

Řešení pro podporu obchodních procesů, správu zákazníků a tvorbu nabídek ve společnosti MILOS s.r.o.

Společnost MILOS je předním světovým výrobcem hliníkových konstrukcí pro zábavní průmysl. Projekty navržené a realizované společností MILOS stojí po celém světě – ve výstavních a koncertních sítích, Open Air prostorech, na sportovních akcích, ale i ve školách.



PROFIL SPOLEČNOSTI

Společnost MILOS, založená v roce 1994 v Roudnici nad Labem panem Františkem Zykanem, patří dnes do skupiny Area Four Industries, která je lídrem celosvětového trhu s hliníkovými konstrukcemi pro zábavní průmysl. Rychlý nárůst prodejů a obchodního potenciálu ve společnosti MILOS, přinesl postupně otevření obchodních zastoupení ve Velké Británii, Severní Americe a Německu a dále výrobního závodu v Číně.

Desítky let zkušeností spojených se špičkovým know-how a ucelenou nabídkou služeb posunuly společnost MILOS mezi přední světové výrobce hliníkových konstrukcí.

Společnost MILOS postupnou akvizicí společností LITEC, TOMCAT a James Thomas Engineering vytvořila skupinu Area Four Industries, která jakožto lídr trhu s hliníkovými konstrukcemi nabízí ucelenou nabídku služeb – od návrhu řešení, jeho konstrukci, výrobu, dodání a případnou montáž, až po vzdělávací služby.



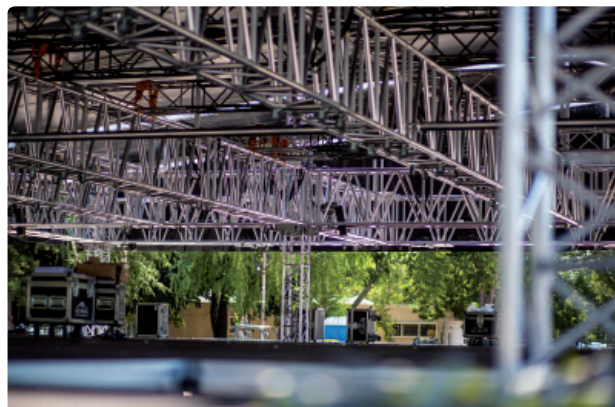
VÝCHOZÍ STAV

Společnost MILOS používala pro řízení a správu obchodních aktivit různá izolovaná softwarová řešení, hlavním nástrojem pro správu zákazníků, tvorbu a správu nabídek byl Excel. Část evidence byla vedena v ERP systému.

Vzhledem k tomu, že nabídka hliníkových konstrukcí se skládá z velkého množství jednotlivých komponentů

a dále z dalších částí jako jsou rampy, výtahy, podlahy, stany, střechy atd., to vše, v kombinaci s výběrem z více ceníků, představuje časově náročný proces. Časová náročnost tvorby nabídky byla „podtržena“ ručním kopírováním jednotlivých komponent nebo částí konstrukce z jednotlivých ceníků v Excelu nebo starších nabídek. Evidence zákazníků ani nabídek nebyla centralizovaná, problematické bylo i vzájemné zastupování obchodníků při jejich nepřítomnosti.

V neposlední řadě bylo obtížné a časově náročné získávat kvalitní informace o zákaznících a potenciálních obchodních příležitostech pro manažerské rozhodování.



OČEKÁVÁNÍ OD NOVÉHO ŘEŠENÍ

Rychlý růst prodejů a obchodního potenciálu a snaha o udržení tržního podílu a zkvalitnění zákaznického servisu vedl k rozhodnutí, pořídit řešení pro centralizaci obchodních aktivit, správu zákazníků a tvorbu nabídek.

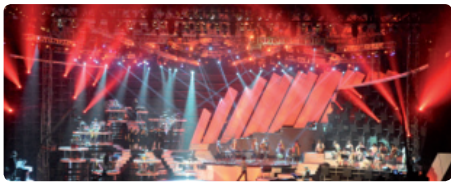
Hlavními požadavky nového řešení bylo zavést jednotnou základnu pro správu zákaznických dat a tím zkvalitnit obchodní servis poskytovaný zákazníkům a zpřesnit a zrychlit tvorbu nabídek. Bylo požadováno řešení, které zamezí duplicitám dat a propojí obchodní informace s informacemi evidovanými v ERP systému a poskytne kvalitní informační výstupy pro manažerské rozhodování.

Vzhledem k častým služebním cestám obchodníků byl, v neposlední řadě, požadován off-line provoz řešení.

ŘEŠENÍ PRO SPRÁVU ZÁKAZNÍKŮ, TVORBU NABÍDEK A JEJICH VYHODNOCOVÁNÍ

Řešení postavené na produktu Microsoft Dynamics CRM pro správu a řízení vztahů se zákazníky od společnosti CDL SYSTEM a.s., bylo vybráno pro svou variabilitu, jednoduchost a možnost dalšího rozvoje. Velmi významnou roli hrála skutečnost, že produkt od společnosti Microsoft, zaručoval dlouhodobý rozvoj a mezinárodní prostředí, které společnost MILOS vyžadovala.

V novém intuitivně ovládaném prostředí mají uživatelé k dispozici ucelenou informační základnu o všech zákaznících. Přehled o jednotlivých zákaznících je přehledně členěn, na jedné stránce uživatel získá nejen základní údaje o zákazníkovi, informace o jeho nastavených platebních



PŘÍNOSY IMPLEMENTOVANÉHO ŘEŠENÍ

Implementací řešení pro podporu obchodních procesů, správu zákazníků a tvorbu nabídek získala společnost MILOS nástroj, který poskytuje přesný a rychlý přehled o zákaznících napříč celou společností a zrychluje a zkvalitňuje nabídkový proces a zpřehledňuje a zpřesňuje firemní pipeline. Managementu společnosti poskytla přehled o obchodních příležitostech a zakázkách a připravila kvalitní informační základu pro podrobnější reporting.

Řešení pomáhá společnosti MILOS dlouhodobě udržet vedoucí postavení na celosvětovém trhu s hliníkovými konstrukcemi pro zábavní průmysl.

podmínkách, ale i informaci o jeho stávajícím obratu u společnosti MILOS, nebo zda daný zákazník není v prodlení s platbou faktur. Samozřejmostí je přehled jednotlivých nabídek s informací, zda byla daná nabídka akceptována či nikoliv. Propracovaný systém tvorby nabídky je integrován přímo v aplikaci a umožňuje obchodníkům rychle a kvalitně připravit rozsáhlou nabídku hliníkových konstrukcí. Nabídku lze vytisknout do předem připravené šablony Excelu a dále ji ještě upravovat a to včetně obrázků jednotlivých komponent nabídky. Řešení dále obsahuje přehled aktivit obchodního oddělení, především přehled vytvořených nabídek, jejich rozsahu, změn a stavů.

Součástí řešení je i sofistikovaná segmentace zákazníků, která na základě předem stanovených kritérií řadí zákazníky do jednotlivých skupin a umožňuje odměňovat zákazníky při dosažení určitého obratu.

Implementace řešení přinesla i přehlednou tvorbu pipeline. Na základě plánů jednotlivých obchodníků a propojení řešení s ERP systémem, vznikl přehled plnění plánu, který byl, do doby zavedení řešení, zdlouhavě zpracováván v Excelu.

Vzdálený přístup k řešení prostřednictvím internetu a velmi oblíbená možnost off-line práce v aplikaci s následnou synchronizací po připojení do on-line režimu práce je samozřejmostí. Celý systém je otevřený, rozšiřitelný a flexibilní. Umožňuje propojení se softwarovými produkty třetích stran.

KAM DÁL

Samotná implementace řešení proběhla v řádu několika měsíců. Řešení je však neustále, za pomoci implementátora a tvůrce řešení společnosti CDL SYSTEM a.s., společností MILOS rozvíjeno a doplňováno o funkčnosti, dle strategických záměrů společnosti MILOS a nyní již skupiny Area Four Industries.

Hlavní oblastí, které je nyní věnována největší pozornost je přehledný reporting. Vzniká nový upravený reportingový nástroj, který rozšiřuje stávající řešení o přehled o činnosti jednotlivých obchodníků a obchodních týmů, aktivitách jednotlivých obchodníků a jejich vazbě na jednotlivé zákazníky, typy obchodní činnosti a teritoria, ve kterých působí a segmenty produktů, které nabízí. Tyto informace budou doplňovat řešení a stanou se stěžejními pro podporu plánování dalšího rozvoje a stanovování obchodní strategie.



CDL SYSTEM a.s., Klíšská 31, 400 01 Ústí nad Labem

Pobočky: Praha, Zlín, Bratislava

tel.: +420 475 238 111 | fax: +420 475 238 222 | e-mail: info@cdl.cz | www.cdl.cz