



## Microsoft Dynamics



### Microsoft Dynamics CRM pomohl Scanii při růstu a podržel ji i v době krize

#### Přehled

**Země:** Česká 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](http://www.scania.cz)

Švédská automobilka Scania patří mezi největší evropské výrobce specializované na užitkové automobily s celkovou hmotností nad 18 tun a autobusy. Díky motorům s technologií EGR (Exhaust Gas Recirculation), které nepotřebují pro splnění normy Euro 5 speciální aditivum AdBlue zaznamenávala firma až do roku 2007 radikální růst. Rozhodla se proto nasadit Microsoft Dynamics CRM, který by ji pomohl v obchodě i při péči o stávající zákazníky. CRM systém se nakonec stal významným pomocníkem i v době krize.

#### Výchozí stav

##### Rychlý růst bez CRM už nebyl možný

K rozhodnutí o nasazení CRM přitom v roce 2006 vedly Scania CER, která se stará o Českou republiku, Slovenskou republiku a Maďarsko, v zásadě dvě skutečnosti – jednak zkušenosti firem z různých odvětví dostatečně ukázaly životaschopnost a návratnost investice do CRM systému a jednak zkušenost jednoho z moravských dealerů, který si sám vyvinul a nasadil jednoduché CRM řešení, a u něhož se vzápětí projevily přínosy v oblasti objemu prodeje i péče o zákazníky. Navíc firma zaznamenávala rychlý růst a prodávala okolo 1 000 nových vozidel jen na území České republiky, přičemž obchodníkům chyběly informace o spokojenosti zákazníků v servisech, o celkové historii jednání s klienty apod. Problematické bylo i zachování vztahů se zákazníky v okamžiku, kdy by nějaký obchodník onemocněl nebo odešel. O trh představující jen v České republice zhruba 3 až 4 tisíce zákazníků se totiž starali jednotky lidí.



### **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](http://www.infinity.cz)

## **Cíle projektu**

### **Společnost hledala otevřený a upravitelný CRM systém**

Scania CER měla na výběr z několika různých CRM systémů. Klíčovými požadavky na výběr systému byly jeho otevřenost a možnost upravovat si jej co nejnázne na míru aktuálním potřebám firmy. Důležitou roli hrálo i jednoduché uživatelské rozhraní a samozřejmě cena. Vítězem interního výběrového řízení se nakonec stal Microsoft Dynamics CRM, který implementovala společnost Infinity.

Primárním cílem nasazení CRM pro Scania CER bylo propojení obchodu a servisu, což by jednak přineslo jednotnou a kontinuální úroveň péče pro daného zákazníka v průběhu celého životního cyklu jeho vozového parku, a jednak by to umožnilo lépe identifikovat nové obchodní příležitosti. K nasazení nového systému do obchodního oddělení i do všech servisů Scania CER došlo během 8 měsíců od podpisu smlouvy se společností Infinity, počátkem roku 2007. Systém Microsoft Dynamics CRM byl nasazen v České a Slovenské republice. Na implementaci se podíleli zástupci importéra, servisu, obchodníků a moravského dealera, jejichž úkolem bylo promítnout do nového CRM pracovní postupy a procesy nejlepších poboček a zaměstnanců. Po nastavení jednotlivých procesů proběhla implementace CRM systému již velmi rychle.

## **Řešení**

### **Přesný přehled o obchodnících pomohl při restrukturalizaci firmy**

Microsoft Dynamics CRM začali všichni obchodníci aktivně využívat nedlouho po jeho ostrém startu. Scania CER totiž pro ně připravila motivační program s bonifikací za jeho využívání. Tím zajistila, že všichni zákazníci neprodleně po nasazení systému mohli získat novou, kvalitnější péči bez ohledu na to, který obchodník se o ně stará. Také obchodníci po pár týdnech, kdy si na systém zvykli a naučili se jej plně využívat, byli s CRM systémem spokojeni. Firma tak ve svém vůbec nejsilnějším roce 2007 mohla bez problémů zvládnout prodat na 1 200 vozidel, jen na území České republiky.

V roce 2008 se však v oblasti prodeje nákladních automobilů začaly poprvé projevovat důsledky globální finanční krize. Scania CER se proto soustředila na zachování úrovně tržeb ze servisních služeb a začala prostřednictvím obchodníků aktivně nabízet také servis, což s využitím CRM systému, který již obsahoval i informace o pravidelnosti návštěv, spokojenosti zákazníků, stavu jejich vozového parku, atd. nebyl žádný problém. Díky tomuto kroku se přitom i v době krize podařilo firmě udržet úroveň tržeb za servisní služby na úrovni předchozích let. Nicméně objem prodeje nových vozidel v roce 2009, kdy se krize projevila v ČR naplno, bohužel poklesl na třetinu roku 2007 a firma musela projít náročnou restrukturalizací, kdy ji museli opustit někteří zaměstnanci na všech odděleních, včetně obchodníků. I v tomto okamžiku však firmě nový CRM systém výrazně pomohl. Díky přesným údajům o počtu kontaktů se zákazníky i efektivitě kontaktů u jednotlivých obchodníků totiž umožnil firmě, aby si ty nejschopnější obchodníky mohla ponechat. Navíc CRM systém zajistil i bezproblémové zachování úrovně poskytované péče i všech informací předchozích kontaktů i s těmi zákazníky, o které se starali obchodníci, kteří museli firmu opustit.

## Více informací

### ČESKÁ REPUBLIKA:

Více informací o produktech a službách společnosti Microsoft s.r.o. naleznete na webových stránkách společnosti [www.microsoft.com/cze](http://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](http://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.

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.

## Přínosy

### Přesné informace o zákaznících ochránily firmu před neplatiči

Microsoft Dynamics CRM navíc v době krize pomohl firmu ochránit i před neplatiči. Obchodníci, kteří byli v kontaktu se stávajícími i potenciálními zákazníky zanášeli do systému informace o jejich aktuální situaci, které získávali například od leasingových společností. Scania CER tak mohla včas přizpůsobovat platební podmínky informacím shromážděným v CRM. Pokud tak například významný zákazník potřeboval v servise prodloužit splatnost faktury a z informací ze CRM bylo zřejmé, že firma je v dobré kondici a u Scania CER svá vozidla dlouhodobě nakupuje i servisuje, mohla Scania CER takovémuto požadavku bez problémů vyhovět. Naopak, pokud se v obchodu objevil požadavek na nákup nového tahače od firmy, které dva měsíce předtím leasingová společnost odebrala všech deset vozidel, mohla Scania CER upravit platební podmínky za nový tahač tak, aby se maximálně ochránila před rizikem nesplacení vzniklé pohledávky. Scania CER tak díky Microsoft Dynamics CRM mohla předejít nepříjemným důsledkům krize v podobě vzniku nedobytných pohledávek.

### V době krize se Microsoft Dynamics CRM přizpůsobil novým potřebám

V roce 2009, v době největšího propadu prodeje nových vozidel, však vznikl v ČR nový fenomén, se kterým si firma díky svému CRM systému dokázala hravě poradit. Leasingové společnosti totiž zabavili stovky kamionů a dalších nákladních aut, které potřebovali prodat. A to díky Microsoft Dynamics CRM nebylo pro Scania CER problémem. Obchodníci mohli využít záznamů v CRM systému k tomu, aby začali aktivně prodávat nejen nová vozidla, ale i ta ojetá. Když se tak například v roce 2008 zmínil některý ze zákazníků, že plánuje koupit nový kamion, ale zatím na něj nemá peníze, mohl mu obchodník nabídnout kamion zánovní ve stejné či obdobné specifikaci, jakou zákazník potřeboval. Navíc řadu potřebných změn do CRM systému, které vyplynuly z nové situace na trhu, mohla provést Scania CER úplně sama. Jeden ze zaměstnanců se totiž během dvou měsíců dokázal vyškolit na vývojáře v Microsoft Dynamics CRM a ten má nyní na starosti méně rozsáhlé změny v systému.

### Opětovný 50 % růst zvládla firma ve stávajícím složení

Když pak v roce 2010 začala firma rychle růst směrem k hodnotám prodeje před krizí, prokázal jí Microsoft Dynamics CRM ještě jednu službu. Díky velkému stupni optimalizace chodu všech procesů v obchodním oddělení umožnil firmě zvýšit prodej nových vozidel o 50 %, aniž by bylo nutné najmout jediného obchodníka navíc. Microsoft Dynamics CRM se tak ukázal být ve Scania CER vhodným nástrojem nejen pro období růstu, ale i pro období krize a po krizi.

## Software a služby

- Microsoft Dynamics CRM

**Microsoft®**