



Implementace CRM systému ve společnosti TON a.s.

Microsoft Awards 2014

■ Finalist

PROFIL ZÁKAZNÍKA

Společnost TON a.s. je českou akciovou společností vycházející z tradice řemeslného umění za současné aplikace nových trendů v nábytkářském průmyslu. Vyrábí především sedací nábytek z ohýbaného dřeva. Své produkty v současnosti exportuje do více než 60 zemí světa. Nové výrobky společnost TON byly oceněny prestižními cenami za design RED DOT DESIGN AWARD 2011 a Czech Grand Design Výrobce roku 2010. Společnost TON a.s. je vyhledávanou značkou architektů, provozovatelů hotelů, restaurací, kaváren a v neposlední řadě také domácností.

www.ton.eu



OBDOBÍ REALIZACE

Červen 2013 - listopad 2013. Jedná se však o reimplementaci původního řešení CRM, které bylo významně rozšířeno jak ve funkčnosti tak i počtu uživatelů.

„Pomocí tohoto řešení budou konečně informace o zákaznících evidovány centrálně na jednom místě se synchronizací do notebooků prodejců a propadem schůzek, kontaktů a úkolů do dnes již běžných chytrých telefonů. V neposlední řadě je to podpůrný nástroj k řízení prodeje společnosti“

Tomáš Gadas, ředitel ICT, TON a.s.

Výchozí situace a cíle projektu

Společnost TON používá podnikový informační systém Microsoft Dynamics NAV, takže prvním přirozeným požadavkem při volbě CRM byla kompatibilita s tímto systémem. Volba Microsoft Dynamics CRM od téhož dodavatele, společnosti AutoCont, tak byla naprosto logická.

Popis výchozího stavu

Specifikem společnosti TON je účast na mnoha mezinárodních výstavách a veletrzích, kde předvádí své výrobky a vede obchodní jednání. K takovým akcím firma připravuje prezentační materiály a vyvíjí další marketingové aktivity. Prvotní motivace společnosti TON k zavedení CRM systému vycházela z požadavku na získání co možná nejlepšího přehledu o výnosnosti prezentačních materiálů, návratnosti marketingových aktivit a posléze vyhodnocení jejich přínosu dle nově uzavřených smluv či získaných obchodních kontaktů.

Cíl projektu

Cílem projektu bylo díky implementaci CRM poskytnout společnosti TON vhodný nástroj, který podpoří firemní strategii v oblasti řízení vztahů se zákazníky.

PŘÍNOSY

- Udržení stávajících zákazníků a využití jejich potenciálu
- Úspěšné získávání nových obchodních příležitostí
- Efektivní zacílení marketingových aktivit
- Umožňuje vyhotovit zápisy z jednání se zákazníkem ihned na místě
- Zjednodušení obchodních procesů
- Měření úspěšnosti obchodních procesů - vyhodnocování
- Přehledná evidence marketingových kampaní a prodejních materiálů
- Dostupnost informací z jednoho místa
- Umožňuje práci v terénu pomocí mobilních zařízení a tabletů
- Možnost analýzy obchodních výsledků a marketingových akcí

POUŽITÉ TECHNOLOGIE

- Microsoft Dynamics CRM 2011 - varianta on-premise
- Connector for Microsoft Dynamics
- Řešení je využíváno 20 plnými uživateli a 45 prodejci na prodejnách



Očekávání společnosti TON

- Zlepšení informovanosti koncových zákazníků i obchodních partnerů o nových výrobcích, trendech a marketingových akcích
- Získání zpětné vazby od zákazníků
- Možnost analýzy obchodních výsledků, marketingových akcí a chování trhu
- Jednoduchou propojitelnost s ERP systémem Microsoft Dynamics NAV

Nasazení CRM systému

V rámci CRM systému byla řešena podpora obchodních procesů, konkrétně se jedná o evidenci současných a potencionálních zákazníků, kontaktních osob a obchodních jednání (schůzek).

Integrace se stávajícím ERP systémem

Pro zajištění komplexního zákaznického profilu (všech zákaznických informací na jednom místě) je CRM systém integrovaný s ERP systémem Microsoft Dynamics NAV, ze kterého jsou přebírány základní informace o současných zákaznících a předaných materiálech na prodejních akcích a na prodejnách, které jsou navázány na jednotlivé obchodní jednání a zákazníky. Obchodníci tak mají k dispozici v jednom prostředí informace potřebné pro svou práci u zákazníka. To umožní uživatelům CRM (obchodníkům, případně manažerům) zobrazit údaje o tržbách a obchodních příležitostech dle zvolených pohledů (dimenzí) a na základě těchto informací přijímat rozhodování pro vyšší obchodní výsledky společnosti.

Jednoduché sdílení informací

Informace o zákaznících včetně historie jednání a prodeje jsou nyní dostupné z jednoho místa, ale přitom kdekoli v terénu. Sdílením těchto informací došlo k výraznému zlepšení zastupitelnosti obchodníků.

Přehledné řízení obchodu

Vedoucí pracovníci obchodu mají nyní přesný přehled o aktivitách svých podřízených a jejich úspěšnosti. Díky tomu mohou také lépe delegovat úkoly s ohledem na kapacity obchodníků, aby zajistili zákazníkům co nejrychlejší odezvu na jejich požadavky.

Efektivnější marketingové akce

Vzhledem k vyhodnocování účinnosti jednotlivých marketingových akcí s ohledem na jejich náklady je nyní možné účelněji vynakládat prostředky na marketing se stejným nebo dokonce vyšším efektem než dříve. I to přispívá rychlé návratnosti investice do CRM řešení.

Optimalizace obchodního procesu

S nasazením řešení CRM ve společnosti TON a.s. byl výrazně optimalizován celý obchodní proces - tzv. akviziční proces. Nově jsou evidováni také potencionální zákazníci, obchodní aktivity (schůzky), informace o konkurenci a další informace pro plánování a realizace obchodní strategie společnosti.

Cílené marketingové kampaně

Řešení slouží pro vytváření marketingových kampaní s evidencí toho, odkud zákazníci přicházejí a kam namířit marketingové aktivity tak, aby přinesly co nejvíce nových zákazníků.

Bližší informace k tomuto produktu i dalším nabízeným řešením naleznete na produktovém webu www.ACDynamics365.cz