

## Reference: ISAN Radiátory s.r.o.

Dodavatel: CCV s.r.o.

Produkt: Microsoft Dynamics 365

**Obor podnikání**

Výroba a strojírenství

**Webové stránky**

www.isan.cz/

**Obrat**

300 000 000 - 499 999 999 Kč

**Popis činnosti**

Značka ISAN reprezentuje tradičního tuzemského výrobce topných těles s více jak 60letou historií a zkušenostmi. Společnost ISAN Radiátory s.r.o. je největší výrobce koupelnových trubkových radiátorů v České republice. Špičkové technologické postupy, progresivní myšlení našich projektantů a designérů zaručují vždy vysoké technické i estetické parametry produktů, díky kterým si našly svoje příznivce na českém i na zahraničním trhu. 90 % naší produkce exportujeme zejména do zemí Evropské unie.

**Výchozí situace před nasazením CRM**

Společnost ISAN Radiátory využívala od roku 2010 Microsoft Dynamics CRM ve verzi 4.0. S postupem času však přestal být systém dostačující a vznikl požadavek na nový CRM systém, jímž měl být nahrazen nebo vylepšen systém stávající. Cílem bylo udělat revizi použití stávajících procesů a obohatit je o nové funkcionality. CRM by tedy mělo být propojeno se stávajícím ERP systémem, využít možnosti reportování a zapojit do využívání CRM systému i jiná oddělení (technické podpory a marketingové).

**Typ CRM**

Řízení obchodu  
Marketingové aktivity  
Správa zákaznického centra

**Mobilní aplikace**

Ano

**Typ provozu CRM**

V cloudu

**Dodání serveru****Počet uživatelů CRM**

26 - 50 uživatelů

**Rozpočet na CRM**

Od 500 tis. do 1 mil. Kč

**Jazykové mutace**

čeština

**Země implementace**

Česká republika

**Napojení na stávající systémy**

kompletní informační systém, reporting



Porovnání CRM systému



Hodnocení dodavatelů CRM



Aktuální novinky ze světa CRM.

## Nasazené řešení

Společnost se rozhodovala mezi kompletním nahrazením stávajícího CRM systému a upgradem se zachováním Microsoft platformy. Rozhodujícím bylo vědomí, že se společnost Microsoft snaží neustále zlepšovat své produkty, přicházet s novinkami a rychle digitálně reagovat na podněty ze strany zákazníků i partnerů, což bylo pro rychle rozvíjející se společnost, kterou ISAN Radiátory je, určující.

Došlo tak k nasazení Microsoft Dynamics 365 včetně nastavbových funkcí. Pro obchodní oddělení byl vytvořen modul nabídek, který funguje na bázi generátoru cenových nabídek. Automatická konfigurace nad produkty vytváří velice jednoduše cenové nabídky, které mohou být ukládány jako šablony.

Servisní pracovníci nově využívají CRM systém pro evidenci doručeného zboží z reklamací. Společně s využitím systému na správu dokumentů, Microsoft SharePoint, mohou pracovníci oddělení technické kontroly přikládat fotografie reklamací přímo k řešenému případu.

V oblasti marketingu se počítá se zavedením lead scoringu a marketingové automatizace.

## Přínosy po nasazení

Nejvýznamnějším přínosem nasazení řešení Microsoft Dynamics 365 pociťují pracovníci obchodního oddělení. Nejvíce se systémem pracují, a to od správy kontaktů, společností, tvorby nabídek až po proces reklamace. Díky automatickému generátoru cenových nabídek je jejich distribuce zákazníkovi velmi rychlá. Kromě využití šablon je možné z již vytvořených nabídek vytvářet kopie a použít je pro stejnou příležitost u jiného obchodního vztahu. Každý obchodník tak dokáže vypracovat 20 nabídek za stejný čas, za jaký dříve zvládl jen jednu. Je třeba vzít v úvahu, že každá zpracovaná zakázka je upravená na míru specifickým potřebám zákazníka. Nové řešení tak mnohem lépe podporuje úspěch celého týmu.

Díky propojení s ERP systémem se do Dynamics 365 okamžitě dostává i zpráva o stavu nabídky, zda bylo objednáno či fakturováno, veškeré důležité informace k nabídce jsou tak na jednom místě.

Díky správě servisních případů v CRM systému a spolupráci s obchodním oddělením dochází k rychlejšímu vyřešení reklamací a jiných zákaznických požadavků. Servisní pracovníci využívají CRM systém pro evidenci doručeného zboží z reklamací, nahradila se tak externí kniha reklamací a stížností. Zároveň využívají Microsoft SharePoint pro ukládání fotografií a dokumentů vztahující se k řešenému případu. Významné usnadnění na straně příjmu požadavku je oboustranné propojení s Microsoft Outlook. Rychleji jsou tak s ostatními sdíleny kontakty, aktivity i servisní případy, servisní pracovníci tak vždy znají historii komunikace s klientem.

Pro lepší vyhodnocování aktivit marketingu, obchodu, oddělení technické kontroly, pro lepší podporu prodeje, plánování kapacit i zásob bylo ve společnosti ISAN Radiátory nasazeno i řešení Power BI. Slouží tak ještě lépe vedoucím pracovníkům jako podklad ke správným rozhodnutím.



Porovnání CRM systému



Hodnocení dodavatelů CRM



Aktuální novinky ze světa CRM.