

Salesforce pro SilentLab

Výsledek

Společnost SilentLab získala implementací platformy Salesforce nejmodernější, vysoce flexibilní řešení na podporu obchodu, které Sprinx Consulting integroval se stávajícím ERP systémem SAP Business One. Mezi hlavní přínosy nového řešení patří:

- Automatické získávání poptávek z různých kanálů (web, e-mail ad.).
- Výrazně lepší správa leadů včetně upozornění na další kroky obchodního procesu.
- Sjednocení komunikace a všech informací o zákaznících a nabídkách na jedinou platformu.
- Rozsáhlý na míru vytvořený konfigurátor nabídek s aktuálními daty o produktech a jejich cenách z ERP systému.
- Synchronizace informací o zákaznících, projektech, objednávkách, produktech, fakturách a platbách mezi Salesforce a SAP Business One.

Využitím potenciálu řešení Sales Cloud od Salesforce se společnosti SilentLab podařilo výrazně zefektivnit práci obchodníků a poskytnout managementu lepší přehled o nových obchodních příležitostech a průběhu jejich zpracování. Synchronizace se SAP Business One a dalšími používanými nástroji dělá ze Salesforce centrální bod obchodování společnosti SilentLab s neustále aktuálními informacemi.

Výchozí situace

Společnost SilentLab implementovala v roce 2018 ERP systém SAP Business One a používala jej společně s interním CRM systémem Sales on the Track (SOT). Systém SOT sloužil k evidenci nabídek ke zpracování, zakázek k objednávkám, získaných i ztracených projektů, zákazníků i plánu úhrad. Zásadním problémem byla chybějící synchronizace dat se SAP Business One, což znamenalo nutnost opakovaného zadávání stejných dat. Zároveň neměli obchodníci společnosti SilentLab k dispozici jediný zdroj informací ke všem současným i potenciálním zákazníkům, nabídkám a projektům.

Na základě zkušeností a řady referencí z projektů integrace platformy Salesforce s nejrůznějšími ERP systémy si společnost SilentLab vybrala pro nasazení Salesforce a napojení této CRM platformy na SAP Business One společnost Sprinx Consulting.

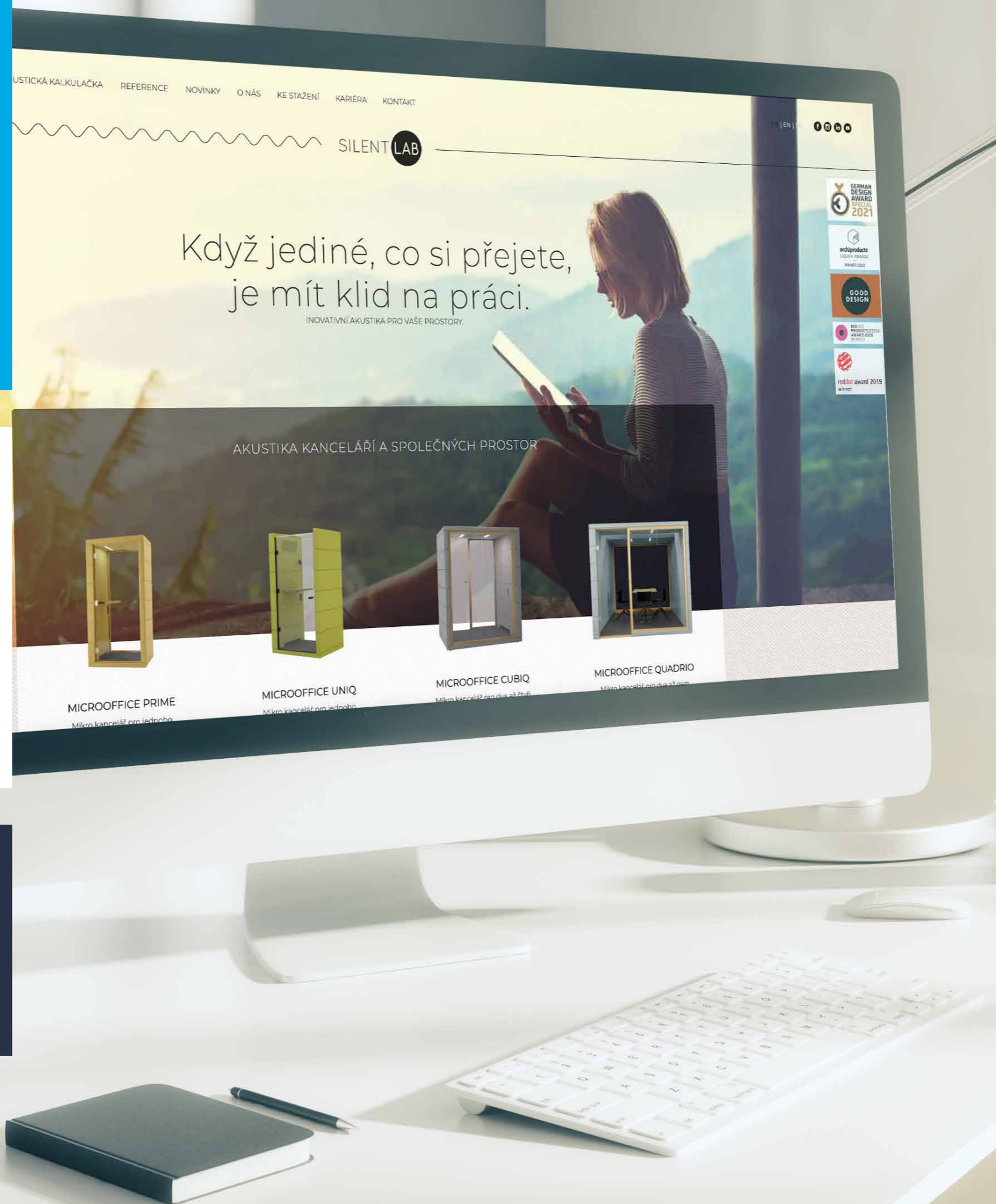
Požadavky

Cílem projektu bylo nahradit CRM systém SOT platformou Salesforce, která bude kompletně pokrývat obchodní proces – od získávání dat z poptávek a kvalifikace leadů, přes vytváření obchodních příležitostí a sestavování a odesílání nabídek, až po přesunutí úspěšně získaných zakázek do ERP systému SAP Business One.

Managementu měla platforma Salesforce sloužit jako nástroj pro sledování vývoje obchodních případů – včetně aktuálního obrátu ze zakázek a odhadu budoucího objemu zakázek z aktuálních leadů. Nezbytná je i možnost průběžného sledování aktivity obchodníků, ze které vychází jejich odměňování.

Výzvy

Nejnáročnějším úkolem projektu byla integrace Salesforce s ERP systémem SAP Business One, kterou bylo nutné řešit vývojem na míru. Další zásadní výzvou bylo vytvoření konfigurátoru nabídek, který čerpá data ze SAP Business One a ve kterém budou obchodníci vytvářet nabídky, následně odesílané přímo ze Salesforce zákazníkům.



Řešení

Projekt implementace platformy Salesforce a její napojení na ERP systém SAP Business One ve společnosti SilentLab zahájil Sprinx Consulting analýzou, ze které vzešlo detailní zadání požadavků na funkcionalitu a způsob využívání nového řešení.

Salesforce se stal základním nástrojem na podporu práce obchodníků SilentLab, kterým tato CRM platforma pomáhá od samého počátku při identifikaci potenciálních zákazníků až po úspěšné uzavření objednávky na řešení akustiky a dodávku akustických prvků. Role Salesforce přitom začíná automatickým načítáním poptávek z různých zdrojů (webové stránky společnosti SilentLab, e-maily ad.) a zakládáním leadů nebo obchodních příležitostí.

Přípravu nabídek podporuje na míru vyvinutý konfigurátor, který pracuje nad databází produktů spravovanou v SAP Business One. Obchodníci mají v konfigurátoru k dispozici vždy aktuální ceny, včetně kurzů zahraničních měn vyhlášených Českou národní bankou, které se do Salesforce automaticky stahují každý den. Obchodník může provádět změny dle individuálních požadavků zákazníka a kalkulovat se slevami i se souvisejícími náklady (doprava, montáž ad.). Nестandardní požadavky zákazníků může obchodník v rámci Salesforce předat technikům, kteří provedou jejich nacenění a přidají je do nabídky. Nabídky jsou automaticky vytvářeny na šabloně dle korporátní identity a přímo ze Salesforce odesílány potenciálním zákazníkům. Potvrzené zakázky jsou následně synchronizovány do SAP Business One.

V Salesforce jsou kompletně spravovány všechny obchodní případy – včetně veškeré komunikace a nabídek. Synchronizaci e-mailů řeší doplněk pro Gmail, který zajistí, že v Salesforce bude vždy k dispozici kompletní historie komunikace se zákazníky.

Další synchronizační služby zajišťují export obchodních dat do souborů ve formátu CSV a jejich upload do cloudového úložiště. Takto získaná data využívá management společnosti SilentLab k analýze obchodování a úspěšnosti při proměňování leadů a příležitostí na potvrzené objednávky.



Nasazení Salesforce a jeho propojení s naším ERP systémem pro nás znamená kompletní zastřešení obchodního procesu, se všemi potřebnými daty na jediném místě a vždy v aktuální podobě. Konfigurator nabídek šetří našim obchodníkům velmi mnoho času a současně podporuje možnost rychlého nacenění vysoce individuálních poptávek našich zákazníků. Sprinx Consulting nám pomohl s analýzou a formulováním našich požadavků, které následně bezzbytku naplnil. Velmi si ceníme profesionálního přístupu konzultantů Sprinxu – nejen během projektu, ale i v současné době, kdy společně diskutujeme další možnosti využití platformy Salesforce na podporu našeho obchodování a řízení firmy.

Jaroslav Vendl

ředitel společnosti SilentLab



O společnosti

SilentLab je předním evropským expertem na akustiku a výrobcem prvků na odhlučnění interiérů. Ve svých výrobních halách v České republice produkuje SilentLab akustické stěnové i stropní obklady, akustické taburety a paravány i unikátní odhlučněné mobilní kanceláře pro jednoho, dva, čtyři nebo až osm lidí. Svým zákazníkům SilentLab navrhuje komplexní řešení akustiky a dokáže připravit i zcela atypické řešení na míru. SilentLab přitom dbá nejen na maximální funkčnost, ale i na design svých produktů. Zkušenosti z projektů u zákazníků ukazují, že ticho zvyšuje produktivitu práce až o 10 %.

SILENT LAB

Sprinx Consulting

Sprinx Consulting s.r.o. je dceřinou společností české technologické firmy Sprinx Systems, a.s. Zaměřujeme se na poradenství v oblasti platformy Salesforce, potažmo VEEVA, a to včetně implementace. Dalším oborem naší působnosti jsou front-end systémy – tedy webová řešení, s jakými přicházejí do styku běžní uživatelé.

Sprinx Consulting

Sprinx Consulting s.r.o., Údolní 212/1, 147 00 Praha 4
tel.: +420 251 014 211, e-mail: sprinx-consulting@sprinx.com

consulting.sprinx.com