

Reference: EFAFLEX - CZ s.r.o.

Supplier: LLP CRM s.r.o.

Product: Microsoft Dynamics 365

Field of activity

Retail, wholesale
Construction industry
Production and engineering

Web pages

www.efaflex.cz

Turnover

70 000 000 Kč

Activity description

Firma byla založena v r. 1995 a stala se součástí významného světového výrobce specializovaného na vývoj a výrobu rychloběžných průmyslových vrat značky Efaflex, jež se prodávají ve všech světadílech.

Initial situation before CRM deployment

Obchodní tým čítající celkem 4 obchodníky využíval pro řízení vztahů se zákazníky nejednotnou soustavu excelových tabulek. Ta samozřejmě nepřinášela funkcionality potřebné pro moderní a efektivní správu kontaktů se stovkami existujících a tisíci potenciálních zákazníků. Proto se pan Lhotka, který v roce 2010 nově nastoupil na pozici obchodního ředitele, rozhodl využít moderních IT nástrojů a nasadit za tímto účelem profesionální CRM systém.

CRM type

Sales management
Service management

Mobile application

No

CRM running environment

In cloud

Server provision**Number of CRM system users**

11 - 25 users

Budget for CRM

From 250,000 to 500,000 CZK

Language versions

Czech, English

Implementation country**Connection to existing systems**

complete information system



Porovnání CRM systému



Hodnocení dodavatelů CRM



Aktuální novinky ze světa CRM.

Deployed solution

LLP Group v první fázi pomohla zmapovat současné obchodní procesy i míru a formu využití CRM systému pro podporu obchodu. Z této analýzy vyplynulo, že CRM vlastně nepokrývá téměř žádné procesy. Byl proto vypracován návrh, jak jednotlivé procesy v CRM co nejlépe podpořit a jak je mírně optimalizovat. LLP zároveň doporučilo přejít na novou verzi Microsoft Dynamics CRM, a to rovnou v jeho cloudové verzi Online. CRM nyní využívá obchod i servis V rámci reimplementace CRM systému bylo také rozhodnuto o tom, že nově bude kromě obchodu pokryt také servis, a že servisní oddělení bude pomáhat obchodníkům získávat důležitá data o případných příležitostech. Významná část tržeb společnosti totiž pochází od stávajících zákazníků.

Benefits after deployment

Radikální změny spojené s optimalizací a hlavně plnou podporou obchodních procesů ze strany CRM přinesly neuvěřitelný růst. V průběhu čtyř let se se stejně početným a de facto stejným obchodním týmem podařilo dosáhnout více jak 70% nárůstu tržeb. Nemalou zásluhu na raketovém růstu EFAFLEXu přitom nese právě CRM systém, jeho flexibilita a otevřenost i perfektní podpora ze strany LLP Group.

Významnou výhodou se ukázal být fakt, že IT oddělení dokáže řadu změn a dílčích úprav v systému provádět svépomocí. Jakmile vznikne v obchodním oddělení požadavek na nějakou úpravu, z velké části je IT oddělení schopno ji vzápětí samo implementovat. Velkou roli v tom však hraje fakt, že má k dispozici v podstatě okamžitou podporu od LLP Group. Kdykoliv má firma nějaký dotaz nebo nejasnost ohledně CRM systému, může telefonicky kontaktovat technickou podporu LLP, která jí v drtivé většině případů obratem poskytne požadovanou odpověď.



Porovnání CRM systému



Hodnocení dodavatelů CRM



Aktuální novinky ze světa CRM.