

**ZVÝŠENÍ EFEKTIVITY PRÁCE  
OBCHODNÍCH ZÁSTUPCŮ  
ve společnosti fischer international s.r.o.**



<b>NÁZEV ZÁKAZNÍKA</b>	<b>fischer international s.r.o.</b>
<b>POPIS ČINNOSTI ZÁKAZNÍKA</b>	<i>fischer international, s.r.o. je dceřinou společností firmy fischerwerke Artur Fischer GmbH &amp; Co.KG, Waldachtal, SRN. Společnost se zaměřuje na prodej, distribuci, poradenskou činnost kotevní, upevňovací techniky a dalšího sortimentu zaměřeného na stavebnictví.</i>
<b>CÍL IMPLEMENTACE</b>	<i>zlepšit práci a orientaci v uživatelském rozhraní na terminálu MC7596, což zrychlí a usnadní práci obchodních zástupců u zákazníka, získat jasný přehled o aktivitách každého jednotlivého obchodního zástupce</i>
<b>PRVNÍ KONTAKT</b>	<i>10. 9. 2008</i>
<b>PŘEDÁNÍ ZAKÁZKY</b>	<i>30. 4. 2009</i>
<b>DODANÝ SOFTWARE</b>	<i>SmartCRM Mobilní obchodní zástupce pro OS Windows Mobile 5,6/Windows CE 5 SmartCRM Webový portál</i>
<b>DODANÝ HARDWARE</b>	<i>mobilní terminály Motorola: 7 x MC7596 vč. příslušenství</i>
<b>SUBDODAVATEL</b>	<i>Smartdata, s.r.o.</i>

**Na otázky odpovídá p. Martin Rež, IT manager společnosti fischer international s.r.o.**

**Jak pracovali Vaši obchodní zástupce nasazením aplikace SmartCRM Mobilní obchodní zástupce?**

Naši obchodní zástupci na cestách vytvářeli objednávky u zákazníků (většinou systémem papír + tužka), večer je zadávali do textového nebo tabulkového editoru a posílali na centrálu, kde se tyto objednávky zpracovávaly. Běžné bylo i diktování objednávky telefonicky pracovníkům zákaznického servisu, čímž blokovali daného operátora pro vyřizování objednávek jiných zákazníků. Bohužel většinou neznali stavy skladových položek (více než 8 000 aktivních položek) a vzhledem k velkému počtu zákazníků (cca 1 400 zákazníků) jim také někdy chyběly detailní informace o odběratelích, včetně např. poslední objednávky a její výše.

**Jaké byly důvody pro zavedení aplikace pro obchodní zástupce?**

Potřebovali jsme, aby naši obchodní zástupci mohli vytvářet objednávky rovnou u zákazníka, zajistit jejich informovanost o zásobách a dodávkách. Samozřejmě velký důraz byl kladen na snadné a rychlé užívání terminálů a celé aplikace. Naším cílem při hledání optimálního řešení bylo zejména ušetřit čas obchodních zástupců, zvýšit jejich efektivnost a informovanost před obchodním jednáním, čímž je možné nabídnout našim zákazníkům přidanou hodnotu.

**Co všechno obnášel projekt implementace řešení?**

Celý projekt můžeme rozdělit na několik částí.

Základem byla dodávka a úprava aplikace SmartCRM Mobilní obchodní zástupce pro terminály MC7596. Úprava spočívala ve změně polí na hlavní obrazovce, která nyní obsahují identifikaci zákazníka/odběratele, jeho kontakty, segment, přiřazení OZ, bonitu, obraty, platby, příznak zablokován (typicky se pole používá v případě, kdy zákazník neplatí). Dále jsou k zákazníkovi evidovány informace

o pobočkách, regály, smlouvy – bonusy, slevy, diskonty, aktivity úkoly, poslední objednávka, limit pro objednávku.

Dalším zásadním krokem projektu byla datová integrace s naším účetním a skladovým systémem IS Concorde. IS Concorde je propojen s mobilními terminály a notebooky našich obchodních zástupců jak online, tak i offline, tím pádem mají obchodní zástupci včas relevantní informace.

Pro požadavky vedení byl pořízen také SmartCRM webový portál pro vytvoření reportů s možností zadávání aktivit či jejich plánování jako alternativní možnost k PDA zařízení. Pro jasný a rychlý přehled nám byly vytvořeny následující reporty - seznam zákazníků a jejich diskontů, report aktivity a úkolů pro město, report aktivit na zákazníka a za období. Tyto reporty má vedení k dispozici vždy před pravidelnou poradou, na nich je jasně vidět práce každého obchodního zástupce.

Samozřejmostí bylo testování aplikace a pilotní provozu, po jehož vyhodnocení byla celá aplikace nasazena do ostrého provozu u všech sedmi obchodních zástupců.



### ***S jakými problémy jste se při implementaci řešení setkali?***

Plánované smluvní dokončení projektu nebylo dodrženo kvůli technickým obtížím způsobených zprovozněním a zpřístupněním našich serverů, proto jsme se s dodavatelem dohodli na posunutí ukončení projektu na 30. 4. 2009.

### ***Jak jste se vyhnuli chybovosti nebo duplicitě záznamů obchodních zástupců?***

Data z IS Concorde aplikace SmartCRM pouze čte, v případě zápisu - např. aktualizace adresy nebo telefonu zákazníka - si obchodní zástupce v SmartCRM založí novou aktivitu typu „změna kontaktu“. Tato aktivita se zobrazí pracovníkovi na centrále a ten změnu manuálně provede v IS, a aktivitu označí jako realizovanou. Následující den se při načtení dat změna přenesou do SmartCRM.

Takto je zajištěno, že nikdo z obchodních zástupců omylem nezmění data v centrálním IS firmy.

### ***Můžete vyčíslit návratnost projektu?***

Pokud bereme v úvahu pouze snížení nákladů, potom se nám vložená investice vrátí za cca 2 roky, ale když zohledním i výnosy, pak se investice vrátí za pouhý rok.

### ***Jak byste nyní celý projekt popsal a zhodnotil?***

Tento projekt díky aplikaci Mobilní obchodní zástupce a modulu SmartCRM napomohl k plnění obchodních cílů a aktivit v naší společnosti v rámci velkoobchodního prodeje, současně zefektivnil práci našich obchodních zástupců. Obchodní zástupci mají nyní k dispozici aktuální obchodní informace o zákaznících a stavu skladových položek. Řešení zajišťuje, že přímo u zákazníka obchodní zástupce zjistí přesný stav zákaznickova skladu (prodejny), vystaví objednávku na chybějící zboží a objednávku odešle do centrálního systému ke zpracování.

### ***Uvažujete o rozšíření aplikace?***

Do budoucna uvažujeme o nasazení této mobilní aplikace v rámci celé skupiny fischer group. Také bychom rádi propojili aplikace SmartCRM a připravovaný helpdesk naší společnosti.

### ***Děkuji za odpovědi.***