

## Výsledek

Společnost Technicoat začala využívat uživatelsky intuitivní systém Salesforce, díky kterému mají manažeři a zaměstnanci snadný a rychlý přístup k informacím o klientech firmy z celého světa. Mohou tak snadno určit obrat, který jim jednotliví zákazníci přináší, nebo sledovat proces reklamací přímo na kartě klienta. Díky metodě skórování navíc obchodníci šetří čas, který dříve trávili zpracováváním poptávek bez potenciálu na uskutečnění obchodu. Vedení společnost má také komplexní přehled o klientech, aktivitách obchodníků, efektivitě jednotlivých oddělení i profitabilitě zakázek či klientů. Tyto informace napomáhají efektivněji využívat zdroje a plánovat obchodní i výrobní činnost.

# Zefektivnění obchodu se Salesforce

ve společnosti TECHNICOAT s.r.o.



## Základní informace o projektu

Na základě růstu poptávky po službách společnosti Technicoat, začalo vedení firmy hledat způsoby zefektivnění činností, aby bylo možné včas reagovat na vysokou míru poptávky a co nejlépe kvalifikovat vhodnost zakázek. Sprinx Consulting pro Technicoat připravil řešení, které zjednodušuje a urychluje prodejní proces a zároveň umožňuje sledovat činnost obchodu, výroby i obrát celé společnosti z různých úhlů pohledu.

*System nám vyhodnocuje řadu důležitých obchodních parametrů KPI, jako například prodeje obchodníků versus obchodní plán, obchodní pipeline několik měsíců dopředu, reklamace a podobně. Zároveň se nám povedlo propojit stávající ERP systém ABRA se Salesforce.*

*Aktuálně implementujeme B2B portál (customer communities) pro lepší komunikaci s našimi klíčovými zákazníky.*

Martin Kortus  
jednatel společnosti Technicoat

## Výchozí stav

Společnost Technicoat se dlouhodobě rozvíjí a postupně otevírá nové pobočky po celém světě. Firma používala systém, který nedostatečně naplňoval potřeby vyplývající z růstu společnosti. Vedení proto hledalo nový systém, který bude jednoduše ovladatelný, podpoří lepší spolupráci obchodníků a celkově usnadní vedení obchodních případů. Společnost Sprinx Consulting firmě Technicoat představila systém Salesforce s moduly, které těmto potřebám dobře vyhovují.

Přestože se požadavky společnosti Technicoat postupně navyšovaly, díky modulární architektuře Salesforce bylo možné vybrané systémové moduly snadno doplňovat a upravovat.

## Původní požadavky klienta

- Zefektivnit činnost obchodníků, aby byli schopni rychleji reagovat na příchozí poptávky, a tím zvýšit obrát společnosti.
- Získat lepší přehled o výsledcích obchodního oddělení.
- Zjednodušit reklamační proces.

## Řešení

### Sjednocení dat ze systémů používaných společností Technicoat do Salesforce:

- Vedení společnosti i obchodníci mají k dispozici veškeré informace o obchodních případech poboček.
- Požadavky a aktivity klientů jsou sledovány v širším kontextu.
- Informace z poboček jsou sjednoceny, a proto je možné centrálně sledovat obrát klienta v každé organizační jednotce.

### Nastavení postupů hodnocení poptávek podle jejich potenciálu:

- Zákazník vyplní na webové stránce dotazník, který umožňuje zadávat i velmi specifické informace. Poptávka je kvalifikována a odeslána obchodníkovi, který přímo v systému vytvoří cenovou kalkulaci, přesně odpovídající zadání potenciálního klienta.
- Neúplné poptávky zpracovává marketingové oddělení, které požadované informace s klientem doplní. Obchodníci pracují pouze s kompletními poptávkami s vysokou pravděpodobností následné objednávky.
- Obchodní oddělení zpracuje za stejnou dobu více závazných objednávek, které jsou zároveň rychleji předávány do výrobního procesu. Výsledkem skórování v Salesforce je efektivní kvalifikace důležitých zakázek a předávání kompletních podkladů do obchodního oddělení.

### Salesforce jako uložisko výkresů a popisů:

- Data jsou dostupná autorizovaným uživatelům odkudkoli a kdykoli. Digitální podoba dokumentů zjednodušuje jejich oběh, vyhledávání i archivování.

### Automatizace reklamačního procesu pomocí samostatného modulu:

- Systém umožňuje sledovat veškeré informace spojené s procesem reklamace, včetně nákladů na reklamaci nebo seznamu aktivit a podílejících se osob.

*Salesforce pomohl naší firmě provázat marketingové a obchodní procesy do jednoho celku. Naše obchodní týmy v ČR, Polsku, Rumunsku, Německu a Indii mohou nyní efektivně spolupracovat nad důležitými zákazníky a obchodními příležitostmi jako tým.*

Martin Kortus  
jednatel společnosti Technicoat

## Dodatečné změny

- Integrace dat z několika ERP systémů ABRA v jednotlivých pobočkách společnosti do jediného systému Salesforce, aby měli všichni jeho uživatelé k dispozici jednotné a souhrnné informace, historii zakázek a finanční data pro vyhodnocování profitability klienta a zakázky.
- Vytvoření systému skórování poptávek pro odhalení jejich potenciálu již při prvním kontaktu klienta se společností, aby obchodníci nemuseli zpracovávat neúplné poptávky, u kterých je nízká pravděpodobnost následné objednávky pro výrobu.
- Rozšíření modulu Reklamace o možnost sledování nákladů spojených s vyřízením jednotlivých reklamací a zjišťování osob, které se na řešení reklamace přímo či nepřímo podílely.

*Tým Sprinx Consulting, vedený Pavlem Říškou, provedl v Technicoatu bezchybnou implementaci tohoto řešení, udržuje nám systém v provozu a pracuje s námi na jeho dalším rozšíření. Sprinx nám v rámci implementace pomohl provést i audit obchodního workflow a tím zefektivnit celý obchodní proces.*

Martin Kortus  
jednatel společnosti Technicoat



## O společnosti

**TECHNiCOAT**  
Functional Coatings ■

Společnost Technicoat se specializuje na povrchové úpravy technickými povlaky. Své výrobní know-how získala během 25 let provozu. Technicoat provádí nanášení technických povlaků na zakázku a nabízí aplikaci funkčních high-tech povlaků, především v oblastech nepřilnavých a antikorozních řešení a suchého mazání.

## 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, se kterými přicházejí do styku běžní uživatelé. Ať už si pod tímto pojmem představíte weby, portály, e-shopy, integrovaná reportovací a manažerská rozhraní (MIS), aplikační hostingy nebo hostingy ekonomických systémů, jsme schopni vám poradit a postarat se o kompletní realizaci řešení. V neposlední řadě se zabýváme také problematikou zvanou „Big Data“ a vývojem softwaru na zakázku.