroj pro vyhodnocování činností prováděných manažery prodeje.
- Jednoduché předání obchodní agendy manažera prodeje při jeho nemoci.
- Příjemné uživatelské rozhraní s intuitivně rozmístěnými ovládacími prvky, pro uživatele se základní znalostí práce s produkty Microsoft. Jednoduché zaškolení.

*„Do celého systému je zapojeno vedení divizí, úseků a manažeri prodeje, čímž nedochází k přehlcování informacemi, ale k jasné konkretizaci problémů a jejich následnému a rychlému vyřešení. Systém má stanovenou jasnou odpovědnost za obchodní případy a je velmi snadno kontrolovatelný.“*

Ing. Boleslav Krejčíř, ředitel divize ekonomiky

#### Software a služby

- Microsoft Dynamics CRM 4.0
- Microsoft SQL Server 2005
- Microsoft Windows Server 2003 R2

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