

Salesforce automatizuje procesy v Bio-Circle

Výsledek

Společnost Bio-Circle získala moderní call-centrum, společně s nástroji na vedení prakticky veškeré obchodní agendy včetně evidence demo zařízení zapůjčených zákazníků, plánovacích nástrojů, vytváření a sledování e-mailových kampaní i vytěžování informací z databází firem a návštěvnosti webových stránek. Mezi hlavní přínosy nového řešení patří:

- Jednodušší a efektivnější správa zákazníků a rychlejší získávání zákazníků nových.
- Zjednodušení činnosti obchodníků, kteří mají kdekoli k dispozici kompletní informace o současných i potenciálních zákaznících a komunikaci s nimi.
- Okamžitý přehled managementu o průběhu tržeb, výkonu jednotlivých obchodníků a plnění obchodního plánu.
- Efektivnější řízení obchodního týmu se zjednodušením operativy, bez zbytečných schůzek a telefonátů.
- Efektivnější komunikace se zákazníky a možnost přesnějšího plánování dodávek čistících prostředků a zařízení.
- Spojení informací z call-centra, e-mailových kampaní i další komunikace se zákazníky do jediného zdroje pro obchodníky i technickou podporu.
- Získání výrazné konkurenční výhody před ostatními firmami na trhu biologicky odbouratelných čistících prostředků.

Integrovaní call-centra společnosti Bio-Circle s marketingovými a obchodními nástroji a ERP systémem je zcela v souladu s moderním, tzv. omni-channel prodejním přístupem, kdy se všechny kanály komunikace se současnými i potenciálními zákazníky sbíhají na jediném místě, odkud jsou centrálně řízeny a plánovány další kroky.

Výchozí situace

Typickými zákazníky společnosti Bio-Circle jsou výrobní a servisní (opravárenské) firmy z oblastí automotive, výroby plastů a hliníkových dílů nebo potravinářství. Na straně těchto firem se společnost Bio-Circle komunikují především výrobní ředitelé, technologové či ekologové, kteří řeší možnosti ekologického čištění strojů a zařízení v rámci jejich výrobních procesů. Bio-Circle svým zákazníkům poskytuje rovněž zápůjčky i pronájmy čistících zařízení a řeší dotazy ohledně správného použití čistících přípravků. Hlavními překážkami v efektivní práci obchodníků bylo vykazování práce v tabulkách a absence call-centra. Společnost Bio-Circle proto chtěla podporu obchodu sjednotit do nového řešení call-centra, napojeného na platformu Salesforce, kterou již využívala pobočka Bio-Circle ve Velké Británii.

Na základě doporučení a referencí si firma Bio-Circle zvolila pro implementaci platformy Salesforce společnost Sprinx Consulting.

Požadavky

Primárním cílem společnosti Bio-Circle bylo zvýšení úrovně práce se zákazníky, generování nových obchodních příležitostí a jednoduchá spolupráce v rámci celé firmy. Systematičtější a efektivnější komunikaci se stávajícími i potenciálními zákazníky chtěla společnost Bio-Circle podpořit vybudováním call-centra, napojeného na platformu Salesforce a rozšířením obchodního týmu. Call centrum muselo umět správně pracovat s potencionálními i stávajícími zákazníky, a proto bylo nutné propojit Salesforce se současným ERP systémem.

Výzva

Hlavním požadavkem společnosti Bio-Circle bylo, ve velmi krátké době propojit stávající telefonní ústřednu se Salesforce, které bude podporovat procesy call-centra a umožní spolupráci s týmem obchodníků. Prostředí ve společnosti Bio-Circle se velmi rychle vyvíjí, a proto i v průběhu implementace Salesforce přibývaly nové požadavky s cílem zefektivnit obchodování a poskytnout managementu lepší přehled o výkonu obchodníků.

Možnosti dalšího rozšíření

Společnost Bio-Circle v současné době používá všechny hlavní doplňky systému Salesforce na podporu komunikace se zákazníky a generování nových obchodních příležitostí. Dalším krokem k úspěšnějšímu a efektivnějšímu obchodování může být vybavení servisních techniků mobilními zařízeními s aplikacemi propojenými se Salesforce a v plánu je rovněž nepřetržitý monitoring čistících zařízení pro plánování servisních zásahů v rámci prediktivní údržby. Integrace s ERP systémem ABRA umožňuje rovněž vybudování B2B e-shopu pro zadávání objednávek stávajícími zákazníky.

Řešení

Implementace Salesforce a dalších nástrojů na podporu obchodu a komunikace se zákazníky společnosti Bio-Circle probíhala v několika navazujících fázích.

Nad současnou telefonní ústřednou vybudoval Sprinx Consulting nové call-centrum na platformě Salesforce, se kterým integroval databázi ERP systému K2. Během této fáze byly nastaveny rovněž procesy fungování call-centra a obsluhy zákazníků, včetně plánování telefonátů, funkce call-back nebo přístupu obchodníků k záznamům o komunikaci se zákazníky. Zatímco informace o stávajících zákaznících, produktech a jejich prodejkách čerpá Salesforce z ERP systému, údaje o nových firmách a potenciálních zákaznících jsou získávány z databáze **Sprinx Merk**, se kterou je řešení pro Bio-Circle propojeno. Sprinx Merk poskytuje operátorům call-centra seznam firem k obvolávání s nabídkami.

Během následující fáze došlo k dalšímu rozvoji platformy Salesforce o nové funkce a nástroje pro obchodníky. Obchodní tým získal v rámci Salesforce více informací o zákaznících a objednávkách pro efektivnější komunikaci s klienty a rovněž i nové nástroje na vedení obchodních jednání a vykazování činnosti, včetně například i vizualizace současných i potenciálních zákazníků v mapách. Obchodníci si například mohou vyhledat zákazníky a leady ve svém nejbližším okolí.

Sprinx Consulting dále ve společnosti Bio-Circle nasadil řešení **Sprinx Email Campaigns** – komplexní systém pro e-mailing se sledováním doručení, čtenosti a reakcí příjemců – propojený s call-centrem, jehož operátoři nyní mohou odpovídajícím způsobem reagovat na potenciální poptávky. Další informace poskytuje operátorům call-centra a obchodníkům rovněž aplikace **Sprinx Leadly**, která sleduje

pohyb návštěvníků webových stránek a odezvu e-mailových i dalších marketingových kampaní.

Nejnovější fáze rozvoje Salesforce ve společnosti Bio-Circle představuje přechod ze stávající telefonní ústředny na moderní ústřednu IPEX a implementaci doplňku **Sprinx IPEX**, který předává kompletní informace o hovorech do Salesforce. Se Sprinx IPEX lze telefonovat se zákazníky přímo v prostředí Salesforce a současně evidovat hovory na kartě zákazníka, zapisovat během hovoru poznámky a automaticky ukládat informace o hovorech včetně jejich nahrávek. Nasazení nové ústředny současně poskytuje vyšší dostupnost služeb operátorům call-centra, stejně jako možnost dalšího rozšiřování služeb na podporu obchodování.

Během rozvoje Salesforce provedla společnost Bio-Circle rovněž migraci ze stávajícího ERP systému K2 na nové řešení ABRA, pokrývající i procesy ve výrobě, skladu, logistice nebo back-office. Sprinx Consulting zajistil integraci Salesforce se systémem ABRA, do kterého mohou obchodníci přímo z jednání u zákazníka odesílat nové objednávky. Pro současné zákazníky mohou nyní vytvářet objednávky rovněž operátoři call-centra.

Nedílnou součástí řešení je neustálé vylepšování automatizace procesů ve firmě. Jak příklad lze uvést automatické vytváření faktur za pronájmy zařízení, která společnost Bio-Circle nabízí jako službu svým zákazníkům.

Dalším podstatným přínosem zavedení Salesforce je to, že zaměstnanci začínají pracovat pouze v jednom jediném systému, který je nastaven pro jejich potřeby a díky propojení systému jim tak odpadá ruční přepisování informací



Sprinx Consulting

V postupných krocích Sprinx Consulting pro společnost Bio-Circle vybudoval komplexní obchodní řešení, postavené na platformě Salesforce, které čerpá informace o zákaznících z ERP systému firmy i internetových databází.

Salesforce je pro nás platformou, umožňující zapojování stále dalších firemních procesů a ukládání informací na jediném místě, snadno přístupném všem zainteresovaným zaměstnancům a managementu. Sprinx Consulting nám pomohl nejen s úvodní implementací a nastavením Salesforce, ale také zavedením nové ústředny, integrací s ERP systémem a neustálým rozšiřováním funkcionality a možností celého řešení. Že je pro nás Salesforce a spolupráce se Sprinx Consulting správnou volbou, nám potvrzuje i nárůst nových obchodních příležitostí a obratu, který nám každoročně roste o cca 30 %.

Tadeáš Míček

jednatel a ředitel společnosti Bio-Circle s.r.o.



0 společnosti

Firma Bio-Circle je dceřinou společností německého výrobce vodou ředitelných odmašťovadel a čisticích Bio-Circle Surface Technology GmbH. Název firmy vychází z unikátní kapaliny BIO-CIRCLE, která ekologicky odbourává tuky a na rozdíl od konkurenčních produktů ji není potřeba vyměňovat ani likvidovat – pouze se dle spotřeby doplňuje. Čisticí kapaliny z produkce společnosti Bio-Circle nejsou škodlivými chemikáliemi, ale zároveň mají vysokou účinnost. Jelikož vyčistí například i napečený karbon, který nelze odstranit žádným rozpouštědlem, používají se čisticí prostředky Bio-Circle například i na karbonem zanesené kulometry vrtulníků Armády ČR.