success story

CRM systém pomůže ve sledování vývoje nové strategie

Český Hager je z oboru, který je velmi specifický. Řeší projekty v oblasti výstavby bytů, administrativních budov a hotelů. Je to technická oblast, která je hodně o lidech, vztazích, kvalitních výrobcích a službách.

Skupina Hager poskytuje řešení v oblasti elektrotechnických zařízení pro bytové, průmyslové a komerční stavby. Jejich výrobky najdete v oblastech jako je distribuce energie, vedení kabelů a podlahových systémů, ovládání osvětlení a inteligentních řídících systémů či dobíjení elektromobilů. Ačkoli skupina působí ve více než 100 zemích, daří se firmě udržet duch rodinné firmy, která staví na partnerství a spolehlivosti.

Pavel Hanuš ze skupiny Hager stál jako Vedoucí prodeje u implementace CRM systému do firmy od prvního okamžiku. Nechal eWay-CRM nastavit tak, aby nejenom evidovalo činnost kolegů v obchodním oddělení, ale aby bylo nástrojem pro strategické řízení obchodu.

Cesta k eWay-CRM

Firma hledala CRM systém pro provozovnu v České republice. Pavel Hanuš se seznámil s několika CRM systémy včetně těch nejznámějších, jako je Microsoft Dynamics nebo Salesforce. Do finálního výběru se dostala dvě CRM – eWay-CRM a Raynet. Vyhrálo eWay-CRM.

Důvodů pro výběr eWay-CRM bylo několik. Jedním z nich byl přístup pana Tvoríka (obchodního ředitele), který byl prozákaznický a ochotný. Bylo vidět, že systému velmi dobře rozumí. Podobný byl i přístup pana Mikeše (projektového manažera) a programátorů při implementaci. Třetí důvod byl, že systém je součástí Outlooku. Firma tak nemusí mít žádný další systém a celý tým může pracovat v jednom prostředí.

Hlavními důvody výběru tak jsou jednoduchost a umístění v Outlooku. Firma oceňuje také odbornost a pomoc při implementaci.

Implementace měla několik fází

Pavel Hanuš měl na začátku připraveno asi 70% zadání především pokud šlo o vzhled a funkce.

Nějaký čas zabralo nastavení workflow projektů a nabídek. Modul Příležitosti a Projekty jsme se firma rozhodla spojit do jednoho, tj. pod Projekty. Příležitost dali jako první fázi nabídky. Úpravy na míru jsou velkou výhodou eWay-CRM.

Implementaci věnovali hodně času a detailně se seznámili se všemi moduly. Pan Mikeš vždy požadavky zapracoval a poslal výstup k otestování. Po finální fázi proběhlo školení pro obchodníky a byl spuštěn ostrý provoz.

Když se na něco zapomnělo, tak se to přidalo zpětně

Původní odhad pro implementaci byl 2 měsíce, ale změn bylo hodně a CRM si firma postupně přizpůsobila vlastním potřebám. Se CRM systémy už měl tým zkušenosti, proto se do eWay-CRM snažili dát maximum informací. Chtěli být připraveni i na případné personální změny v budoucnu.

Data se do CRM systému doplňovala postupně. Na úplném počátku obchodní tým používal různé Excely, zápisky, papírky, Outlooky a upomínky. Nyní je vše v jednom systému. Počáteční časová investice může být větší, ale přinese to úspory do budoucna.

Co na to říkají kolegové?

S projektovým manažerem eWay-CRM Markem Mikešem proběhlo dvouhodinové úvodní školení. Na to navázaly drobné úpravy. Po závěrečném druhém školení už se systémem všichni pracují.

CRM systém má Hager maximálně otevřený. Firma kolegům omezila pouze mazání. Obchodní tým se soustředí na zapisování pouze stručných a důležitých informací. Potom zapisování údajů zabere jen asi 30 minut denně.

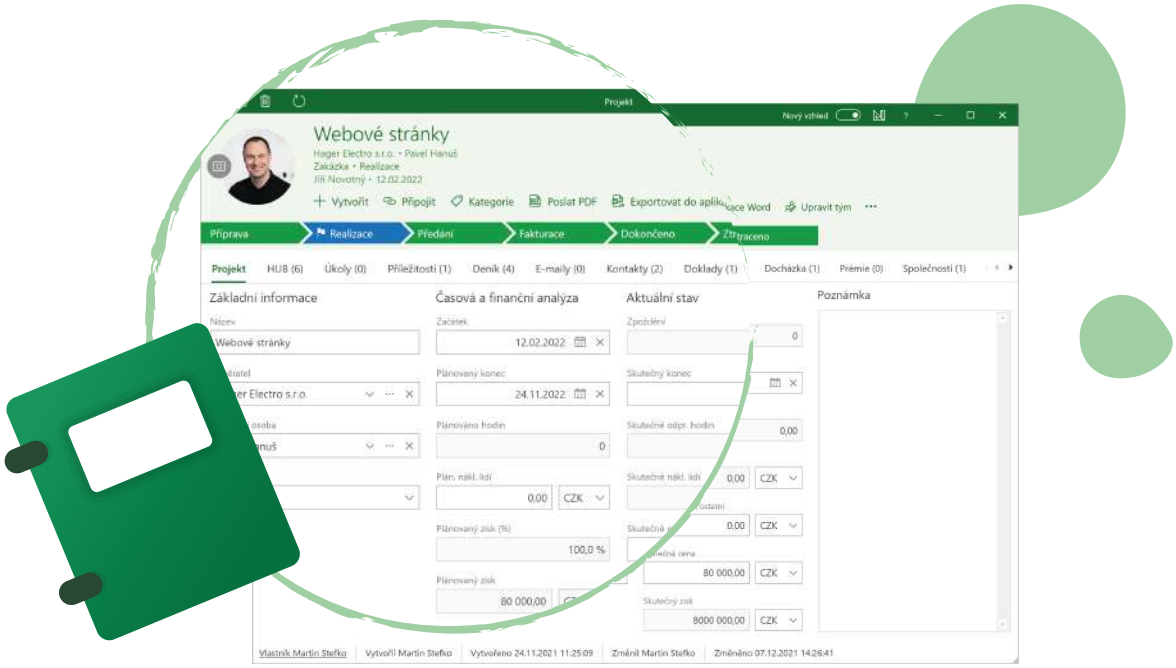
eWay-CRM se nastavilo intuitivně. Zápisy ze schůzek obchodnímu týmu pomáhají efektivně pracovat s informacemi. Běžně z každé schůzky vznikají 2-3 úkoly v podobě zpracování nabídky nebo nějaké další aktivity. Na práci se CRM systémem se pozná, kdo dokáže plánovat a rozpoznat potřeby klienta.

Aby kolegům usnadnil začátky práce s eWay-CRM, vytvořil jim Pavel Hanuš podrobný manuál popisující základní procesy.

Jak vypadá typický projekt

Obchodní tým zpracovává dva typy projektů, tzv. projekt a nabídku. U projektu jde o dlouhodobý celek, který se skládá z několika nabídek sestavených v SAPu. Takové projekty mohou být v řešení i 2 až 3 roky. Právě u dlouhodobých aktivit se využije workflow v eWay-CRM a provázaná evidence.

Denní chleba jsou nabídky v řádech desetitisíců až statisíců korun, které se budou realizovat v horizontu týdnů či měsíců. Typickým klientem je velkoobchod, montážní firma nebo výrobce rozvaděčů.



Jaké výzvy Hager čekají

Letos si firma dala za cíl věnovat se i dalšímu typu zákazníků. Nově jsou partnery nejen pro velkoobchody, ale i pro výrobce rozvaděčů, elektromontážní firmy a projektanty. CRM systém jim pomůže ve sledování vývoje nové strategie.

Realizace některých projektů zabere velké množství času a trvá i několik let. Jednání někdy začíná už u záměru investora, pokračuje přes architekty a projektanty, až se přejde ke generálnímu dodavateli, výrobci rozvaděčů a velkoobchodu. V tom Hageru platforma eWay-CRM usnadní práci. Nic se po cestě neztratí a na nic se nezapomene.

„eWay-CRM je jednoduché, funkční a za dobrou cenu.“

- Pavel Hanuš