

## CRM9000 w Wix-Filtron

Wix-Filtron jest wiodącym producentem filtrów w Europie Środkowej, o przychodach przekraczających 100 mln PLN. Firma z Gostynia zatrudnia 550 osób, a jej produkty montowane są w samochodach takich marek, jak: Daewoo, Fiat, Ford, czy Volkswagen. Ponad połowa produkcji eksportowana jest do USA, krajów członkowskich UE, a nawet Rosji. Od 1997 roku Wix-Filtron wchodzi w skład koncernu DANA CORPORATION, skupiającego 600 firm na całym świecie.

Poszukiwana nowa jakość zarządzania informacją

Wix-Filtron, należący do światowej korporacji, prowadzi politykę "Totalnej jakości" (TQM Total Quality Management), co oznacza, że główny nacisk kładzie na perfekcyjne wykonywanie pracy, tak, aby każdy produkt opuszczający mury fabryki miał gwarancję najwyższej jakości. Jako duża firma, współpracująca z kontrahentami na całym świecie, Wix-Filtron potrzebował najwyższej jakości rozwiązania wspomagającego zarządzanie relacjami z klientami.

"Wysoki poziom obsługi, utrzymywanie dobrych relacji z klientami, analiza i ocena tych relacji oraz aktywne pozyskiwanie nowych odbiorców stanowią podstawę naszego biznesu - mówi Tomasz Grabias, dyrektor handlowy Wix-Filtron - Do celów, jakie postawiliśmy sobie przed wdrożeniem, należała ewidencja pełnej informacji o klientach i produktach, uzyskanie informacji o strukturze odbiorców, szybki dostęp do kompleksowej informacji na temat planów i realizacji sprzedaży, usprawnienie przepływu informacji, obiegu dokumentów i pracy nad nimi, a także nadzór i kontrola zadań."

Kluczową dla firmy kwestią była konieczność uporządkowania i scentralizowania w jednej bazie danych wszystkich zagadnień związanych z obsługą klienta oraz stworzenie przypisanego do klientów systemu raportowania sprzedaży. Firma potrzebowała także efektywnego narzędzia do analizy struktury klientów, wśród których są zarówno odbiorcy bezpośredni, jak i hurtownie oraz narzędzia, umożliwiającego porównywanie cen konkurencyjnych produktów na rynku.

Wysokie wymagania

Przedsiębiorstwo poszukiwało dostępnego na rynku, nowoczesnego rozwiązania CRM, które dokładnie odpowiadałoby specyficznym potrzebom dużej, nastawionej na eksport firmy. Co więcej, rozwiązanie to musiało być zgodne z wdrożonym już wcześniej w zakładzie systemem wspomagania zarządzania klasy ERP, działającym na bazie Microsoft SQL Server oraz z wykorzystywanym w firmie systemem pocztowym Lotus Notes.

"Wymagania, jakie stawialiśmy przed systemem CRM były bardzo wysokie. Wybraliśmy Logotec CRM9000 z powodu nowoczesnej i elastycznej koncepcji rozwiązania, uwzględniającej zagadnienia zarządzania całością informacji i jej przepływem, wraz z zarządzaniem dokumentami. - podsumowuje Tomasz Grabias z Wix-Filtron - Według naszej oceny sprawy te mają kluczowe znaczenie w CRM."

Spośród wszystkich dostępnych na rynku aplikacji, jedynie Logotec CRM9000 spełniał specyficzne wymagania producenta i eksportera filtrów samochodowych. Co więcej, rozwiązanie Logotec CRM9000 charakteryzuje bardzo korzystny stosunek jakości do ceny oraz niezwykła elastyczność systemu, pozwalająca na jego dowolną rozbudowę i dostosowanie do aktualnych potrzeb naszej firmy. Nie bez znaczenia był również fakt, że modyfikacje systemu mogą być w dużym stopniu dokonywane na miejscu, przez naszych informatyków, bez konieczności każdorazowego wzywania konsultantów firmy Logotec.

Koncepcja wdrożenia

Wdrożenie aplikacji Logotec CRM9000 w Wix-Filtron przeprowadziła firma Logotec Enterprise S.A. Wix-Filtron zakupił system przeznaczony dla 20 zdefiniowanych użytkowników działających w ramach 15 licencji jednoczesnych. Zdecydowano, że systemem zostaną objęte jedynie tzw. działy front office, czyli Marketing, Krajowy, Eksportowy, Obsługi Kluczowych Klientów, OE (Original Equipment) oraz Zarząd.

Logotec CRM9000 zintegrowany z aplikacją ERP

Integrację z działającym już w przedsiębiorstwie systemem ERP rozwiązano w ten sposób, że potrzebne dane dotyczące sprzedaży wczytywane są z aplikacji ERP do CRMa poprzez DTS (Data Transformation Service) regularnie raz na dobę. Natomiast wszystkie raporty dotyczące sprzedaży, płatności, struktury odbiorców czy asortymentu, generowane są z poziomu Logotec CRM9000.

Wdrożenie w 3 miesiące

Wdrożenie Logotec CRM9000 zrealizowano w rekordowo krótkim czasie. Cały proces, od analizy przedwdrożeniowej, przez wykonanie projektu, instalację i konfigurację, po stworzenie interfejsu do aplikacji ERP, szkolenia, aż do ostatecznego uruchomienia systemu zajęło tylko 3 miesiące. W tak krótkim czasie udało się wdrożyć nowoczesny system CRM w dużej firmie produkcyjnej o skomplikowanych procedurach oraz zintegrować go z używaną już aplikacją ERP.

"W dużej mierze korzystaliśmy z doświadczenia i fachowej pomocy konsultantów Logotec Enterprise. - mówi Tomasz Grabias z Wix-Filtron - "Bardzo dobry" to ocena, jaką wystawiam firmie Logotec Enterprise w zakresie kompetencji wdrożeniowych, terminowości i komunikatywności pracowników, czyli szeroko rozumianej jakości obsługi. Logotec Enterprise jest partnerem godnym polecenia"

Kompletna informacja o klientach, produktach i odbiorcach

Podstawowym celem wdrożenia systemu Logotec CRM9000 było uzyskanie pełnej informacji o klientach, zawierającej nie tylko historię zakupów, ale i wiedzę o kontaktach. Tak powstał jeden z raportów wykorzystywanych przez handlowców oraz kadrę zarządzającą, który pozwala w bardzo krótkim czasie uzyskać tzw. panoramę klienta, czyli wszystkie potrzebne informacje o danym kliencie: dane teleadresowe, wykaz osób odpowiedzialnych za kontakty z klientem oraz listę kontaktów, wraz z opisem spraw, których dotyczyły. Taki raport pozwala pracownikom, którzy wcześniej nie mieli bezpośredniego kontaktu z danym klientem, w błyskawiczny sposób przygotować się do spotkania.

System umożliwia również analizę struktury klientów pośrednich obsługiwanych przez sieć autoryzowanych dystrybutorów. Funkcjonalność taka ułatwia optymalne ukierunkowanie działań marketingowych. System CRM stał się jednym z podstawowych narzędzi raportowych. Służy do analizy sprzedaży eksportowanej z podziałem na poszczególne kraje, dostarcza też informacji o strukturze polskich odbiorców, zarówno tych bezpośrednich, jak i użytkowników finalnych. Gwarantuje szybki dostęp do informacji o planach sprzedaży i ich realizacji.

W ramach wdrożenia przygotowano specjalne raporty zawierające opis kontaktów z klientami, umożliwiające pełną kontrolę działań handlowców. Specjaliści z Logotec Enterprise opracowali także funkcjonalności, pozwalające na comiesięczne wprowadzanie przez handlowców planów sprzedaży w rozbiciu na konkretnych klientów oraz pozwalają na analizę wyników poszczególnych handlowców w przekroju ilościowym i wartościowym.

Po wdrożeniu Logotec CRM 9000 usprawniony został przepływ informacji, dzięki możliwości śledzenia drogi, jaką podążają e-maile przychodzące do firmy. W każdym momencie wiadomo, u kogo znajduje się dana sprawa, jakie były komentarze poszczególnych uczestników danego procesu biznesowego. System

umożliwia łatwe przechodzenie pomiędzy kolejnymi wersjami dokumentów dotyczących danej sprawy.

### Wartość rozwiązania

System Logotec CRM9000 usprawnił zarządzanie procesami biznesowymi w dużej, dynamicznie rozwijającej się firmie, dostarczającej produkty na bardzo wymagające rynki UE oraz USA. Dzięki Logotec CRM9000 Wix-Filtron uzyskał ewidencję pełnej informacji o klientach, produktach i strukturze odbiorców oraz szybki dostęp do kompleksowej informacji o planach i realizacji sprzedaży.

Nowoczesna aplikacja CRM usprawniła przepływ informacji w firmie oraz proces obiegu dokumentów. Dostarczyła także sprawnych narzędzi, pozwalających na nadzór i kontrolę stanu wykonywanych zadań. Wszystko to korzystnie wpłynęło na jakość obsługi klienta, a tym samym zwiększyło konkurencyjność firmy na rynku i umocniło jej czołową pozycję na rynku.